

タスクノードの作成時のWebex Connectチャット作成失敗エラーのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[失敗の理由](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、最初のチャット作成が[タスクの作成(Create Task)]ノードに失敗する原因の1つについて説明します。

見つかったエラー：

This conversation has been closed

著者：Cisco TACエンジニア、Bhushan Suresh

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。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- 電子メールフローが設定されたWebex connectportal

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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。

問題

フローを開き、復号化されたデバッグログを有効にすると、エラーが発生します value is mandatory , name : origin は Create Task ノード

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN (in msecs.ms)	DETAILS
1333	Pre-chat form	onSuccess	00:00:00.021	
38	Receive	app.onFormResponse	00:00:15.499	
2256	Append Conversation	waiting	00:00:00.047	
2256	Append Conversation	onAppendMessageSuccess	00:00:00.311	
2258	Create Task	onError	00:00:00.027	Node Trans ID : a7fdabbc-6c65-4a82-b6d2-a9981de264e5 Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]
2242	Close Conversation	waiting	00:00:00.026	
2242	Close Conversation	onConversationClosed	00:00:00.295	
2227	Error Node	onSuccess	00:00:00.023	
2233	End	Success	00:00:00.000	

Error Description :

status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]

失敗の理由

問題は[Origin] フィールドにあります。をダブルクリックします。 Create Task ノードに移動し、次の3つのフィールドをチェックします。

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CLIで渡された変数にアクセスし、Create Task 通るノード Input Variables > Receive および Name と Email フィールド.これは、前のイメージの変数と一致する必要があります。

Create Task

Configuration Transition Actions (Optional)

METHOD NAME

Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WebexCCTaskAuth

TASK DETAILS

TASK ID ⓘ

\$(taskId)

CONVERSATION ID ⓘ

\$(conversationId)

DESTINATION ⓘ

\$(appId)

MEDIA TYPE ⓘ

Chat

MEDIA CHANNEL ⓘ

Livechat

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom variables [F16394]

Start Node ID: 2

Evaluate Node ID: 9

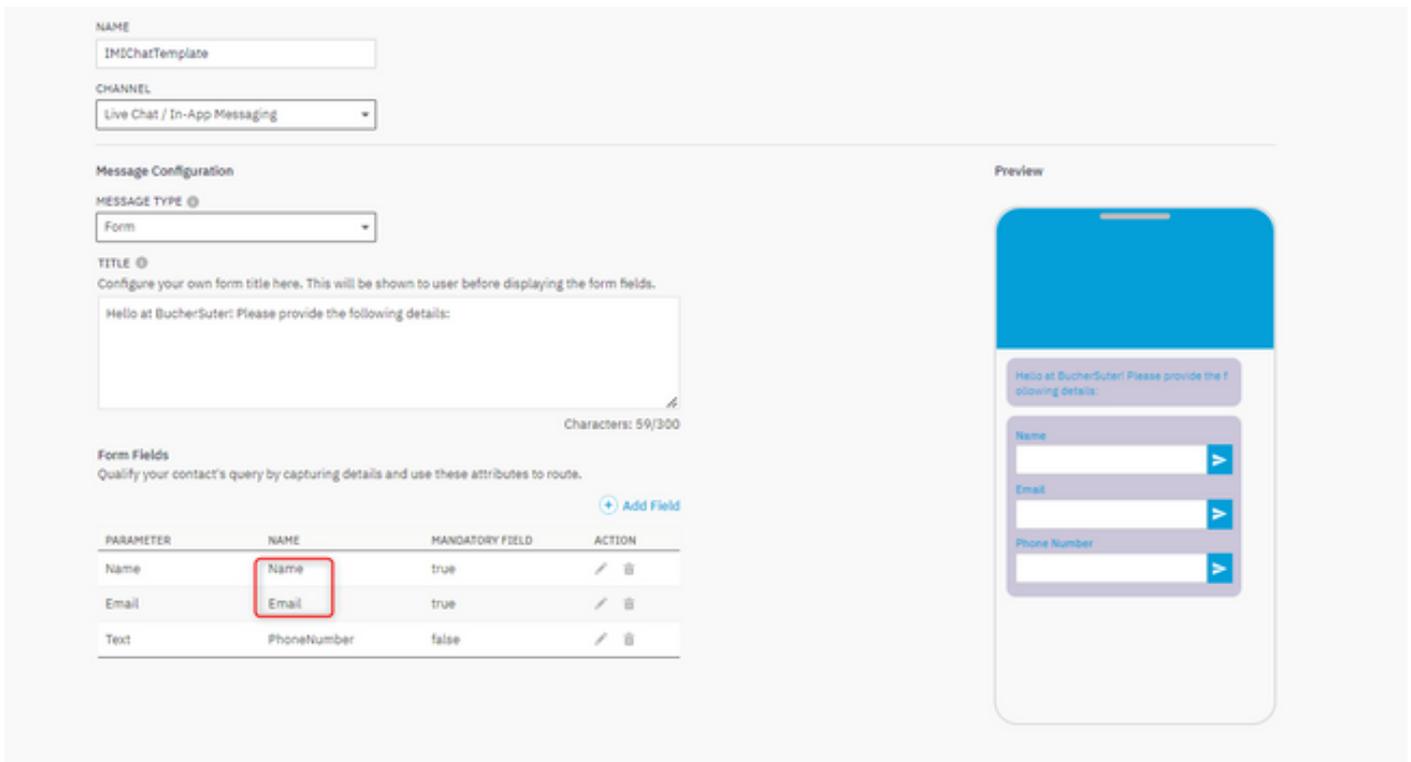
Receive Node ID: 38

receive.message
receive.channel
receive.payload
receive.attachment

InApp - Form Response

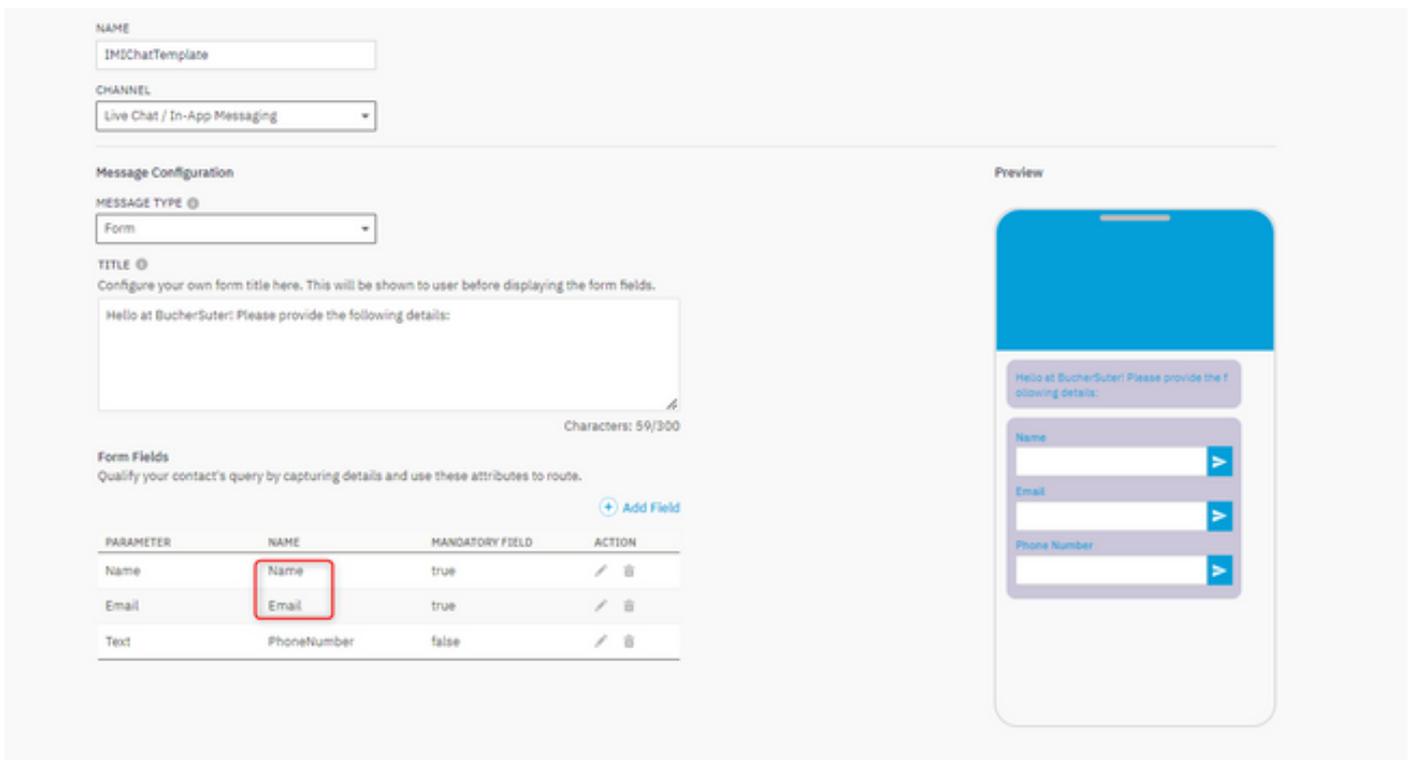
inappmessaging.timestamp
inappmessaging.userId
inappmessaging.threadId
inappmessaging.completedOn
inappmessaging.threadTitle
inappmessaging.threadStatus
inappmessaging.message
inappmessaging.attachment
inappmessaging.version
inappmessaging.deviceId
inappmessaging.origin
inappmessaging.appId
inappmessaging.transId
inappmessaging.formResponse
inappmessaging.customTags
inappmessaging.extras
inappmessaging.formFields.Name
inappmessaging.formFields.Email
inappmessaging.formFields.PhoneNu
inappmessaging.pciInfo.isPCIComplia
inappmessaging.pciInfo.isPCIValidati

これらの2つのフィールドは、チャットテンプレートを使用して設定されます。Name および Email フィールドは必須です。



解決方法

Cisco IOSソフトウェアの **Name** と **Email** パラメータの名前は次のように設定されています。Name と Email:



[Name]フィールドと[Email]フィールドに異なる名前を付ける場合は、次のように指定します (Emailパラメータは eMail そして Email)

NAME
IMiChatTemplate

CHANNEL
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

MESSAGE TYPE @
Form

TITLE @
Configure your own form title here. This will be shown to user before displaying the form fields.
Hello at BucherSuter! Please provide the following details:

Characters: 59/300

Form Fields
Qualify your contact's query by capturing details and use these attributes to route. [+ Add Field](#)

PARAMETER	NAME	MANDATORY FIELD	ACTION
Name	Name	true	/ 🗑
Email	eMail	true	/ 🗑
Text	PhoneNumber	false	/ 🗑

Preview

[タスクの作成(Create Task)]ノードのフィールドが同じように更新されていることを確認してください。更新されていないと、チャットの[タスクの作成(Create Task)]が失敗します。

Create Task

Configuration [Transition Actions \(Optional\)](#)

METHOD NAME
Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION
WebexCCTaskAuth

TASK DETAILS

TASK ID @ CONVERSATION ID @ DESTINATION @

MEDIA TYPE @ MEDIA CHANNEL @

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID @

CUSTOMER NAME @

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) @