

# هيجوتلا ربع ةشدردل اءاطخأ فاشكتسأ لشف اهالصل او ECE ب ةصاخلا ليكولا ل

## تايوتحمل

[ةمدقمل](#)

[تابلطلتمل](#)

[ةمدختسمل تانوكمل](#)

[ةلكشملا](#)

[لحل](#)

## ةمدقمل

تاسسؤملل ينورتكللال ديربل او ةشدردل اءاطخأ فاشكتسأ ةيفيك دننتمل اذه حضوي  
ءالمعل لىل تاتءاحمل هيجوت مدع دننكل ذو، (ECE) اهالصل او

## تابلطلتمل

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم كيذل نوكت ناب Cisco ي صوت

- يسى
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## ةمدختسمل تانوكمل

ةنيعم ةيدام تانوكموجمارب تارادصل لىل دننتمل اذه رصتقي ال

ءصاخ ةيلمعم ةئيبي ف ةدوجومل ةزهجال نم دننتمل اذه يف ةءراول تامولعمل اءشنم  
تناك اءل. (يضاارف) حوسمم نيوكتب دننتمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تءب  
رمأ يال لمءحمل ريثائلل كمهف نم ءكأتف، ليغشئل دي قكءكبش

## ةلكشملا

رابتل لالء هنأ ال، ابوروال ةيءاصتقالا ةنجللل لماءت تانويوكء ةفاك رابتعالا يف ءخال عم  
؛ءروصل يف حضوم وه امك.... كراسفءسال اركش "أءخال رهظي"، "ةشدرل" لوءءل ةطقن

Thank you for your inquiry. Our service hours are 9am-5pm PST, Monday-Friday.

Powered by Cisco

## لحل

ةي داصت قالا ةنجللا عم UCCE لم اكل تل يس اسأل ني وكتلا لامتك نم دكأت :ةظالم  
اهالصل ةش دردللا هيجوت ءاطخأ فاشك تسال ةيلاتلا تاوطخلل ةعجارم ب مق م ث ، اب وروال

ةراد ةحفص لىل لقتنا .ةثدا حمللا لاخذ ةطقنل ةبسانم راطتنا ةمئاق دي دحت نم دكأت 1.  
، ةش دردللا اهؤاشنإ مت يتلا لاخذ ةطقن دح ، لاخذ ةطاقن > ةمدخل > ماسقأ > (PA) مسقلا  
؛ ةروصللا يف حضوم وه امك ةدحمللا راطتنا ةمئاق ةمي ق عجار م ث

Properties: ep1

Show HTML Entry Point URL

General Options Transcript Notification

Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE_CHAT_MRD_chat_dn
Agent Availability	Required
Subactivity *	Chat
Routing Type *	Unified CCE

تاراهم لة وعمجم ل هنيي عت مت يذلا MRD مسا راطت نال ةمئاق مسا رهظي: ةظحال م هرفاوتو وليكولا لوخد ليچستل امهم اربتعا اذه حبصي.

## 2. بولطمالا لىل ليكولا رفوت نيني عت نم دكأت

ةشدرلل ةأشنملا لاخدال ةطقن دح ، لاخدال طاقن > ةمدخل > ماسقأ > PA ةحفص لىل لقتنا ، ةروصلال يف حضوم وه امك ، صئاصخال تحت تادادعال عجار م

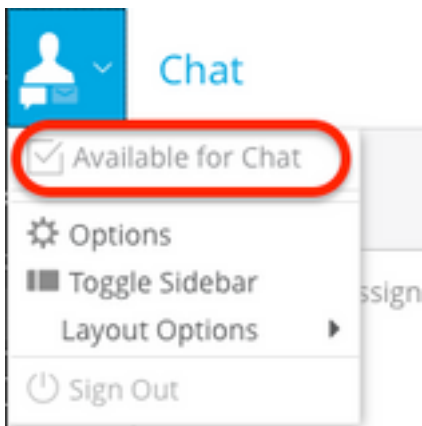
Properties: ep1

Show HTML Entry Point URL

General Options Transcript Notification

Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE_CHAT_MRD_chat_dn
Agent Availability	Required
Subactivity	Chat
Routing Type *	Unified CCE

رفوت مةمالع عضوو راطت نال ةمئاق لىل ةني عم تاراهم ةعمجم ب لي مع لوخد ليچست نم دكأت ةروصلال يف حضوم وه امك ، ةشدرلل



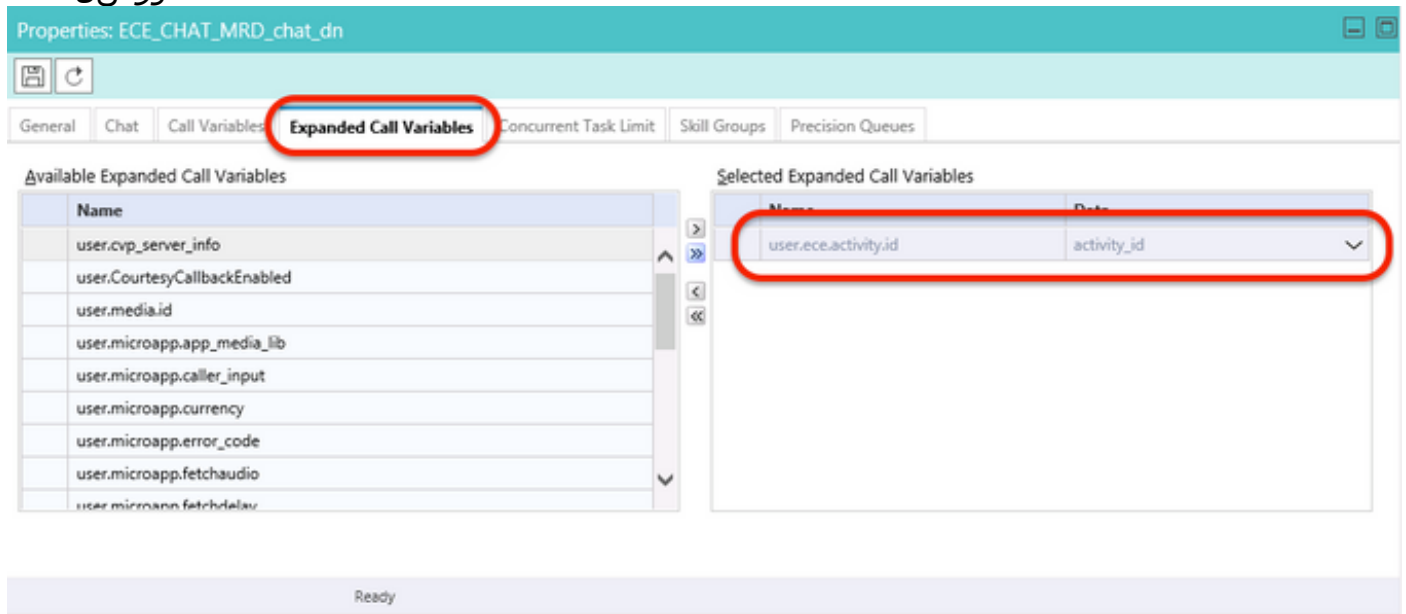
دنع طقف ةشدرلل جذومن روهظ لىل **Agent Availability** دادعال مسا نيني عت نمضي ةلصلال تاذا تاراهم لة وعمجم يف ةشدرلل رفوتل هيلع ةمالع عضوو ةمالع دحأ لوخد ليچست

مداخ تالجسو (EAS) يجراخال ليجولا نييعت ةمدخبة صاخلا تاي لمعال تالجس عجار، اريخاو 3. رشنال عون لادانتسا ةينعمل دقعال نم قيبتل

أطخ ضرعب EAS لجس طاقتلال EAS جذومن ماق اذا

```
2020-07-06 05:01:24.387 GMT+0000 <@> ERROR <@> [96:Thread-14] <@> ProcessId:7788 <@> PID:1 <@>
UID:12 <@> UserSessionId: <@> com.ipcc.mr.ECCVariableRegistrar
<@> checkICMandatoryECCVariables
<@> Please check/correct at ICM the spelling of the
following ecc variables and restart EAAS process and
instance.user.ece.activity.id,user.ece.customer.name <@>
```

- ةمدخ ليجشت ةداعو ECE [تبيثت ليلدل](#) اقو ةبولطلم ECC تاريختم عاشنا نم دكأتلا ةصاخلا PG.
- لاد اءطقنب ةطبترملا راطتلال ةمئاق ي ف طبترم ECC ريغتم نا نم اضيا دكأت > راطتلال مئاق > لمعال ريس > ةمدخال > ماسقا > PA ءحفص للاقنتا. ةشردل تاملكملا تاريختم قوف رقنا صئاصخال تحت > قيبتل راطتلال ةمئاق مسا ديحت ي ف حضوم وه امك ةدحمال ةعسوملا تاملكملا تاريختم ةميقي نم دكأتو ةعسوملا ةروصل:



أطخ رهظت قيبتل مداخ لجس ي ف ةصاصق ةنيع تناك اذا

```
2020-07-06 04:53:22.744 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.queue.Queue <@> getDataForMRDs() <@> Exception in fetchPQsForMRD <@>
java.lang.NumberFormatException: empty String
```

```
2020-07-06 04:53:22.745 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.common.IPCCCustomUIImplementation <@> filterUsersForPickByMediaClass() <@> Error
executing db query <@>
com.egain.platform.common.exception.PlatformException: L10N_UCCE_DOWN_ERROR
```

- اهروذب اهقيبت متي يتلوا راطتلال ةمئاق ل ءححصلا تاراهملا ةعومجم ديحت نم دكأت

> لمعل ريس > عم دخل > ماسقأل > PA ةحفص ىل لقتنا. (ةشدردل لاخذ ةطقن ىل ع قوف رقنا صئاصخ للفسأ > قىبطلل راطتلنا عمئاق مسا دىحت > راطتلنال مئاقوق تاعومجم نمض ةبسانم لل تاراهم لل ةعومجم ةحص نم ققحتلل دىحت متي. تاراهم لل تاعومجم ةروصلل ىف حضوم وه امك ةدحملل تاراهم لل

Properties: ECE\_CHAT\_MRD\_chat\_dn

General Chat Call Variables Expanded Call Variables Concurrent Task Limit **Skill Groups** Precision Queues

Available Skill Groups

Name
ECE_chatSG

Selected Skill Groups

Name
AgentPG_1.ECE_CHAT_MRD.ec125chat

Ready

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ م ف ن م دخت س م ل م عد و ت م م م دقت ل ة م ش ب ل و  
م ك ة ق م ق د ن و ك ت ن ل ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م م چ ر م . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco مچرت م ا م د ق م م ا ت ل ا ة م ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا م ل ا ح ل ا و ه  
ل ا ا م ا د ا د ع و چ ر ل ا ب م ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت م ل و ئ س م  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) م ل ص ا ل ا م ل و ئ س م ل ا د ن ت س م ل ا