

Solucionar problemas comuns observados em um ambiente CCE durante a integração com o Webex Connect

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos:](#)

[Componente usado:](#)

[Background](#)

[Como acessar e coletar logs em vários componentes](#)

[Webex Connect Portal - Fluxos](#)

[Ativar registros descritivos para o fluxo específico](#)

[Logs do depurador](#)

[Servidor Cloud Connect](#)

[Logs do console do navegador](#)

[A partir de um navegador Chrome](#)

[A partir de um navegador Firefox](#)

[Logs do ICM](#)

[Cenários comuns de solução de problemas](#)

[Cenário 1: Falha ao carregar Configurações de canal digital na página de administração do CCE com erro - Erro ao conectar ao serviço de roteamento digital.](#)

[Cenário 2: Falha na iniciação do bate-papo com erro - O domínio especificado não é válido.](#)

[Cenário 3: A iniciação do bate-papo falha no nó Criar tarefa do CCE com erro - O domínio especificado não é válido.](#)

[Cenário 4 : O gadget Gerenciar Canais Digitais no Finesse não carrega e faz login \(carrega um gadget em branco\).](#)

[Cenário 5 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao carregar Manage Digital Channels. Não é possível obter as origens do gadget.](#)

[Cenário 6 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao fazer login. Assinatura de token inválida.](#)

[Cenário 7 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao fazer login. Usuário não encontrado. Repita a operação de logon.](#)

[Cenário 8 : Manage Digital Channels on Finesse falha ao fazer login com erro - Canais de mídia não disponíveis. Você não está configurado para usar Canais de Mídia.](#)

[Cenário 9 : Aceitar bate-papo falha com - Falha ao carregar dados. O sistema não pode carregar a tarefa devido à falta de informações.](#)

[Cenário 10 : Falha ao carregar bate-papo em Gerenciar Canais Digitais com erro - Falha ao carregar dados - Nenhum participante foi adicionado a esta conversa.](#)

[Rastreie Variáveis ECC específicas de Roteamento Digital nos logs de Console do MR PG, roteador e navegador.](#)

[Ativar rastreamento de variável ECC](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas comuns encontrados em uma solução Contact Center Enterprise (CCE) integrada ao Webex Connect.

Pré-requisitos

Requisitos:

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componente usado:

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.



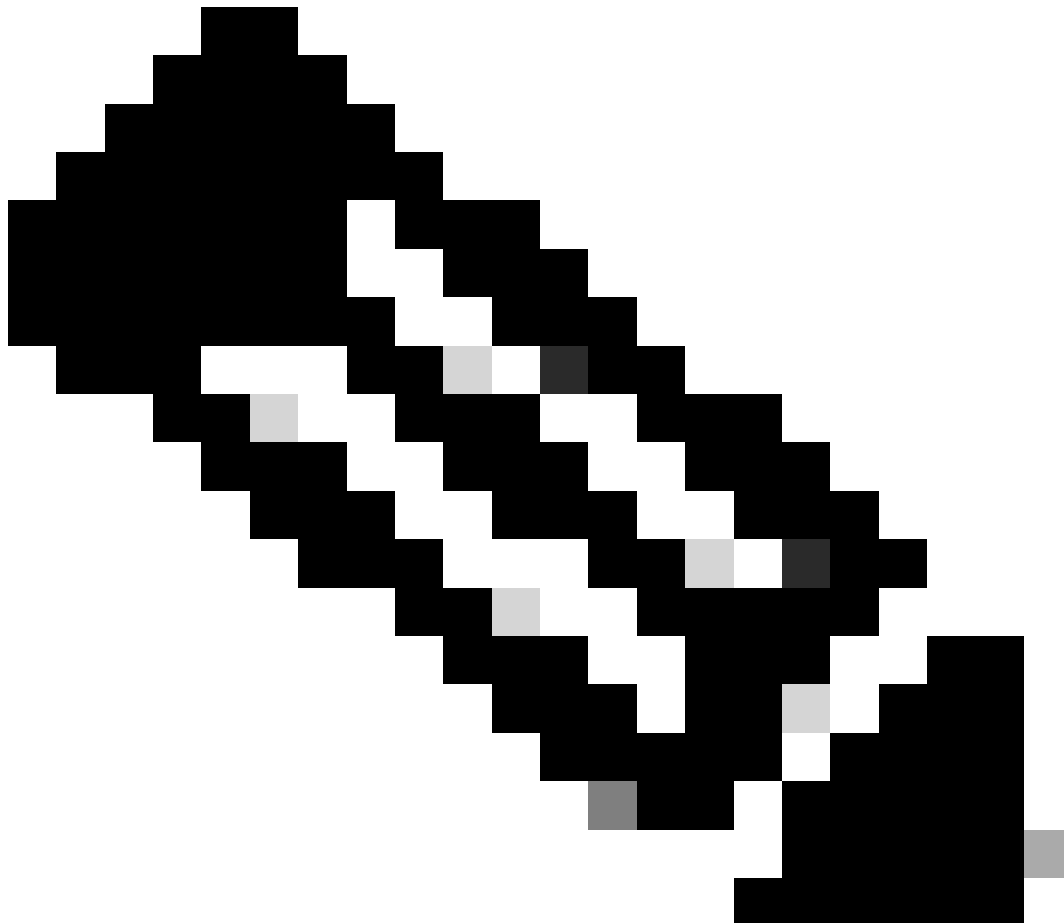
Note: Os agentes que tratam tarefas de canal digital devem estar habilitados para SSO (Logon Único).

Background

O Webex Connect permite que a empresa da Central de Contatos e seus clientes interajam usando canais digitais como e-mail, bate-papo e SMS. A solução Contact Center Enterprise (CCE) integra-se ao Webex Connect para criar uma experiência omnichannel perfeita para os clientes. Essa integração ajuda os clientes a interagir através de canais de comunicação digitais e de voz. O Webex Connect oferece um amplo autoatendimento e integração de ambos para permitir que os clientes obtenham respostas para algumas perguntas comuns. Ele fornece uma solução unificada para roteamento integrado, Agent Desktop e serviço de relatórios. O Webex Connect oferece uma estrutura simplificada que ajuda parceiros e clientes a interagirem por meio de canais digitais.

Como acessar e coletar logs em vários componentes

Webex Connect Portal - Fluxos



Note: Certifique-se de que o log descritivo esteja habilitado para o fluxo antes de iniciar uma atividade.

Ativar registros descritivos para o fluxo específico

- Selecione o ícone de engrenagem na parte superior da página para abrir as Configurações de fluxo
- Na guia Geral, ative os Logs descritivos
- Digite 1000 no campo 'Habilitado para'
- Click Save.

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

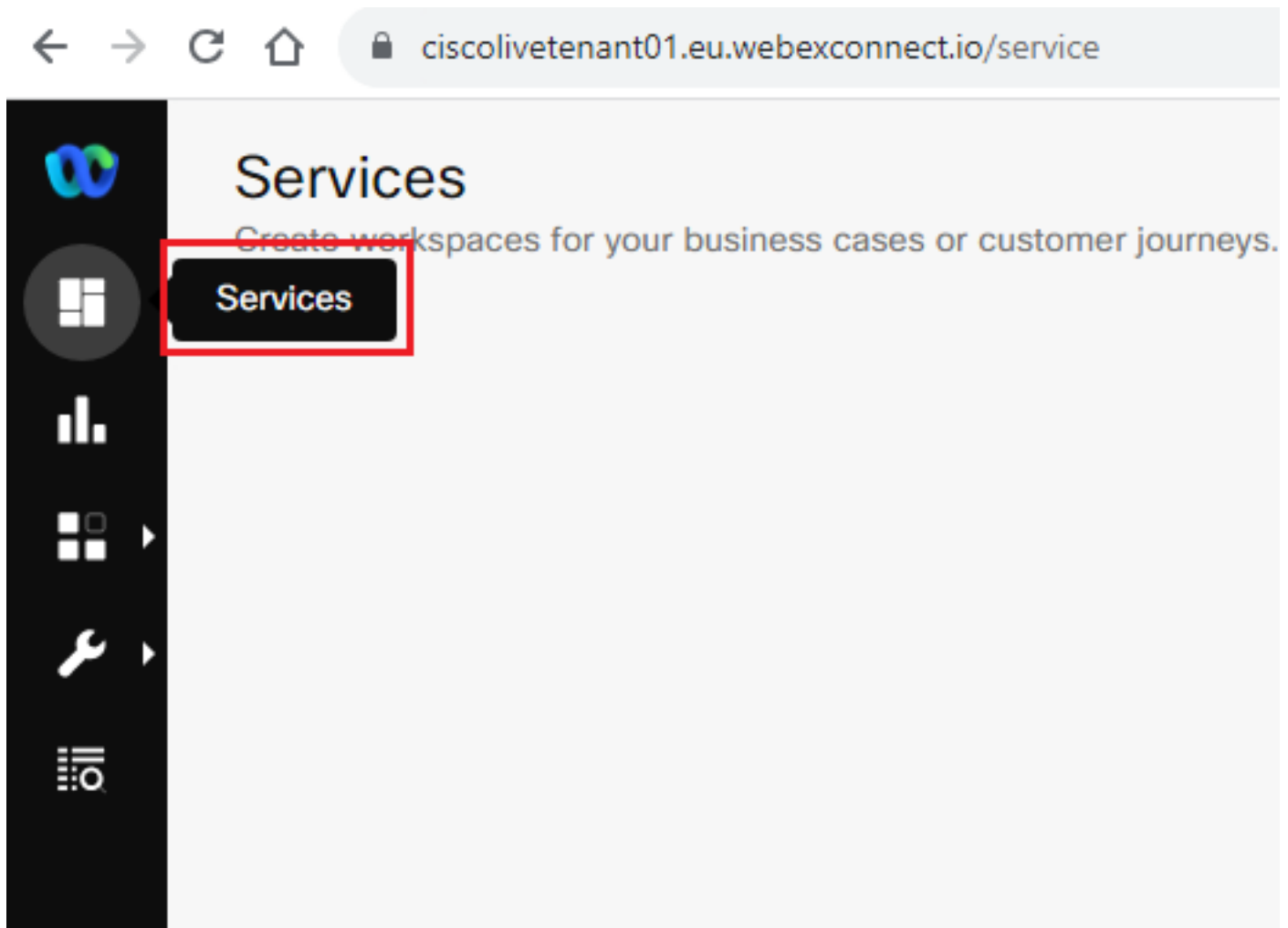
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

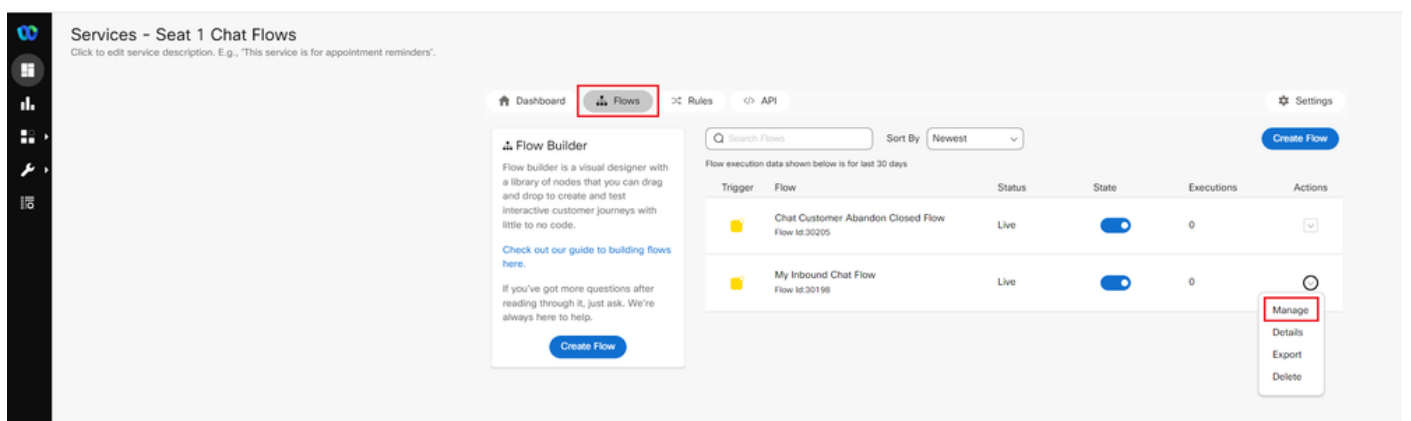
Cancel Save

Logs do depurador

Passo 1: Faça login no portal do Connect, navegue até Serviços e clique no serviço apropriado.

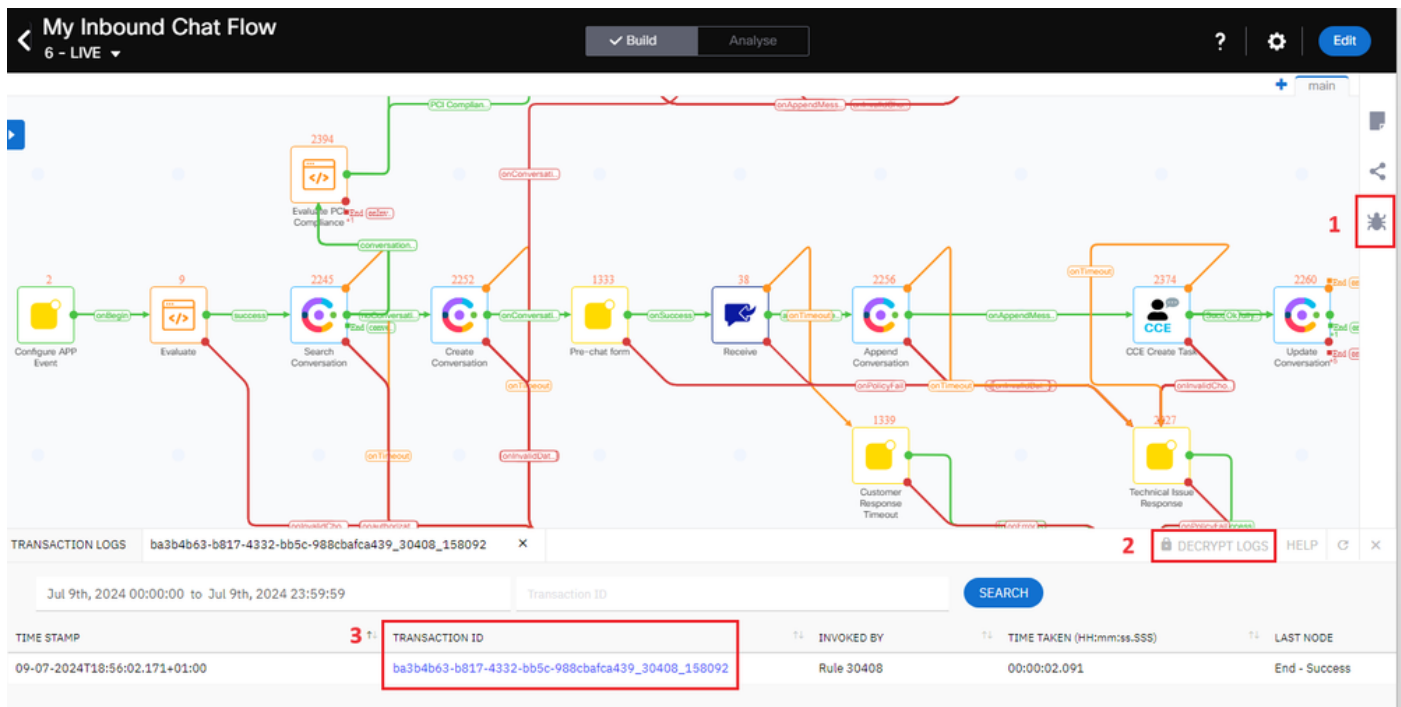


Passo 2: Em seguida, clique em 'Flows' (Fluxos) e selecione o fluxo apropriado que gostaria de depurar:



Passo 3: Agora, dentro do fluxo selecionado:

1. Clique no ícone do depurador à direita.
2. Em seguida, clique em "Decrypt Logs".
3. Localize o carimbo de data/hora do bate-papo iniciado mais recentemente e clique no "ID da transação" correspondente.



Passo 4: Clique em cada nó para exibir os detalhes dos eventos que ocorreram em cada nó.

Servidor Cloud Connect

As sessões de bate-papo podem ser rastreadas no arquivo digitalrouting.log no servidor do Cloud Connect usando o TransactionID obtido do depurador.

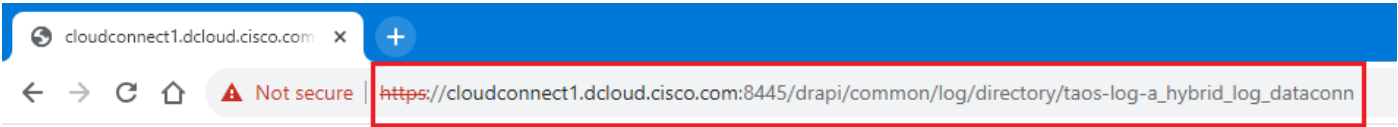
- Nome do arquivo de log: digitalrouting.log
- Usando a CLI: arquivo get ativelog /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- Através do navegador: <https://<servidor-conexão-nuvem>:8445/drapi/log/digitalrouting>

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

Clique com o botão direito do mouse no nome do arquivo de registro e clique em 'Salvar link como'

Os problemas de sincronização do agente podem ser rastreados no arquivo dataconn.log.

- Nome do arquivo de log: dataconn.log
- Usando a CLI: arquivo get ativelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- Através do navegador: https://<servidor-conexão-nuvem>:8445/draapi/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

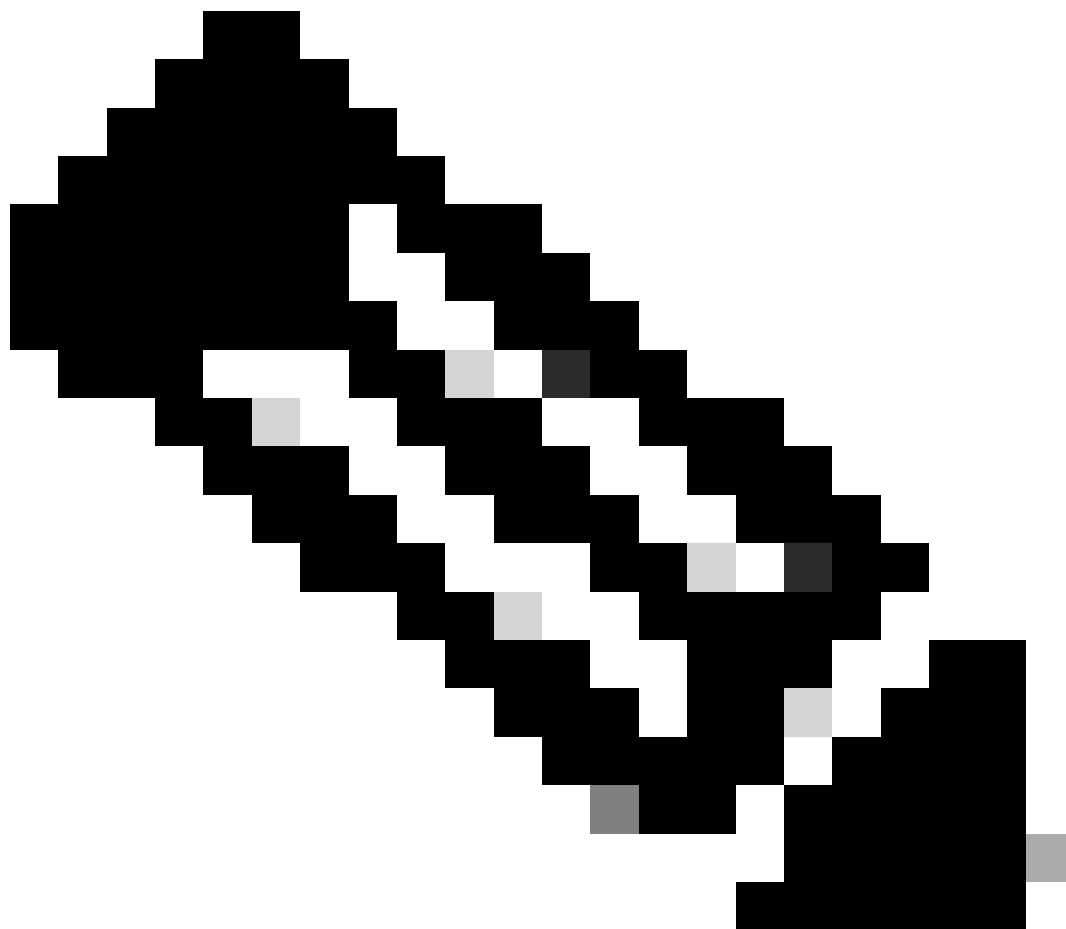
Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

Clique com o botão direito do mouse no nome do arquivo de registro e clique em 'Salvar link como'

Logs do console do navegador

O gadget 'Manage Digital Channel' na área de trabalho do Finesse é hospedado no Webex Engage. Portanto, a comunicação é entre o navegador onde o desktop Finesse é carregado e o Webex Engage.

Para solucionar problemas de gadget, são necessários logs do console do navegador.



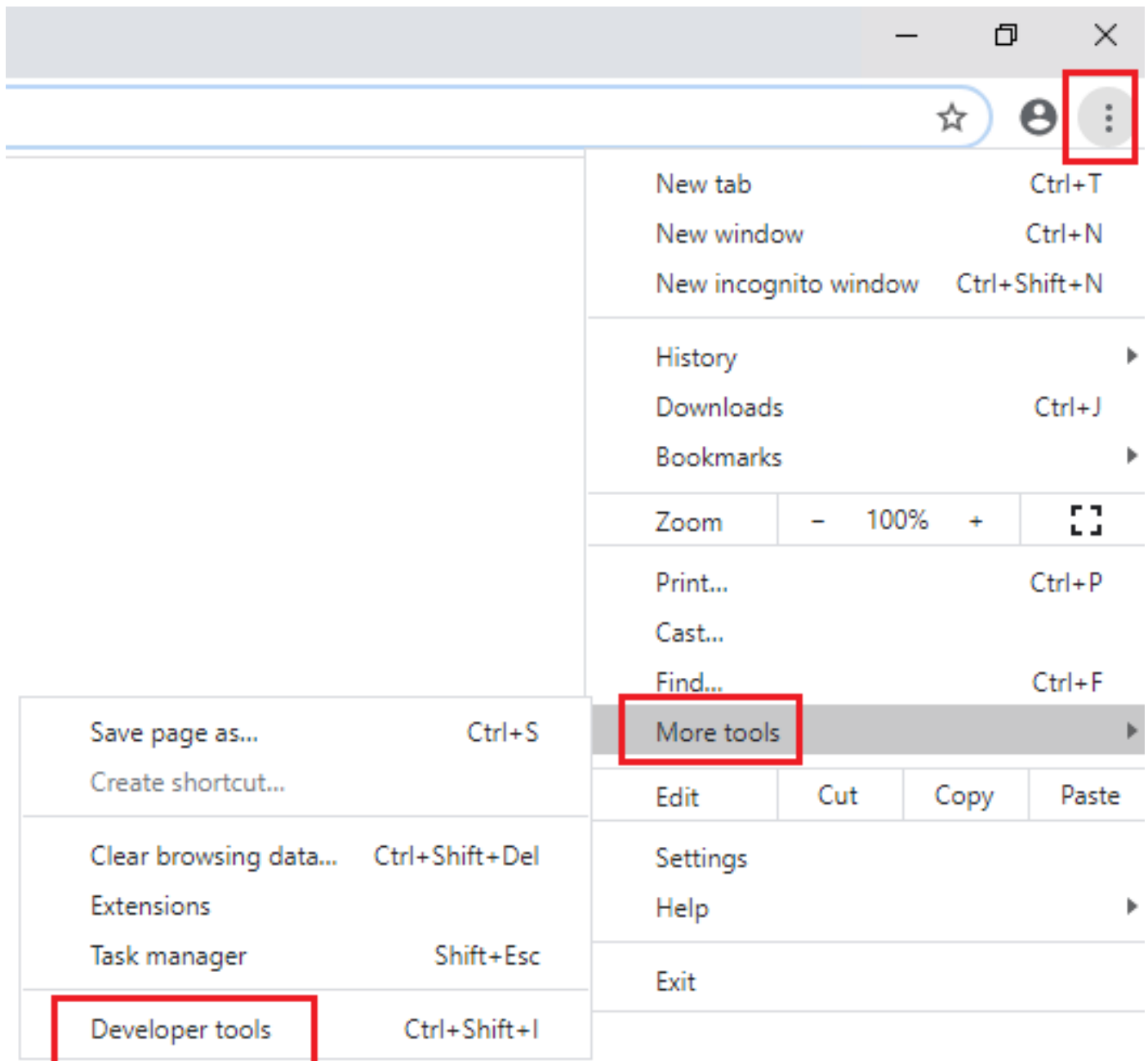
Note: Para gerenciar problemas de gadget de Canal Digital, os logs de WebServices do Finesse Desktop não são necessários.

A partir de um navegador Chrome

- Clique no ícone Configurações e navegue até Ferramentas para desenvolvedores > Mais ferramentas > Ferramentas para desenvolvedores.
- Na guia Ferramentas de desenvolvedor > Console, clique no símbolo da engrenagem e verifique as opções: Preservar log, Mostrar carimbos de data/hora, Registrar XMLHttpRequests.
- Na guia Ferramentas para desenvolvedores > Rede, clique no símbolo da engrenagem e marque a opção: Preservar log.
- Feche a página de configurações.
- Agora carregue o URL no navegador.
- Os registros do console agora podem ser coletados clicando com o botão direito do mouse na guia 'Console' e selecionando Salvar tudo como.

A partir de um navegador Firefox

- Clique no ícone do menu Aplicativos e navegue até Mais ferramentas > Ferramentas do Desenvolvedor da Web.
- Na guia Rede, clique no símbolo da engrenagem e selecione a opção: Logs de persistência.
- O console e os registros de rede podem agora ser coletados clicando com o botão direito do mouse nas respectivas guias e selecionando Salvar tudo como.





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 : o valor é obrigatório, nome: Domínio [id : cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144]"

Para resolver:

- No portal do Webex Connect, navegue para Serviço >> selecione o serviço >> Fluxos >> Editar fluxo >> selecione Editar >> clique duas vezes no nó "CCE Create Task"
- No campo Domínio, digite o ponto de entrada para que o Webex Connect possa enviar a solicitação de rota para o Cloud Connect, que, nesse caso, é um Proxy reverso
- Inserido o Proxy Reverso para a implantação >> Salvar >> Tornar ativo >> selecione o aplicativo correto >> Tornar ativo.

Cenário 4 : O gadget Gerenciar Canais Digitais no Finesse não carrega e faz login (carrega um gadget em branco).

- Os agentes que tratam tarefas de canal digital devem estar habilitados para SSO (Logon Único). Se eles não estiverem habilitados para SSO, a opção Manage Digital Channel (Gerenciar canal digital) será carregada em branco.
- Se o agente estiver habilitado para SSO e o gadget carregar em branco, colete os logs do console do navegador para solucionar o problema.

Cenário 5 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao carregar Manage Digital Channels. Não é possível obter as origens do gadget.

Os logs do console mostram: "A configuração de canal digital não tem orgID configurado"

Esse erro pode ser visto se a configuração de conexão em nuvem estiver ausente na página Cisco Finesse Administration >> Cloud Connect Settings

- Verifique se os detalhes corretos do Cloud Connect Server foram inseridos.

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*

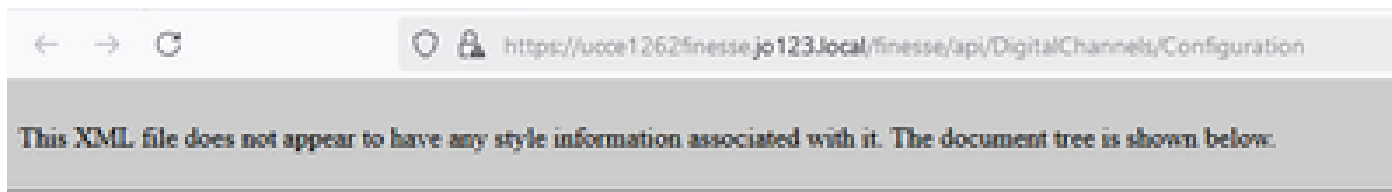
Publisher Address* cloudconnect1.dcloud.ci

Subscriber Address *subscriberHost*

Depois que a configuração do servidor Cloud Connect for verificada, verifique a URL para garantir que você veja uma OrgID:

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

Exemplo de um laboratório de trabalho



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

Se você não vir uma orgID listada:

- Os contêineres no Cloud Connect não estão em execução (lista de conexões em nuvem de utilitários)

OU

- A porta 8445 entre os servidores Finesse e Cloud Connect está bloqueada.

Se houver um problema de comunicação entre o Finesse e o CloudConnect, o arquivo de log do Cisco Finesse Desktop WebService mostrará o seguinte:

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

Verifique a conectividade usando estes comandos CLI:

- Da Finesse: conectividade de rede utils <cloud-connect-fqdn> 8445
- Do CloudConnect: utils network connectivity <finesse-fqdn> 8445

Cenário 6 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao fazer login. Assinatura de token inválida.

Os registros do console do navegador mostram um onConversationLoadedError '9005' indicando um problema com o certificado IdS presente no 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
```

Para resolver:

- Verifique se nenhuma alteração foi feita no token csr gerado em IdS (show ids token csr).
- Carregue novamente o certificado assinado (gerado do csr) no hub de controle do webex (Hub de controle >> Central de atendimento >> guia Digital)
- Limpe o cache do navegador e reinicie o navegador e teste novamente.
- O login deve ser bem-sucedido agora.

Se houve alterações feitas no lado de IdS para o token csr de ids ou se o certificado foi corrompido, as etapas da seção '[Regenerate the public key certificate using Cisco IdS](#)' precisam ser seguidas.

- Note: Isso só pode ser feito durante as horas de não produção, pois envolve a reinicialização do servidor IdS e também exige que os agentes façam logoff e logon novamente.

Cenário 7 : Manage Digital Channels no Finesse falha ao fazer login com erro - Falha ao fazer login. Usuário não encontrado. Repita a operação de logon.

Os logs do console do navegador mostram um onConversationLoadedError '9010' indicando que o usuário não existe no Engage para esse locatário (orgID).

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

Verifique:

- O perfil de usuário no Webex Engage está ativo
- O perfil de usuário está no espaço correto (orgID).

Cenário 8 : Manage Digital Channels on Finesse falha ao fazer login com erro - Canais de mídia não disponíveis. Você não está configurado para usar Canais de Mídia.



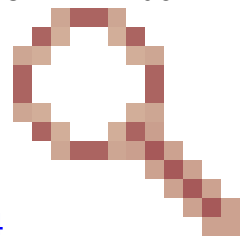
Media channels not available

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

Assegure:

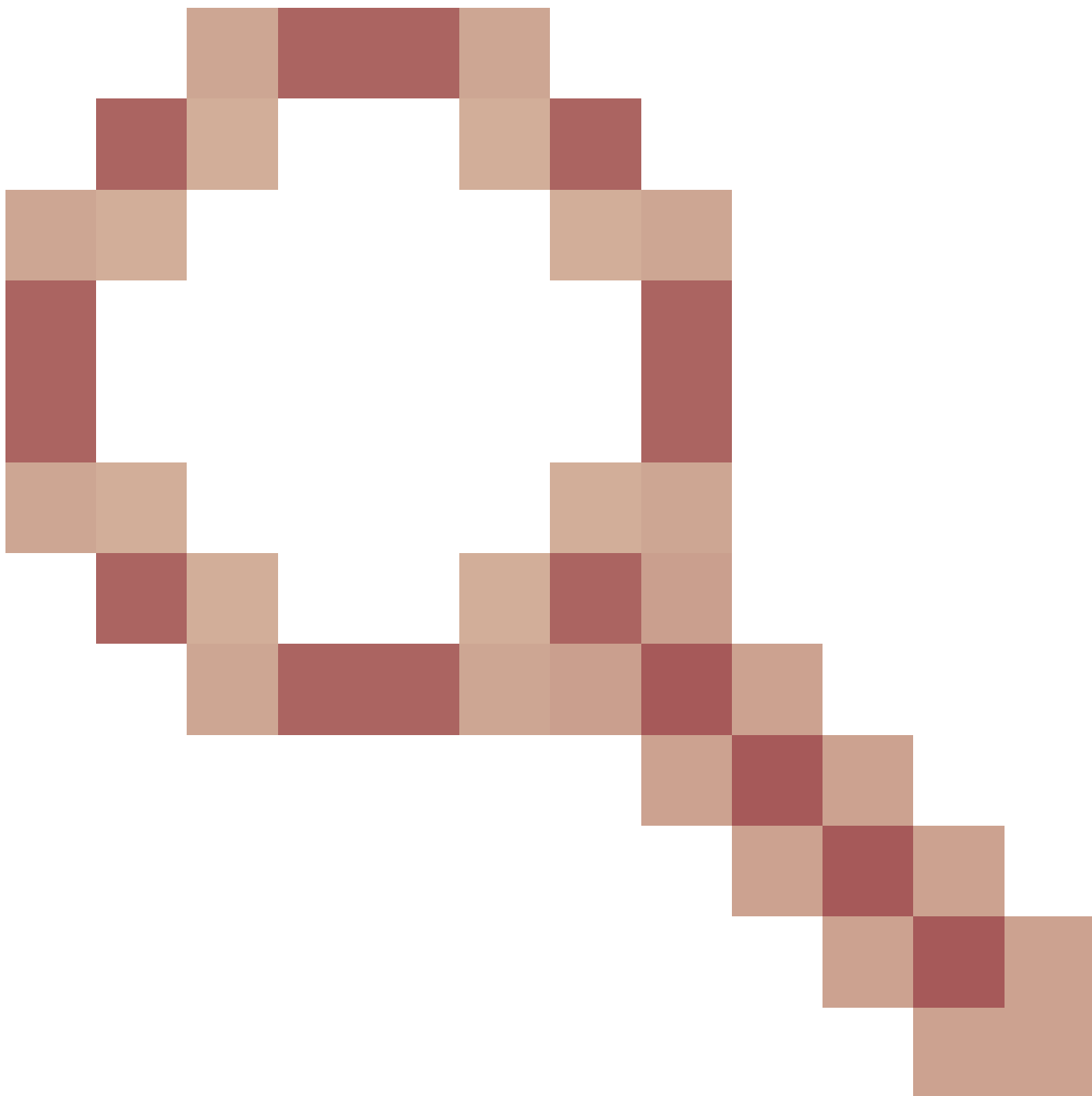
- O agente está configurado com o grupo de habilidades baseado no MRD do Webex Connect correto.
- O agente é configurado com um atributo que permite que o usuário faça parte da fila de precisão (PQ) do MRD do Webex Connect.
- A classe de mídia e o MRD estão configurados corretamente.

Se esse erro for visto para agentes configurados apenas para usar PQ com base em MRD do

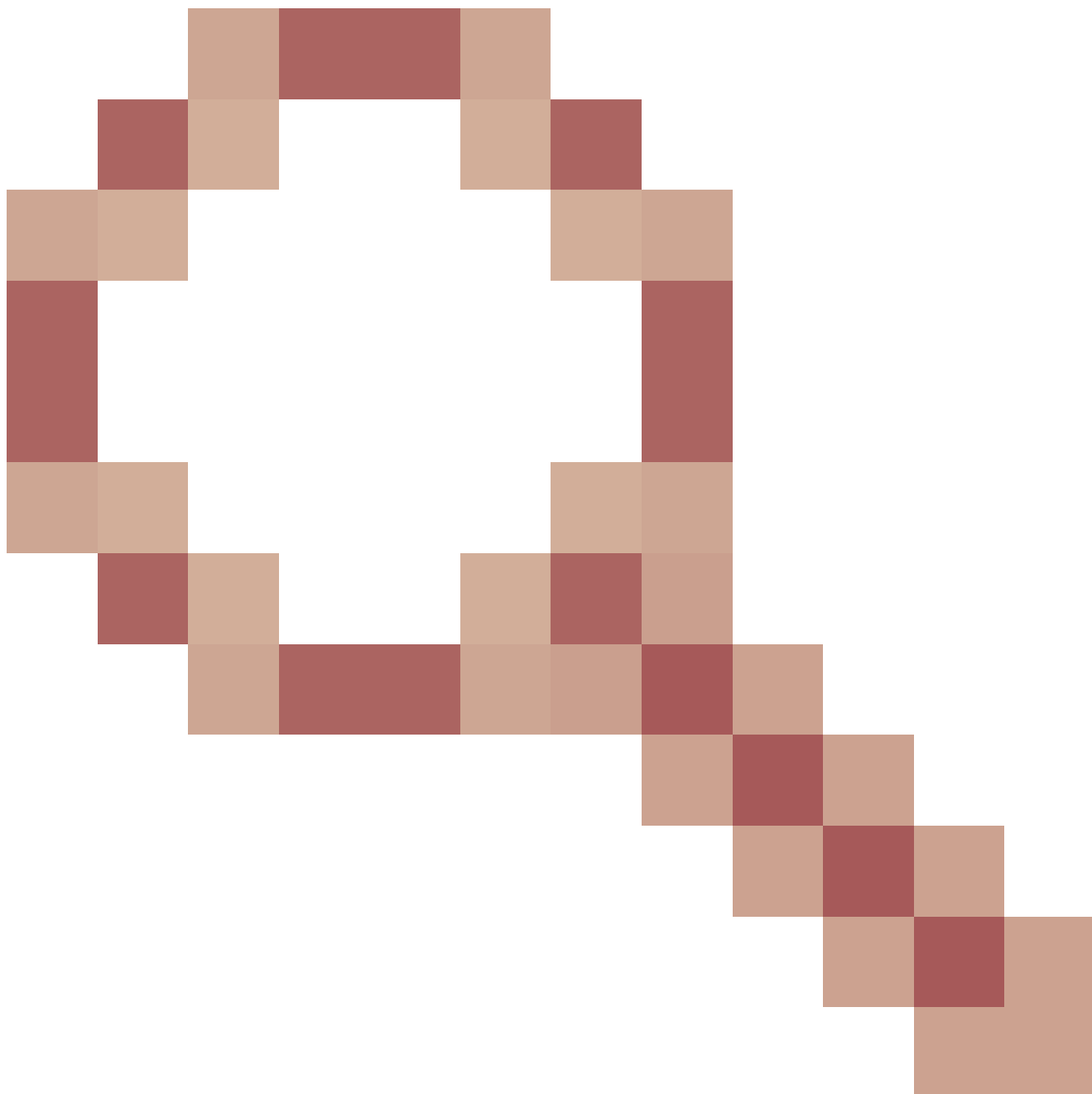


Webex Connect, isso ocorre devido ao defeito - ID de bug da Cisco [CSCwk50394](https://cisco.com/cisco/webexconnect/bug/CSCwk50394)

.

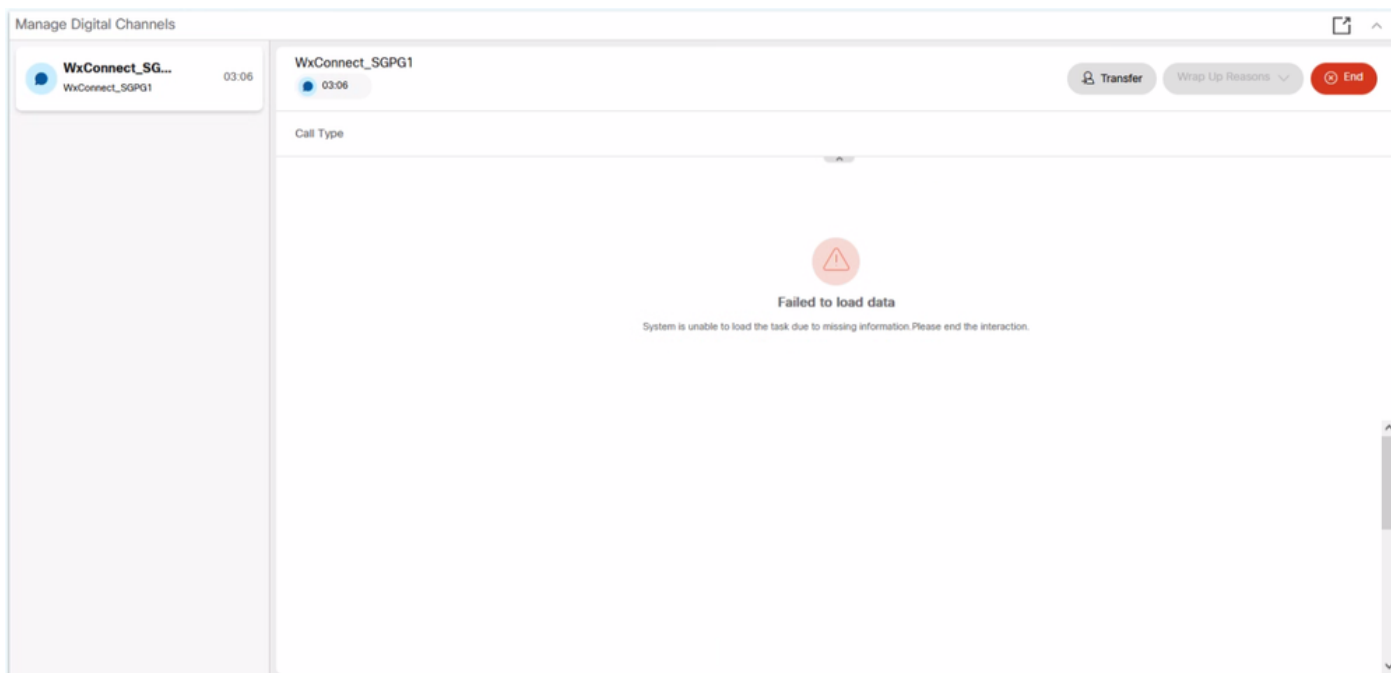


- Os logs do console mostram: useMediaSetup.js:242 Nenhum MRD configurado para este usuário.
- Solução para o bug da Cisco ID [CSCwk50394](https://tools.cisco.com/bugtools/bugsearch/show/CSCwk50394)



: Adicione o agente a um grupo de habilidades no MRD específico do Webex Connect.

Cenário 9 : Aceitar bate-papo falha com - Falha ao carregar dados. O sistema não pode carregar a tarefa devido à falta de informações.



Isso indica que o gadget Gerenciar canais digitais não recebeu os valores de Variável ECC necessários para carregar a sessão de bate-papo.

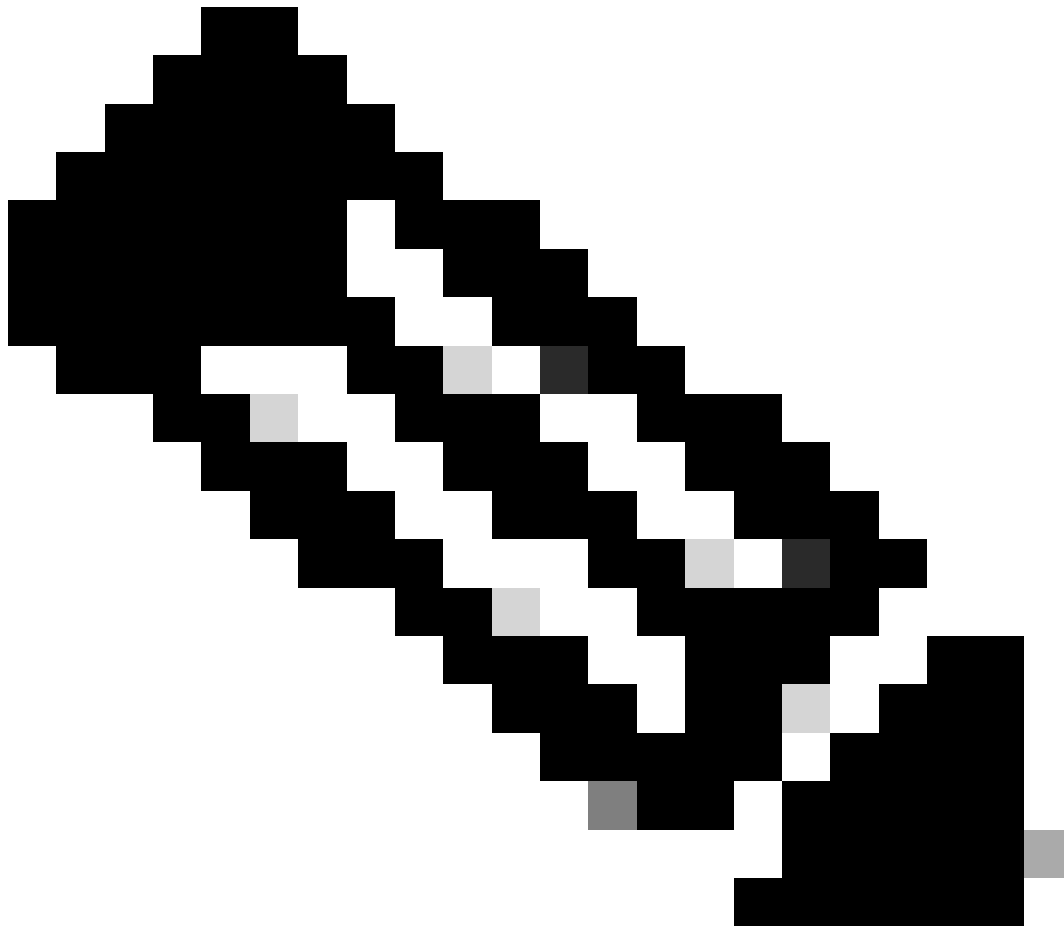
Os logs do console do navegador mostram: <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1 Falha ao carregar recurso: o servidor respondeu com um status de 404 ()

Descritografar logs do fluxo de entrada do bate-papo ao vivo mostra:

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

Para resolver esse erro, certifique-se de:

- As Variáveis ECC de DR obrigatórias são configuradas corretamente no gadget de configuração Configurações de canal digital na página Administração do CCE.
- As Variáveis ECC de DR obrigatórias estão escritas corretamente.
- As Variáveis ECC DR obrigatórias são adicionadas como membros na configuração da Lista de payload de variável de chamada expandida em 'Ferramentas de lista' no Gerenciador de configuração.



Note: As variáveis ECC obrigatórias diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Variáveis ECC obrigatórias:

- user_DR_Primary
- user_DR_Backup
- user_DR_MediaResourceID
- user_DR_CustomerName
- user_DR_MediaChannelName

Para obter mais informações sobre as variáveis ECC obrigatórias, consulte a seção Variáveis ECC para tarefas de roteamento digital no capítulo Integração de canais digitais usando o Webex Connect do Guia de recursos do UCCE 12.6.2.

Digital Channels

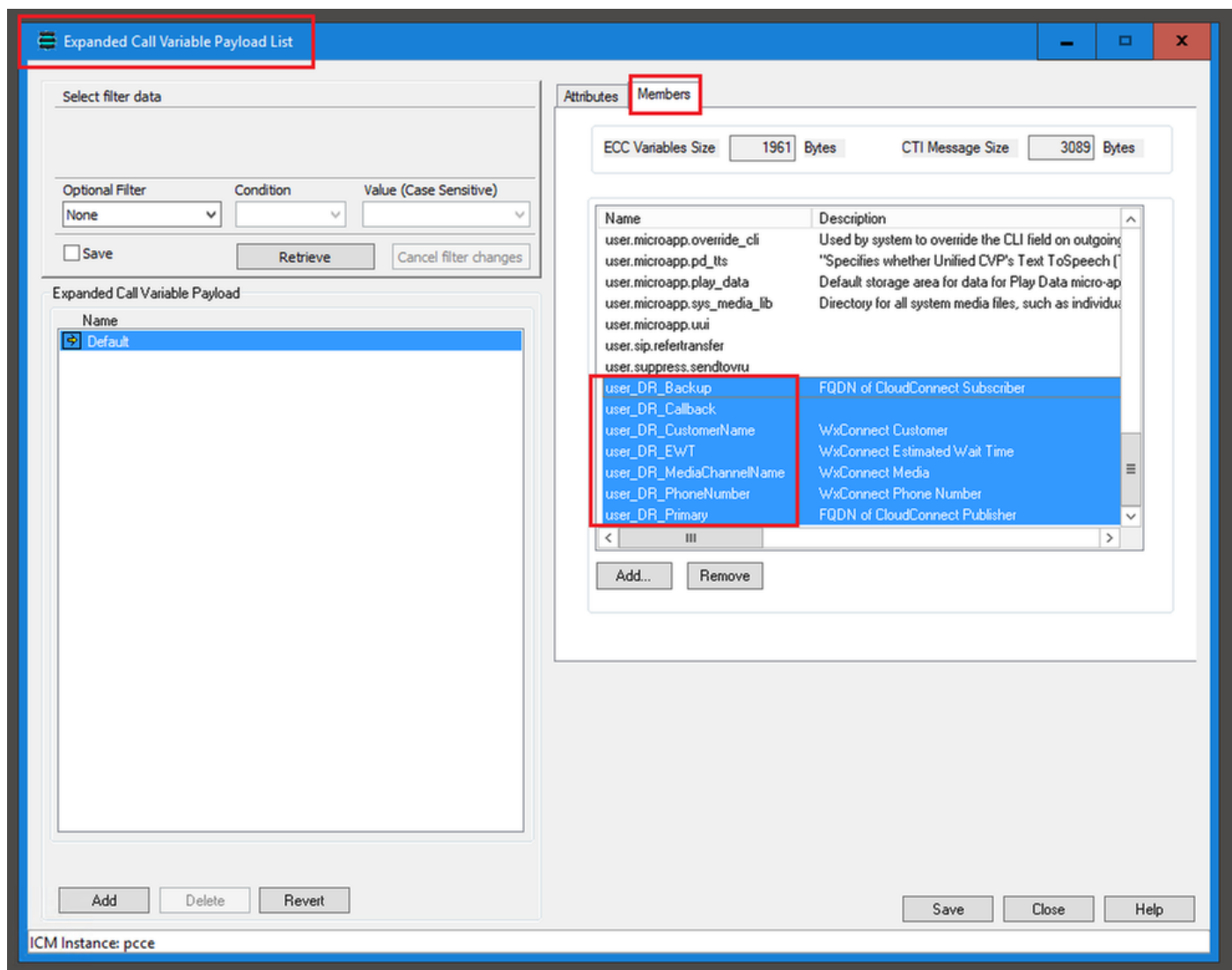


Digital Channel Settings

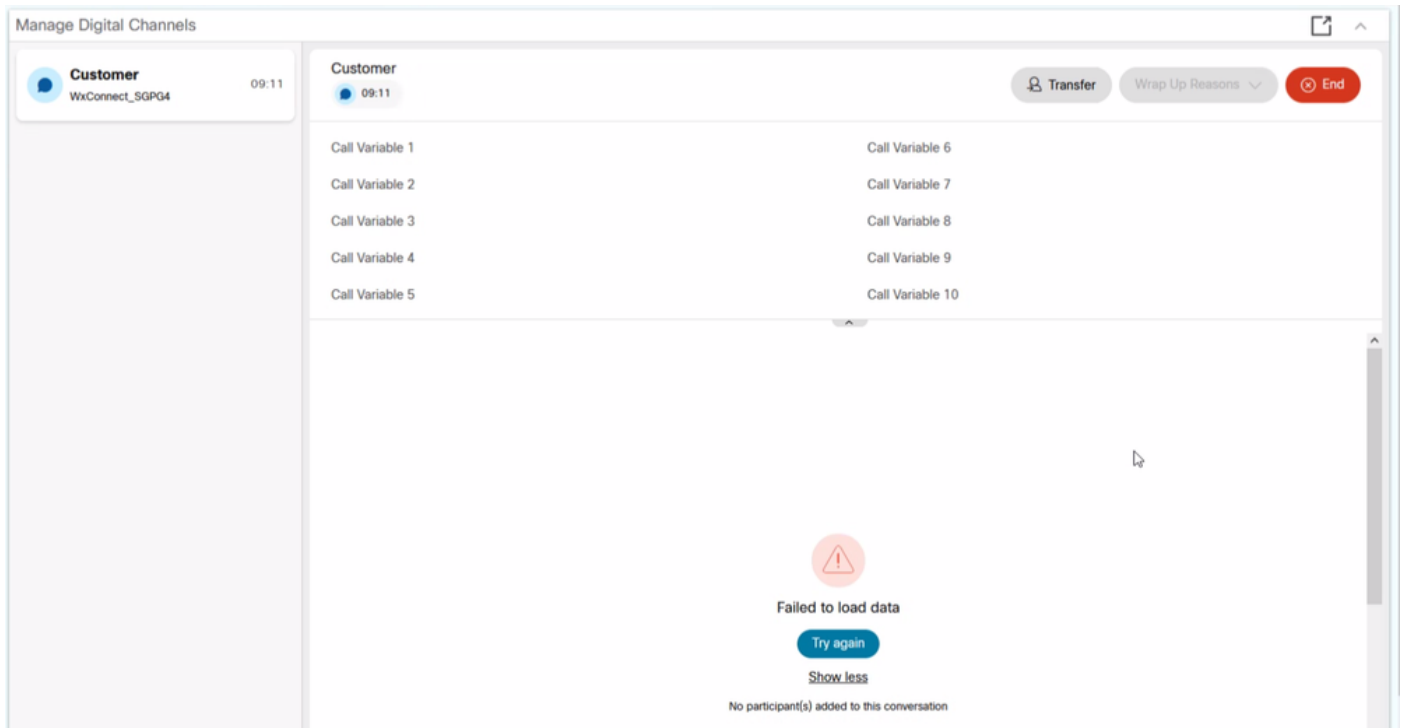
Digital Channel Statistics

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



Cenário 10 : Falha ao carregar bate-papo em Gerenciar Canais Digitais com erro - Falha ao carregar dados - Nenhum participante foi adicionado a esta conversa.



imagem

Os registros do console do navegador mostram "Evento de expedição: onConversationLoadedError com carga: {"error":{"status":false,"code":"9015","message":"Nenhum participante adicionado a esta conversa"},"result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIK973"} bundle.js:1:117180 "

Para resolver:

- No portal do Webex Connect, verifique se algum dos fluxos independentes está sendo chamado ou não (Criado >> Em fila >> Roteado).
- Caso contrário, verifique as condições de execução para cada um dos fluxos agnósticos e exclua/corrija-os conforme necessário.
- Se necessário, salve e "transforme" cada um dos fluxos agnósticos com o aplicativo correto para acionar os fluxos agnósticos.

Rastreie Variáveis ECC específicas de Roteamento Digital nos logs de Console do MR PG, roteador e navegador.

Para obter registros, consulte o documento [Monitorar eventos de roteamento de tarefas em um ambiente CCE integrado ao Webex Connect](#)

Ativar rastreamento de variável ECC

O rastreamento de variável ECC pode ser ativado nos componentes listados abaixo, para rastrear as variáveis ECC em todos os componentes:

- Router

- OPC no MR PG
- CTISVR

Para obter instruções e comandos para habilitar e desabilitar o rastreamento de variável ECC, consulte este documento - [Troubleshooting de Problemas de Chamada e Variáveis ECC](#).

Este é um exemplo dos comandos usados para ativar e desativar o rastreamento de variável ECC no componente de Roteador (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: _
  
```

Informações Relacionadas

Guia de recursos - Integração de canais digitais usando o 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

Guia do usuário do gadget Cisco Contact Center Enterprise Manage Digital Channels:

- https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_12_6_2/guide-1262/rcct_m_1262_manage-digital-channels.html

Guia de administração e configuração do Webex Envolve-se com o 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_1262_manage-digital-channels.html

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.