

# Risoluzione dei problemi comuni rilevati in un ambiente CCE durante l'integrazione con Webex Connect

## Sommario

---

### [Introduzione](#)

### [Prerequisiti](#)

[Requisiti:](#)

[Componente utilizzato:](#)

### [Introduzione](#)

### [Come accedere e raccogliere i log tra i vari componenti](#)

#### [Webex Connect Portal - Flussi](#)

[Abilita registri descrittivi per il flusso specifico](#)

[Registri debugger](#)

#### [Cloud Connect Server](#)

#### [Registri console browser](#)

[Da un browser Chrome](#)

[Da un browser Firefox](#)

#### [Log ICM](#)

### [Scenari comuni di risoluzione dei problemi](#)

[Scenario 1: Impossibile caricare le impostazioni del canale digitale nella pagina CCE Admin. Errore durante la connessione al servizio di routing digitale.](#)

[Scenario 2: Avvio della chat non riuscito con errore. Il dominio specificato non è valido.](#)

[Scenario 3: Avvio di chat non riuscito nel nodo CCE Create Task. Errore: il dominio specificato non è valido.](#)

[Scenario 4: Impossibile caricare e accedere al gadget Gestisci canali digitali su Finesse \(carica un gadget vuoto\).](#)

[Scenario 5: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con errore - Impossibile caricare Gestione canali digitali. Impossibile ottenere le origini dei gadget.](#)

[Scenario 6: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con un errore - Accesso non riuscito. Firma del token non valida.](#)

[Scenario 7: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con un errore - Accesso non riuscito. Utente non trovato. Ripetere l'operazione di accesso.](#)

[Scenario 8: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con errore - Canali multimediali non disponibili. L'utente non è configurato per l'utilizzo dei canali multimediali.](#)

[Scenario 9: Accetta chat non riuscita con - Impossibile caricare i dati. Impossibile caricare l'attività. Informazioni mancanti.](#)

[Scenario 10: Impossibile caricare la chat in Gestione canali digitali. Errore: impossibile caricare i dati. Nessun partecipante aggiunto alla conversazione.](#)

### [Tenere traccia delle variabili ECC specifiche del routing digitale nei log di MR.PG, router e console del browser.](#)

[Abilita traccia variabili ECC](#)

### [Informazioni correlate](#)

---

# Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi più comuni relativi a una soluzione Contact Center Enterprise (CCE) integrata con Webex Connect.

## Prerequisiti

Requisiti:

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componente utilizzato:

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Versione CCE: 12.6(2)
- Versione Finesse: 12.6(2)
- Webex Control Hub
- Webex Connect Portal
- Webex Engage Portal

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.



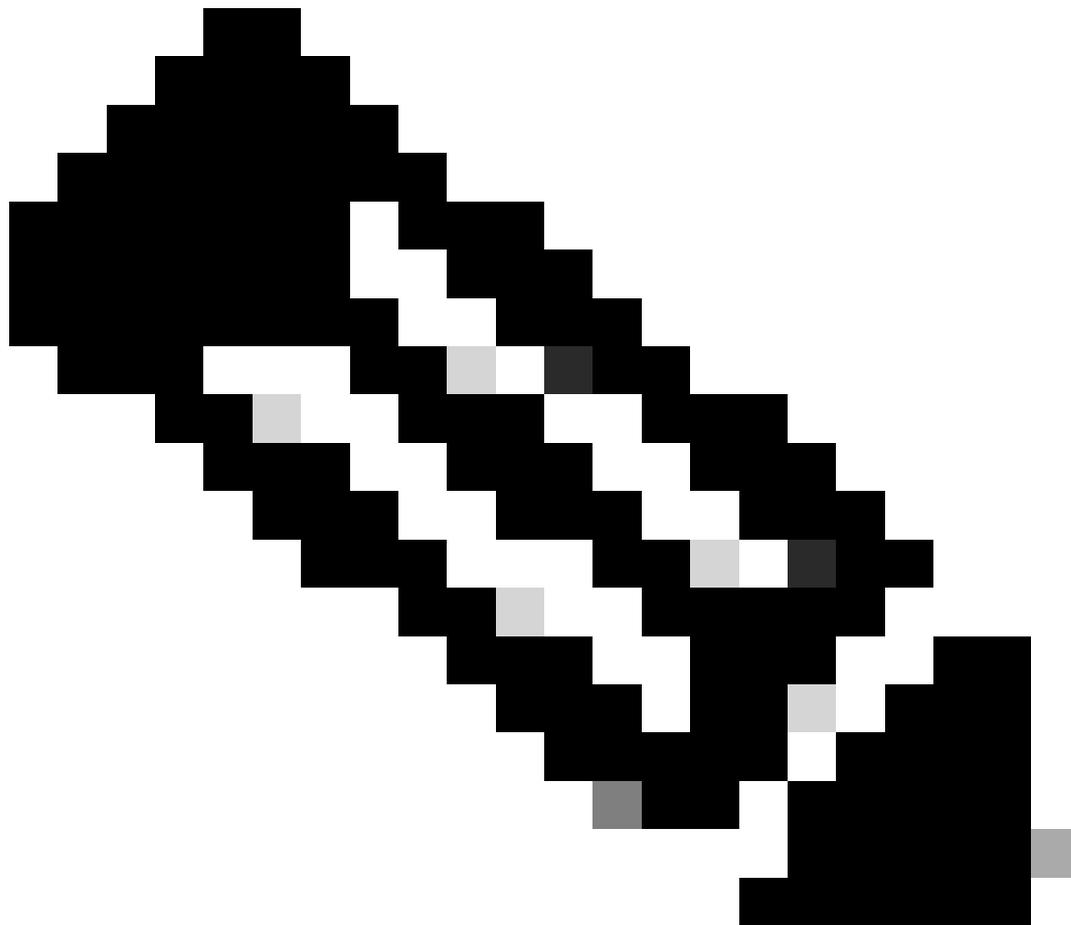
Nota: Gli agenti che gestiscono l'attività del canale digitale devono essere abilitati per Single Sign-On (SSO).

---

## Introduzione

Webex Connect consente all'azienda di Contact Center e ai suoi clienti di interagire utilizzando canali digitali come e-mail, chat e SMS. La soluzione Contact Center Enterprise (CCE) si integra con Webex Connect per offrire ai clienti un'esperienza multicanale ottimale. Questa integrazione aiuta i clienti a interagire attraverso la voce e i canali digitali di comunicazione. Webex Connect offre una ricca integrazione self-service e di avvio per consentire ai clienti di ottenere risposte ad alcune domande comuni. Fornisce una soluzione unificata per il routing integrato, Agent Desktop e il servizio di reporting. Webex Connect fornisce una struttura semplificata che aiuta partner e clienti a interagire attraverso i canali digitali.

## Come accedere e raccogliere i log tra i vari componenti



Nota: Prima di avviare un'attività, accertarsi di avere abilitato la registrazione descrittiva per il flusso.

---

### Abilita registri descrittivi per il flusso specifico

- Selezionare l'icona dell'ingranaggio nella parte superiore della pagina per aprire le impostazioni di flusso
- Nella scheda Generale, abilitare i registri descrittivi
- Immettere 1000 nel campo 'Abilitato per'
- Fare clic su Save (Salva).

My Inbound Chat Flow

4- Live

Build Analyse

Flow Settings

Help

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**

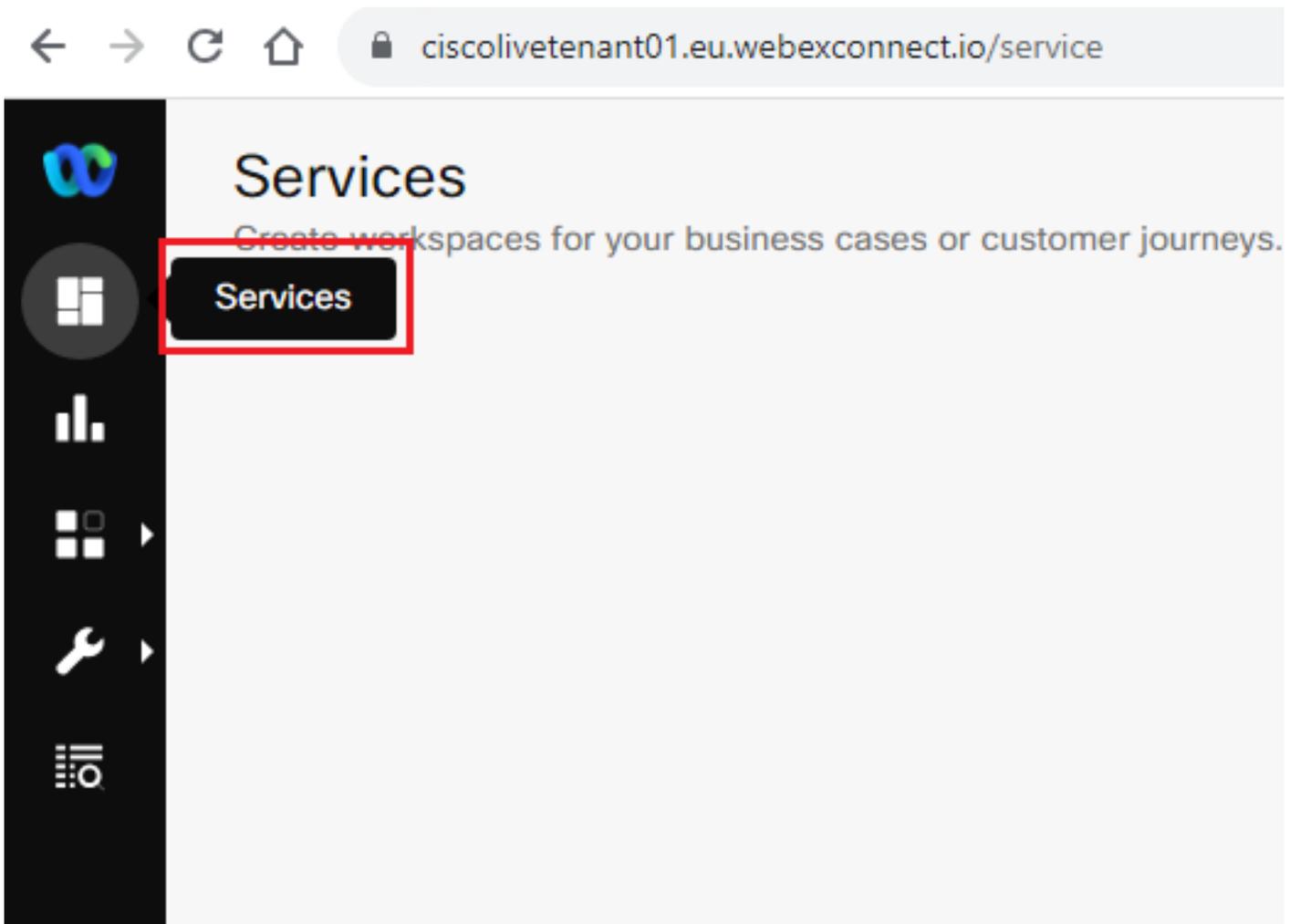
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

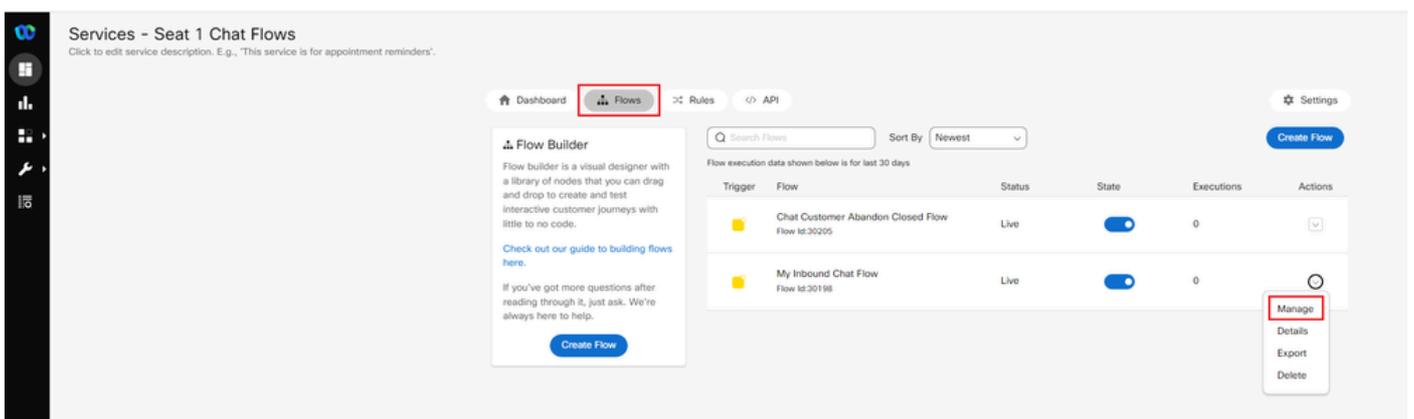
Cancel Save

## Registri debugger

Passaggio 1: Accedere al portale Connect, selezionare Services e fare clic sul servizio appropriato.



Passaggio 2: Quindi, fare clic su 'Flows' e selezionare il flusso appropriato di cui si desidera eseguire il debug:



Passaggio 3: Ora, all'interno del flusso selezionato:

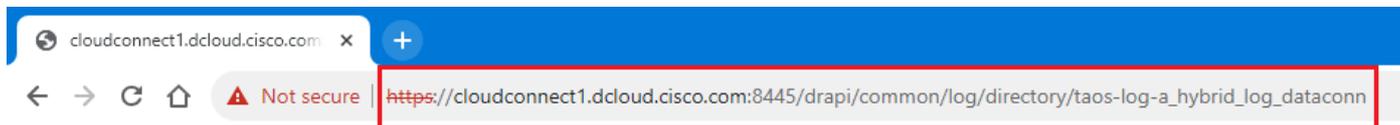
1. Fare clic sull'icona del debugger a destra.
2. Quindi, fare clic su 'Decrypt Logs' (Decrittografia log).
3. Trova l'indicatore orario dell'ultima chat avviata e fai clic sul corrispondente 'ID transazione'.



Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del file di registro e scegliere 'Salva collegamento con nome'

I problemi di sincronizzazione degli agenti possono essere rilevati nel file dataconn.log.

- Nome file registro: dataconn.log
- Via CLI: file get activelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- Tramite browser: [https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a\\_hybrid\\_log\\_dataconn](https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn)



## Platform

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

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del file di registro e scegliere 'Salva collegamento con nome'

## Registri console browser

Il gadget 'Manage Digital Channel' sul desktop Finesse è ospitato su Webex Engage. Pertanto, la comunicazione avviene tra il browser in cui viene caricato il desktop Finesse e Webex Engage.

Per risolvere i problemi relativi ai gadget, sono necessari i registri della console del browser.



Nota: Per la gestione dei problemi relativi ai gadget per il canale digitale, non è necessario utilizzare i registri di Finesse Desktop WebServices.

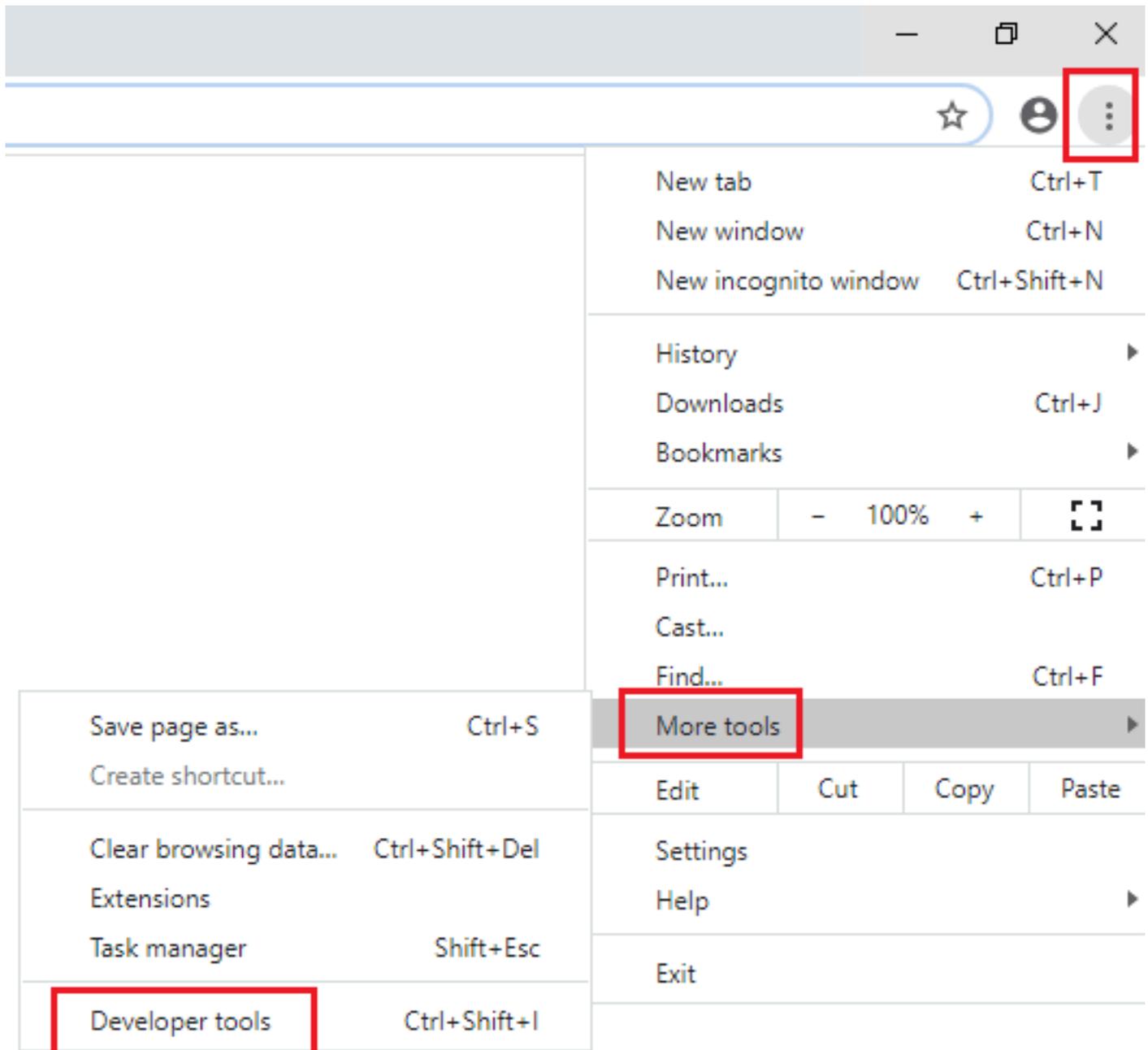
---

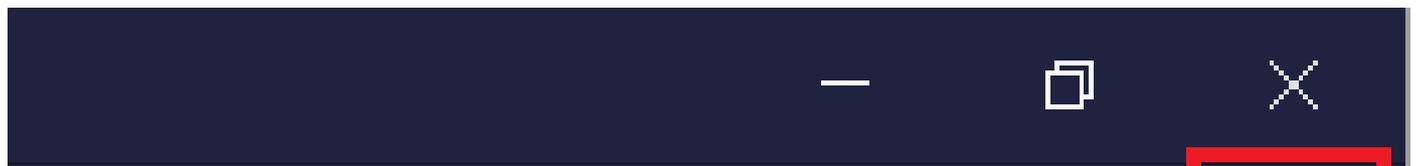
#### Da un browser Chrome

- Fare clic sull'icona Impostazioni e selezionare Strumenti di sviluppo > Altri strumenti > Strumenti di sviluppo.
- In Strumenti di sviluppo > scheda Console, fare clic sul simbolo dell'ingranaggio e controllare le opzioni: Mantieni registro, Mostra timestamp, Registra richieste XMLHttpRequest.
- In Strumenti di sviluppo > scheda Rete, fare clic sul simbolo dell'ingranaggio e selezionare l'opzione: Mantieni registro.
- Chiudere la pagina delle impostazioni.
- Caricare l'URL nel browser.
- È ora possibile raccogliere i registri della console facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla scheda 'Console' e selezionando Salva tutto con nome.

Da un browser Firefox

- Fare clic sull'icona del menu Applicazioni e selezionare Altri strumenti > Strumenti di sviluppo Web.
- Nella scheda Rete, fare clic sul simbolo dell'ingranaggio e selezionare l'opzione: Salvare In Modo Permanente I Log.
- È ora possibile raccogliere i registri della console e della rete facendo clic con il pulsante destro del mouse sulle rispettive schede e selezionando Salva tutto con nome.





Sign in to Sync



Content Blocking

Standard



New Window

Ctrl+N



New Private Window

Ctrl+Shift+P



Restore Previous Session

Zoom



100%



Edit



Library



Logins and Passwords



Add-ons

Ctrl+Shift+A



Options



Customize...

- "stato: 4002 , desc : il valore è obbligatorio , nome : Domain [ id : cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144"

Per risolvere il problema:

- Sul portale Webex Connect, passare a Servizio >> selezionare il servizio corretto >> Flussi >> Modifica flusso >> Seleziona Modifica >> fare doppio clic sul nodo 'CCE Crea operazione'
- Nel campo Domain (Dominio), immettere il punto di ingresso di Webex Connect per poter inviare la richiesta di routing a Cloud Connect, che in questo caso è un proxy inverso
- Imnesso il proxy inverso per la distribuzione >> Salva >> Crea live >> seleziona l'applicazione corretta >> Crea live.

Scenario 4: Impossibile caricare e accedere al gadget Gestisci canali digitali su Finesse (carica un gadget vuoto).

- Gli agenti che gestiscono l'attività del canale digitale devono essere abilitati per Single Sign-On (SSO). Se non sono abilitati per SSO, Gestione canale digitale viene caricato vuoto.
- Se l'agente è abilitato a SSO e il gadget viene caricato vuoto, raccogliere i log della console del browser per risolvere il problema.

Scenario 5: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con errore - Impossibile caricare Gestione canali digitali. Impossibile ottenere le origini dei gadget.

I log della console mostrano: "OrgID non configurato per la configurazione del canale digitale"

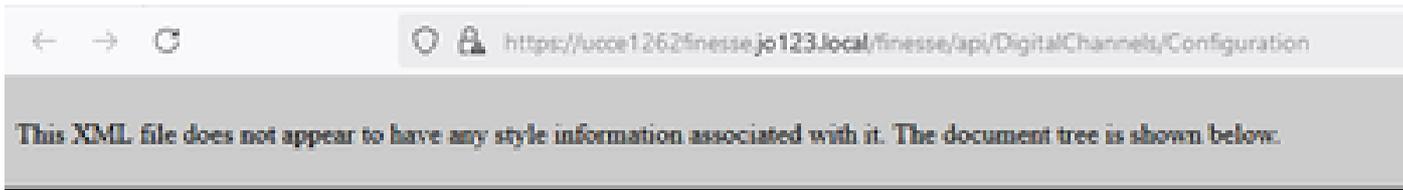
Questo errore può essere visualizzato se la configurazione di connessione cloud manca nella pagina Amministrazione di Cisco Finesse >> Impostazioni di connessione cloud

- Accertarsi di aver immesso i dettagli corretti di Cloud Connect Server.

Una volta verificata l'impostazione del server Cloud Connect, controllare l'URL per verificare che venga visualizzato un OrgID:

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

Esempio da un laboratorio di lavoro



```
<DigitalChannels>
  <Configuration>
    <OrgID>ab299abf-2b3f-47b1-9b7b-5a592f63510b</OrgID>
    <DataCenter>US1</DataCenter>
  </Configuration>
</DigitalChannels>
```

Se l'identificatore dell'organizzazione non viene visualizzato nell'elenco, effettuare una delle seguenti operazioni:

- I contenitori su Cloud Connect non sono in esecuzione (utilizza l'elenco cloudconnect)

O

- La porta 845 tra i server Finesse e Cloud Connect è bloccata.

In caso di problemi di comunicazione tra Finesse e CloudConnect, il file di log del servizio Web Cisco Finesse Desktop mostra quanto segue:

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

Verificare la connettività utilizzando i seguenti comandi CLI:

- Da Finesse: utilizza la connettività di rete <cloud-connect-fqdn> 8445
- Da CloudConnect: utilizza la connettività di rete <finesse-fqdn> 8445

Scenario 6: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con un errore - Accesso non riuscito. Firma del token non valida.

I log della console del browser mostrano che onConversationLoadedError '9005' indica un problema con il certificato IdS presente in 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 authentic
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
```

Per risolvere il problema:

- Verificare che non sia stata apportata alcuna modifica al token csr generato in IdS (show ids token csr).
- Ricaricare il certificato firmato (generato dal CSR) sull'hub di controllo Webex (Control Hub >> Contact Center > scheda Digital).
- Cancella la cache del browser, quindi riavvia il browser e verifica nuovamente.
- L'accesso deve essere riuscito.

Se sono state apportate modifiche sul lato IdS al csr del token ids o se il certificato è stato danneggiato, è necessario seguire i passaggi della sezione '[Rigenerare il certificato della chiave pubblica utilizzando Cisco IdS](#)'.

- Nota: Questa operazione può essere eseguita solo durante le ore non di produzione, poiché comporta il riavvio del server IdS e richiede agli agenti di disconnettersi e di eseguire nuovamente l'accesso.

**Scenario 7: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con un errore - Accesso non riuscito. Utente non trovato. Ripetere l'operazione di accesso.**

Nei log della console del browser viene visualizzato onConversationLoadedError '9010' che indica che l'utente non esiste in Engage per il tenant (orgID).

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

Verifica:

- Il profilo utente su Webex Engage è attivo
- Il profilo utente si trova nel tenant (orgID) corretto.

**Scenario 8: Gestione canali digitali su Finesse non riesce ad accedere con errore - Canali multimediali non disponibili. L'utente non è configurato per l'utilizzo dei canali multimediali.**



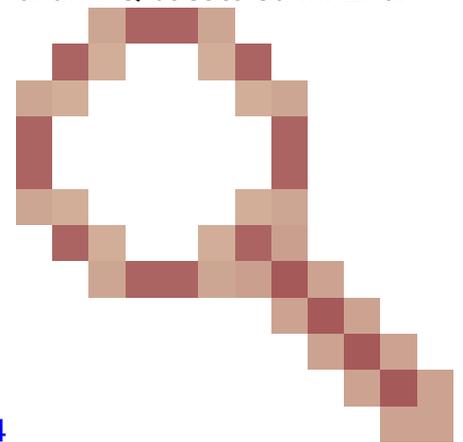
## Media channels not available

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

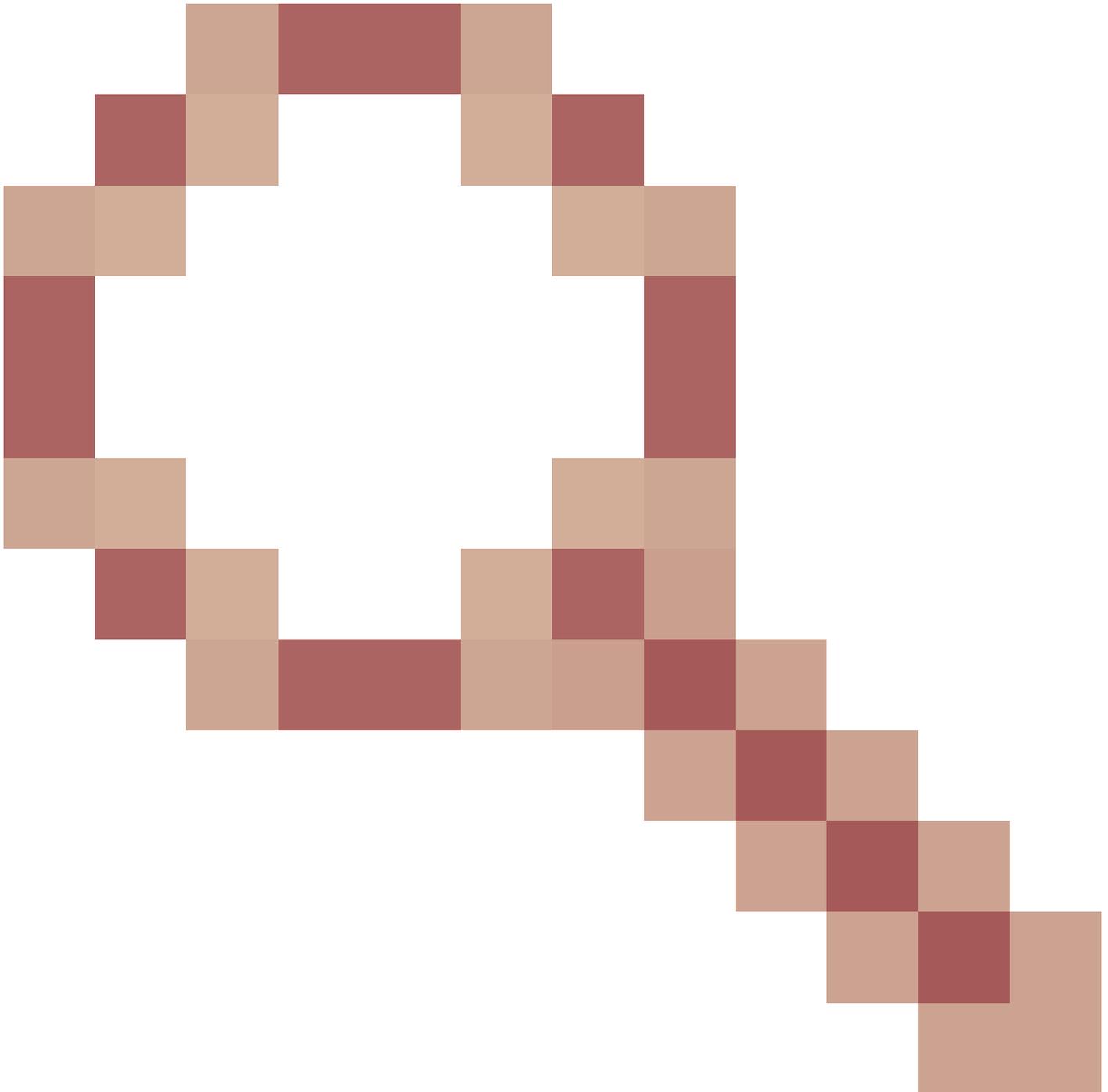
Garantire:

- L'agente è configurato con un Skill Group basato su MRD corretto di Webex Connect.
- L'agente viene configurato con un attributo e che consente all'utente di far parte di Precision Queue (PQ) da Webex Connect MRD.
- Media Class e MRD sono configurati correttamente.

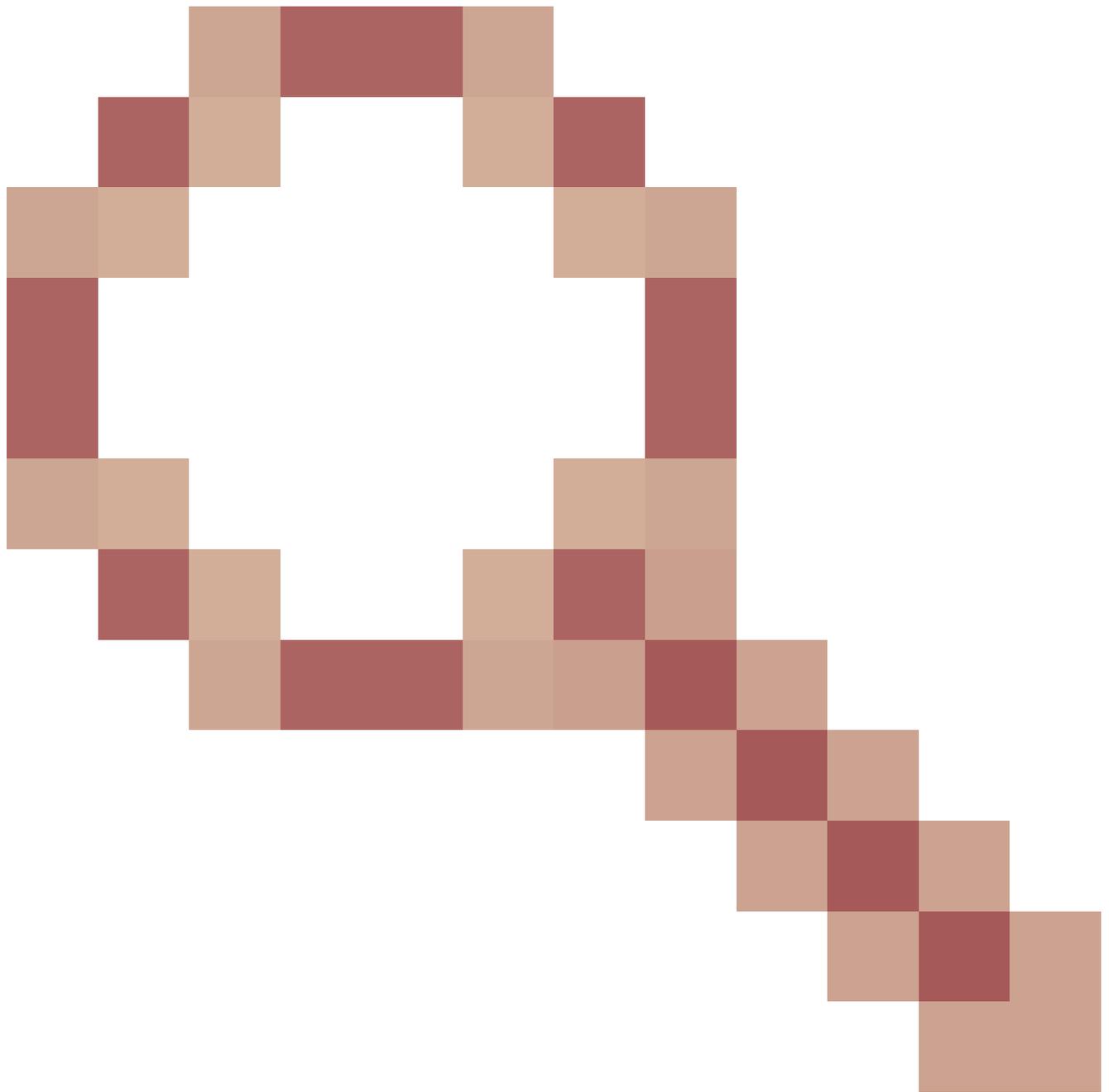
Se l'errore viene visualizzato per gli agenti configurati solo per l'uso di un PQ basato su MRD di



Webex Connect, è dovuto a un difetto - ID bug Cisco [CSCwk50394](#)

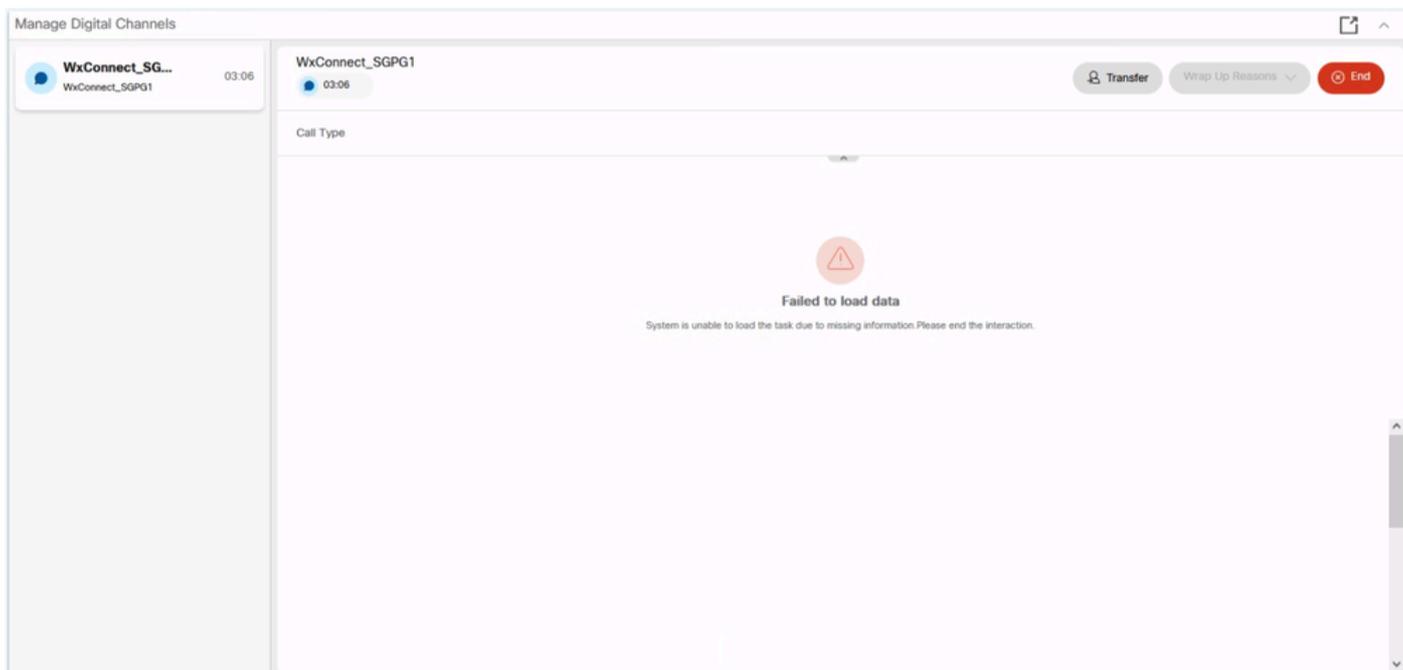


- I log della console mostrano: useMediaSetup.js:242 Nessun MRD configurato per questo utente.
- Soluzione per Cisco bug ID [CSCwk50394](#)



: Aggiungere l'agente a un gruppo di competenze nell'MRD specifico di Webex Connect.

Scenario 9: Accetta chat non riuscita con - Impossibile caricare i dati. Impossibile caricare l'attività. Informazioni mancanti.



Ciò indica che il gadget Gestisci canali digitali non ha ricevuto i valori della variabile ECC necessari per caricare la sessione di chat.

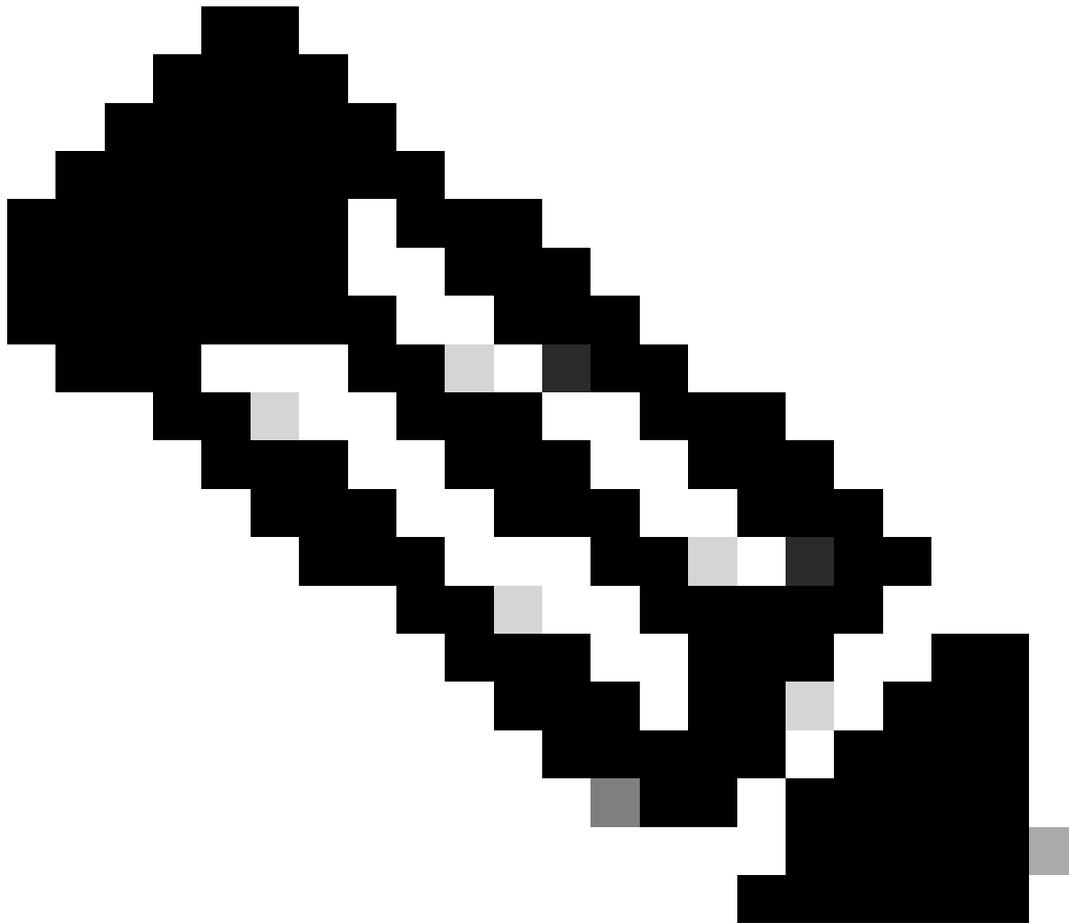
I registri della console del browser mostrano: <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1 Impossibile caricare la risorsa: il server ha risposto con uno stato di 404 ()

Decrittografa log dalla presentazione di Live Chat Inbound Flow:

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

Per risolvere l'errore, verificare quanto segue:

- Le variabili DR ECC obbligatorie sono configurate correttamente nel gadget di configurazione Impostazioni canale digitale nella pagina Amministrazione di CCE.
- Le variabili DR ECC obbligatorie vengono digitate correttamente.
- Le variabili DR ECC obbligatorie vengono aggiunte come membri nella configurazione Expanded Call Variable Payload List in 'List Tools' in Configuration Manager.



Nota: Le variabili ECC obbligatorie fanno distinzione tra maiuscole e minuscole.

---

Variabili ECC obbligatorie:

- user\_DR\_Primary
- user\_DR\_Backup
- user\_DR\_MediaResourceID
- user\_DR\_NomeCliente
- user\_DR\_NomeCanaleSupporto

Per ulteriori informazioni sulle variabili ECC obbligatorie, fare riferimento alla sezione Variabili ECC per attività di routing digitale nel capitolo Digital Channels Integration Using Webex Connect della Guida alle funzionalità di UCCE 12.6.2.



# Digital Channels

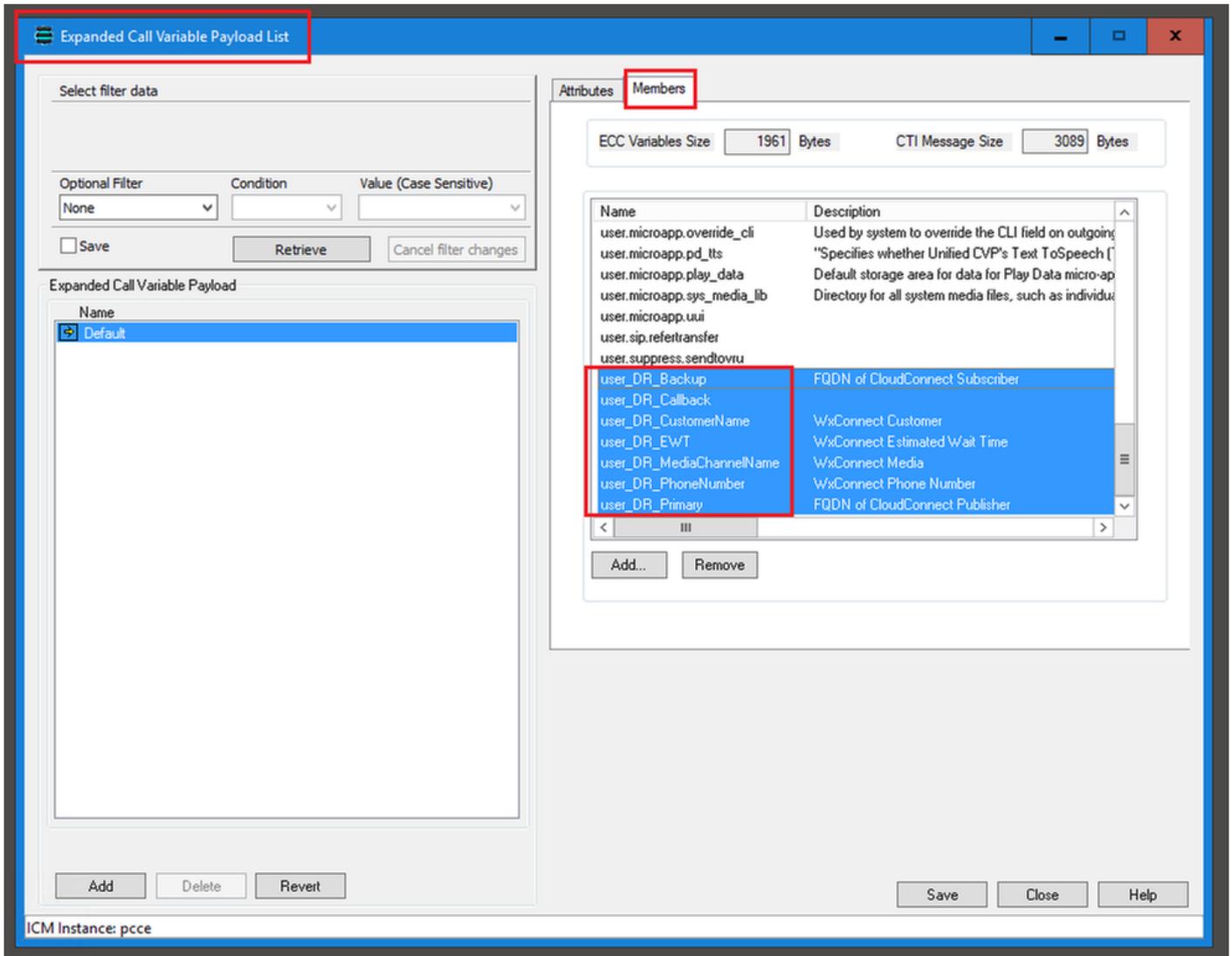
Digital Channel Settings

Digital Channel Statistics

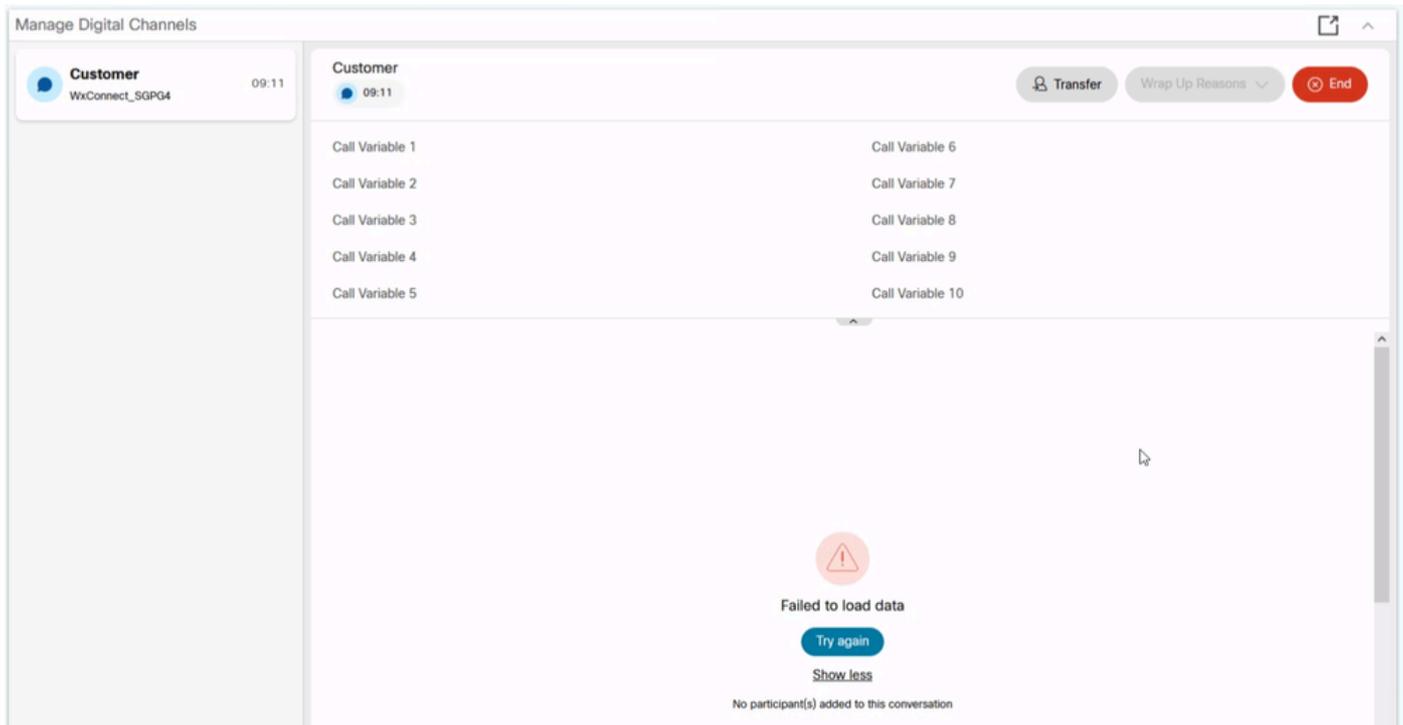
List of ECC Variables

ECC Variables +

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



Scenario 10: Impossibile caricare la chat in Gestione canali digitali. Errore: impossibile caricare i dati. Nessun partecipante aggiunto alla conversazione.



immagine

Nei log della console del browser viene visualizzato l'evento di invio: `onConversationLoadedError` con payload: `{"error":{"status":false,"code":"9015","message":"Nessun partecipante aggiunto alla conversazione","result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIYK973"} bundle.js:1:17180 ""`

Per risolvere il problema:

- Sul portale Webex Connect, verificare se alcuni dei flussi agnostici sono stati richiamati o meno (Created >> Queued >> Routed).
- In caso contrario, controllare le condizioni di esecuzione per ogni flusso agnostico ed eliminarli/corregarli in base alle esigenze.
- Se necessario, salvare e rendere attivi i singoli flussi agnostici con l'applicazione corretta per attivare i flussi agnostici.

## Tenere traccia delle variabili ECC specifiche del routing digitale nei log di MR PG, router e console del browser.

Per i log, fare riferimento al documento [Traccia eventi di routing delle attività in un ambiente CCE integrato con Webex Connect](#)

### Abilita traccia variabili ECC

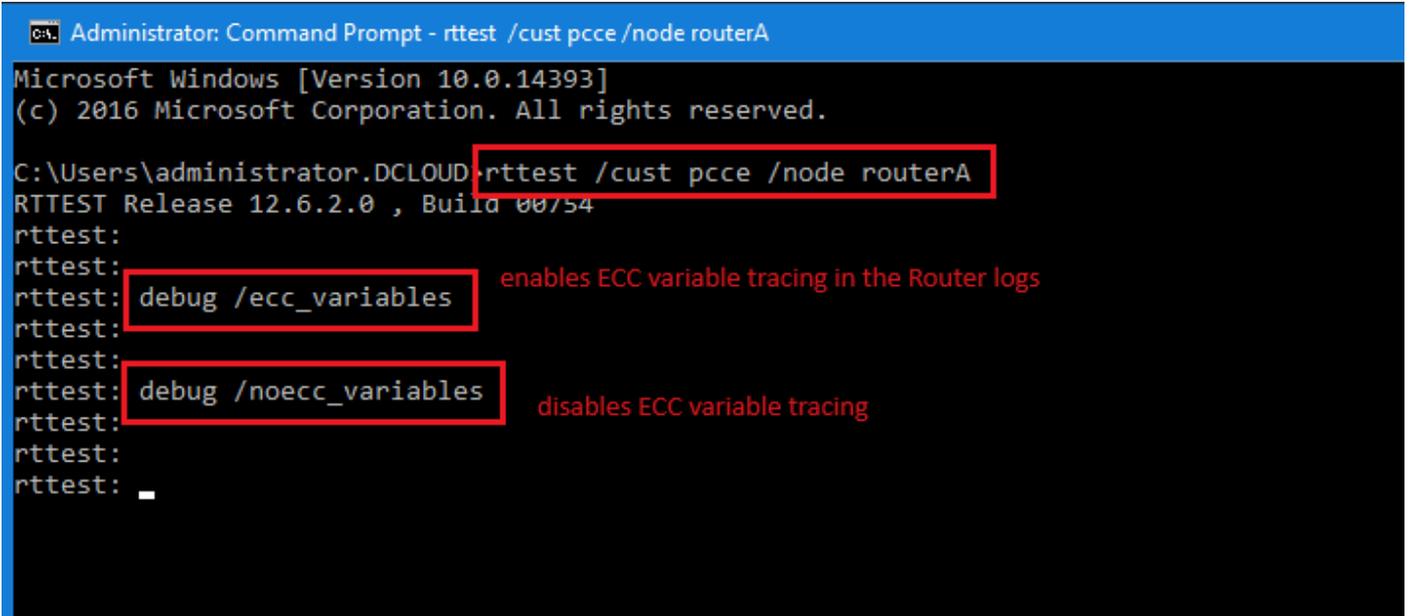
Il trace delle variabili ECC può essere abilitato sui componenti elencati di seguito per tenere traccia delle variabili ECC in tutti i componenti:

- Router
- OPC su MR PG

- CTISVR

Per istruzioni e comandi per abilitare e disabilitare la traccia delle variabili ECC, consultare questo documento - [Risoluzione dei problemi relativi alle chiamate e alle variabili ECC.](#)

Di seguito è riportato un esempio dei comandi utilizzati per abilitare e disabilitare la traccia delle variabili ECC sul 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: debug /noecc_variables disables ECC variable tracing
rttest:
rttest:
rttest: _
```

## Informazioni correlate

Guida alle funzionalità - Integrazione di canali digitali 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](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](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)

Guida per l'utente dei gadget per i canali digitali Cisco Contact Center Enterprise Manager:

- [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/finesse/finesse\\_digital-channels/rcct\\_m\\_1262\\_manage-digital-channels.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_digital-channels/rcct_m_1262_manage-digital-channels.html)

Guida all'amministrazione e alla configurazione di 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\\_digital-channels-integration-webexconnect\\_12-6-2.html](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_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).