

# Dépannage des échecs de conversation de routage CEE à agent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner les e-mails et les discussions en ligne d'entreprise (ECE) ; lorsque les conversations ne sont pas acheminées vers les agents.

## Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CEE
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Problème

b) L'examen de toutes les configurations d'intégration de la CEE a été achevé ; cependant, lors du test du point d'entrée de conversation ; il présente l'erreur « Merci pour votre demande..." comme le montre l'image ;

## Live Chat

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

Powered by 

## Solution

**Note:** Assurez-vous que la configuration de base de l'intégration UCCE avec ECE est terminée, puis passez en revue les étapes ci-dessous pour dépanner les échecs de routage de conversation.

1. Assurez-vous que la file d'attente appropriée est sélectionnée pour le point d'entrée de conversation. Accédez à la page Administration des partitions (PA) > Services > Service > Entry Points , sélectionnez le point d'entrée créé pour la discussion, puis passez en revue la valeur de **file d'attente** sélectionnée comme indiqué dans l'image ;

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

**Note:** Le nom de la file d'attente indique le nom du MRD affecté au groupe de compétences. Cela devient une considération importante pour la connexion et la disponibilité des agents.

## 2. Assurez-vous de vérifier si la disponibilité de l'agent est définie sur **Obligatoire**

Accédez à **Page PA > Services > Service > Entry Points**, sélectionnez le point d'entrée créé pour la discussion, puis passez en revue les paramètres sous propriétés, comme illustré dans l'image,

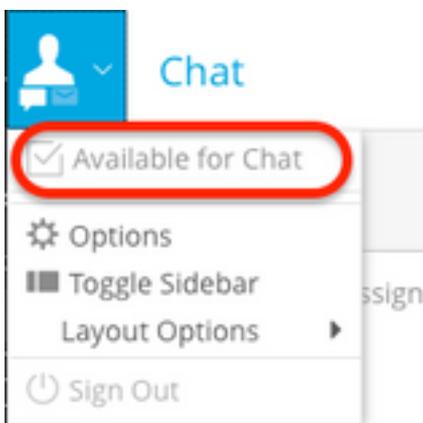
Properties: ep1

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

Assurez-vous qu'un agent dont le groupe de compétences est affecté à la **file d'attente** est connecté et marqué **Disponible pour la conversation**, comme illustré sur l'image ;



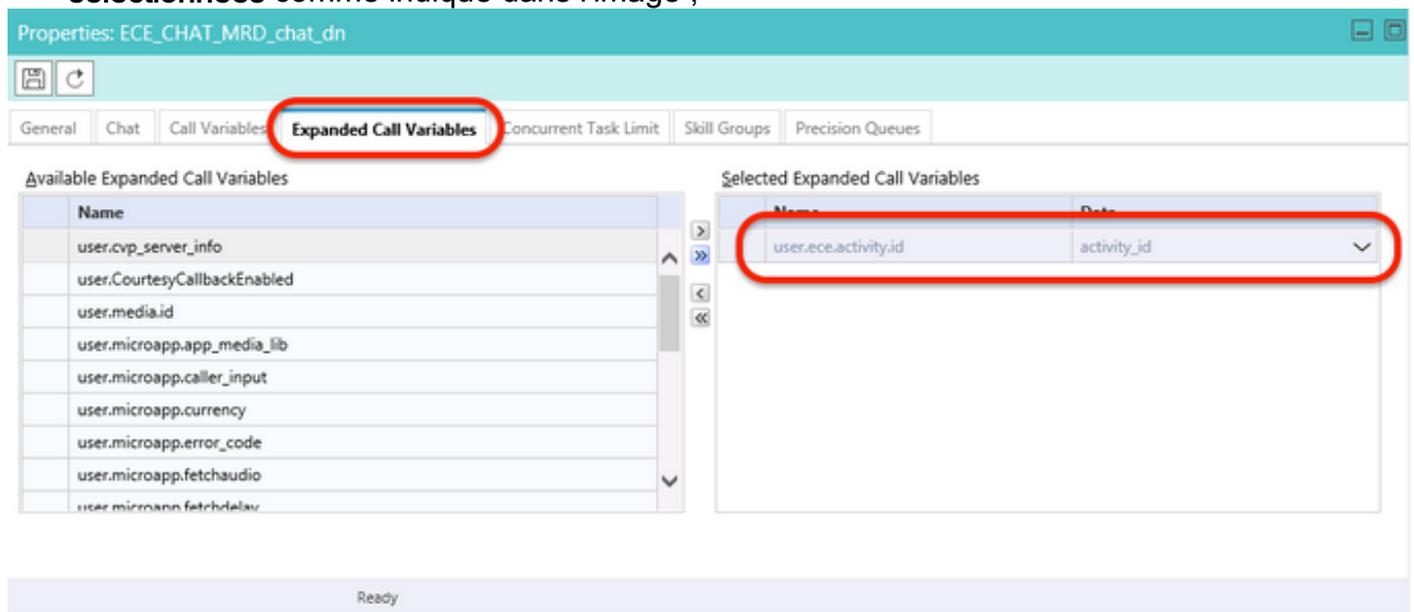
Le nom de paramètre **Disponibilité de l'agent** défini sur **Obligatoire** garantit que le formulaire de conversation ne sera visible que lorsqu'un agent est enregistré et marqué disponible pour la conversation dans le groupe de compétences respectif.

### 3. Enfin, consultez les journaux de processus External Agent Assignment Service (EAAS) et Application Server à partir de noeuds respectifs en fonction du type de déploiement.

Si un extrait de journal d'EAAS d'exemple présente une erreur ;

```
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 <@>
```

- S'assurer que les variables ECC requises conformément au [Guide d'installation CEE](#) sont créées et que le service PG correspondant est redémarré.
- Assurez-vous également que la variable ECC est associée à la file d'attente associée au point d'entrée de conversation. Accédez à la page PA > Services > Service > Workflow > Files d'attente > Sélectionnez le nom de la file d'attente de l'application > sous Propriétés cliquez sur Variables d'appel étendues et confirmez la valeur des Variables d'appel étendues sélectionnées comme indiqué dans l'image ;



Si l'exemple de fragment dans les journaux du serveur d'applications affiche une erreur ;

```
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
```

- Assurez-vous que le groupe de compétences correspondant à la file d'attente (qui, à son tour,

est appliquée au point d'entrée de la conversation est sélectionné) est correct. Accédez à **Page PA > Services > Service > Workflow > Files d'attente > Sélectionnez le nom de la file d'attente de l'application > sous Propriétés cliquez sur Groupes de compétences. Valider le groupe de compétences approprié est sélectionné sous Groupes de compétences sélectionnés** comme indiqué dans l'image ;

