

# タスクノードの作成時のWebex Connectチャット作成失敗エラーのトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[失敗の理由](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、最初のチャット作成が[タスクの作成(Create Task)]ノードに失敗する原因の1つについて説明します。

見つかったエラー：

This conversation has been closed

著者：Cisco TACエンジニア、Bhushan Suresh

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- 電子メールフローが設定されたWebex connectportal

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 問題

フローを開き、復号化されたデバッグログを有効にすると、エラーが発生します value is mandatory , name : origin は Create Task ノード

| NODE ID | NODE                | OUTCOME                | TIME TAKEN (in msecs.ms) | DETAILS  |
|---------|---------------------|------------------------|--------------------------|--|
| 1333    | Pre-Chat form       | onSuccess              | 00:00:00.021             |  |
| 38      | 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 : a7fdabbc-6c65-4a82-b6d2-a9981de264e5<br>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 Node          | onSuccess              | 00:00:00.023             |  |
| 2233    | End                 | Success                | 00:00:00.000             |  |

### Error Description :

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

## 失敗の理由

問題は[Origin] フィールドにあります。をダブルクリックします。 Create Task ノードに移動し、次の3つのフィールドをチェックします。

## CUSTOMER DETAILS

### CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

### CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

### LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CLIで渡された変数にアクセスし、Create Task 通るノード Input Variables > Receive および Name と Email フィールド.これは、前のイメージの変数と一致する必要があります。

## 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

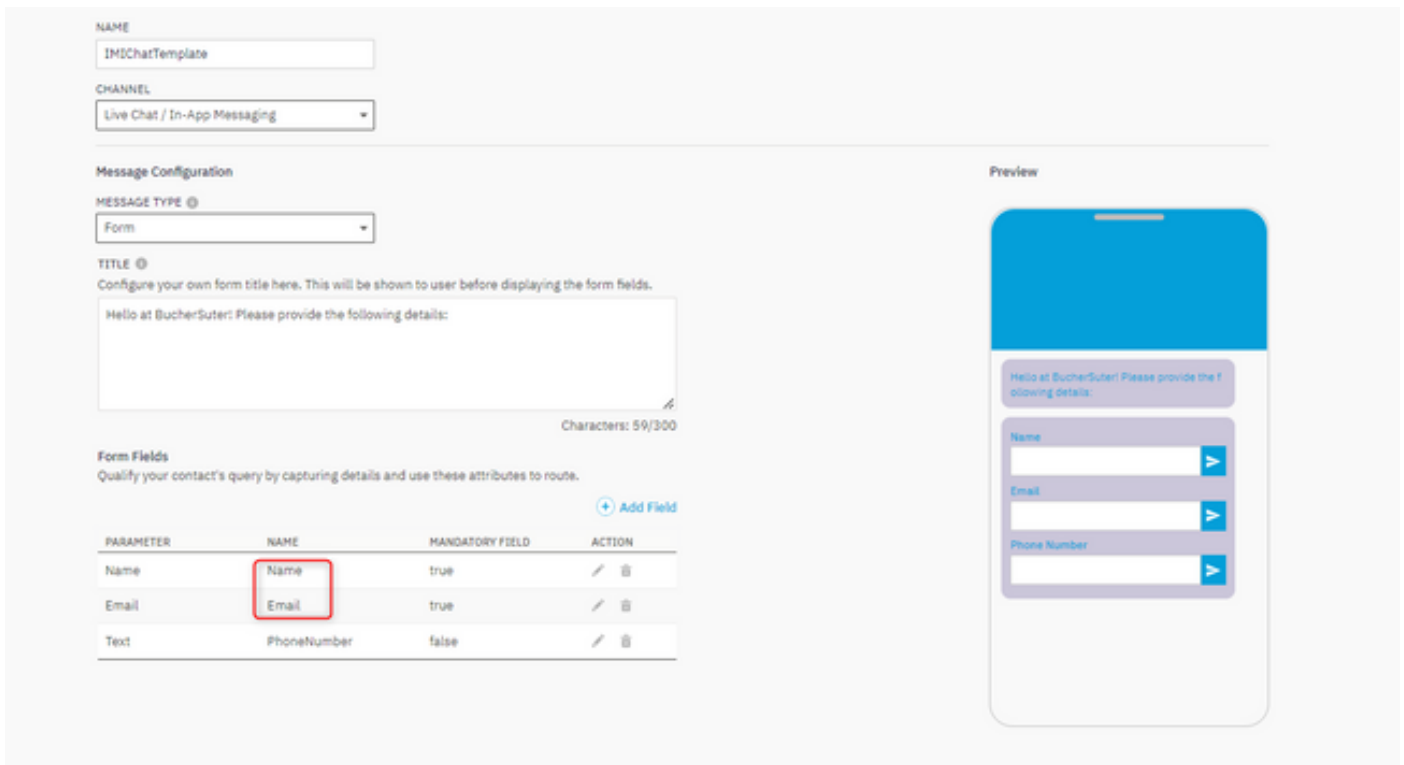
inappmessaging.formFields.Email

inappmessaging.formFields.PhoneNu

inappmessaging.pciInfo.isPCIComplia

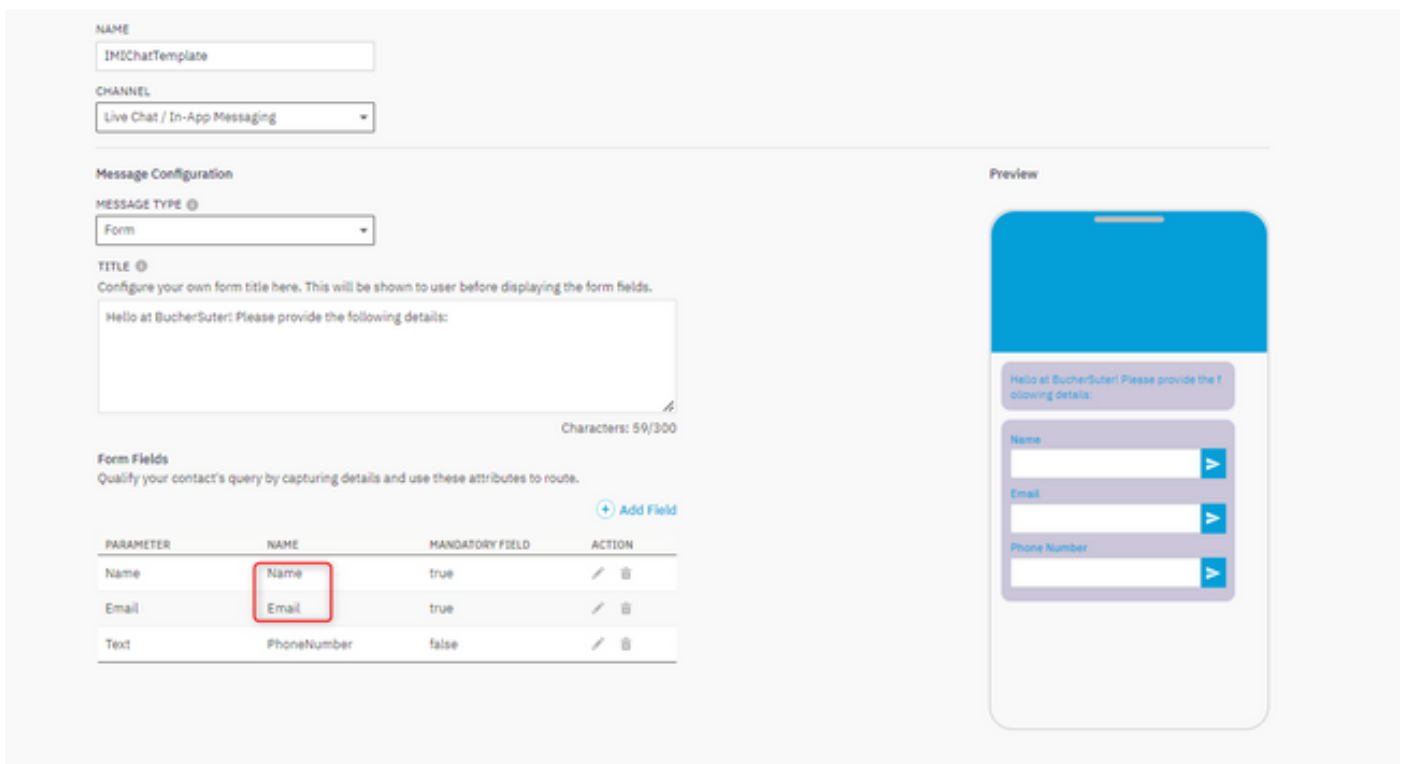
inappmessaging.pciInfo.isPCIValidati

これらの2つのフィールドは、チャットテンプレートを使用して設定されます。Name および Email フィールドは必須です。



## 解決方法

Cisco IOSソフトウェアの **Name** と **Email** パラメータの名前は次のように設定されています。 Name と Email:



[Name]フィールドと[Email]フィールドに異なる名前を付ける場合は、次のように指定します (Emailパラメータは eMail そして 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            | <a href="#">/</a> <a href="#">🗑</a> |
| Email     | eMail       | true            | <a href="#">/</a> <a href="#">🗑</a> |
| Text      | PhoneNumber | false           | <a href="#">/</a> <a href="#">🗑</a> |

Preview

[タスクの作成(Create Task)]ノードのフィールドが同じように更新されていることを確認してください。更新されていないと、チャットの[タスクの作成(Create Task)]が失敗します。

## 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)