

# Risoluzione dei problemi relativi all'errore di creazione della chat di Webex Connect in fase di creazione del nodo dell'operazione

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)


[Motivo dell'errore](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto un possibile motivo per cui la creazione iniziale della chat non riesce nel nodo Crea operazione.

Errore rilevato:



This conversation has been closed

Contributo di Bhushan Suresh - Cisco TAC Engineer

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Webex connectportal con flussi di posta elettronica configurati

## Componenti usati


Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

Quando si apre il flusso e si abilitano i registri di debug decrittografati, l'errore `value is mandatory , name : origin` è visualizzato nella `Create Task` nodo:



The screenshot shows a workflow editor with a 'Create Task' node highlighted. Below the editor is a table of node execution logs. The 'Create Task' node (Node ID 2258) shows an error outcome with the message: `status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [ id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]`.

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN (in milliseconds)	DETAILS
1333	Pre-chat form	onSuccess	00:00:00.021	
38	Receive	app.onFormResponse	00:00:15.499	
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 : a7fdabbc-6c65-4a82-b6d2-a9981de264e5 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 notif	onSuccess	00:00:00.023	
2233	End	Success	00:00:00.000	

### Descrizione errore:

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

## Motivo dell'errore

Il problema si trova nel campo **Origine**. Fare doppio clic sulla scheda **Create Task** e selezionare i tre campi seguenti:

## CUSTOMER DETAILS

### CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

### CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

### LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

Accedere alle variabili passate Create Task nodo attraverso Input Variables > Receive e controllare la Name e Email campi. Deve corrispondere a **quelle** dell'immagine precedente.

## Create Task

Configuration Transition Actions (Optional)

### METHOD NAME

Create Task

### NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WebexCCTaskAuth

### TASK DETAILS

#### TASK ID ⓘ

\$(taskId)

#### 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)

### Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom variables [F16394]

Start Node ID: 2

Evaluate Node ID: 9

Receive Node ID: 38

receive.message  
receive.channel  
receive.payload  
receive.attachment

#### InApp - Form Response

inappmessaging.timestamp  
inappmessaging.userId  
inappmessaging.threadId  
inappmessaging.completedOn  
inappmessaging.threadTitle  
inappmessaging.threadStatus  
inappmessaging.message  
inappmessaging.attachment  
inappmessaging.version  
inappmessaging.deviceId  
inappmessaging.origin  
inappmessaging.appId  
inappmessaging.transId  
inappmessaging.formResponse  
inappmessaging.customTags  
inappmessaging.extras  
inappmessaging.formFields.Name  
inappmessaging.formFields.Email  
inappmessaging.formFields.PhoneNu  
inappmessaging.pciInfo.isPCIComplia  
inappmessaging.pciInfo.isPCIValidati

Questi due campi vengono impostati tramite il modello Chat in cui Name e Email i campi sono obbligatori.

NAME  
IMiChatTemplate







CHANNEL  
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

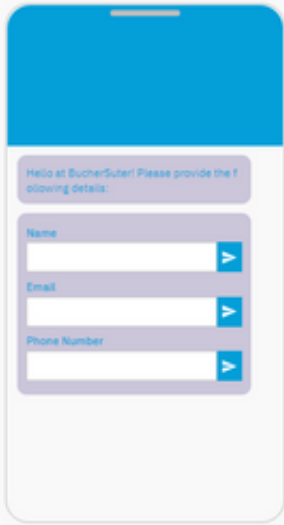
MESSAGE TYPE @  
Form

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



## Soluzione

Assicurarsi che **Name** e **Email** per i parametri il nome è impostato su **Name** e **Email**:

NAME  
IMiChatTemplate







CHANNEL  
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

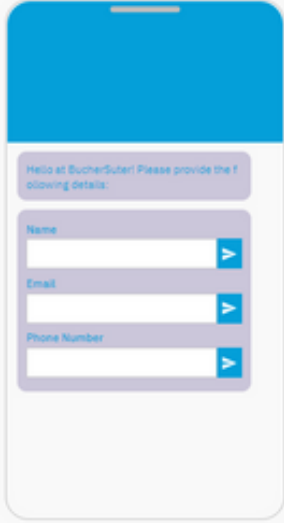
MESSAGE TYPE @  
Form

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



Se si desidera che i campi Nome e Posta elettronica abbiano nomi diversi, il parametro Posta elettronica è denominato come **eMail** e 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**

Verificare che i campi siano aggiornati allo stesso modo nel nodo Crea attività o che la creazione dell'attività per la chat non riesca.

**Create Task**

Configuration Transition Actions (Optional)

METHOD NAME  
Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION  
WebexCCTaskAuth

**TASK DETAILS**

TASK ID @  
\$(fId)

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)