

Solución de problemas comunes observados en un entorno CCE al integrarse con Webex Connect

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requerimientos:](#)

[Componente utilizado:](#)

[Background](#)

[Cómo acceder y recopilar registros a través de varios componentes](#)

[Portal de Webex Connect - Flujos](#)

[Activar registros descriptivos para el flujo específico](#)

[Registros del depurador](#)

[Servidor Cloud Connect](#)

[Registros de la consola del explorador](#)

[Desde un navegador Chrome](#)

[Desde un navegador Firefox](#)

[Registros de ICM](#)

[Escenarios comunes de solución de problemas](#)

[Escenario 1: La configuración del canal digital en la página de administración de CCE no se puede cargar con el error: error al conectarse al servicio de enrutamiento digital.](#)

[Escenario 2: Error al iniciar el chat: el dominio especificado no es válido.](#)

[Escenario 3: Error al iniciar el chat en el nodo de tareas de creación de CCE. El dominio especificado no es válido.](#)

[Escenario 4: El gadget Administrar canales digitales de Finesse no se puede cargar ni iniciar sesión \(carga un gadget en blanco\).](#)

[Escenario 5: Manage Digital Channels on Finesse no puede iniciar sesión con el error - Error al cargar Manage Digital Channels. No se pueden obtener los orígenes de gadgets.](#)

[Escenario 6: La administración de canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error. Error al iniciar sesión. Firma de token no válida.](#)

[Escenario 7: La administración de canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error. Error al iniciar sesión. Usuario no encontrado. Vuelva a intentar la operación de conexión.](#)

[Escenario 8: Administrar canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error: los canales de medios no están disponibles. No está configurado para utilizar canales de medios.](#)

[Escenario 9: Error al aceptar el chat: error al cargar los datos. El sistema no puede cargar la tarea porque falta información.](#)

[Escenario 10: Error al cargar el chat en Administrar canales digitales. Error al cargar los datos. No se ha agregado ningún participante a esta conversación.](#)

[Seguimiento de variables ECC específicas de routing digital a través de los registros de MR PG, router y consola de explorador.](#)

[Habilitar seguimiento de variables ECC](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento se describe cómo solucionar problemas comunes que se presentan en una solución Contact Center Enterprise (CCE) integrada con Webex Connect.

Prerequisites

Requerimientos:

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Conexión Webex

Componente utilizado:

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de CCE: 12.6(2)
- Versión de Finesse: 12.6(2)
- Concentrador de control Webex
- Portal de Webex Connect
- Portal de Webex Engage

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.



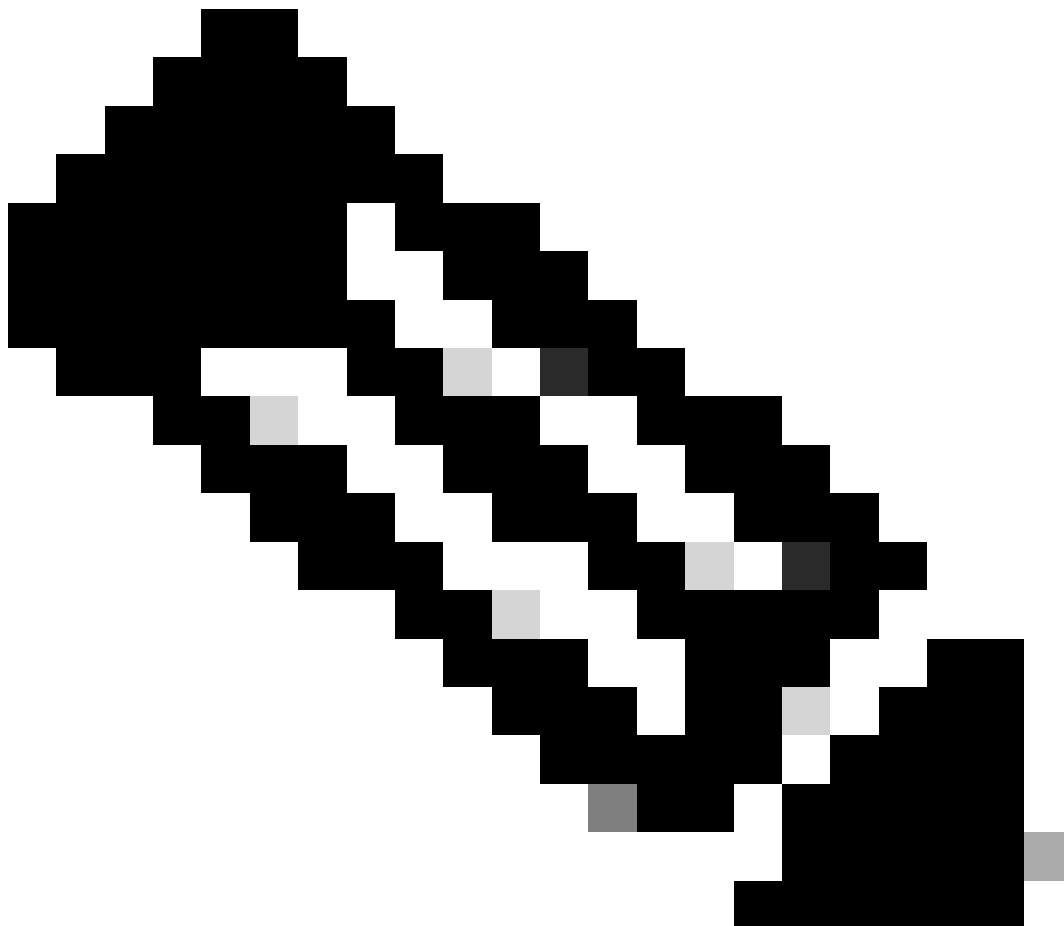
Nota: Los agentes que gestionan tareas de canal digital deben tener habilitado el inicio de sesión único (SSO).

Background

Webex Connect permite a la empresa del Contact Center y a sus clientes interactuar a través de canales digitales como correo electrónico, chat y SMS. La solución Contact Center Enterprise (CCE) se integra con Webex Connect para crear una experiencia omnicanal perfecta para los clientes. Esta integración ayuda a los clientes a interactuar a través de los canales de comunicación de voz y digitales. Webex Connect ofrece un completo autoservicio e integración de ambos para permitir a los clientes obtener respuestas a algunas preguntas habituales. Proporciona una solución unificada para el routing integrado, Agent Desktop y el servicio de informes. Webex Connect proporciona un marco simplificado que ayuda a los partners y a los clientes a interactuar a través de los canales digitales.

Cómo acceder y recopilar registros a través de varios componentes

Portal de Webex Connect - Flujos



Nota: Asegúrese de que ha activado el registro descriptivo para el flujo antes de iniciar una actividad.

Activar registros descriptivos para el flujo específico

- Seleccione el icono de engranaje en la parte superior de la página para abrir la configuración de flujo
- En la ficha General, active los registros descriptivos
- Introduzca 1000 en el campo 'Activado para'
- Click Save.

My Inbound Chat Flow

4- Live

Build Analyse

Flow Settings

General Custom Logs Flow Outcomes Custom Variables

Flow Name

My Inbound Chat Flow

Description (Optional)

Enter Description here

Advanced settings (optional)

Set flow behaviour when running multiple instances of flows in parallel.

Correlation ID

\$(corrid)

☒ Enabled Descriptive logs It can take upto 2 minutes to take effect

Activate to capture information required for developers when trying to debug a problem, helpful when testing your service. Descriptive logs capture complete transaction details including sequence of all activities within flows, send/receive message payload, HTTP request & response entities which may include sensitive PII data of your customers. Descriptive logs captures data for latest live flow version.

Enabled for Mins or Transaction

Note: Descriptive logs for debugging will be auto-disabled in maximum 1440 minutes

☐ Disabled Prevent duplicate flow runs

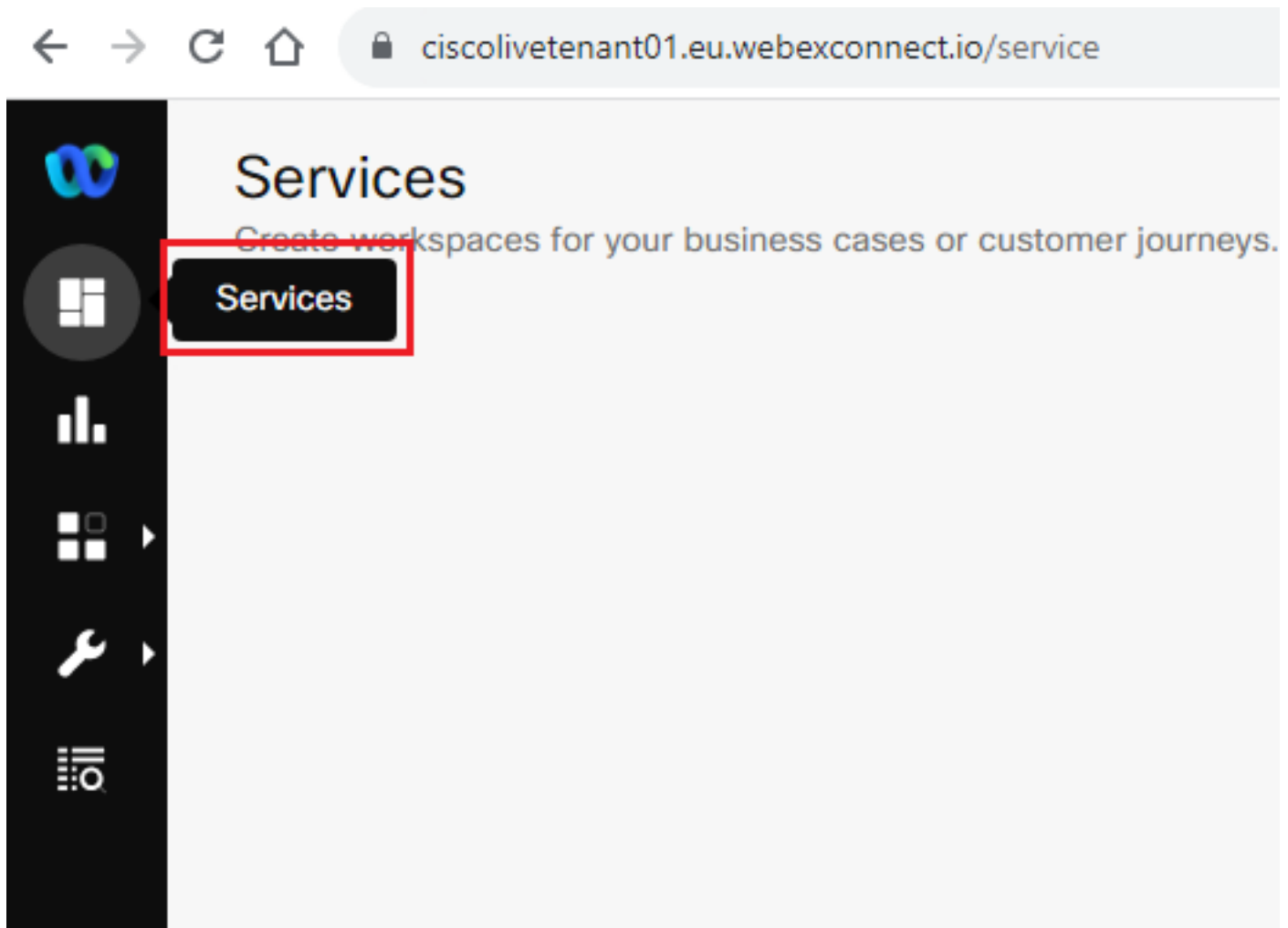
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

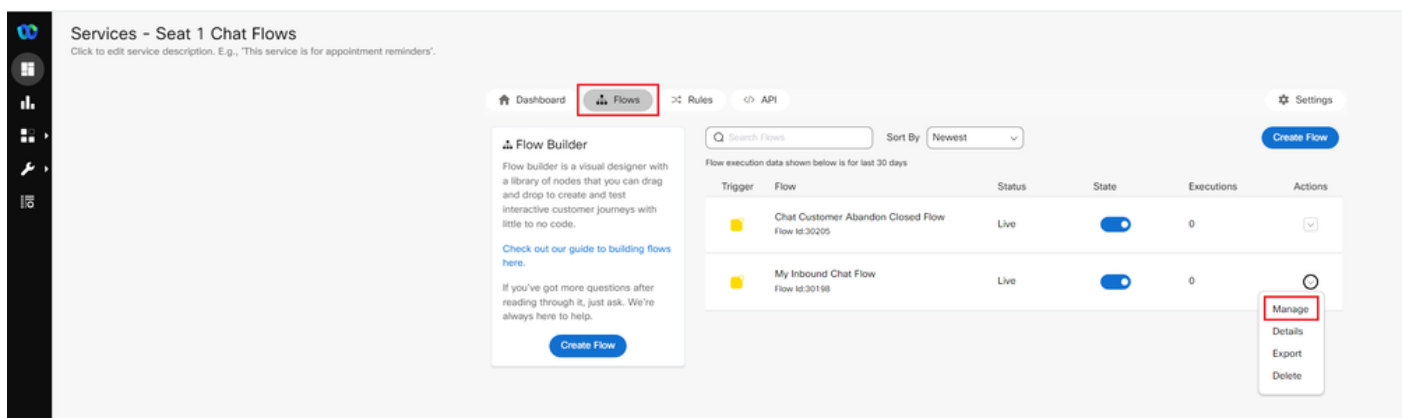
Cancel Save

Registros del depurador

Paso 1: Inicie sesión en Connect Portal, navegue hasta Services (Servicios) y haga clic en el servicio correspondiente.

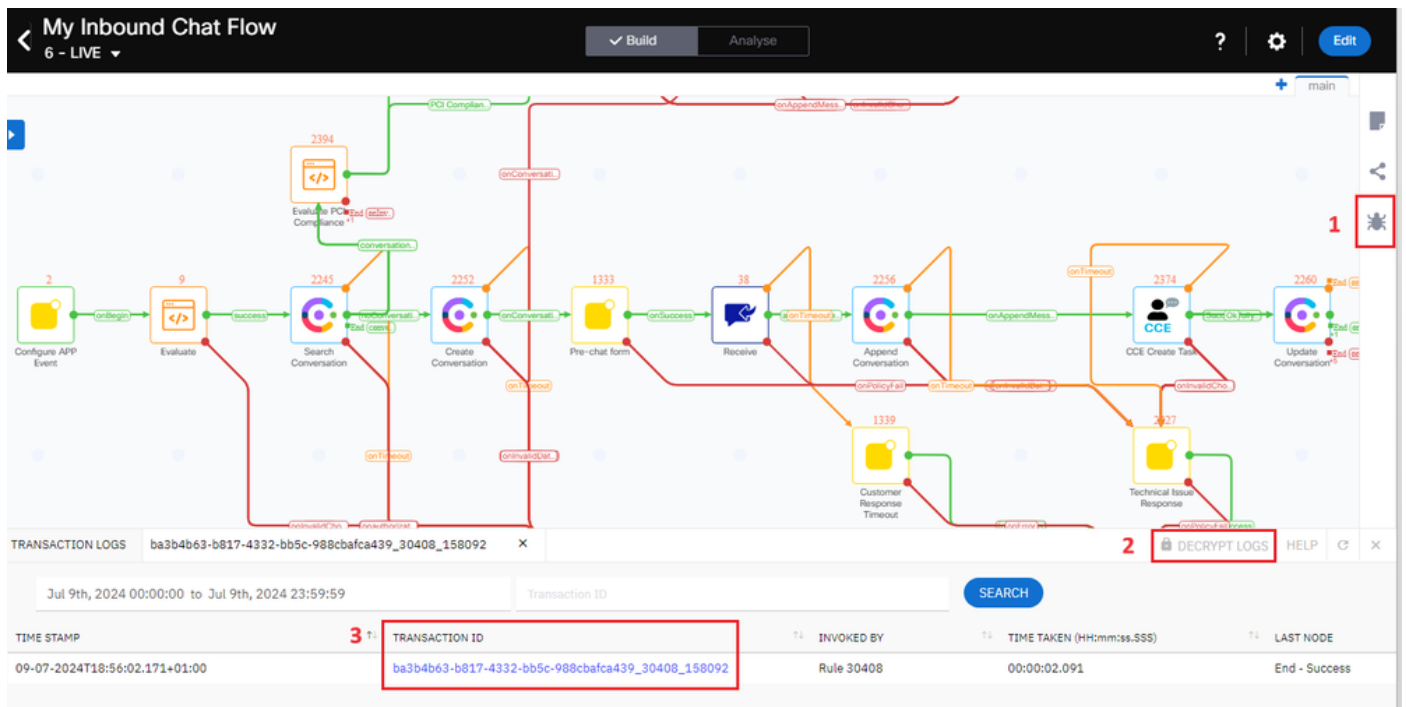


Paso 2: A continuación, haga clic en 'Flujos' y seleccione el flujo adecuado que desea depurar:



Paso 3: Ahora, en el flujo de selección:

1. Haga clic en el icono del depurador situado a la derecha.
2. A continuación, haga clic en "Descifrar registros".
3. Busque la marca de tiempo de su último chat iniciado y haga clic en el "ID de transacción" correspondiente.



Paso 4: Haga clic en cada nodo para ver los detalles de los eventos que se produjeron en cada uno de ellos.

Servidor Cloud Connect

Se puede realizar un seguimiento de las sesiones de chat en el archivo digitalrouting.log del servidor de Cloud Connect mediante el TransactionID obtenido del depurador.

- Nombre del archivo de registro: digitalrouting.log
- A través de CLI: `file get activelog /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log`
- A través del navegador: <https://<cloud-connect-server>:8445/draapi/log/digitalrouting>

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Not secure <https://cloudconnect1.dcloud.cisco.com:8445/draapi/log/digitalrouting>

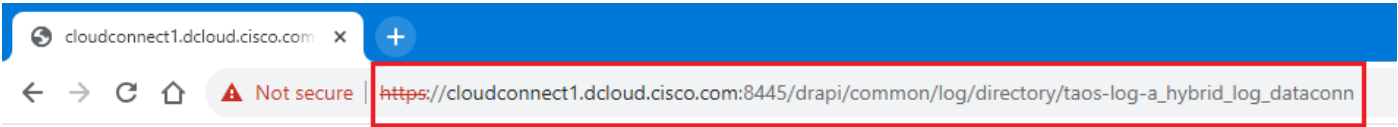
DigitalRouting

Filename	Size
digitalrouting.log	34247156
GC-2024-07-02_11-	113522
digitalrouting-20	4618167
digitalrouting-20	4666346
digitalrouting-20	4706035
digitalrouting-20	4566034
digitalrouting-2024-07-02-17-96.log.gz	4558936
digitalrouting-2024-07-02-17-95.log.gz	4568792

Haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre del archivo de registro y haga clic en 'Guardar enlace como'

Los problemas de sincronización del agente se pueden rastrear en el archivo dataconn.log.

- Nombre del archivo de registro: dataconn.log
- A través de CLI: file get activelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- A través del navegador: https://<cloud-connect-server>:8445/drapi/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

Haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre del archivo de registro y haga clic en 'Guardar enlace como'

Registros de la consola del explorador

El gadget "Administrar canal digital" del escritorio Finesse se aloja en Webex Engage. Por lo tanto, la comunicación es entre el navegador donde se carga el escritorio Finesse, y Webex Engage.

Para solucionar problemas de gadgets, se necesitan registros de la consola del navegador.



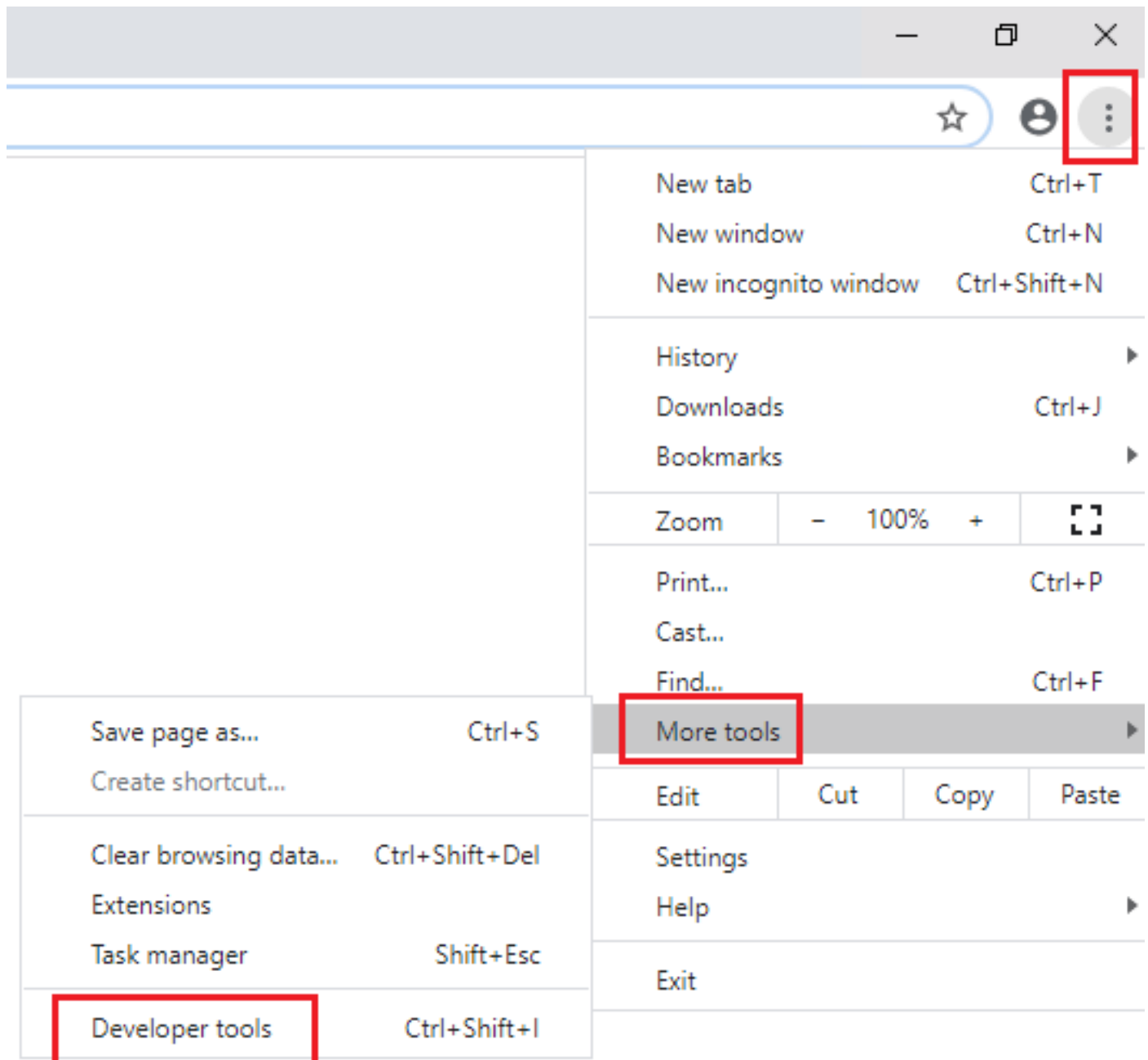
Nota: En el caso de problemas de gadgets de canal digital, no se requerirán registros de servicios web de escritorio Finesse.

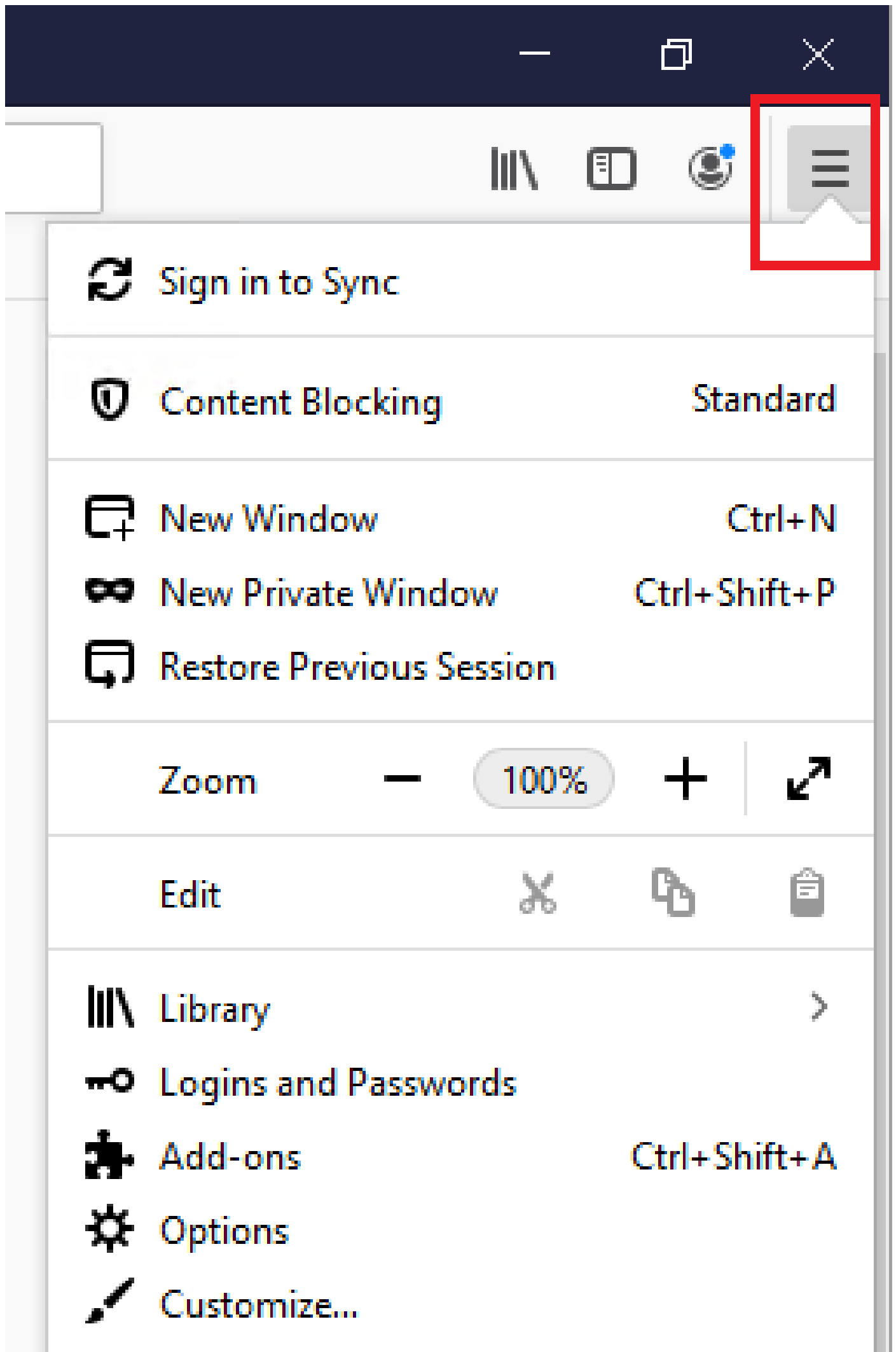
Desde un navegador Chrome

- Haga clic en el icono Configuración y navegue hasta Herramientas de desarrollo > Más herramientas > Herramientas de desarrollo.
- En Herramientas de desarrollo > ficha Consola, haga clic en el símbolo del engranaje y verifique las opciones: Conservar registro, Mostrar marcas de tiempo, Registrar solicitudes XMLHttp.
- En Herramientas de desarrollo > ficha Red, haga clic en el símbolo del engranaje y marque la opción: Conservar registro.
- Cierre la página de configuración.
- Ahora cargue la URL en el navegador.
- Los registros de la consola ahora se pueden recopilar haciendo clic con el botón derecho del ratón en la ficha "Consola" y seleccionando Guardar todo como.

Desde un navegador Firefox

- Haga clic en el icono del menú Aplicaciones y navegue hasta Más herramientas > Herramientas de desarrollo web.
- En la ficha Red, haga clic en el símbolo del engranaje y seleccione la opción: Registros persistentes.
- Los registros de la consola y de la red se pueden recopilar haciendo clic con el botón derecho del ratón en las fichas correspondientes y seleccionando Save all as (Guardar todo como).





- "estado: 4002 , desc : el valor es obligatorio, nombre: Dominio [id: cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144"

Para resolver esto:

- En Webex Connect Portal, vaya a Servicio >> seleccione el servicio correcto >> Flujos > Editar flujo >> seleccione Editar >> haga doble clic en el nodo 'CCE Create Task'
- En el campo Dominio, introduzca el punto de entrada para que Webex Connect pueda enviar la solicitud de ruta a Cloud Connect, que en este caso es un proxy inverso
- Se ha introducido el proxy inverso para la implementación >> Guardar >> Activar >> seleccionar la aplicación correcta >> Activar.

Escenario 4: El gadget Administrar canales digitales de Finesse no se puede cargar ni iniciar sesión (carga un gadget en blanco).

- Los agentes que gestionan tareas de canal digital deben tener habilitado el inicio de sesión único (SSO). Si no están habilitados para SSO, la opción Administrar canal digital se carga en blanco.
- Si el agente está habilitado para SSO y el gadget se carga en blanco, recopile los registros de la consola del navegador para solucionar los problemas.

Escenario 5: Manage Digital Channels on Finesse no puede iniciar sesión con el error - Error al cargar Manage Digital Channels. No se pueden obtener los orígenes de gadgets.

Los registros de la consola muestran: "La configuración del canal digital no tiene orgID configurado"

Este error se puede ver si falta la configuración de conexión a la nube en la página de administración de Cisco Finesse > Configuración de conexión a la nube

- Asegúrese de introducir los detalles correctos del servidor de conexión a la nube.

Cisco Finesse Administration x +

finesse1.dcloud.cisco.com/cfadmin/container/?locale=en_US

Cisco Finesse Administration

Settings

Call Variables Layout

Desktop Layout

Phone Books

Reasons

Team Resources

Workflows

Username*

Password*

Save Revert

Desktop Chat Server Settings

Note: Desktop chat is supported on Cisco Unified Presence 12.5 and higher.

Primary Chat Server

Secondary Chat Server

Save Revert

Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

Publisher Address*

Subscriber Address

administrator

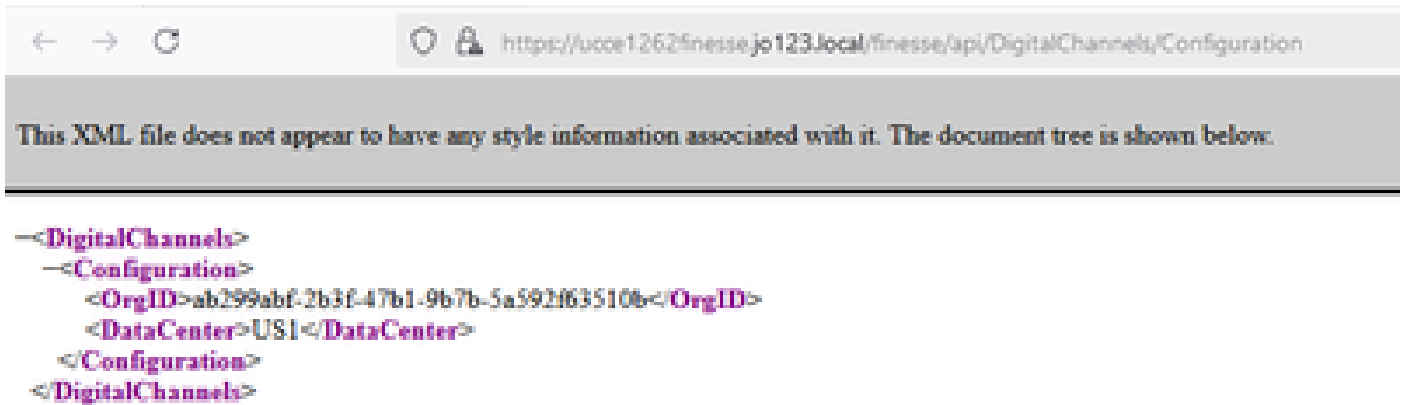
cloudconnect1.dcloud.ci

subscriberHost

Una vez verificada la configuración del servidor de Cloud Connect, compruebe la URL para asegurarse de que ve un OrgID:

- <https://<finesse>/finesse/api/DigitalChannels/Configuration>

Ejemplo de un laboratorio en funcionamiento



Si no ve un orgID en la lista, puede:

- Los contenedores de Cloud Connect no se están ejecutando (lista de utilidades de cloudconnect)

O

- El puerto 8445 entre los servidores Finesse y Cloud Connect está bloqueado.

Si hay un problema de comunicación entre Finesse y CloudConnect, el archivo de registro de Cisco Finesse Desktop WebService muestra lo siguiente:

```
{"seq":732,"level":"ERROR","timestamp":"Dec 12 2024 14:50:04.069 -0500","thread-name":"FINESSE-STATE-CH
```

Verifique la conectividad mediante estos comandos de CLI:

- De Finesse: `utils network connectivity <cloud-connect-fqdn> 8445`
- Desde CloudConnect: `utils network connectivity <finesse-fqdn> 8445`

Escenario 6: La administración de canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error. Error al iniciar sesión. Firma de token no válida.

Los registros de la consola del navegador muestran un error `onConversationLoadedError '9005'` que indica un problema con el certificado de IdS presente en Webex Control Hub.

```
bundle.js:1 {code: '9005', message: 'could not verify the authenticity of the source app'}
useMediaSetup.js:156 onConversationLoadedError {code: '9005', message: 'could not verify the authenticity of the source app'}
useMediaSetup.js:216 :: useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: 9005
useMediaSetup.js:156 onConversationLoadedError could not verify the authenticity of the source app
useMediaSetup.js:216 :: useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: undefined
```

Para resolver esto:

- Verifique que no se haya realizado ningún cambio en el token csr generado en IdS (show ids token csr).
- Vuelva a cargar el certificado firmado (generado a partir del csr) en el hub de control de webex (hub de control > Contact Center > ficha Digital)
- Borre la caché del navegador y, a continuación, reinicie el navegador y vuelva a realizar la prueba.
- El inicio de sesión debe realizarse correctamente.

Si se realizaron cambios en el lado de IdS en el token csr de ids o si el certificado estaba dañado, se deben seguir los pasos de la sección '[Regenere el certificado de clave pública mediante IdS de Cisco](#)'.

- Nota: Esto solo se puede hacer durante las horas de no producción, ya que implica un reinicio del servidor IdS y también requiere que los agentes cierren sesión y vuelvan a iniciarla.

Escenario 7: La administración de canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error. Error al iniciar sesión. Usuario no encontrado. Vuelva a intentar la operación de conexión.

Los registros de la consola del navegador muestran un onConversationLoadedError '9010' que indica que el usuario no existe en Engage para ese arrendatario (orgID).

```
onConversationLoadedError Object
useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: 9010
onConversationLoadedError User is unauthorized to access this tenant
useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: undefined
```

Controle lo siguiente:

- El perfil de usuario de Webex Engage está activo
- El perfil de usuario se encuentra en el arrendatario correcto (orgID).

Escenario 8: Administrar canales digitales en Finesse no puede iniciar sesión con un error: los canales de medios no están disponibles. No está configurado para utilizar canales de medios.



Media channels not available

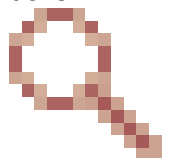
You are not configured to use Media Channels.
Contact your administrator.

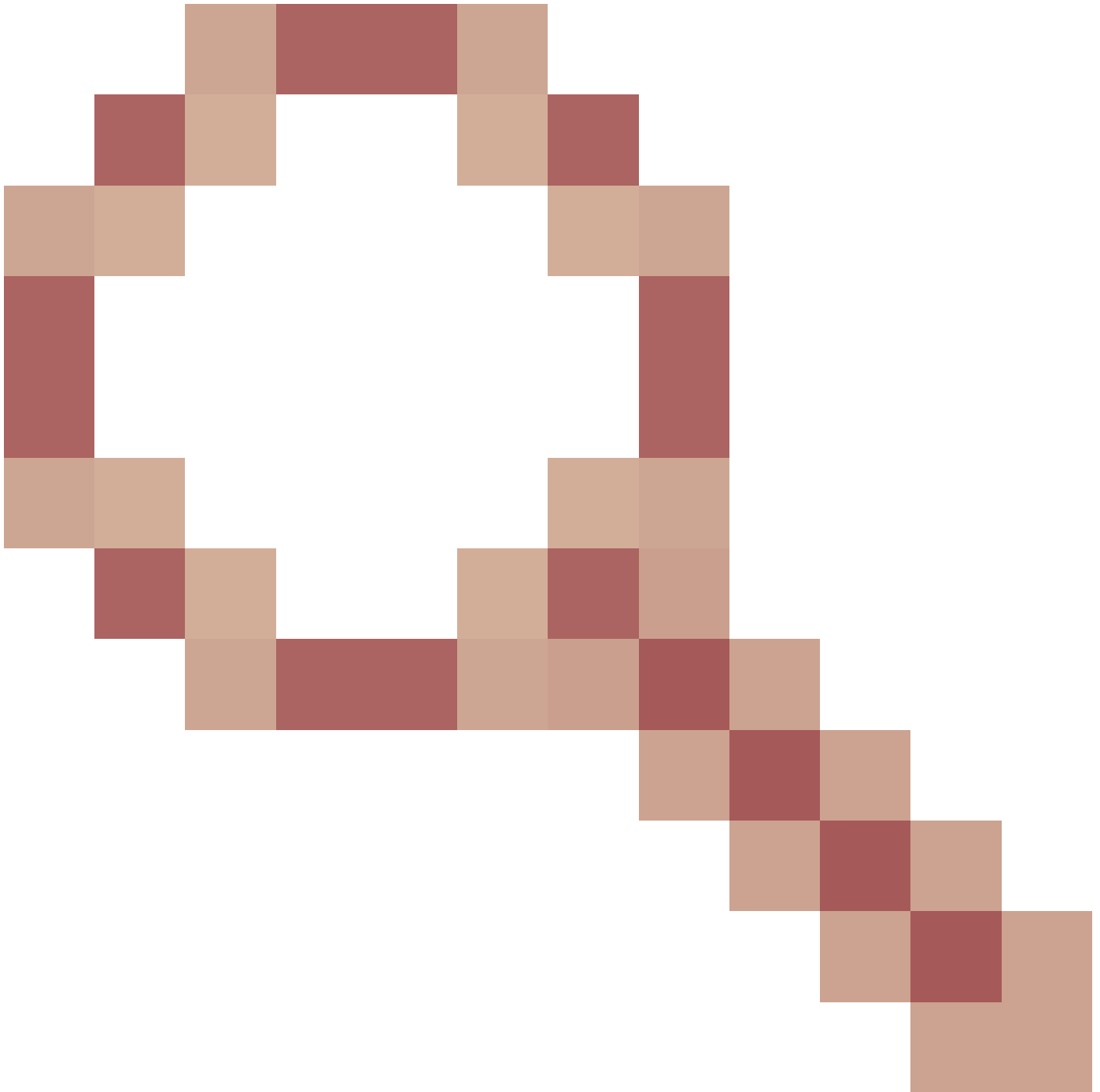
Garantía:

- El agente está configurado con el grupo de habilidades basado en MRD de Webex Connect correcto.
- El agente se configura con un atributo que permite al usuario formar parte de la cola de precisión (PQ) desde el MRD de Webex Connect.
- La clase de medios y el MRD están configurados correctamente.

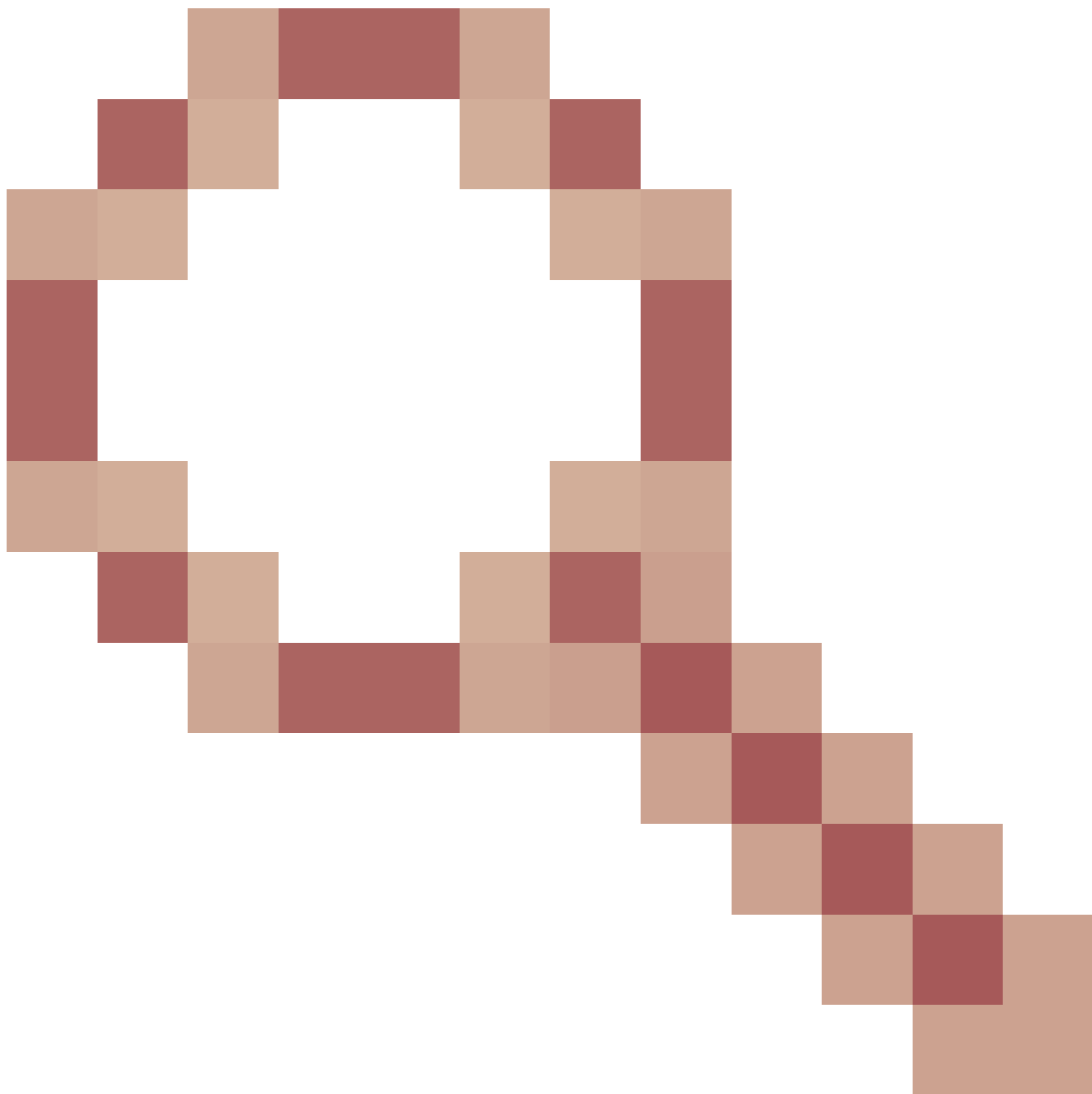
Si este error se observa para los agentes configurados solamente para utilizar PQ basada en

MRD de Webex Connect, esto se debe a un defecto: ID de bug de Cisco [CSCwk50394](https://www.cisco.com/cisco/webexconnect/bug/CSCwk50394)



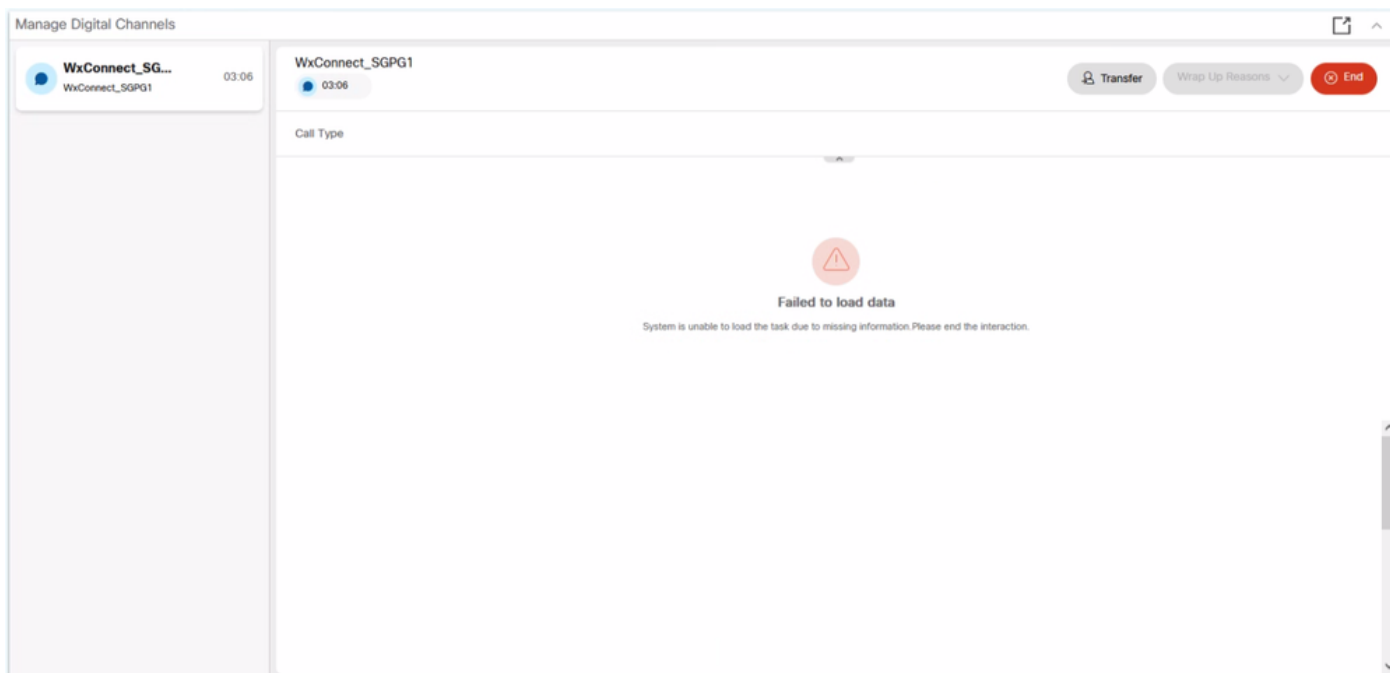


- Los registros de la consola muestran: useMediaSetup.js:242 No hay MRD configurados para este usuario.
- Solución para el ID de bug de Cisco [CSCwk50394](https://www.cisco.com/cisco/web/bugtools/bugsearch.html?bugid=CSCwk50394)



: Agregue el agente a un grupo de habilidades en el MRD específico de Webex Connect.

Escenario 9: Error al aceptar el chat: error al cargar los datos. El sistema no puede cargar la tarea porque falta información.



Esto indica que el gadget Administrar canales digitales no ha recibido los valores de variable ECC necesarios para cargar la sesión de chat.

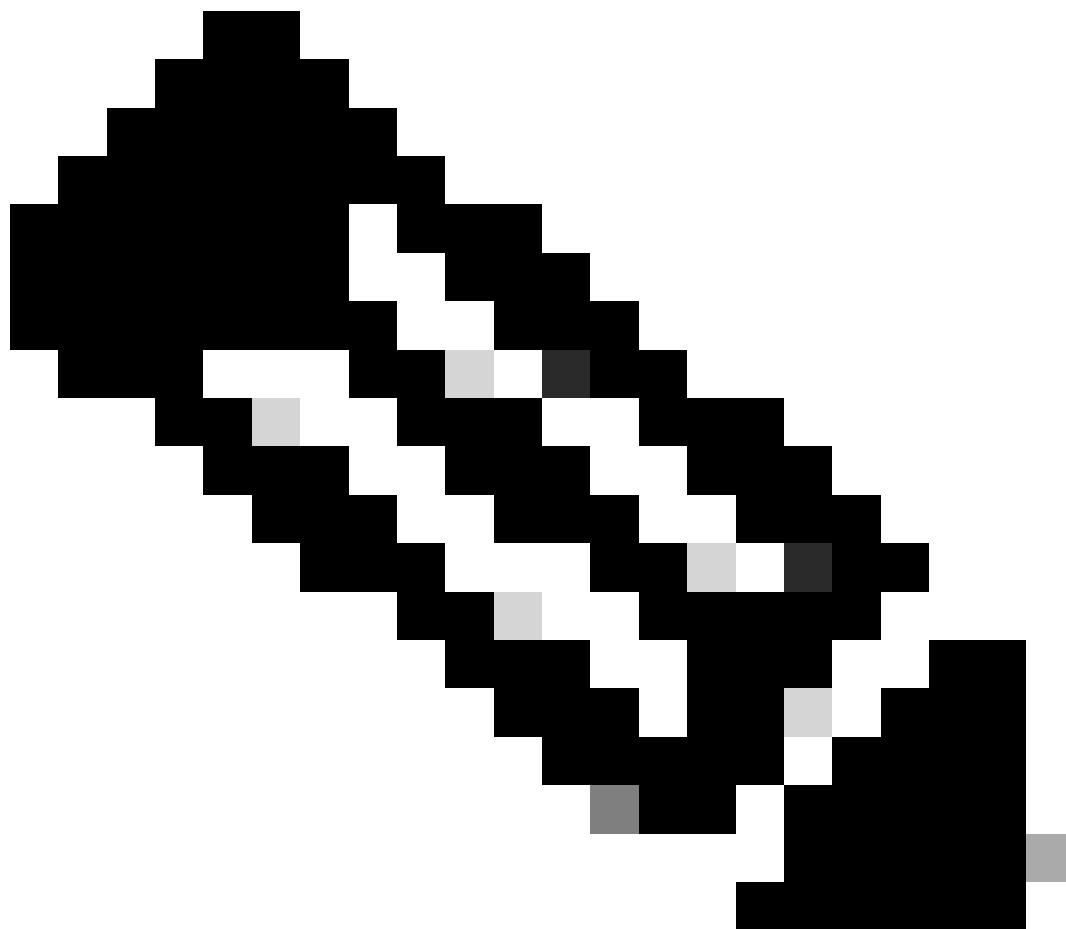
Los registros de la consola del explorador muestran: <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1 Error al cargar el recurso: el servidor respondió con un estado de 404 ()

Descifrar registros del flujo entrante de chat en vivo mostrar:

```
{"statusCode":403,"m_strResponseBody":{"errors":[{"error":{"id":"20283","status":403,"message":
```

Para resolver este error, asegúrese de que:

- Las variables DR ECC obligatorias se configuran correctamente en el gadget Configuración de canal digital de la página Administración de CCE.
- Las variables DR ECC obligatorias se escriben correctamente.
- Las variables DR ECC obligatorias se agregan como miembros en la configuración de la lista de carga de variables de llamadas expandidas en "Herramientas de lista" en el Administrador de configuración.



Nota: Las variables ECC obligatorias distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Variables ECC obligatorias:

- user_DR_Primary
- user_DR_Backup
- user_DR_MediaResourceID
- user_DR_CustomerName
- user_DR_MediaChannelName

Para obtener más información sobre las variables ECC obligatorias, consulte la sección Variables ECC para Tareas de Ruteo Digital en el capítulo Integración de Canales Digitales con Webex Connect de la Guía de Funciones de UCCE 12.6.2.

Digital Channels

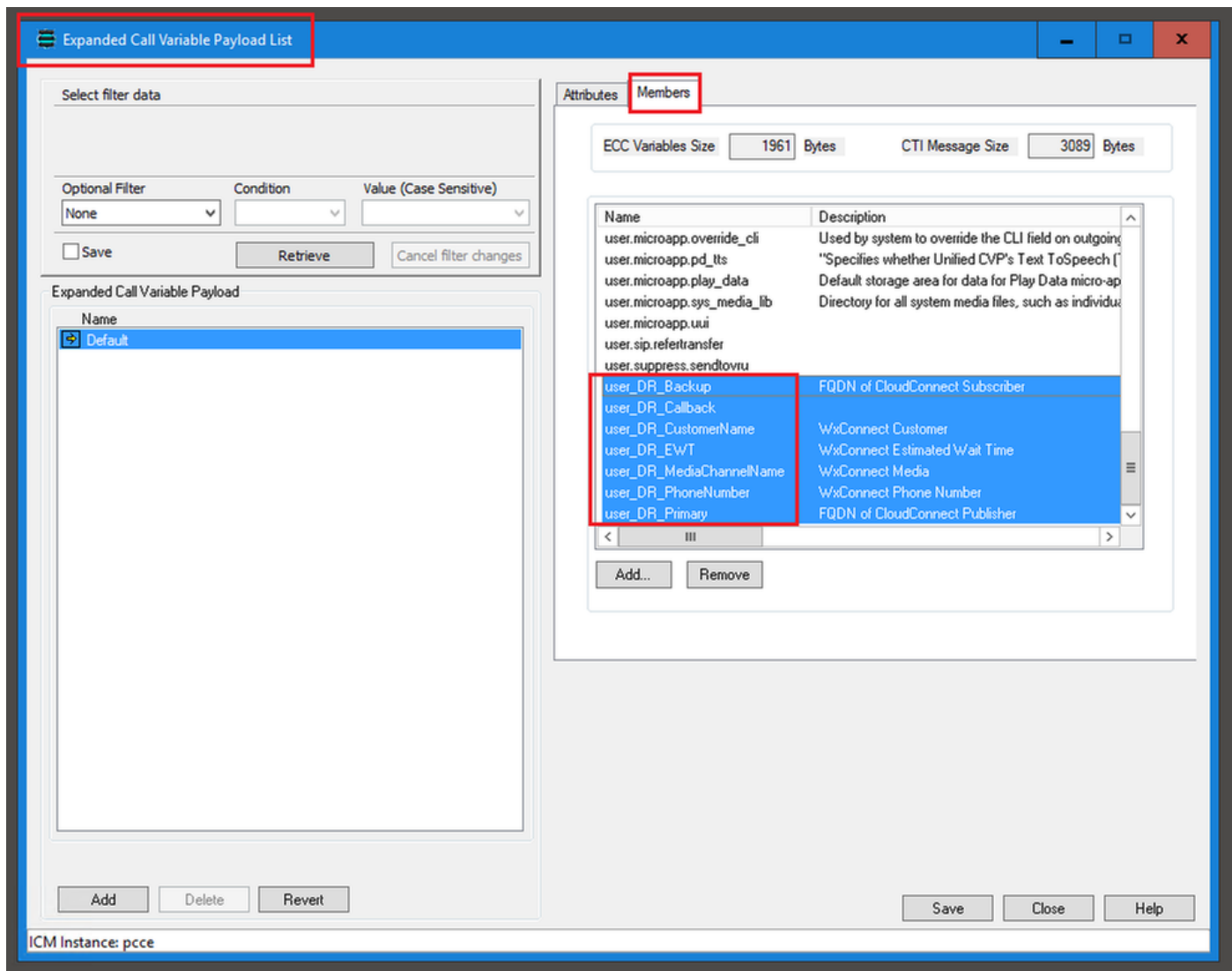


Digital Channel Settings

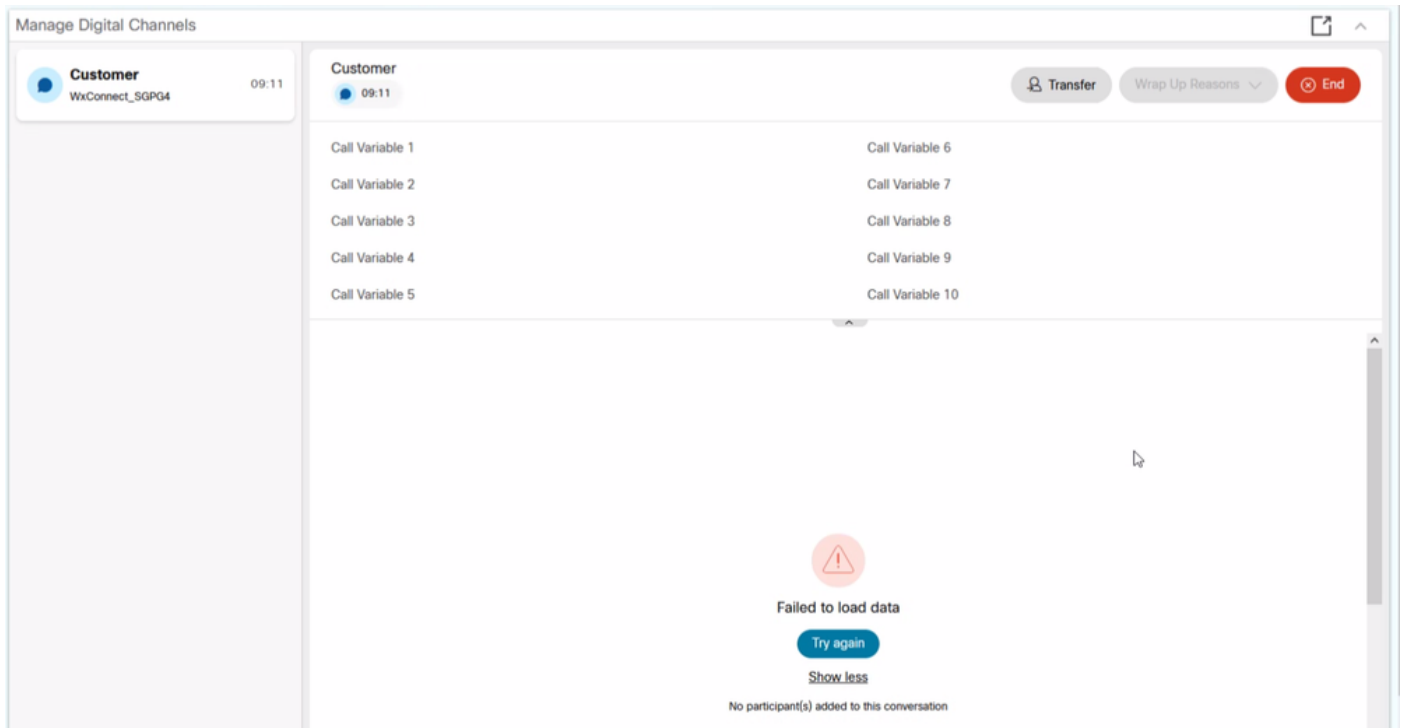
Digital Channel Statistics

List of ECC Variables

ECC Variables		
Name		Type
user_DR_CustomerName		scalar
user_DR_MediaChannelName		scalar
user_DR_MediaResourceID		scalar
user_DR_Primary		scalar
user_DR_Backup		scalar



Escenario 10: Error al cargar el chat en Administrar canales digitales. Error al cargar los datos. No se ha agregado ningún participante a esta conversación.



imagen

Los registros de la consola del navegador muestran "Evento de distribución: onConversationLoadedError con carga: {"error":{"status":false,"code":"9015","message":"No se han agregado participantes a esta conversación","result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIYK973"} bundle.js:1:117180 ""

Para resolver esto:

- En el portal de Webex Connect, compruebe si se invoca o no alguno de los flujos agnósticos (Creado >> En cola >> Enrutado).
- Si no es así, verifique las condiciones de ejecución para cada uno de los flujos agnósticos y elimínelos/corrija los según sea necesario.
- Si es necesario, guarde y "active" cada uno de los flujos agnósticos con la aplicación correcta para activar los flujos agnósticos.

Seguimiento de variables ECC específicas de routing digital a través de los registros de MR PG, router y consola de explorador.

Para ver los registros, consulte el documento [Seguimiento de eventos de enrutamiento de tareas en un entorno CCE integrado con Webex Connect](#)

Habilitar seguimiento de variables ECC

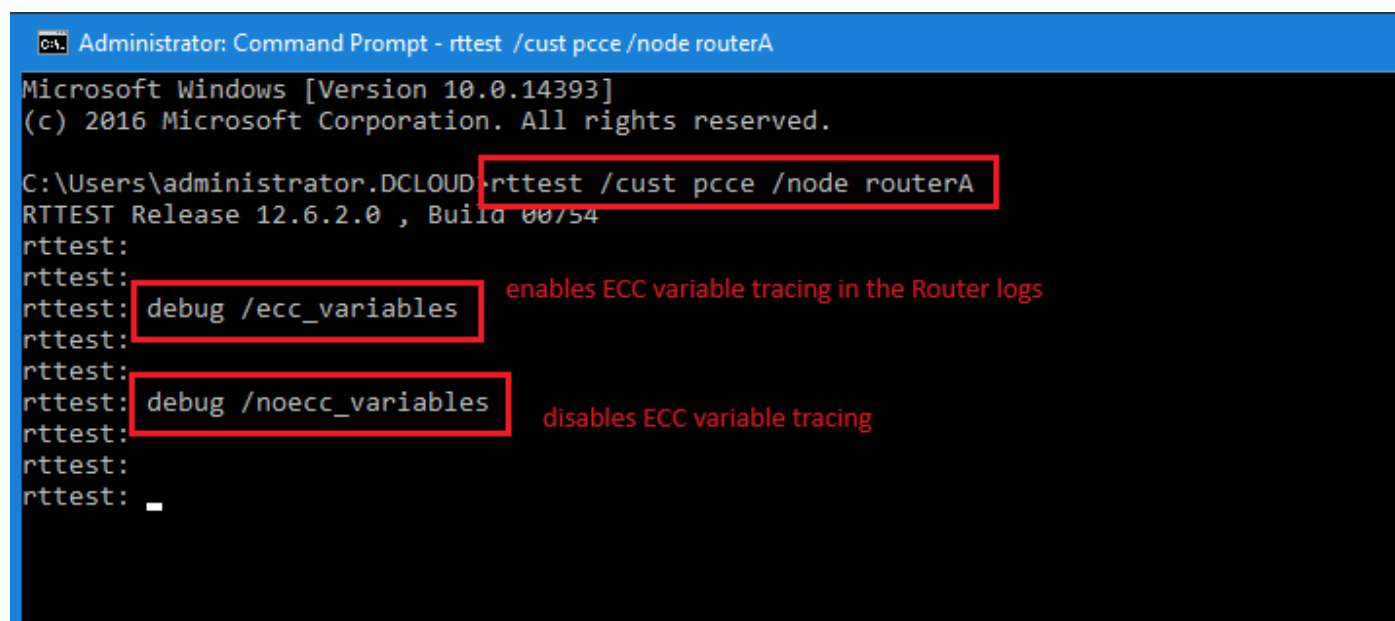
El seguimiento de variables ECC se puede habilitar en los componentes que se enumeran a continuación para realizar un seguimiento de las variables ECC en todos los componentes:

- Router

- OPC en MR PG
- CTISVR

Para obtener instrucciones y comandos para habilitar y deshabilitar el seguimiento de variables ECC, consulte este documento: [Troubleshooting de Problemas con Variables de Llamada y ECC](#).

A continuación se muestra un ejemplo de los comandos utilizados para habilitar y deshabilitar el seguimiento de variables ECC en el componente Router (rtr).



```

Administrator: Command Prompt - rttest /cust pcce /node routerA
Microsoft Windows [Version 10.0.14393]
(c) 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\administrator.DCLOUD>rttest /cust pcce /node routerA
RTTEST Release 12.6.2.0 , Build 00754
rttest:
rttest:
rttest: debug /ecc_variables enables ECC variable tracing in the Router logs
rttest:
rttest:
rttest: debug /noecc_variables disables ECC variable tracing
rttest:
rttest:
rttest: _
  
```

Información Relacionada

Guía De Funciones - Integración De Canales Digitales Con Webex Connect:

- UCCE:
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_12_6_2/guide-1262/rcct_m_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html
- PCCE:
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/pcce/pcce_12_6_2/guide-1262/rcct_m_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html

Guía del usuario del gadget Canales digitales de Cisco Contact Center Enterprise Manager:

- https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_12_6_2/guide-1262/rcct_m_1262_manage-digital-channels.html

Guía de administración y configuración para Webex Engage con Cisco Contact Center Enterprise:

- https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/12_6_2/guide-1262/rcct_m_1262_manage-digital-channels.html

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).