

Problemen oplossen die vaak worden gezien in een CCE-omgeving bij integratie met Webex Connect

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten:](#)

[Gebruikte component:](#)

[Achtergrond](#)

[Toegang tot en verzamelen van logs voor verschillende componenten](#)

[Webex Connect Portal - Stromen](#)

[Beschrijvende logboeken inschakelen voor uw specifieke stroom](#)

[Foutopsporingslogboeken](#)

[Cloud Connect-server](#)

[Logbestanden van browserconsole](#)

[Vanuit een Chrome-browser](#)

[Vanuit een Firefox-browser](#)

[ICM-logboeken](#)

[Veelvoorkomende scenario's voor probleemoplossing](#)

[Scenario 1: Instellingen voor digitale kanalen op de CCE-beheerderspagina worden niet geladen met een fout - Fout bij het verbinden met de digitale routingsservice.](#)

[Scenario 2: Chatinitiatie mislukt met een fout - Het opgegeven domein is niet geldig.](#)

[Scenario 3: Chatinitiatie mislukt in de CCE Create Task-node met fout - Het opgegeven domein is niet geldig.](#)

[Scenario 4: Het beheren van digitale kanalen gadget op Finesse kan niet laden en inloggen \(laadt een lege gadget\).](#)

[Scenario 5: Het beheren van digitale kanalen op Finesse kan niet inloggen met een fout - Het laden van digitale kanalen is mislukt. De gadget-bronnen kunnen niet worden opgehaald.](#)

[Scenario 6: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Inloggen is mislukt. Ongeldige tokenhandtekening.](#)

[Scenario 7: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Inloggen is mislukt. Gebruiker niet gevonden. Probeer de aanmeldingsbewerking opnieuw.](#)

[Scenario 8: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Mediakanalen niet beschikbaar. U bent niet geconfigureerd voor het gebruik van mediakanalen.](#)

[Scenario 9: Accepteer Chat mislukt met - Het laden van gegevens is mislukt. Het systeem kan de taak niet laden vanwege ontbrekende informatie.](#)

[Scenario 10: Chat kan niet worden geladen op Digitale kanalen beheren met fout - Kan geen gegevens laden - Geen deelnemer\(s\) toegevoegd aan dit gesprek.](#)

[Volg de specifieke ECC-variabelen voor digitale routing op de logboeken van MR PG, Router en Browser Console.](#)

[ECC Variable Tracing inschakelen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u algemene probleemszenario's kunt oplossen die worden gezien in een Contact Center Enterprise (CCE)-oplossing die is geïntegreerd met Webex Connect.

Voorwaarden

Vereisten:

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte component:

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CCE-versie: 12.6(2)
- Finesse versie: 12.6(2)
- Webex-besturingshub
- Webex Connect-portal
- Webex Engage Portal

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.



Opmerking: Agenten die digitale kanaaltaken afhandelen, moeten Single Sign-On (SSO) ingeschakeld zijn.

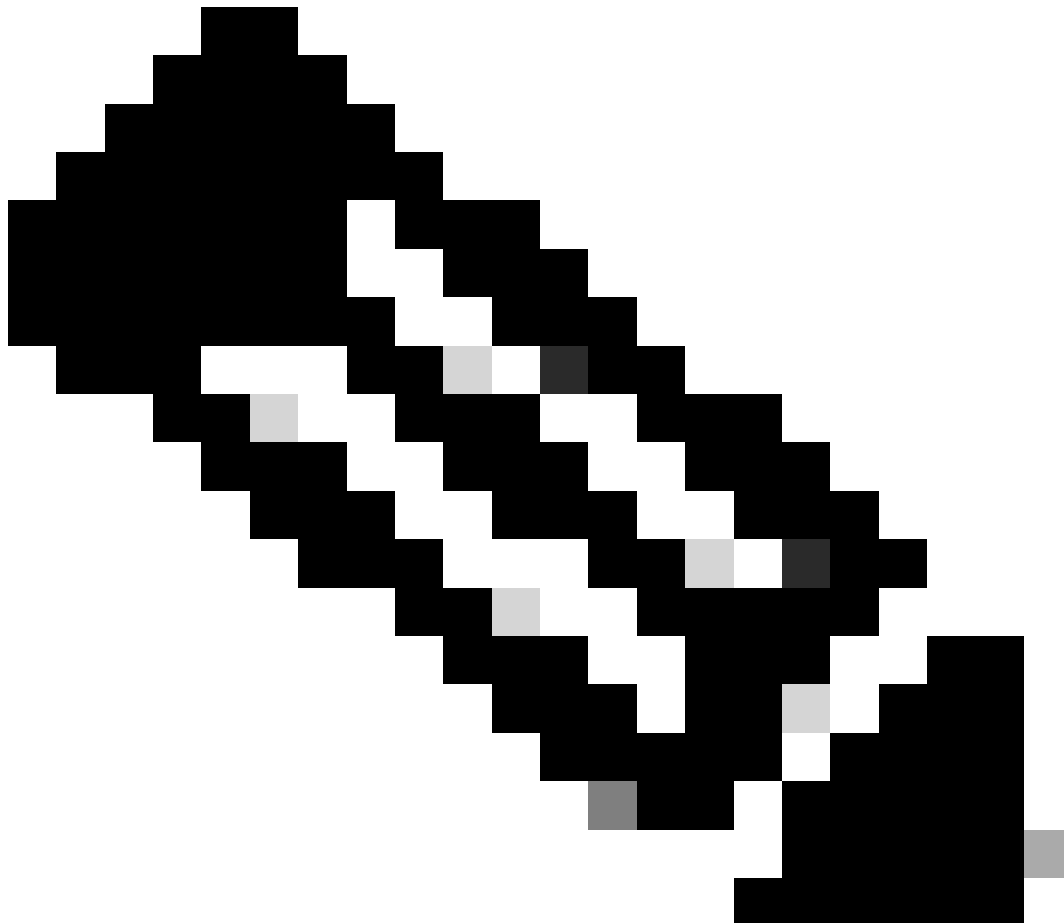
Achtergrond

Met Webex Connect kunnen de contactcenterbedrijven en hun klanten communiceren via digitale kanalen zoals e-mail, chat en sms. De Contact Center Enterprise (CCE)-oplossing is geïntegreerd met Webex Connect om een naadloze omnichannel-ervaring voor klanten te creëren. Deze integratie helpt klanten om te communiceren via spraak- en digitale communicatiekanalen. Webex Connect biedt een rijke selfservice en bot-integratie om klanten in staat te stellen antwoorden te krijgen op een aantal veelgestelde vragen. Het biedt een uniforme oplossing voor geïntegreerde routing, Agent Desktop en rapportageservice. Webex Connect biedt een vereenvoudigd raamwerk dat partners en klanten helpt om via digitale kanalen te communiceren.

Toegang tot en verzamelen van logs voor verschillende

componenten

Webex Connect Portal - Stromen



Opmerking: Zorg ervoor dat u beschrijvende logboekregistratie hebt ingeschakeld voor de stroom voordat u een activiteit start.

Beschrijvende logboeken inschakelen voor uw specifieke stroom

- Selecteer het tandwielpictogram boven aan de pagina om de Flow Settings te openen
- Schakel op het tabblad Algemeen Beschrijvende logboeken in
- Voer 1000 in het bestand 'Ingeschakeld voor' in
- Klik op Save (Opslaan).

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

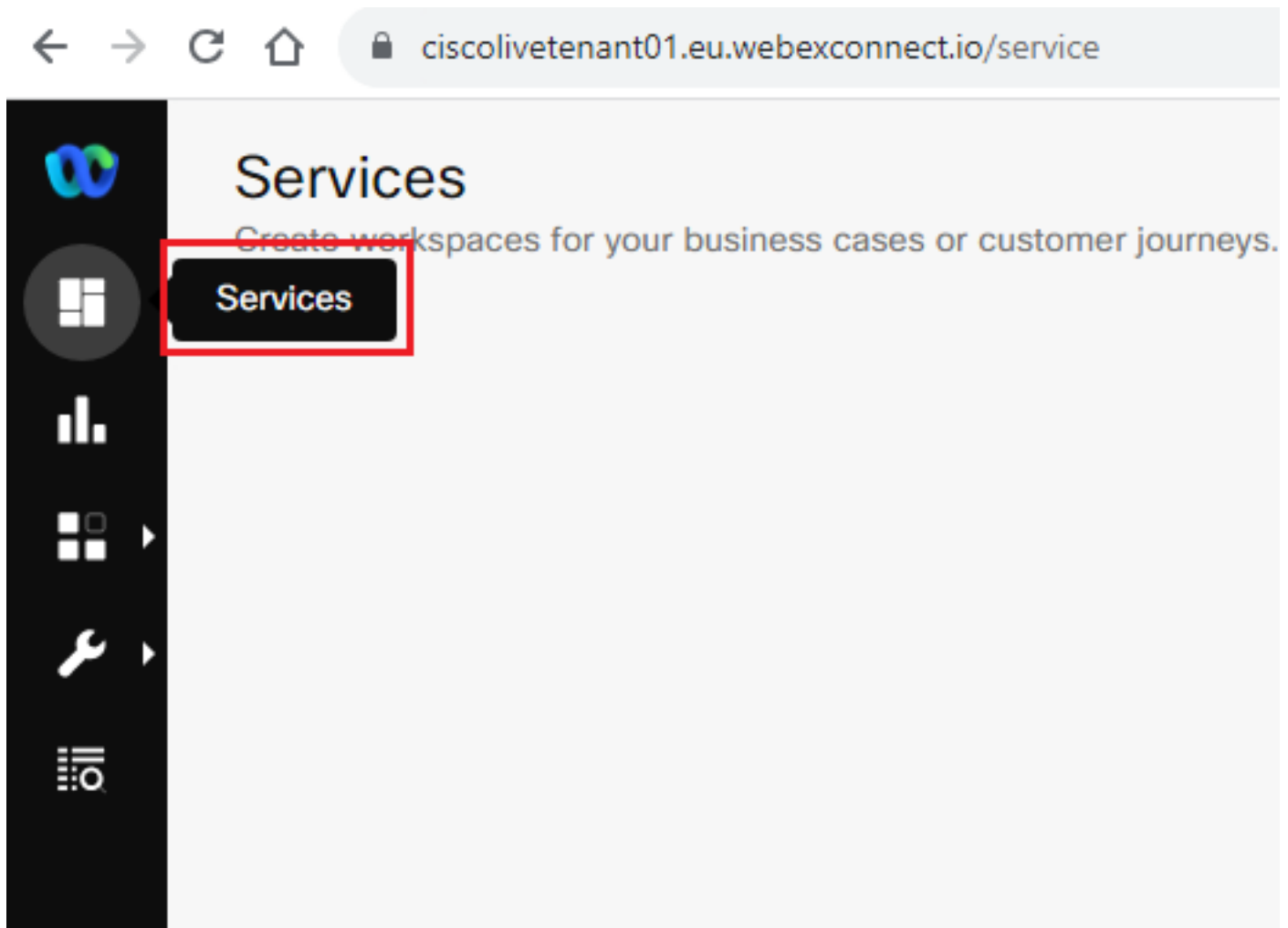
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

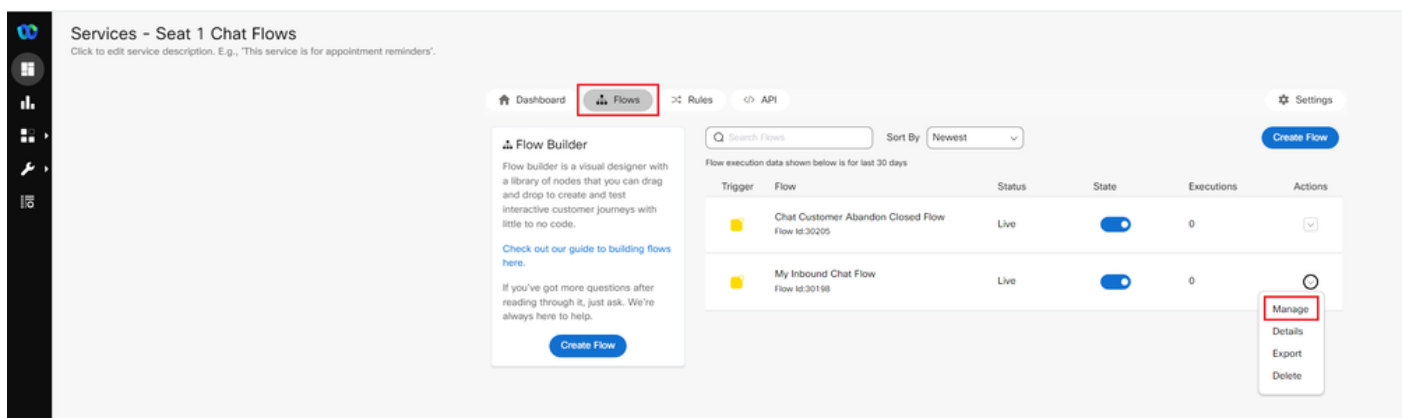
Cancel Save

Foutopsporingslogboeken

Stap 1: Meld u aan bij uw Connect Portal en navigeer naar Services en klik op de juiste service.

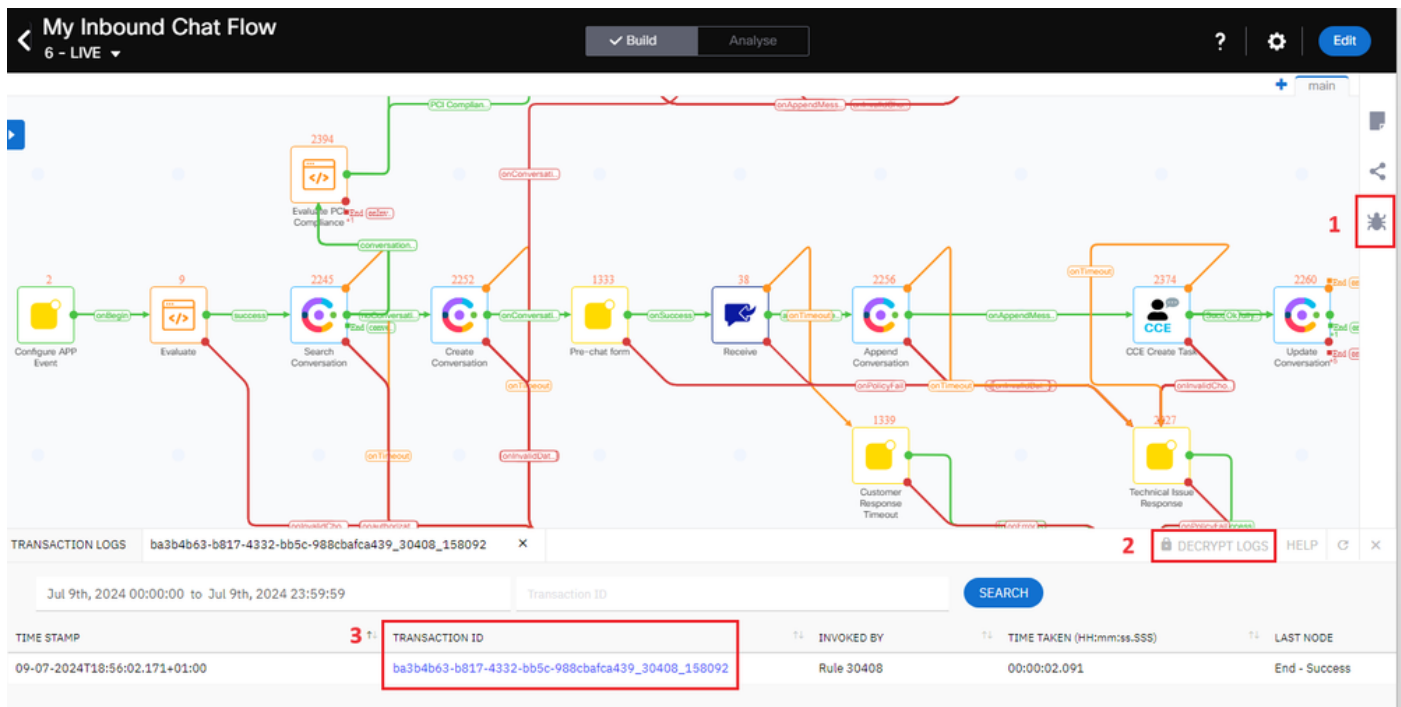


Stap 2: Klik vervolgens op 'Stromen' en selecteer de juiste stroom die wil debuggen:



Stap 3: Nu, binnen de geselecteerde stroom:

1. Klik op het debugger icoon aan de rechterkant.
2. Klik vervolgens op 'Logboeken decoderen'.
3. Zoek de tijdstempel van uw meest recent geïnitieerde chat en klik op de bijbehorende 'transactie-id'.



Stap 4: Klik op elk van de knooppunten om de details van de gebeurtenissen te bekijken die op elk van de knooppunten zijn opgetreden.

Cloud Connect-server

Chatsessies kunnen worden gevolgd in het bestand digital routing.log op de Cloud Connect Server met behulp van de TransactionID die is opgehaald uit de Foutopsporing.

- Naam logbestand: digitalrouting.log
- Via CLI: bestand activelog ophalen /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- Via browser: <https://<cloud-connect-server>:8445/draapi/log/digital routing>

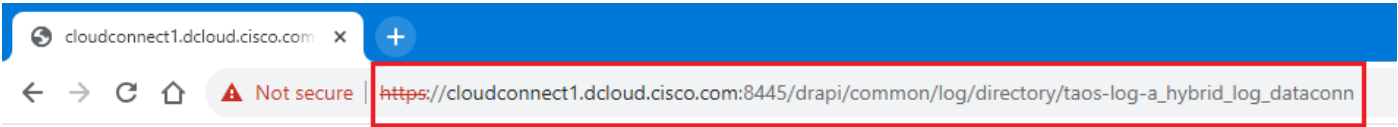
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL <https://cloudconnect1.dcloud.cisco.com:8445/draapi/log/digitalrouting>. The page title is 'DigitalRouting'. Below the title is a table with two columns: 'Filename' and 'Size'. The first row of the table is highlighted with a red box, showing the filename 'digitalrouting.log' and its size '34247156'. A context menu is open over the first row, showing options like 'Open link in new tab', 'Open link in new window', 'Open link in incognito window', 'Save link as...', 'Copy link address', and 'Inspect'.

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

Klik met de rechtermuisknop op de bestandsnaam van het log en klik op 'Link opslaan als'

Problemen met agentsynchronisatie kunnen worden bijgehouden in het bestand data.log.

- Naam logbestand: data.log
- Via CLI: bestand activelog ophalen /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- Via browser: https://<cloud-connect-server>:8445/drapicommon/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_data



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

Klik met de rechtermuisknop op de bestandsnaam van het log en klik op 'Link opslaan als'

Logbestanden van browserconsole

De 'Manage Digital Channel'-gadget op de Finesse-desktop wordt gehost op Webex Engage. Vandaar dat de communicatie plaatsvindt tussen de browser waar Finesse-desktop is geladen en Webex Engage.

Om problemen met gadgets op te lossen, zijn browserconsolelogs nodig.



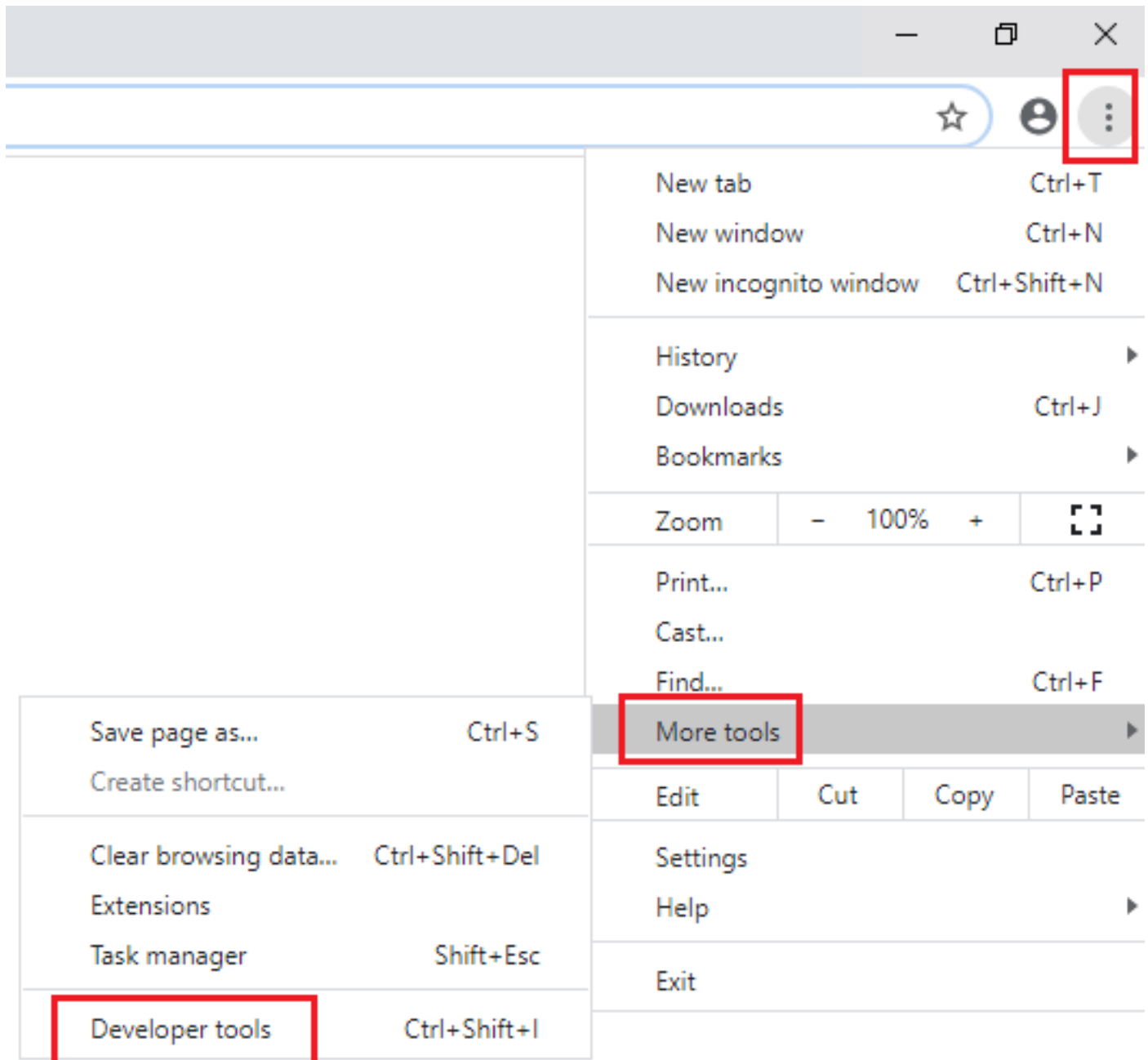
Opmerking: voor het beheren van problemen met de Digital Channel-gadget zijn geen Finesse Desktop WebServices-logs vereist.

Vanuit een Chrome-browser

- Klik op het pictogram Instellingen en navigeer naar Ontwikkelaarstools > Meer tools > Ontwikkelaarstools.
- Klik op het tandwielsymbool op Developer tools > Console tabblad en controleer de opties: Logboek behouden, Tijdstempels tonen, XMLHttpRequests registreren.
- Klik op het tandwielsymbool op Developer tools > Network tab en selecteer de optie: Preserve log.
- Sluit de instellingenpagina.
- Laad nu de URL in de browser.
- De consolelogs kunnen nu worden verzameld door met de rechtermuisknop op het tabblad 'Console' te klikken en Alles opslaan als te selecteren.

Vanuit een Firefox-browser

- Klik op het pictogram van het menu Toepassingen en navigeer naar Meer tools > Tools voor webontwikkelaars.
- Klik op het tandwielsymbool op het tabblad Netwerk en selecteer de optie: Logboeken aanhouden.
- De console- en netwerkklogboeken kunnen nu worden verzameld door met de rechtermuisknop op de respectieve tabbladen te klikken en Alles opslaan als te selecteren.





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...

- "status: 4002, desc: waarde is verplicht, naam: domein [id: cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144]"

Dit oplossen:

- Navigeer in Webex Connect Portal naar Service >> selecteer de juiste Service >> Stroom >> Stroom bewerken >> selecteer Bewerken >> dubbelklik op 'CCE Create Task'-node
- Voer in het veld Domein het toegangspunt voor Webex Connect in om het routeverzoek naar Cloud Connect te kunnen verzenden, wat in dit geval een omgekeerde proxy is
- De Reverse Proxy voor de implementatie >> Opslaan >> Live maken >> selecteer de juiste toepassing >> Live maken.

Scenario 4: Het beheren van digitale kanalen gadget op Finesse kan niet laden en inloggen (laadt een lege gadget).

- Agenten die digitale kanaaltaken afhandelen, moeten Single Sign-On (SSO) ingeschakeld zijn. Als deze niet zijn ingeschakeld voor eenmalige aanmelding, wordt het digitale kanaal beheren leeg geladen.
- Als de agent SSO is ingeschakeld en de gadget leeg wordt geladen, verzamelt u de logboeken van de browserconsole om problemen op te lossen.

Scenario 5: Het beheren van digitale kanalen op Finesse kan niet inloggen met een fout - Het laden van digitale kanalen is mislukt. De gadget-bronnen kunnen niet worden opgehaald.

Consolelogboeken tonen: "Configuratie van digitaal kanaal is niet geconfigureerd voor orgID"

Deze fout kan worden gezien als de configuratie voor cloudverbinding ontbreekt onder Cisco Finesse Administration page >> Cloud Connect Settings

- Zorg ervoor dat de juiste Cloud Connect Server-gegevens worden ingevoerd.

Cisco Finesse Administration

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*

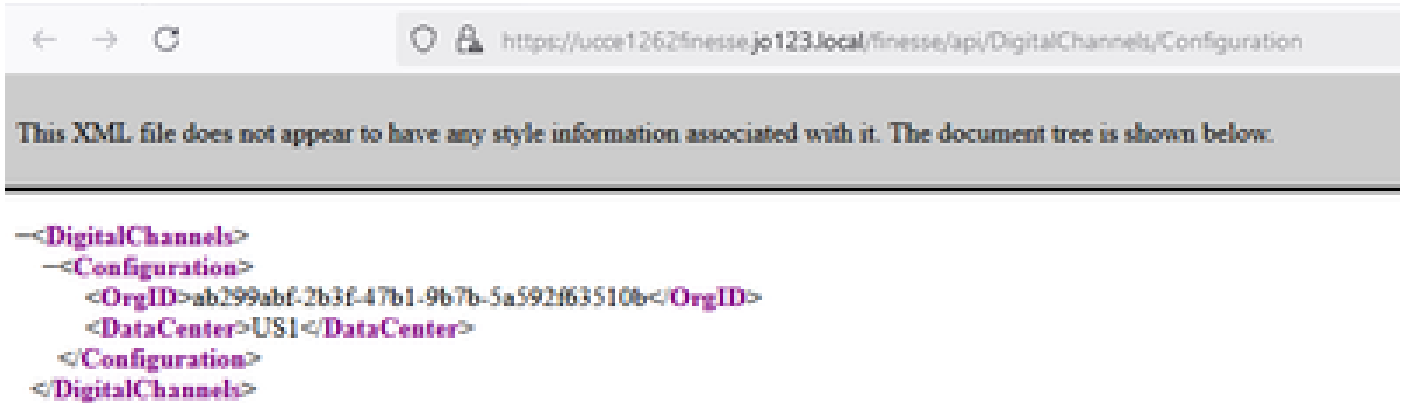
Publisher Address* cloudconnect1.dcloud.ci

Subscriber Address subscriberHost

Zodra de Cloud Connect-serverinstelling is geverifieerd, controleert u de URL om er zeker van te zijn dat u een OrgID ziet:

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

Voorbeeld uit een werklab



Als u geen organigram ziet staan, kunt u ook:

- De containers op Cloud Connect worden niet uitgevoerd (lijst met hulpprogramma's voor cloudconnect)

OF

- Poort 8445 tussen de Finesse- en Cloud Connect-servers is geblokkeerd.

Als er een communicatieprobleem is tussen Finesse en CloudConnect, wordt in het logbestand Cisco Finesse Desktop WebService het volgende weergegeven:

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

Connectiviteit controleren met deze CLI-opdrachten:

- Van Finesse: gebruikt netwerkconnectiviteit <cloud-connect-fqdn> 8445
- Van CloudConnect: gebruikt netwerkconnectiviteit <finesse-fqdn> 8445

Scenario 6: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Inloggen is mislukt. Ongeldige tokenhandtekening.

De logboeken van de browserconsole tonen een onConversationLoadedError '9005' die een probleem aangeeft met het IdS-certificaat dat aanwezig is in de 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
```

Dit oplossen:

- Controleer of er geen wijzigingen zijn aangebracht in de token-csr die is gegenereerd op IdS (toon id-token-csr).
- Upload het ondertekende certificaat (gegenereerd uit de CSR) opnieuw naar de webex-besturingshub (Control Hub >> Contact Center >> Digital tab)
- Verwijder de browsercache, start de browser opnieuw op en test deze opnieuw.
- Inloggen moet nu succesvol zijn.

Als er wijzigingen zijn aangebracht aan de IdS-kant van het id-token of als het certificaat beschadigd is, dan moeten de stappen uit het gedeelte '[Regeneer het public key-certificaat met behulp van Cisco IdS](#)' worden gevolgd.

- Opmerking: dit kan alleen worden gedaan tijdens niet-productie-uren, omdat het een herstart van de IdS-server inhoudt en ook vereist dat de agents zich afmelden en opnieuw inloggen.

Scenario 7: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Inloggen is mislukt. Gebruiker niet gevonden. Probeer de aanmeldingsbewerking opnieuw.

De browserconsolelogs tonen een onConversationLoadedError '9010' die aangeeft dat de gebruiker niet bestaat in Engage voor die tenant (orgID).

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

Verifiëren:

- Het gebruikersprofiel op Webex Engage is actief
- Het gebruikersprofiel staat op de juiste tenant (orgID).

Scenario 8: Het beheren van digitale kanalen op Finesse mislukt om in te loggen met een fout - Mediakanalen niet beschikbaar. U bent niet geconfigureerd voor het gebruik van mediakanalen.



Media channels not available

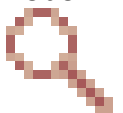
You are not configured to use Media Channels.
Contact your administrator.

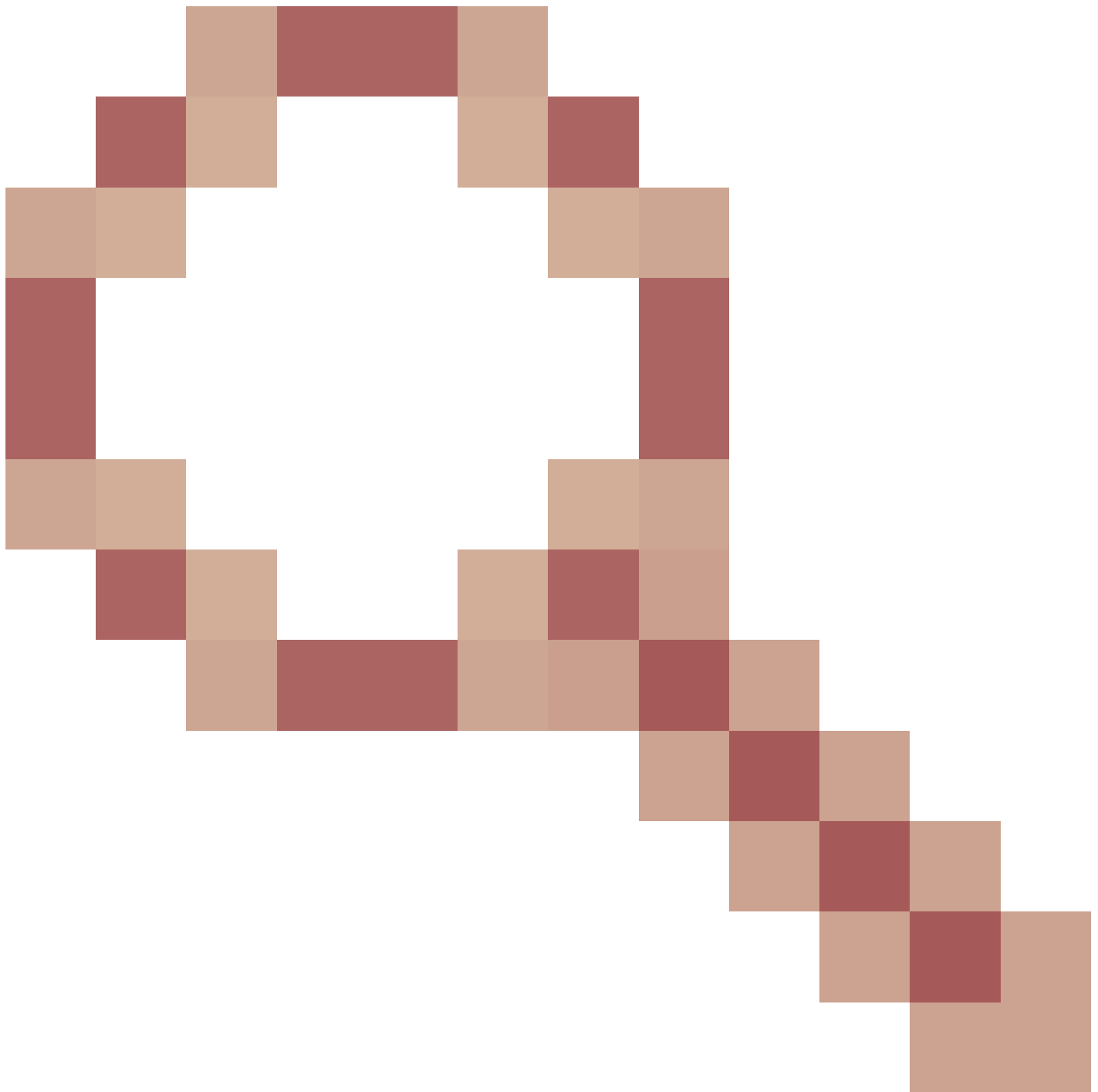
Zorgen voor:

- Agent is geconfigureerd met de juiste Webex Connect MRD-gebaseerde Skill Group.
- Agent is geconfigureerd met en Attribuut waarmee de gebruiker deel kan uitmaken van de Precision Queue (PQ) van de Webex Connect MRD.
- Mediaklasse en MRD zijn correct geconfigureerd.

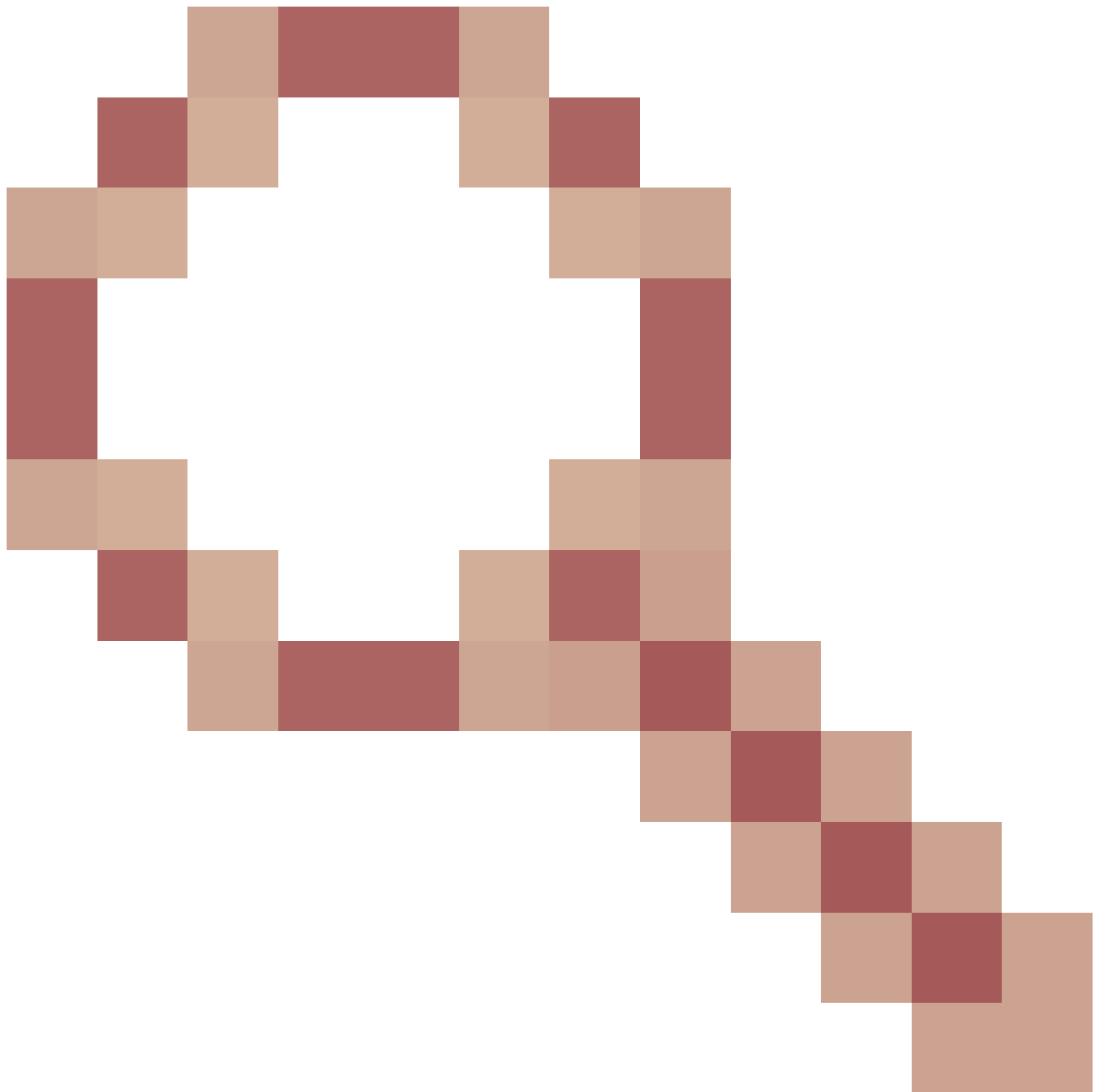
Als deze fout wordt gezien voor agents die alleen zijn geconfigureerd voor gebruik van op Webex

Connect MRD gebaseerde PQ, is dit te wijten aan een defect - Cisco bug ID [CSCwk50394](#)



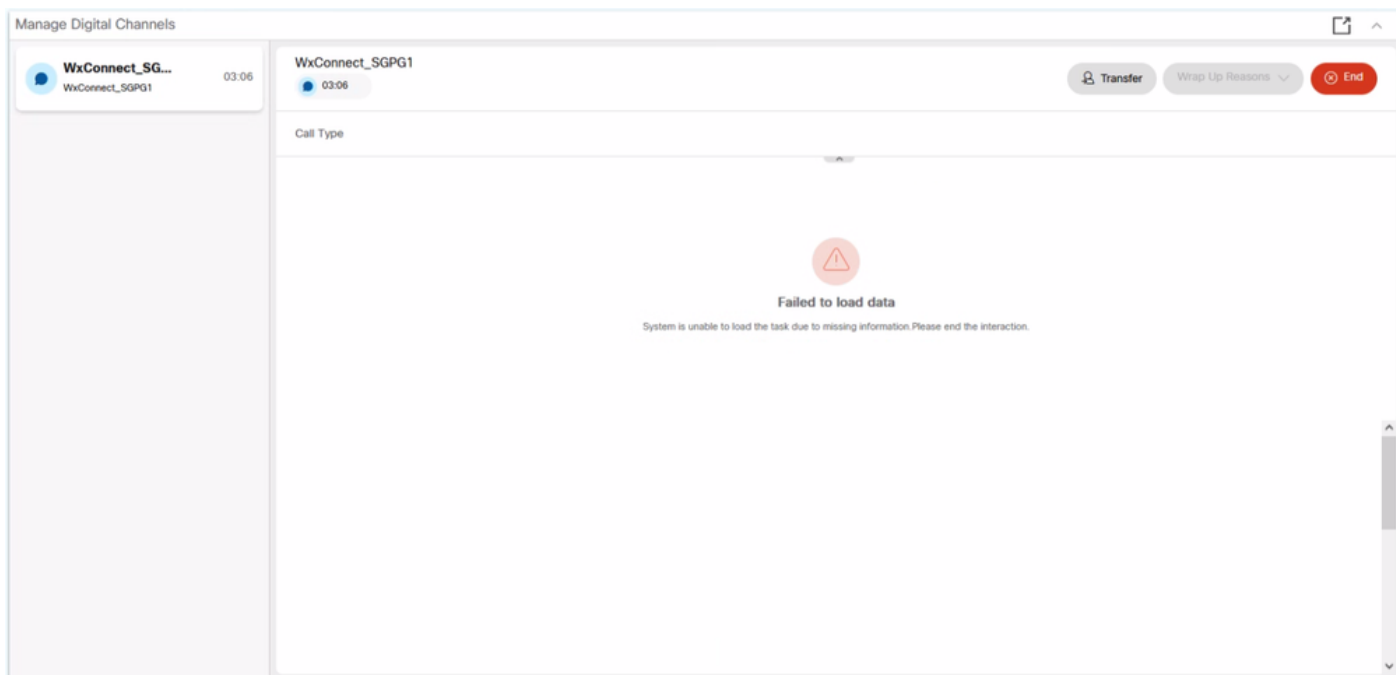


- Consolelogboeken weergeven: useMediaSetup.js:242 Geen MRD's geconfigureerd voor deze gebruiker.
- Oplossing voor Cisco bug ID [CSCwk50394](#)



: Voeg de agent toe aan een vaardigheidsgroep in de specifieke MRD van Webex Connect.

Scenario 9: Accepteer Chat mislukt met - Het laden van gegevens is mislukt. Het systeem kan de taak niet laden vanwege ontbrekende informatie.



Dit geeft aan dat de gadget Digitale kanalen beheren niet de ECC-variabele waarden heeft ontvangen die nodig zijn om de chatsessie te laden.

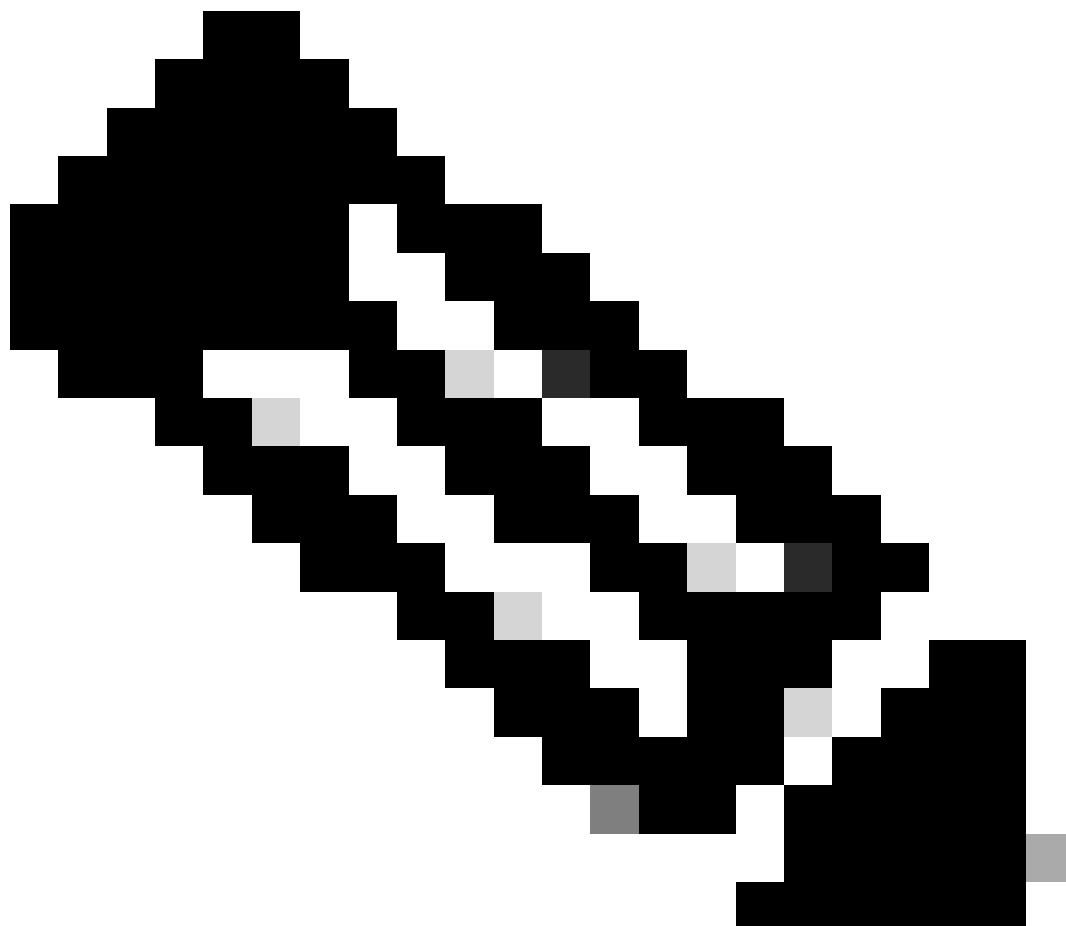
() Logboeken van de browserconsole tonen: <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1 De bron is niet geladen: de server heeft gereageerd met een status van 404 ·

Ontleutelen van logs van de live chat inbound flow show:

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

Om deze fout op te lossen, moet u ervoor zorgen dat:

- De verplichte DR ECC-variabelen worden correct geconfigureerd onder de configuratiegadget voor digitale kanaalinstellingen op de pagina Beheer van CCE.
- De verplichte DR ECC-variabelen worden correct gespeld.
- De verplichte DR ECC-variabelen worden toegevoegd als leden in de Expanded Call Variable Payload List-configuratie onder 'List Tools' in Configuration Manager.



Opmerking: De verplichte ECC-variabele is hoofdlettergevoelig.

Verplichte ECC-variabelen:

- user_DR_Primary
- user_DR_Backup
- user_DR_MediaResourceID
- user_DR_CustomerName
- user_DR_MediaChannelName

Voor meer informatie over de verplichte ECC-variabelen raadpleegt u de sectie ECC-variabelen voor digitale routingstaken in het hoofdstuk Digitale kanaalintegratie met behulp van Webex Connect van de UCCE 12.6.2 Functiehandleiding.

Digital Channels

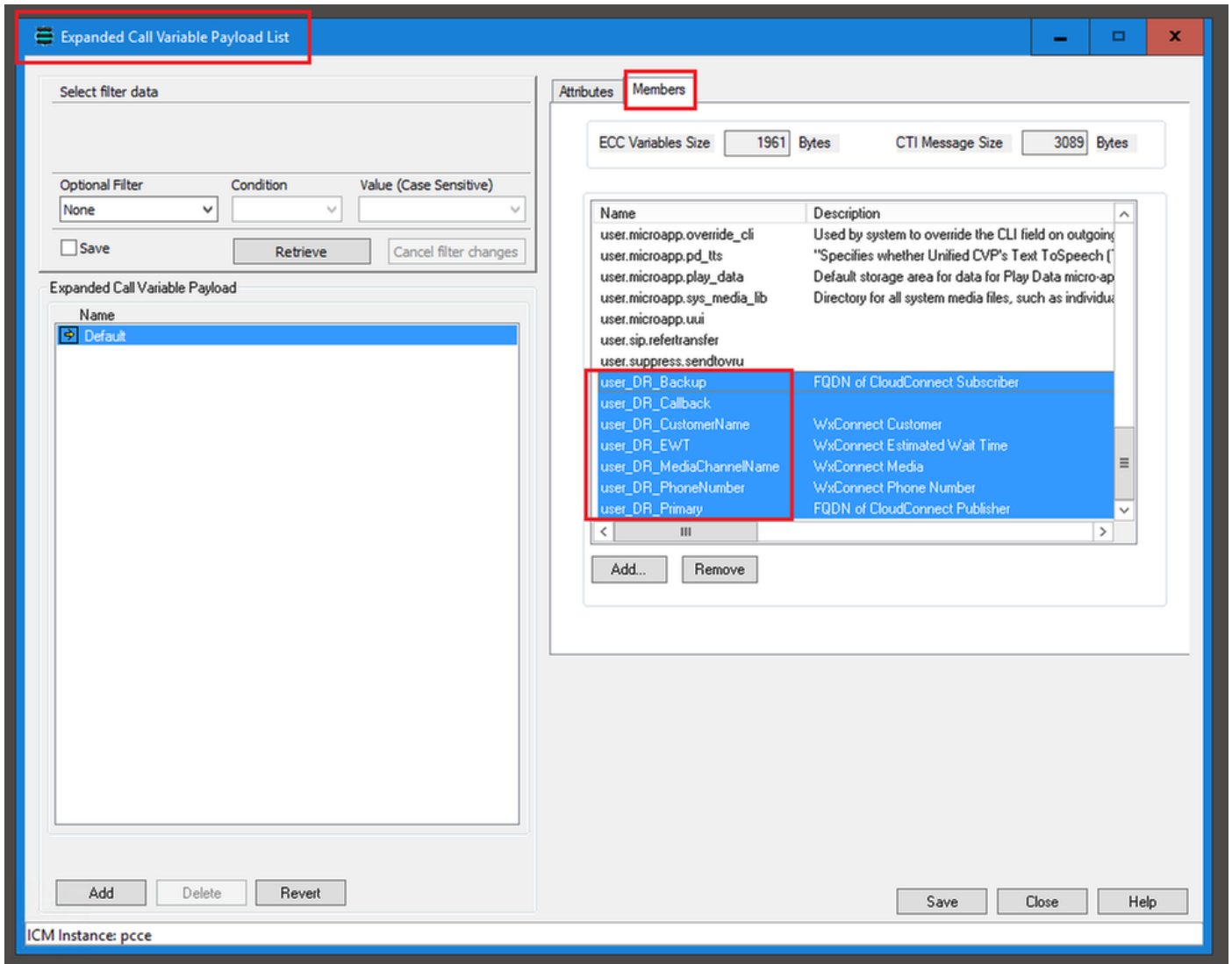


Digital Channel Settings

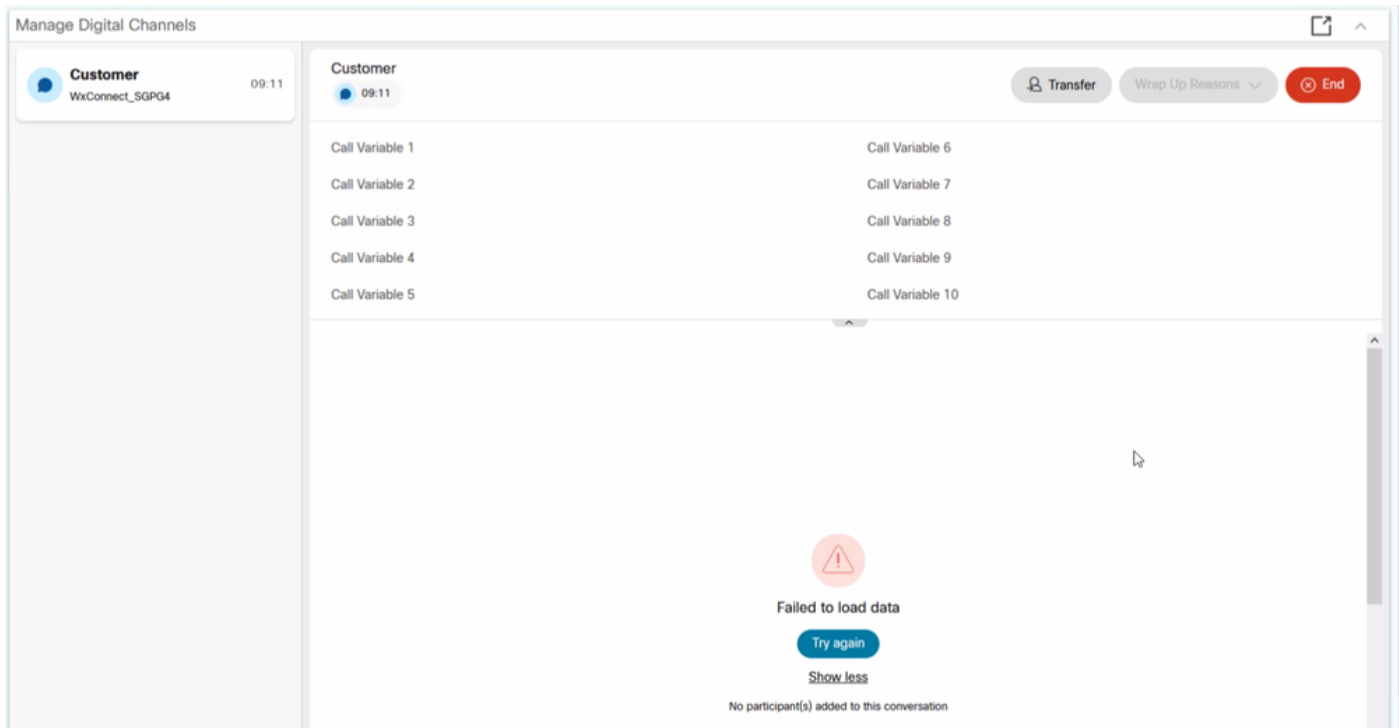
Digital Channel Statistics

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: Chat kan niet worden geladen op Digitale kanalen beheren met fout -
Kan geen gegevens laden - Geen deelnemer(s) toegevoegd aan dit gesprek.



beeld

Browser console logs tonen ""Dispatching event: onConversationLoadedError met payload: {"error":{"status":false,"code":"9015","message":"No participant(s) added to this conversation"},"result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIK973"} bundle.js:1:117180 ""

Dit oplossen:

- Controleer in het Webex Connect-portaal of een van de diagnostische stromen wordt aangeroepen of niet (Aangemaakt >> Wachtrij >> Routed).
- Zo niet, controleer dan de uitvoeringsvoorwaarden voor elk van de agnostische stromen en verwijder/corrigeer ze zoals vereist.
- Sla indien nodig elk van de agnostische stromen op en 'Maak live' met de juiste toepassing om de agnostische stromen te activeren.

Volg de specifieke ECC-variabelen voor digitale routing op de logboeken van MR PG, Router en Browser Console.

Raadpleeg voor logs het document [Track Task Routing Events in een CCE-omgeving geïntegreerd met Webex Connect](#)

ECC Variable Tracing inschakelen

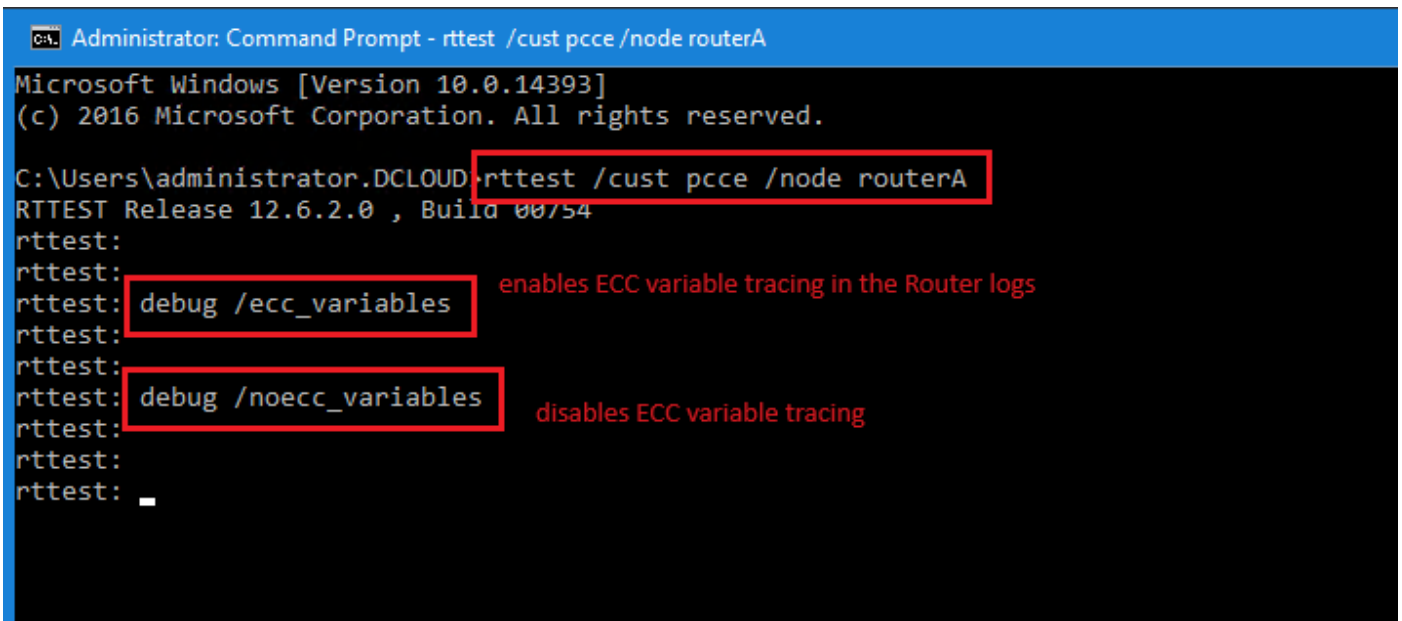
ECC Variable tracing kan worden ingeschakeld op de onderstaande componenten om de ECC-variabelen over alle componenten te volgen:

- Router
- OPC op MR PG

- CTISVR

Raadpleeg dit document voor instructies en opdrachten voor het in- en uitschakelen van de ECC-variabele tracing - Problemen oplossen met [aanroepen en ECC-variabelen Problemen oplossen](#).

Hier is een voorbeeld van de opdrachten die worden gebruikt om de ECC-variabele tracering op de router (rtr) -component in en uit te schakelen.



```
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: _
```

Gerelateerde informatie

Functiehandleiding - Integratie van digitale kanalen met behulp van 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

Cisco Contact Center Enterprise Manage Digital Channels Gadget Gebruikershandleiding:

- 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

Beheer- en installatiehandleiding voor Webex Engage met 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

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.