

排除ECE路由聊天到座席故障

目录

[简介](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何排除企业聊天和电子邮件(ECE)故障；聊天不路由到座席时。

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- ECE
- 统一联络中心企业版(UCCE)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

考虑到ECE集成的所有配置都已完成；但是，在测试聊天入口点时；它显示错误“感谢您的询问……”如图所示；



解决方案

注意：确保UCCE与ECE集成的基本配置已完成，然后查看以下步骤以排除聊天路由故障。

1. 确保为聊天入口点选择了适当的队列。导航至分区管理(PA)页>部门>服务>入口点，选择为聊天创建的入口点，然后查看所选队列的值，如图所示；

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

注意：队列名称显示分配给技能组的MRD的名称。这成为座席登录和可用性的重要考虑因素。

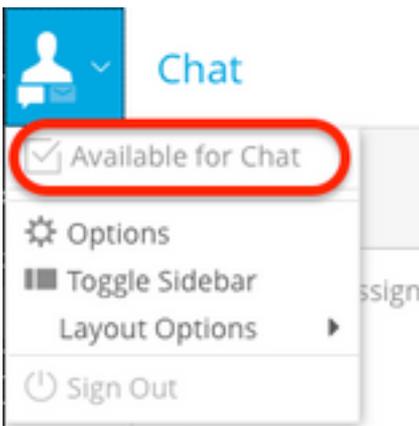
2. 确保检查“代理可用性”是否设置为“必需”

导航至PA页 > Departments > Service > Entry Points，选择为聊天创建的入口点，然后查看属性下的设置，如图所示。



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

确保已登录并标记为“可以聊天”(如图所示)的具有技能组的座席；



将设置名称“座席可用性”设置为“必需”可确保仅当座席记录并标记在相应技能组中可用于聊天时，才能看到聊天表单。

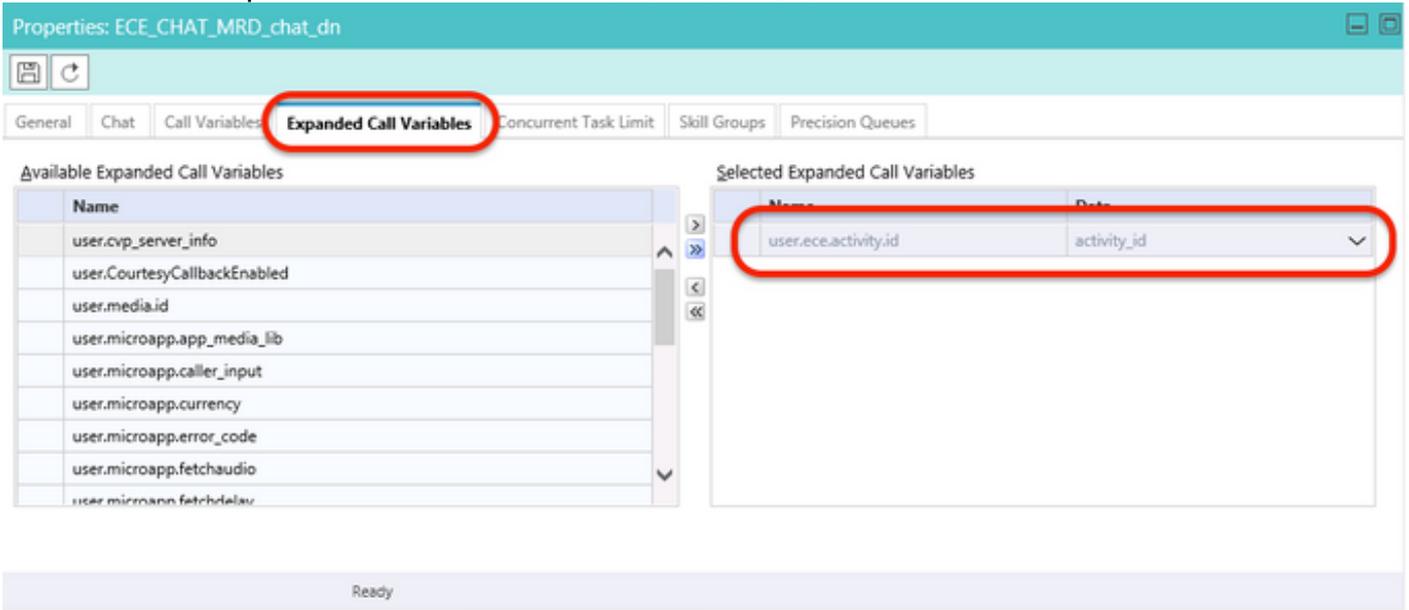
3. 最后根据部署类型，从各个节点查看外部代理分配服务(EAAS)进程日志和应用服务器日志。

如果EAAS日志片段示例显示错误；

```
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 <@>
```

- 确保根据《ECE安装指南》需要的ECC变量已创建，并且相应的PG服务已重新启动。
- 另请确保ECC变量在与聊天入口点关联的队列中关联。导航至PA页 > Departments > Service >

Workflow > Queues >选择应用程序队列名称> 在属性下单击Expanded Call Variables并确认“Selected Expanded Call Variables”的值，如图所示；



如果Application Server日志中的示例代码段显示错误；

```
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
```

- 确保队列的技能组正确（该技能组反过来应用于聊天入口点）。导航至PA页> Departments > Service > Workflow > Queues > Select the application Queue Name >在Properties下单击Skill groups。验证是否在“选定技能组”下选择了适当的技能组，如图所示；

