

Probleemoplossing ECE-routeswitch naar agent-fouten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u problemen kunt oplossen bij het praten over ondernemingen en e-mail (ECE); als chats niet naar agenten leiden.

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- ECE
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

Overwegende dat alle configuraties van de ECE-integratie zijn voltooid ; bij het testen van de ingang van het Chat ; de fout is: "Bedankt voor uw onderzoek...." zoals in de afbeelding wordt getoond;

Live Chat

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

Powered by 

Oplossing

Opmerking: Zorg ervoor dat de basisconfiguratie van UCCE-integratie met ECE is voltooid, en herzie vervolgens de onderstaande stappen om routingfouten in probleemoplossing te melden.

1. Zorg ervoor dat de juiste wachtrij is geselecteerd voor een chatingangspunt. navigeren naar pagina van Partition Administration (PA) > Departments > Service > entry points, selecteer het entry point dat gemaakt is voor chat en bekijk vervolgens de waarde van **wachtrij** die geselecteerd is zoals in de afbeelding;

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

Opmerking: De wachtrijnaam toont de naam van de MRD die aan de vaardigheidsgroep wordt toegewezen. Dit wordt een belangrijke overweging voor de intekenings- en beschikbaarheid van een agent.

2. Controleer of de beschikbaarheid van de agent op vereiste is ingesteld

Navigeer naar **PA-pagina > afdelingen > Service > entry points**, selecteer het entry point dat gemaakt is voor chat en bekijk vervolgens de instellingen onder eigenschappen, zoals getoond in de afbeelding,

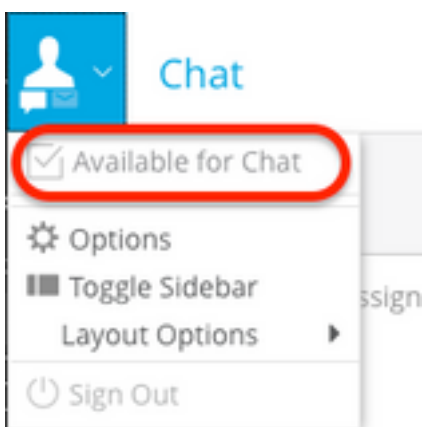
Properties: ep1

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

Zorg ervoor dat een agent met een switchgroep die aan de **wachtrij** is toegewezen is inlogd en **beschikbaar voor Chat** is gemarkeerd, zoals in de afbeelding wordt getoond;



De instellingsnaam **Agent Availability** die aan **Vereiste** is ingesteld zorgt ervoor dat chat-formulier

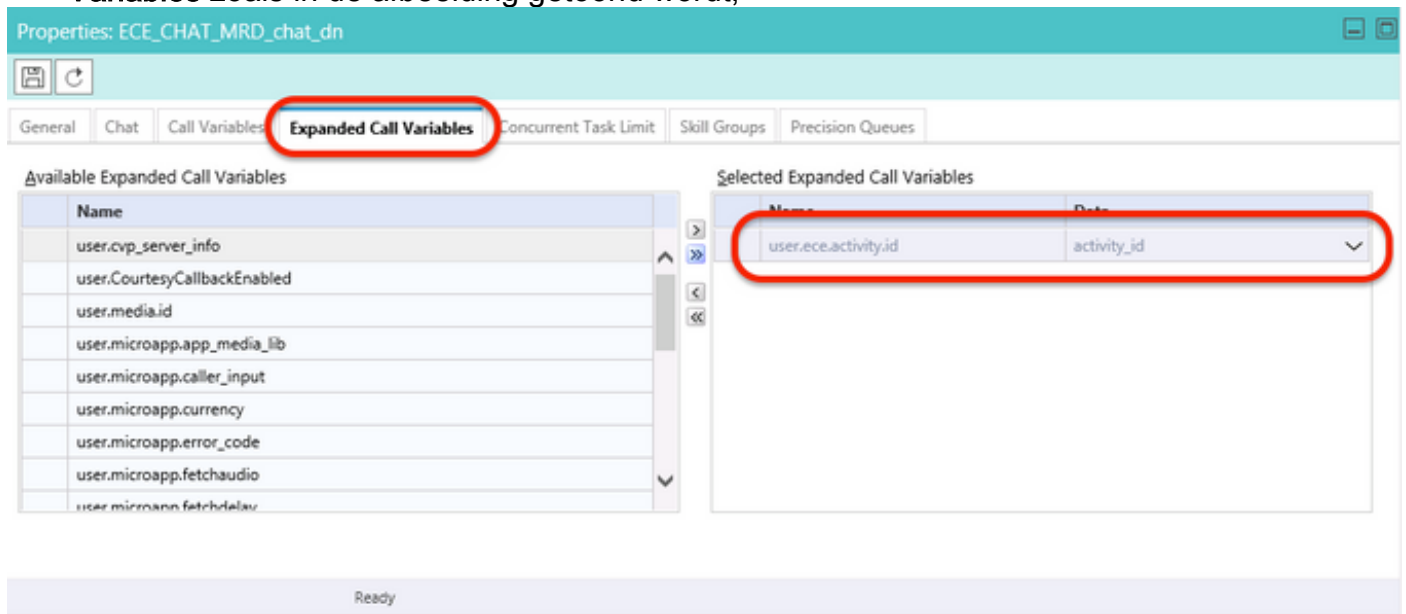
alleen zichtbaar is wanneer een agent wordt aangemeld en gemarkeerd om te chatten in de respectievelijke vaardigheidsgroep.

3. Ten slotte **verwerkt EAAS (Foreign Agent Asching Service) processen** en **Application Server logbestanden** van respectieve knooppunten op basis van het implementatietype.

Als een voorbeeld van EAAS loggen fout vertoont;

```
2020-07-06 05:01:24.387 GMT+0000 <@> ERROR <@> [96:Thread-14] <@> ProcessId:7788 <@> PID:1 <@>
UID:12 <@> UserSessionId: <@> com.ipcc.mr.ECCVariableRegistrar
<@> checkICMMandatoryECCVariables
<@> 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 <@>
```

- Zorg ervoor dat de volgens de [ECE-installatiehandleiding](#) vereiste ECC-variabelen worden gecreëerd en dat de respectieve PG-dienst opnieuw wordt gestart.
- Zorg er ook voor dat de ECC-variabele wordt gekoppeld in de wachtrij die bij het beginpunt van een gesprek is gevoegd. Navigeer naar **PA-pagina > Departementen > Service > Werkstroom > Wachtrijen > Selecteer de naam van de applicatie > onder Eigenschappen klik op Uitgebreide Call Variables** en bevestig de waarde van **Geselecteerde UITGEBREIDE Call Variables** zoals in de afbeelding getoond wordt;



Als het voorbeeldfragment in de logboeken van de Application Server een fout toont;

```
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
```

- Zorg ervoor dat de juiste vaardigheidsgroep voor de wachtrij wordt ingesteld (die op zijn beurt wordt toegepast op het chat entry-punt is geselecteerd). Navigeer naar **PA pagina > Departementen > Service > Werkstroom > Wachtrijen > Selecteer de naam van de applicatie > onder Eigenschappen klik op Skill Group. Bevestig een geschikte vaardigheidsgroep wordt geselecteerd onder Geselecteerde Vaardigheidsgroepen** zoals getoond in de afbeelding;

