

Webex Connectとの統合時にCCE環境で発生する一般的な問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件:](#)

[使用するコンポーネント:](#)

[背景](#)

[さまざまなコンポーネントのログにアクセスして収集する方法](#)

[Webex Connectポータル: フロー](#)

[特定のフローの説明ログの有効化](#)

[デバッグログ](#)

[Cloud Connectサーバ](#)

[ブラウザコンソールログ](#)

[Chromeブラウザから](#)

[Firefoxブラウザから](#)

[ICMログ](#)

[一般的なトラブルシューティングのシナリオ](#)

[シナリオ1:CCE管理ページのデジタルチャネル設定がエラー「Error connecting to Digital Routing Service」でロードに失敗する。](#)

[シナリオ2: チャットの開始がエラーで失敗する – 指定されたドメインが無効です。](#)

[シナリオ3:CCEの「Create Task」ノードでチャットの開始がエラーで失敗する – 指定されたドメインが無効です。](#)

[シナリオ4:FinesseのManage Digital Channelsガジェットがロードおよびログインに失敗する \(ブランクガジェットがロードされる\)。](#)

[シナリオ5:Finesseのデジタルチャネルの管理がエラー「Failed to load Manage Digital Channels」でログインに失敗します。ガジェットソースを取得できません。](#)

[シナリオ6:Finesseでのデジタルチャネルの管理がエラーでログインに失敗する: サインインに失敗しました。無効なトークン署名です。](#)

[シナリオ7:Finesseのデジタルチャネルの管理がログインに失敗してエラー「Sign in failed.User not found.ログイン操作をやり直してください。](#)

[シナリオ8:Finesseでのデジタルチャネルの管理がエラーでログインに失敗する – メディアチャネルが使用できません。メディアチャネルを使用するように設定されていません。](#)

[シナリオ9: チャットの受け入れが次のエラーで失敗する: データをロードできない。情報が不足しているため、システムはタスクを読み込めません。](#)

[シナリオ10: チャットがデジタルチャネルの管理で読み込みに失敗し、エラー「Failed to load data - No participant\(s\) added to this conversation.](#)

[MR PG、ルータ、ブラウザのコンソールログで、デジタルルーティング固有のECC変数を追跡します。](#)

[ECC変数トレースの有効化](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Connectと統合されたContact Center Enterprise(CCE)ソリューションで見られる一般的な問題のシナリオをトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件：

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

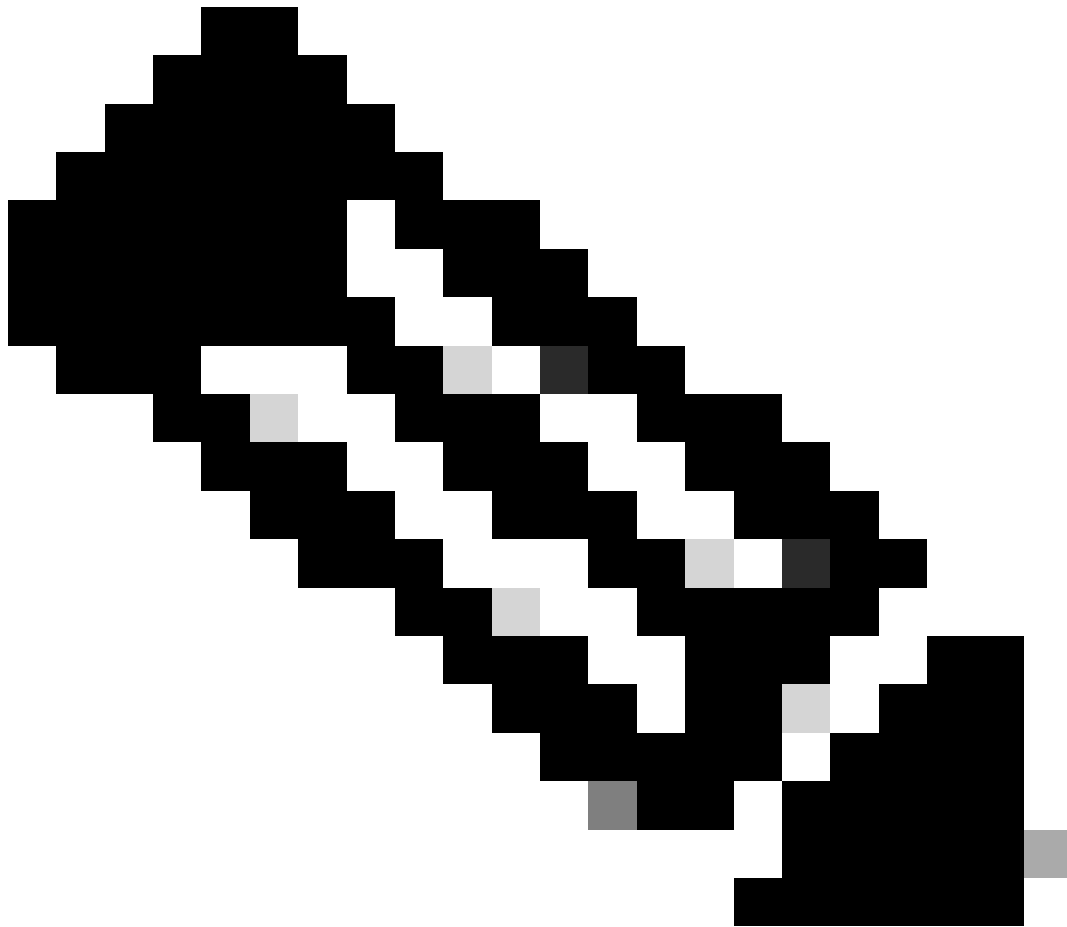
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Webex接続

使用するコンポーネント：

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CCEバージョン：12.6(2)
- Finesseバージョン：12.6(2)
- Webex Control Hub
- Webex Connectポータル
- Webex Engageポータル

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

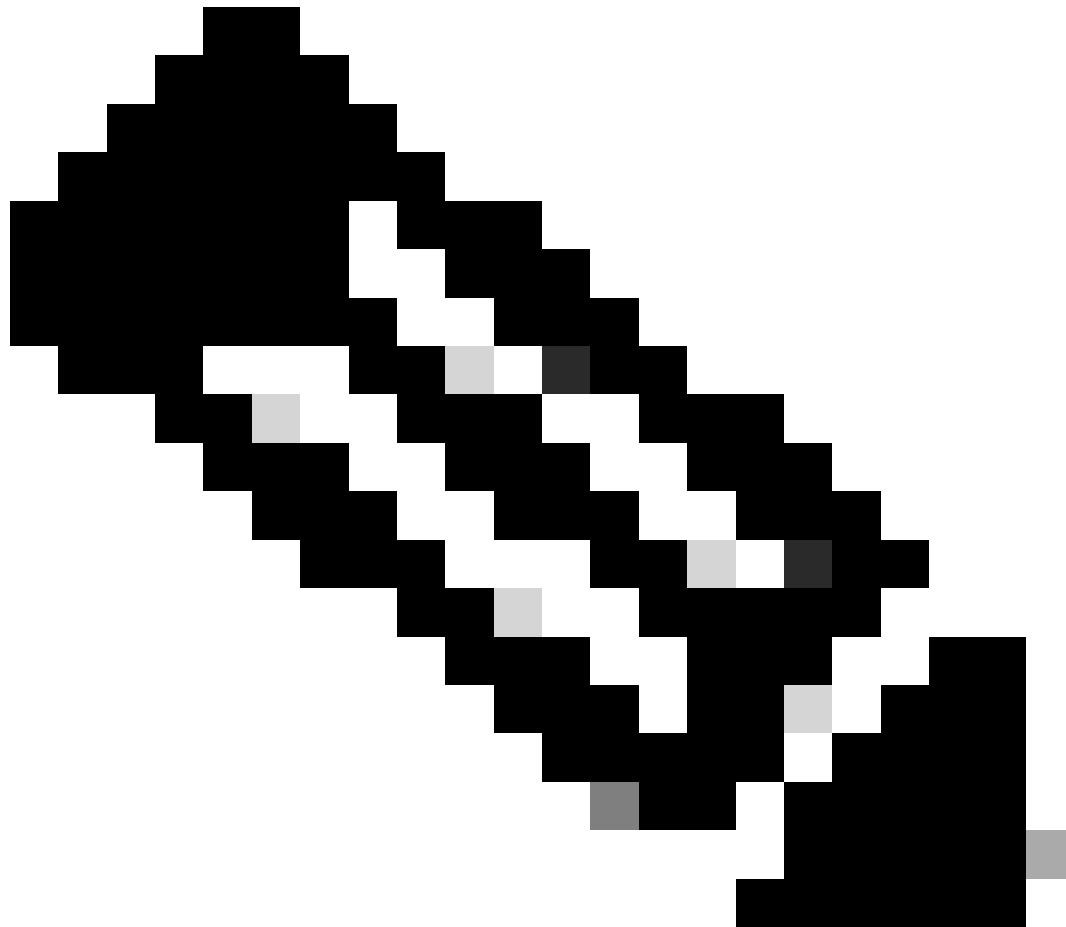


注：デジタルチャネルタスクを処理するエージェントは、シングルサインオン(SSO)が有効になっている必要があります。

背景

Webex Connectを使用すると、コンタクトセンターのビジネスと顧客は、電子メール、チャット、SMSなどのデジタルチャネルを使用してやり取りできます。Contact Center Enterprise(CCE)ソリューションは、Webex Connectと統合して、シームレスなオムニチャネルエクスペリエンスを顧客に提供します。この統合により、お客様は音声やデジタルの通信チャネルを通じてやり取りできます。Webex Connectは、豊富なセルフサービスとボットの統合を提供し、お客様が一般的な質問に対する回答を得られるようにします。ルーティング、エージェントデスクトップ、レポートサービスを統合する統合ソリューションを提供します。Webex Connectは、パートナーとお客様がデジタルチャネルを通じて対話できるシンプルなフレームワークを提供します。

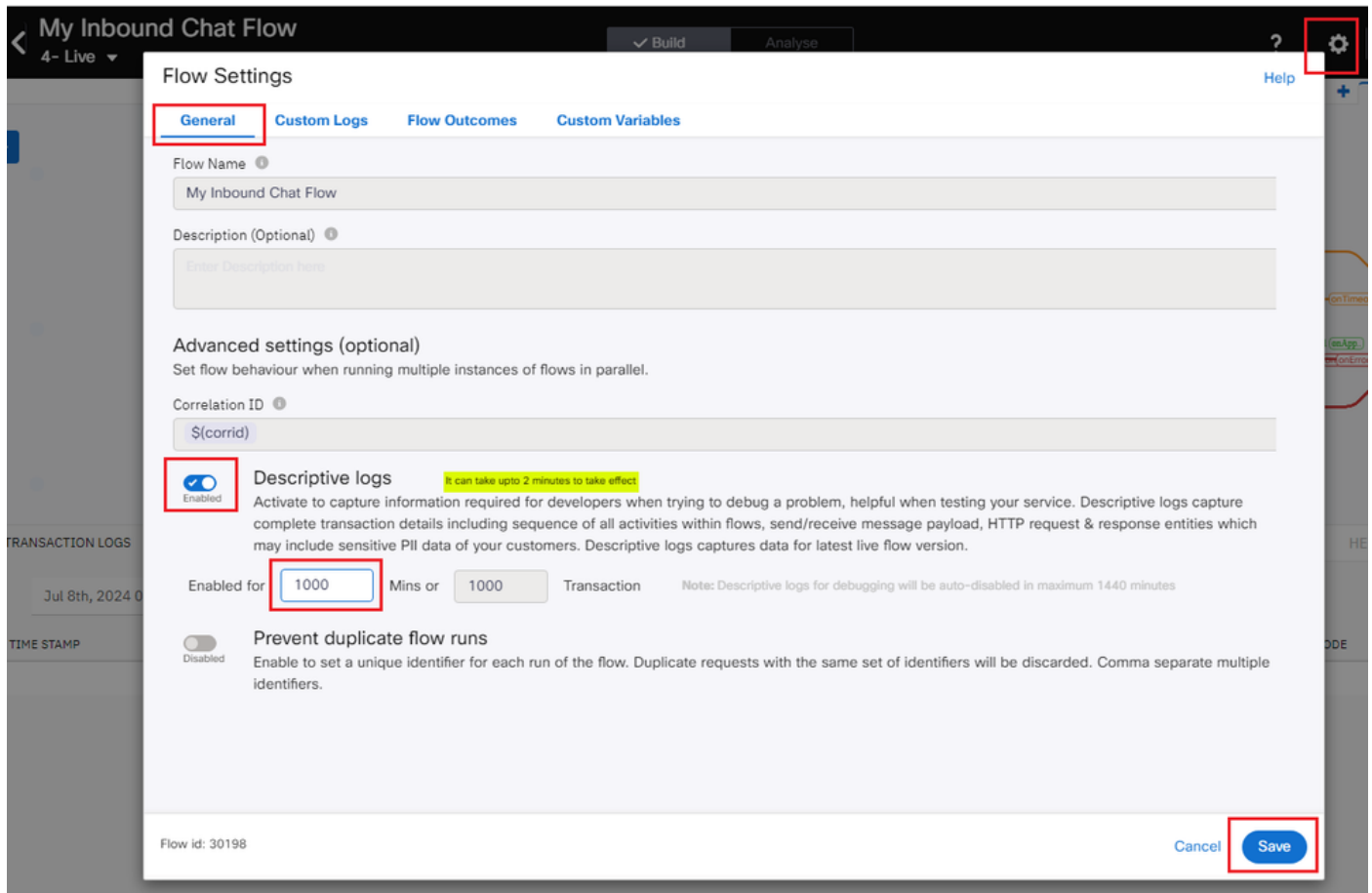
さまざまなコンポーネントのログにアクセスして収集する方法



注：アクティビティを開始する前に、フローに対して説明ロギングが有効になっていることを確認してください。

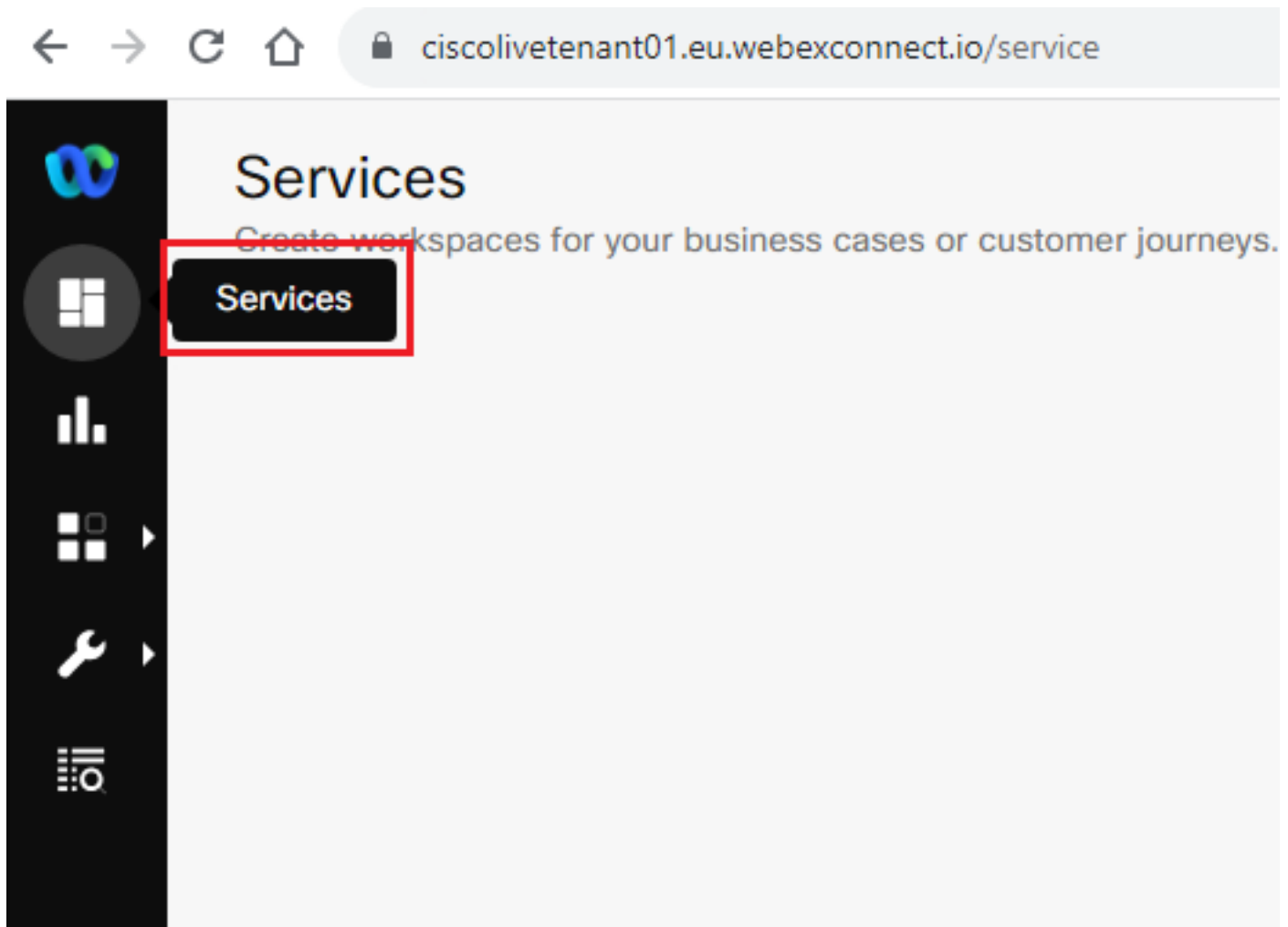
特定のフローの説明ログの有効化

- ページの上部にある歯車アイコンを選択して、[流量設定]を開きます
- [全般]タブで、説明ログを有効にします
- 「Enabled for」フィールドに「1000」と入力します。
- [Save] をクリックします。

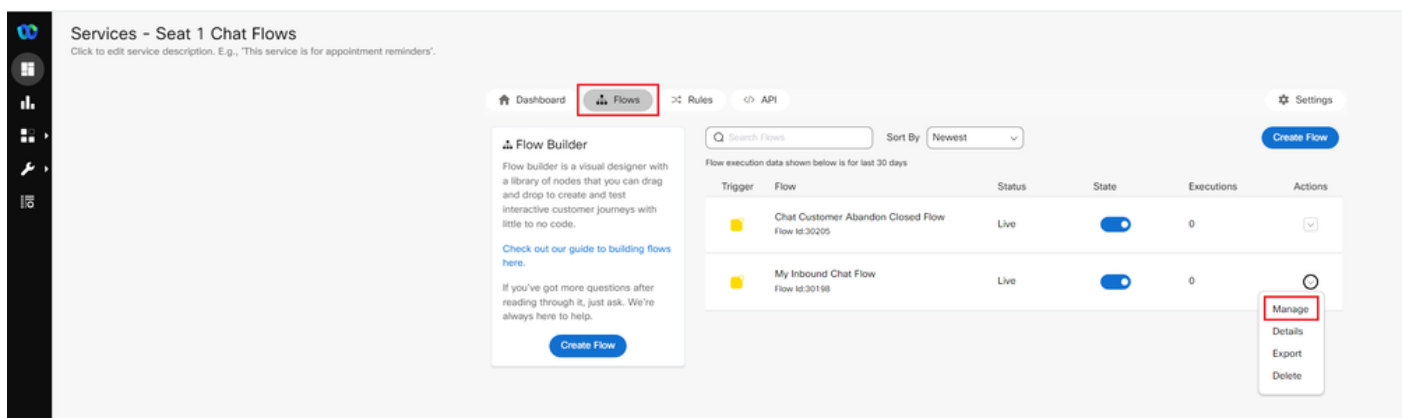


デバッグログ

ステップ1: Connect Portalにログインし、Servicesに移動して該当するサービスをクリックします。

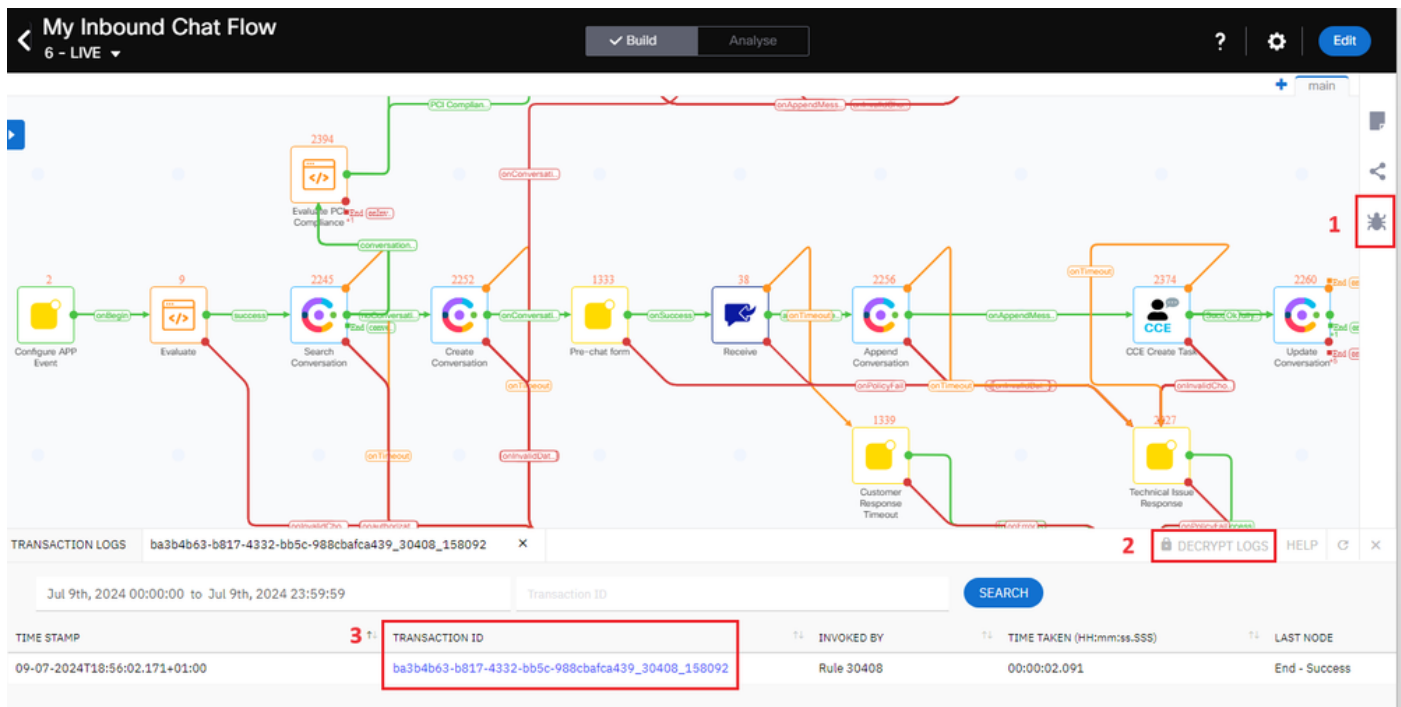


ステップ2:次に、「フロー」をクリックし、デバッグする適切なフローを選択します。



ステップ3:選択したフロー内で次を実行します。

1. 右側のデバッガアイコンをクリックします。
2. 次に、「Decrypt Logs」をクリックします。
3. 最後に開始したチャットのタイムスタンプを検索し、対応する「トランザクションID」をクリックします。



ステップ4:各ノードをクリックして、各ノードで発生したイベントの詳細を表示します。

Cloud Connectサーバ

チャットセッションは、デバッグからフェッチされたTransactionIDを使用して、Cloud Connectサーバのdigitalrouting.logファイルで追跡できます。

- ログファイル名 : digitalrouting.log
- CLIの場合 : file get activelog /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- ブラウザから : <https://<cloud-connect-server>:8445/drapil/log/digitalrouting>

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

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

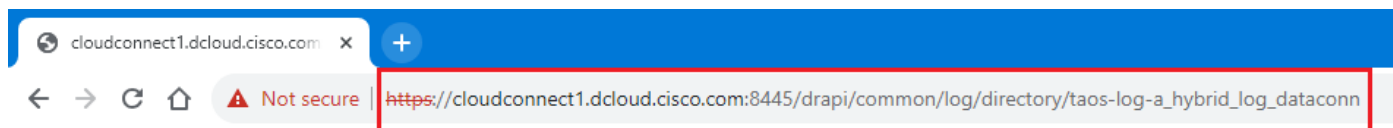
DigitalRouting

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

ログファイル名を右クリックし、[名前を付けてリンクを保存]をクリックします。

エージェントの同期の問題は、dataconn.logファイルで追跡できます。

- ログファイル名： dataconn.log
- CLIの場合： file get activelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- ブラウザから：https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

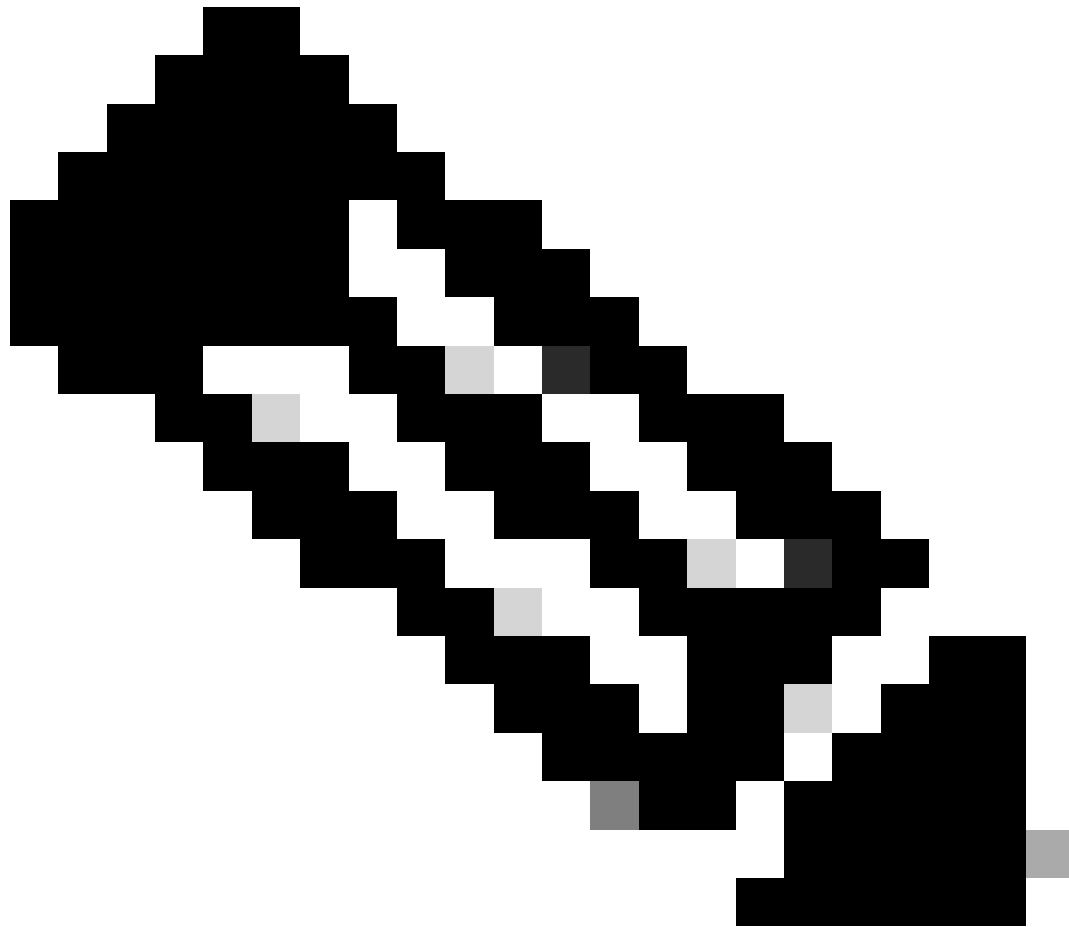
Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

ログファイル名を右クリックし、[名前を付けてリンクを保存]をクリックします。

ブラウザコンソールログ

Finesseデスクトップの「デジタルチャネルの管理」ガジェットは、Webex Engageでホストされます。したがって、通信はFinesseデスクトップがロードされているブラウザとWebex Engageの間で行われます。

ガジェットの問題をトラブルシューティングするには、ブラウザコンソールログが必要です。



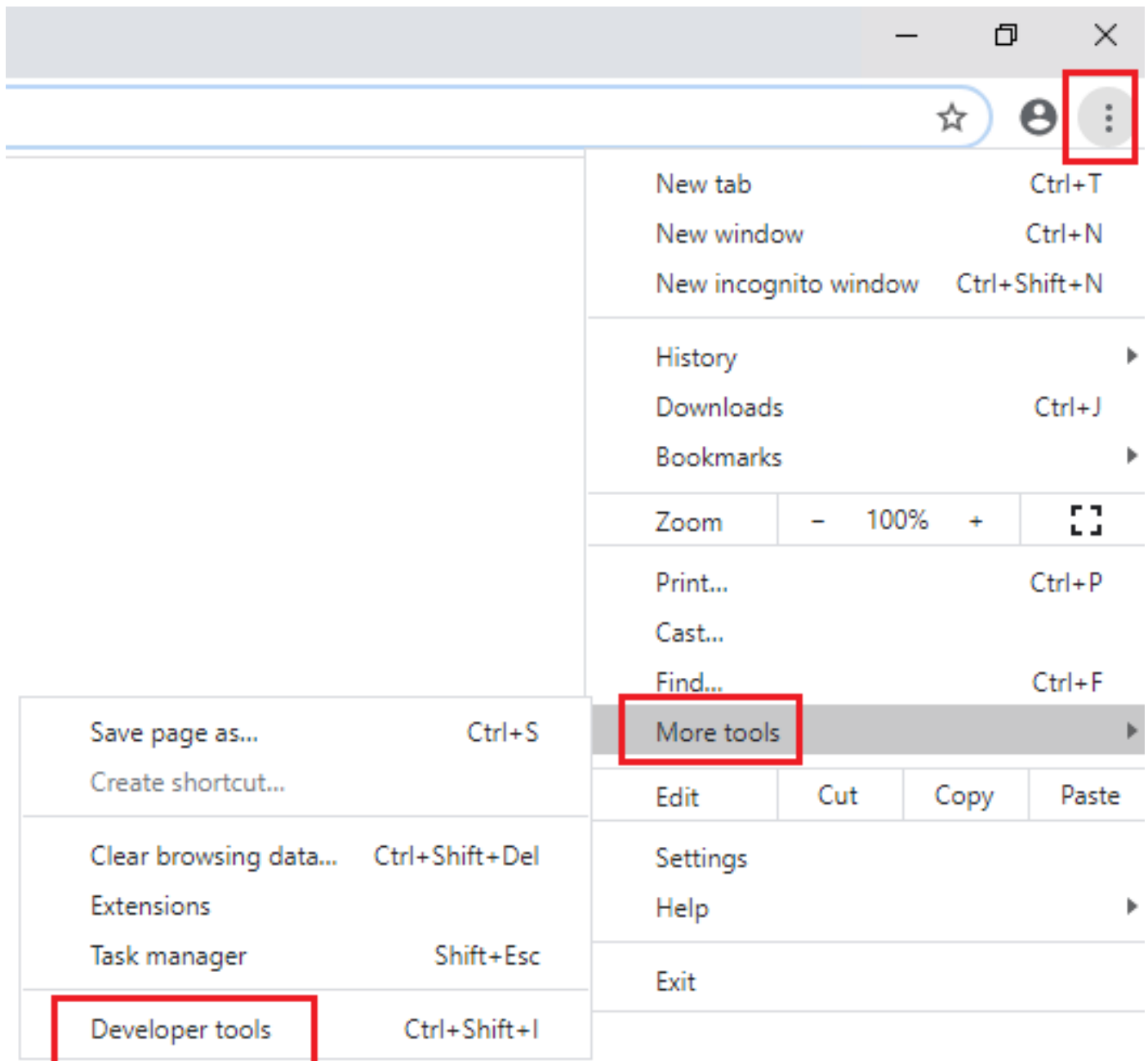
注:Manage Digital Channelガジェットの問題の場合、FinesseデスクトップWebサービスのログは必要ありません。

Chromeブラウザから

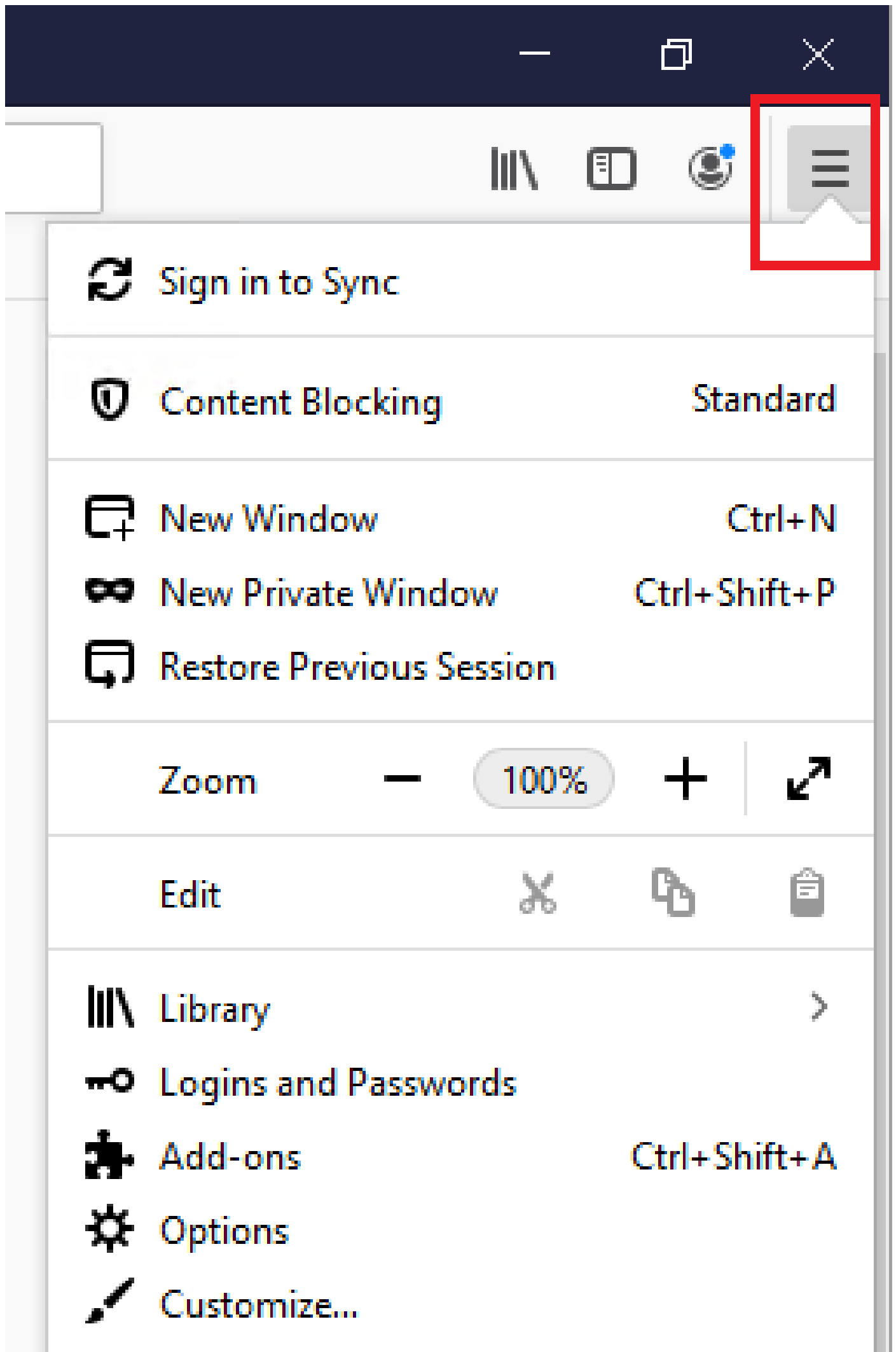
- Settingsアイコンをクリックし、Developer tools > More tools > Developer toolsの順に選択します。
- Developer tools > Consoleタブで、歯車の記号をクリックし、Preserve log、Show timestamps、Log XMLHttpRequestsのオプションをチェックします。
- [開発ツール] > [ネットワーク]タブで、歯車の記号をクリックし、[ログを保存]オプションをオンにします。
- 設定ページを閉じます。
- ブラウザにURLをロードします。
- [Console]タブを右クリックして[Save all as]を選択すると、コンソール・ログを収集できます。

Firefoxブラウザから

- アプリケーションメニューアイコンをクリックし、「その他のツール」>「Web Developerツール」に移動します。
- [ネットワーク]タブで、歯車の記号をクリックし、[ログを保存]オプションを選択します。
- コンソールとネットワークのログは、それぞれのタブを右クリックして[Save all as]を選択することで収集できます。



クロム



- 「status : 4002 , desc :value is mandatory , name : Domain [id : cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144)」

この問題を解決する手順は、次のとおりです。

- Webex Connect Portalで、サービスに移動>>正しいサービスを選択>>フローの編集>>フローの編集>>編集の選択>>「CCE Create Task」ノードのダブルクリック
- Domainフィールドに、Webex Connectがルート要求をCloud Connect (この場合は逆プロキシ) に送信できるようにするエントリポイントを入力します
- 導入のリバースプロキシを入力>>保存>> Make Live >>正しいアプリケーションを選択>> Make Live

シナリオ4:FinesseのManage Digital Channelsガジェットがロードおよびログインに失敗する (ブランクガジェットがロードされる)。

- デジタルチャネルタスクを処理するエージェントは、シングルサインオン(SSO)が有効になっている必要があります。SSOが有効になっていない場合、[デジタルチャネルの管理]は空白でロードされます。
- エージェントがSSO対応で、ガジェットがブランクでロードされる場合、トラブルシューティングのためにブラウザコンソールログを収集します。

シナリオ5:Finesseのデジタルチャネルの管理がエラー「Failed to load Manage Digital Channels」でログインに失敗します。ガジェットソースを取得できません。

コンソールログに「Digital channel configuration does not have orgID configured」と表示されます。

このエラーは、Cisco Finesse Administrationページ>> Cloud Connect Settingsの下にクラウド接続の設定がない場合に発生することがあります

- Cloud Connectサーバの正しい詳細が入力されていることを確認します。

Cisco Finesse Administration

Settings

Username*

Password*

Save Revert

Desktop Chat Server Settings

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

Primary Chat Server *https://primaryHost:5280/httpbinding*

Secondary Chat Server *https://secondaryHost:5280/httpbinding*

Save Revert

Cloud Connect Server Settings

Username* administrator

Password*

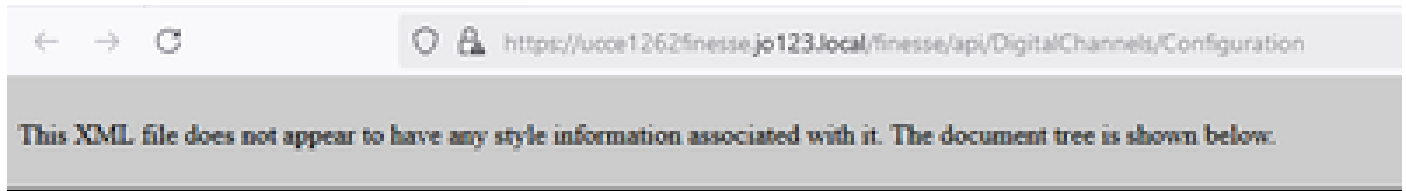
Publisher Address* cloudconnect1.dcloud.ci

Subscriber Address *subscriberHost*

Cloud Connectサーバの設定を確認したら、URLを確認してOrgIDが表示されていることを確認します。

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

実際に動作するラボの例



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

orgIDが表示されない場合は、次のいずれかを実行します。

- Cloud Connect上のコンテナが実行されていません(utils cloudconnect list)

または

- FinesseサーバとCloud Connectサーバ間のポート8445がブロックされています。

FinesseとCloudConnectの間で通信の問題がある場合、Cisco Finesse Desktop WebServiceログファイルには次のように表示されます。

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

次のCLIコマンドを使用して、接続を確認します。

- Finesseから : utils network connectivity <cloud-connect-fqdn> 8445
- CloudConnectから : utils network connectivity <finesse-fqdn> 8445

シナリオ6:Finesseでのデジタルチャネルの管理がエラーでログインに失敗する
: サインインに失敗しました。無効なトークン署名です。

ブラウザコンソールログに「onConversationLoadedError '9005」(メッセージ)と表示される場合、Webex Control Hubに存在するIdS証明書に問題があることを示しています。

```
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
```

この問題を解決する手順は、次のとおりです。

- IdSで生成されたトークンcsrに変更が加えられていないことを確認します(show ids token csr)。
- 署名付き証明書 (csrから生成) をWebEx Control Hub (Control Hub >> Contact Center >> Digitalタブ) に再アップロードします。
- ブラウザのキャッシュをクリアしてからブラウザを再起動し、再度テストします。
- これで、ログインが成功するはずです。

idsトークンcsrに対してIdS側で変更を加えた場合、または証明書が破損した場合は、「[Cisco IdSを使用した公開鍵証明書の再生成](#)」セクションの手順に従う必要があります。

- 注：IdSサーバの再起動が必要であり、エージェントがログアウトして再度ログインする必要があります。そのため、これは非実稼働時間中のみ実行できます。

シナリオ7:Finesseのデジタルチャネルの管理がログインに失敗してエラー「Sign in failed.User not found.ログイン操作をやり直してください。

ブラウザコンソールログに、onConversationLoadedError '9010'が表示されます。これはそのテナント(orgID)のEngageにユーザが存在しないことを示しています。

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

次を確認します：

- Webex Engageのユーザプロフィールがアクティブです
- ユーザプロフィールは正しいテナント(orgID)にあります。

シナリオ8:Finesseでのデジタルチャネルの管理がエラーでログインに失敗する – メディアチャネルが使用できません。メディアチャネルを使用するように設定されていません。



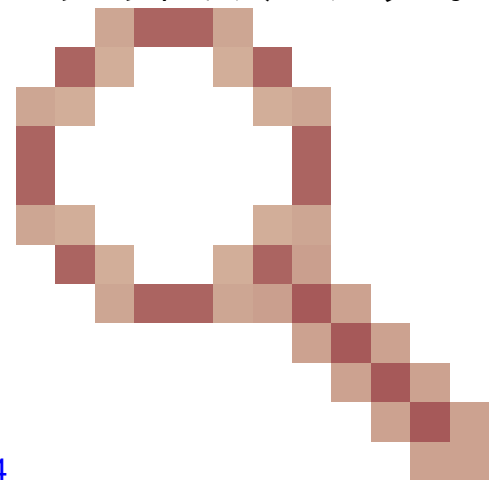
Media channels not available

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

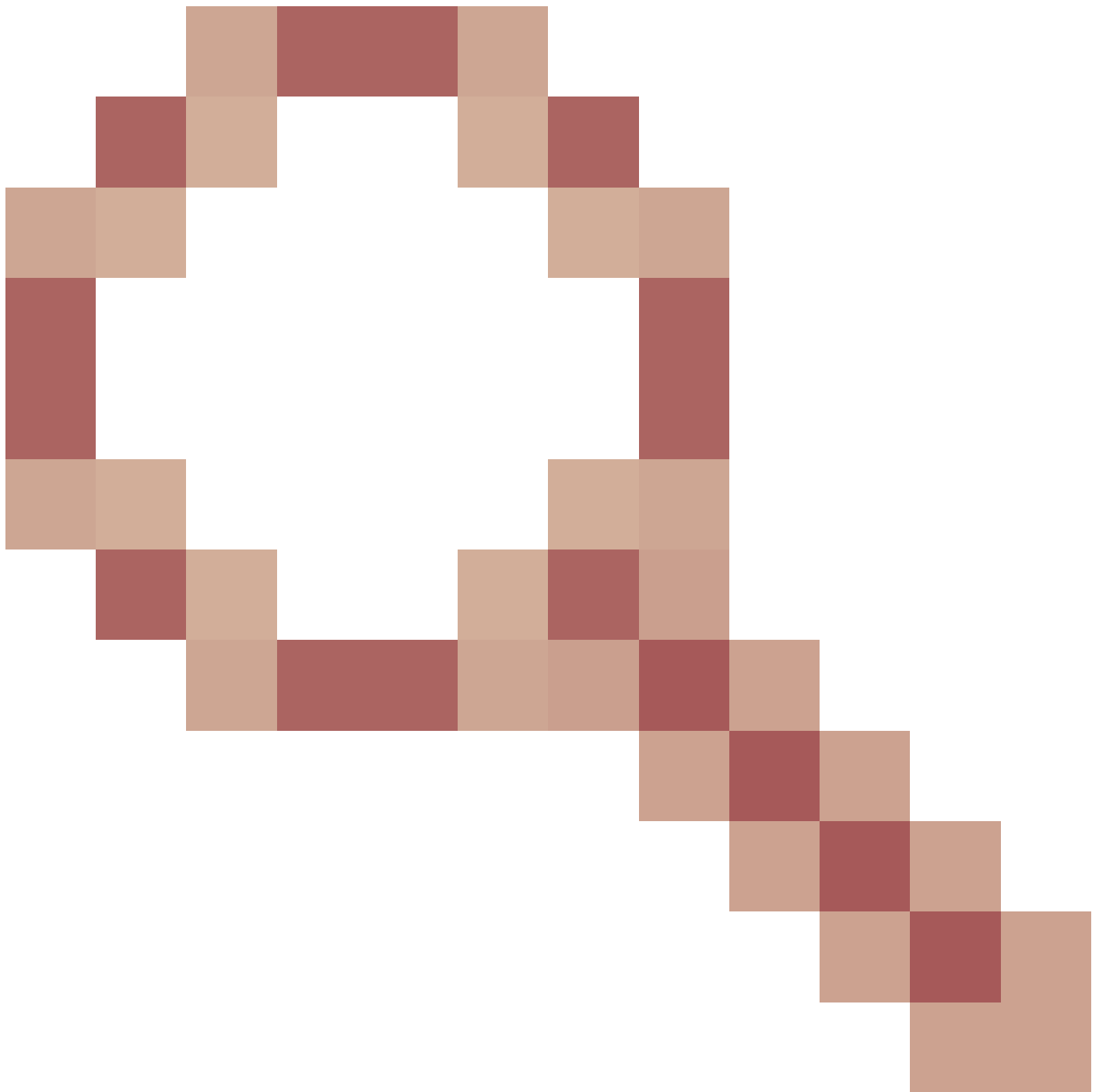
次の点を確認します。

- エージェントに正しいWebex Connect MRDベースのスキルグループが設定されている。
- エージェントは、ユーザがWebex Connect MRDからプレシジョンキュー(PQ)に入ることを可能にする属性で設定されます。
- メディアクラスとMRDが正しく設定されている。

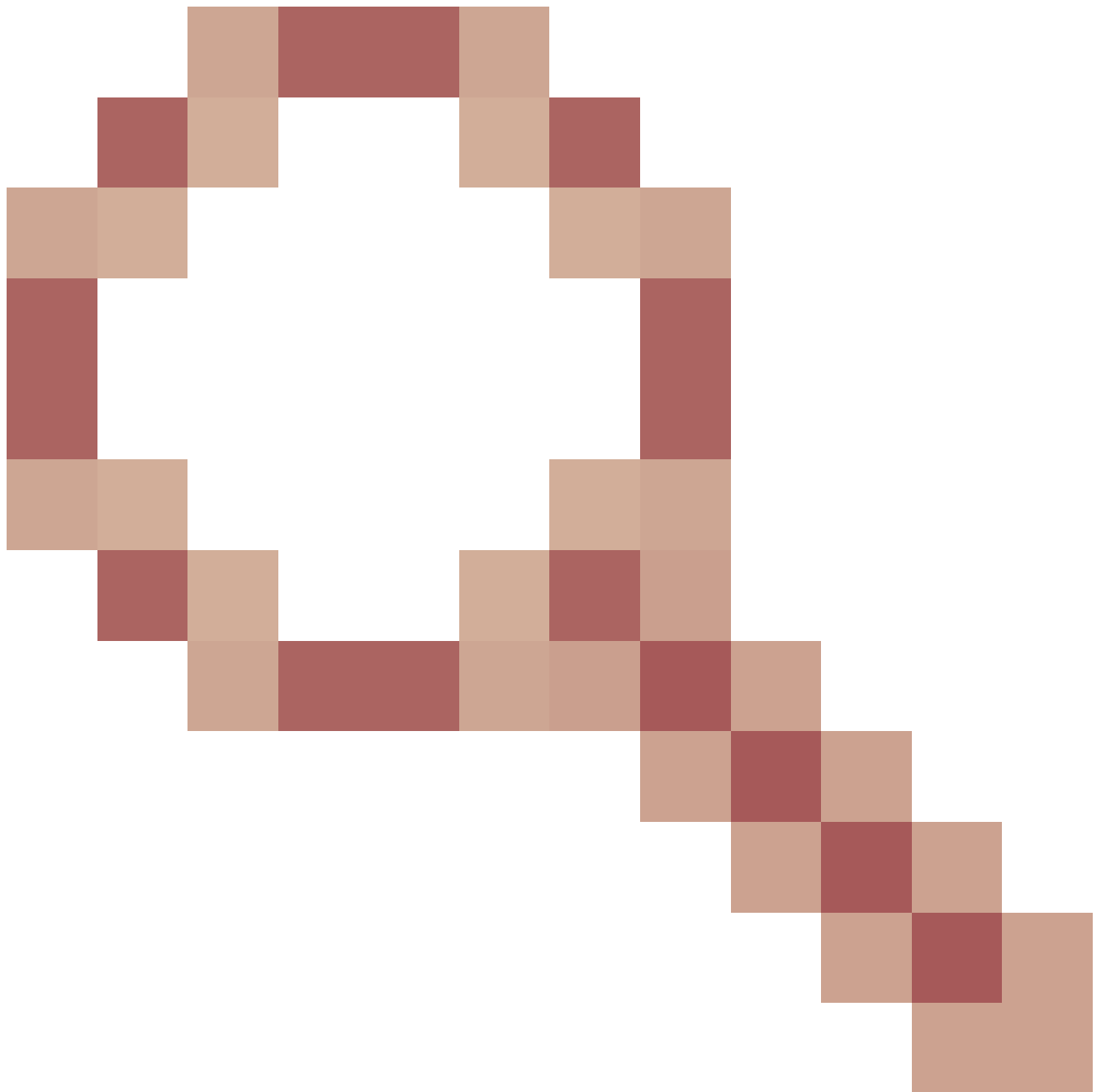
Webex Connect MRDベースのPQを使用するように設定されたエージェントでのみこのエラーが



発生する場合は、不具合が原因です(Cisco Bug ID [CSCwk50394](#))

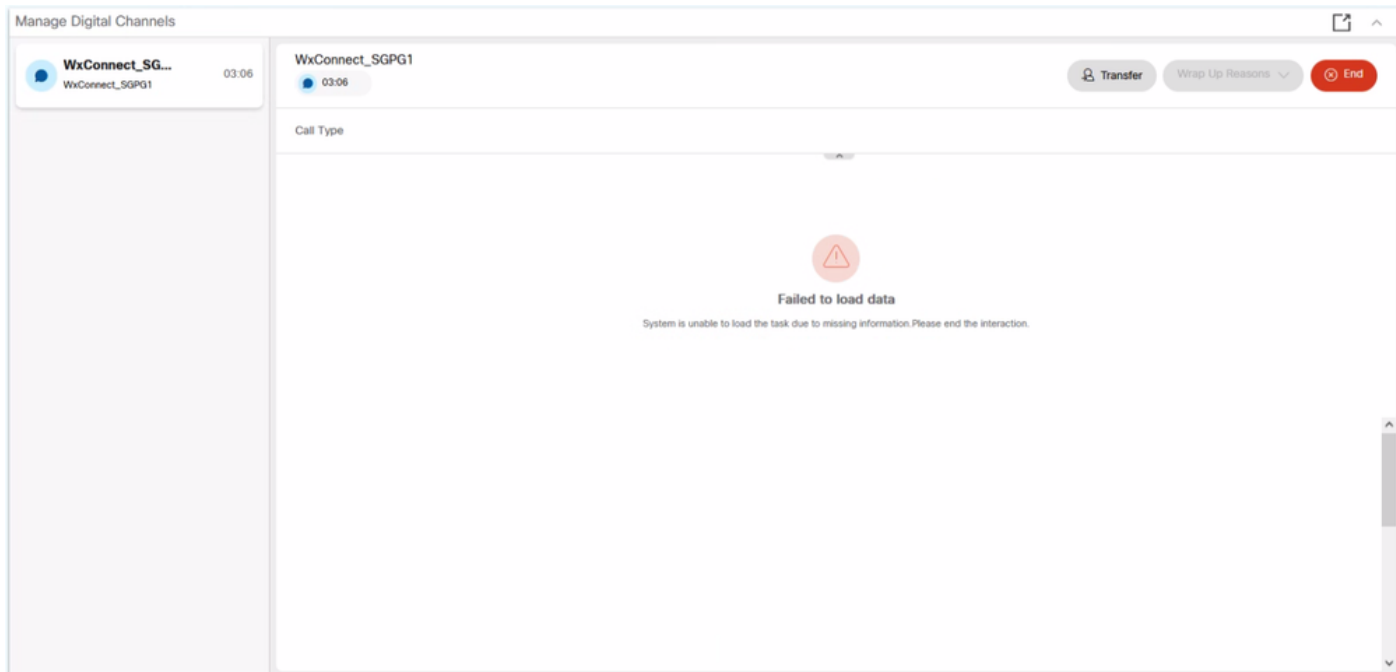


- コンソールログの表示 : useMediaSetup.js:242 No MRDs configured for this user.
- Cisco Bug ID [CSCwk50394](#)のソリューション



：エージェントをWebex Connect固有のMRDのスキルグループに追加します。

シナリオ9：チャットの受け入れが次のエラーで失敗する：データをロードできない。情報が不足しているため、システムはタスクを読み込めません。



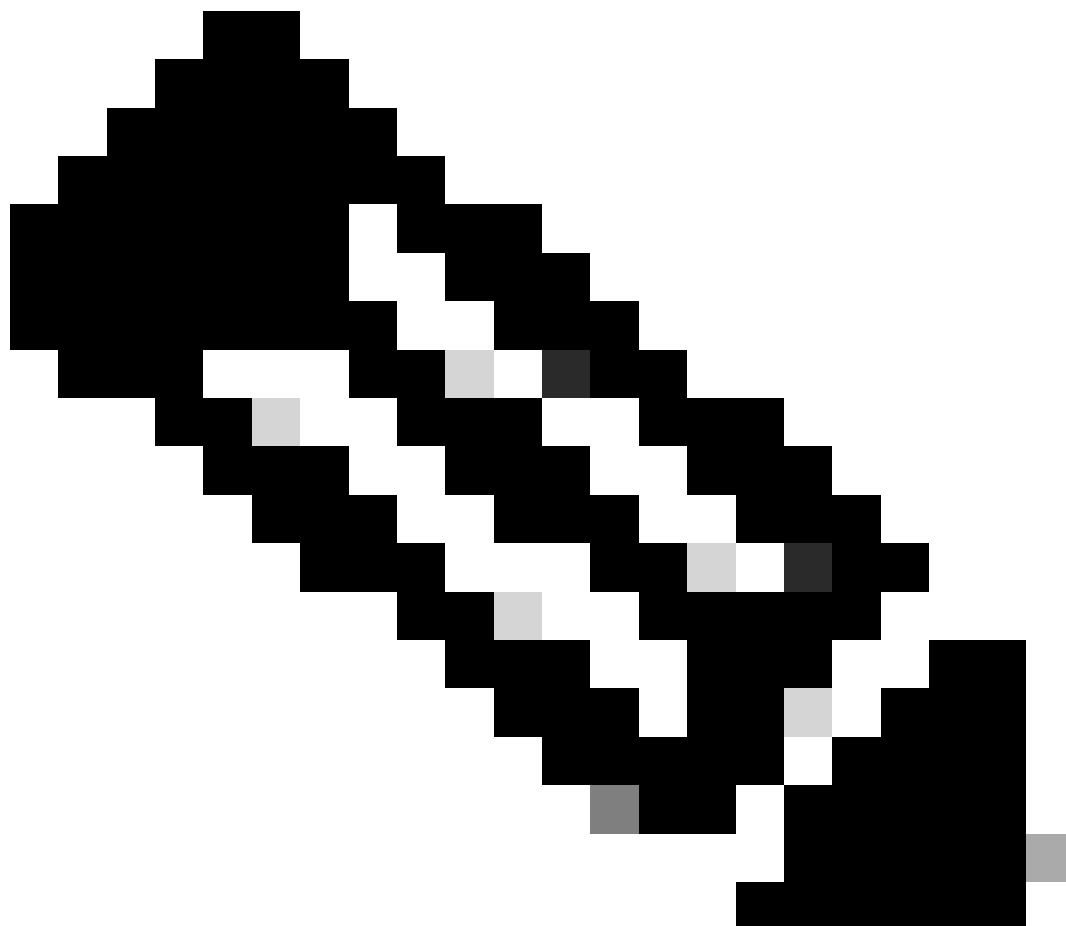
これは、Manage Digital Channelsガジェットが、チャットセッションのロードに必要なECC変数の値を受信していないことを示します。

ブラウザコンソールログの表示： <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1 Failed to load resource：サーバはステータス404で応答しました()
ライブチャット着信フローショーからのログの復号化：

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

このエラーを解決するには、次のことを確認します。

- CCE AdministrationページのDigital Channel Settings設定ガジェットで、必須のDR ECC変数が正しく設定されています。
- 必須のDR ECC変数のスペルは正しい。
- 必須のDR ECC変数は、Configuration Managerの「List Tools」の下でのExpanded Call Variable Payload List(ECC)設定にメンバーとして追加されます。



注：必須のECC変数では、大文字と小文字が区別されます。

必須ECC変数：

- user_DR_プライマリ
- user_DR_Backup (バックアップ)
- user_DR_MediaResourceID
- user_DR_CustomerName (ユーザ名)
- ユーザ_DR_メディアチャンネル名

必須のECC変数の詳細については、『UCCE 12.6.2機能ガイド』の「Webex Connectを使用したデジタルチャネル統合」の章で、「デジタルルーティングタスクのECC変数」セクションを参照してください。

Digital Channels

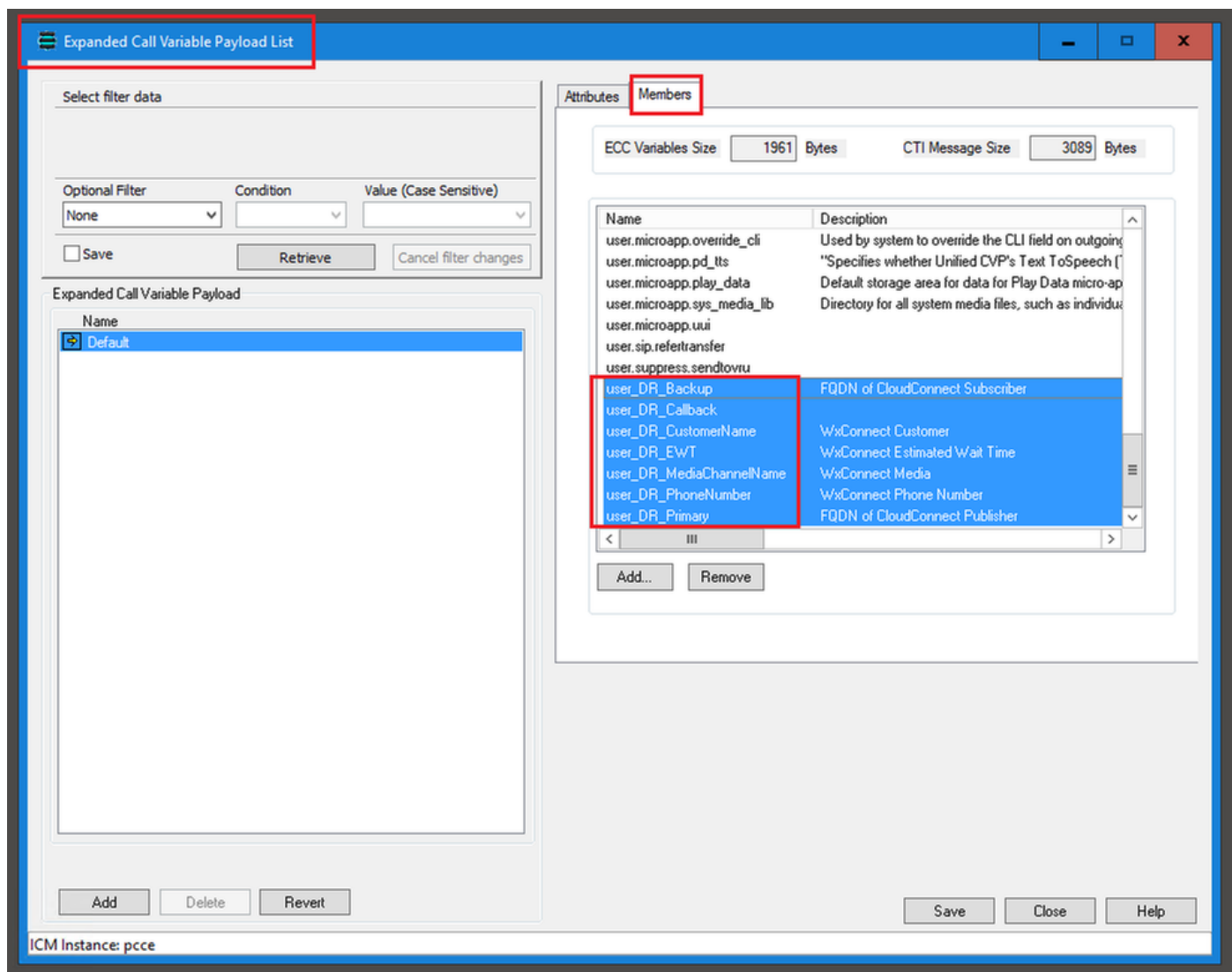


Digital Channel Settings

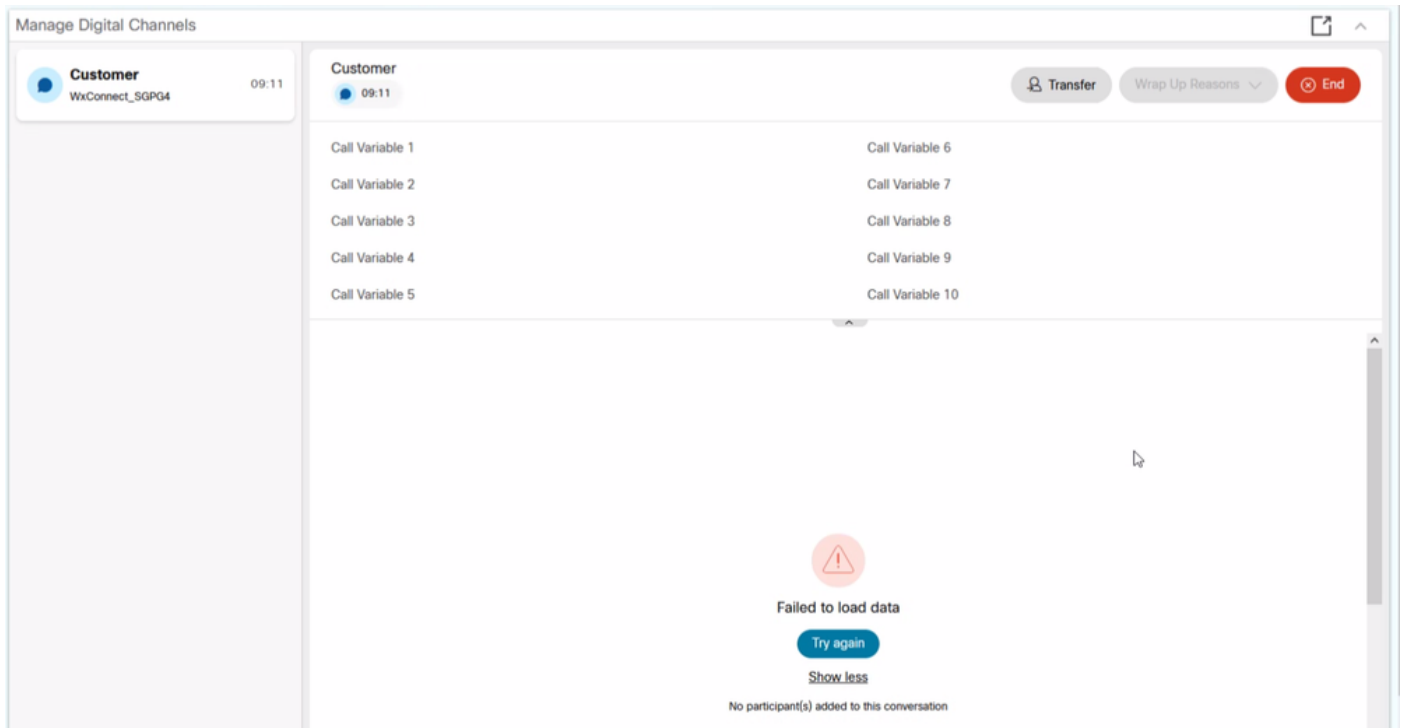
Digital Channel Statistics

List of ECC Variables

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



シナリオ10：チャットがデジタルチャネルの管理で読み込みに失敗し、エラー「Failed to load data - No participant(s) added to this conversation.



画像

ブラウザコンソールログに「"Dispatching event: onConversationLoadedError with payload: {"error":{"status":false,"code":"9015","message":"No participant(s) added to this conversation"},"result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIK973"} bundle.js:1:117180 」と表示される

この問題を解決する手順は、次のとおりです。

- Webex Connectポータルで、任意のフローが起動されているかどうかを確認します(Created >> Queued >> Routed)。
- そうでない場合は、それぞれのアグノスティックフローの実行条件を確認し、必要に応じて削除/修正します。
- 必要に応じて、各アグノスティックフローを正しいアプリケーションで保存して「稼働」させ、アグノスティックフローをトリガーします。

MR PG、ルータ、ブラウザのコンソールログで、デジタルルーティング固有のECC変数を追跡します。

ログについては、ドキュメント『[Webex Connectと統合されたCCE環境でのタスクルーティングイベントの追跡](#)』を参照してください。

ECC変数トレースの有効化

ECC変数のトレースは、次に示すコンポーネントで有効にすることができます。これにより、すべてのコンポーネントでECC変数を追跡できます。

- ルータ

- MR PGのOPC
- CTISVR

ECC変数トレースを有効または無効にする手順とコマンドについては、『[コールおよびECC変数の問題のトラブルシューティング](#)』を参照してください。

ルータ(rtr)コンポーネントでECC変数トレースを有効または無効にするために使用するコマンドの例を次に示します。

```

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: _
  
```

関連情報

機能ガイド – Webex Connectを使用したデジタルチャネル統合：

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

Cisco Contact Center Enterpriseデジタルチャネル管理ガジェットユーザガイド：

- 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

『Administration and Setup Guide for Webex Engage with Cisco Contact Center Enterprise』：

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

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。