

# Dépannage de l'erreur de création de discussion Webex Connect au noeud Créer une tâche

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)


[Raison de l'échec](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit une des raisons possibles pour lesquelles la création initiale de la discussion échoue au noeud Créer une tâche.

Erreur détectée :



This conversation has been closed

Contribution de Bhushan Suresh - Ingénieur TAC Cisco

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Webex connectportal avec flux de messagerie configurés

## Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Problème

Lorsque vous ouvrez le flux et activez les journaux de débogage décryptés, l'erreur value is mandatory , name : origin est visible à la Create Task noeud :

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN (in millis.ms)	DETAILS
1333	Pre-chat form	onSuccess	00:00:00.021	
98	Receive	app-onformresponse	00:00:11.499	
2256	Append Conversation	waiting	00:00:00.047	
2256	Append Conversation	onAppendMessageSuccess	00:00:00.311	
2258	Create Task	onError	00:00:00.027	Node Trans ID : a7f6abbc-6e65-4a02-b6d2-a9981de264a5 Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [ id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]
2242	Close Conversation	waiting	00:00:00.026	
2242	Close Conversation	onConversationClosed	00:00:00.295	
2227	Error Notify	onsuccess	00:00:00.023	
2233	End	Success	00:00:00.000	

### Description de l'erreur :

status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [ id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]

## Raison de l'échec

Le problème réside dans le champ **Origine**. Double-cliquez sur le bouton **Create Task** et cochez ces 3 champs :

**CUSTOMER DETAILS**

**CUSTOMER ID** ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

**CUSTOMER NAME** ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

**LIVECHAT USER ID (ORIGIN)** ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

Accédez aux variables transmises sur le Create Task Noeud traversant Input Variables > Receive et vérifiez la Name et Email dans la barre Cela doit **CORRESPONDRE** aux variables dans l'image précédente.

The screenshot displays the 'Create Task' configuration interface. On the left, the 'TASK DETAILS' section includes fields for 'TASK ID' (containing '\$(tid)'), 'CONVERSATION ID' (containing '\$(conversationId)'), and 'DESTINATION' (containing '\$(appId)'). Below this, 'MEDIA TYPE' is set to 'Chat' and 'MEDIA CHANNEL' is set to 'Livechat'. The 'CUSTOMER DETAILS' section contains 'CUSTOMER ID' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)'), 'CUSTOMER NAME' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)'), and 'LIVECHAT USER ID (ORIGIN)' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)').

On the right, the 'Input Variables' panel shows a list of variables available for the 'Receive' node. A red arrow points to the 'Receive' node, and another red arrow points to the 'InApp - Form Response' variable. The 'InApp - Form Response' variable is expanded, showing a list of sub-variables. Two sub-variables, 'inappmessaging.formFields.Name' and 'inappmessaging.formFields.Email', are highlighted with red boxes, indicating they correspond to the 'CUSTOMER NAME' and 'CUSTOMER ID' fields in the task configuration.

Ces deux champs sont définis à l'aide du modèle de discussion où Name et la Email sont obligatoires.

NAME  
IMiChatTemplate

CHANNEL  
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

MESSAGE TYPE @  
Form

TITLE @  
Configure your own form title here. This will be shown to user before displaying the form fields.  
Hello at BucherSuter! Please provide the following details:  
Characters: 59/300

Form Fields  
Qualify your contact's query by capturing details and use these attributes to route. [+ Add Field](#)

PARAMETER	NAME	MANDATORY FIELD	ACTION
Name	Name	true	✎ 🗑
Email	Email	true	✎ 🗑
Text	PhoneNumber	false	✎ 🗑

Preview

## Solution

Assurez-vous que **Name** et **Email** Le paramètre Name est défini sur Name et Email:

NAME  
IMiChatTemplate

CHANNEL  
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

MESSAGE TYPE @  
Form

TITLE @  
Configure your own form title here. This will be shown to user before displaying the form fields.  
Hello at BucherSuter! Please provide the following details:  
Characters: 59/300

Form Fields  
Qualify your contact's query by capturing details and use these attributes to route. [+ Add Field](#)

PARAMETER	NAME	MANDATORY FIELD	ACTION
Name	Name	true	✎ 🗑
Email	Email	true	✎ 🗑
Text	PhoneNumber	false	✎ 🗑

Preview

Si vous souhaitez que les champs Nom et E-mail soient nommés différemment, (le paramètre E-mail est nommé comme eMail et non Email)

NAME  
IMiChatTemplate

CHANNEL  
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

MESSAGE TYPE @  
Form

TITLE @  
Configure your own form title here. This will be shown to user before displaying the form fields.  
Hello at BucherSuter! Please provide the following details:

Characters: 59/300

Form Fields  
Qualify your contact's query by capturing details and use these attributes to route.

+ Add Field

PARAMETER	NAME	MANDATORY FIELD	ACTION
Name	Name	true	✎ 🗑
Email	eMail	true	✎ 🗑
Text	PhoneNumber	false	✎ 🗑

Preview

Assurez-vous que les champs sont mis à jour de la même manière sur le noeud Créer une tâche ou que la tâche de création de la discussion échoue.

## Create Task

Configuration Transition Actions (Optional)

METHOD NAME  
Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION  
WebexCCTaskAuth

TASK DETAILS

TASK ID @  
\$(flid)

CONVERSATION ID @  
\$(conversationId)

DESTINATION @  
\$(appId)

MEDIA TYPE @  
Chat

MEDIA CHANNEL @  
Livechat

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID @  
\$(n38.inappmessaging.formFields.eMail)

CUSTOMER NAME @  
\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) @  
\$(n38.inappmessaging.formFields.eMail)