

解决与Webex Connect集成时CCE环境中出现的常见问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求:](#)

[使用的组件:](#)

[背景](#)

[如何访问和收集各种组件的日志](#)

[Webex Connect门户 — 流程](#)

[为特定流启用描述性日志](#)

[调试器日志](#)

[云连接服务器](#)

[浏览器控制台日志](#)

[从Chrome浏览器](#)

[从Firefox浏览器](#)

[ICM日志](#)

[常见故障排除场景](#)

[情形 1: 无法加载CCE Admin页面上的数字通道设置, 出现错误 — 连接到数字路由服务时出错。](#)

[方案 2: 聊天启动失败并出现错误 — 指定的域无效。](#)

[情形 3: 在CCE Create Task \(CCE创建任务 \) 节点中发起聊天失败, 并出现错误 — 指定的域无效。](#)

[场景 4: Finesse上的Manage Digital Channels \(管理数字通道 \) 小工具无法加载和登录 \(加载空白小工具 \)。](#)

[场景 5: 在Finesse上管理数字频道登录失败, 错误为 — 无法加载管理数字频道。无法获取小工具源。](#)

[场景 6: 在Finesse上管理数字频道登录失败, 错误为 — 登录失败。无效的令牌签名。](#)

[场景 7: 在Finesse上管理数字频道登录失败, 错误为 — 登录失败。找不到用户。请重试登录操作。](#)

[场景 8: 在Finesse上管理数字频道登录失败, 出现错误 — 媒体频道不可用。您未配置为使用媒体通道。](#)

[场景 9: 接受聊天失败 — 无法加载数据。由于缺少信息, 系统无法加载任务。](#)

[场景 10: “聊天无法在管理数字渠道上加载, 错误 — 无法加载数据 — 没有参与者添加到此对话。”\(Chat fails to load data on Manage Digital Channels with error - Failed to load data - No participants\(s\)is added to this conversation.\)](#)

[在MR PG、路由器和浏览器控制台日志中跟踪数字路由特定ECC变量。](#)

[启用ECC变量跟踪](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对与Webex Connect集成的Contact Center Enterprise(CCE)解决方案中的常见问题场景进行故障排除。

先决条件

要求:

Cisco 建议您了解以下主题：

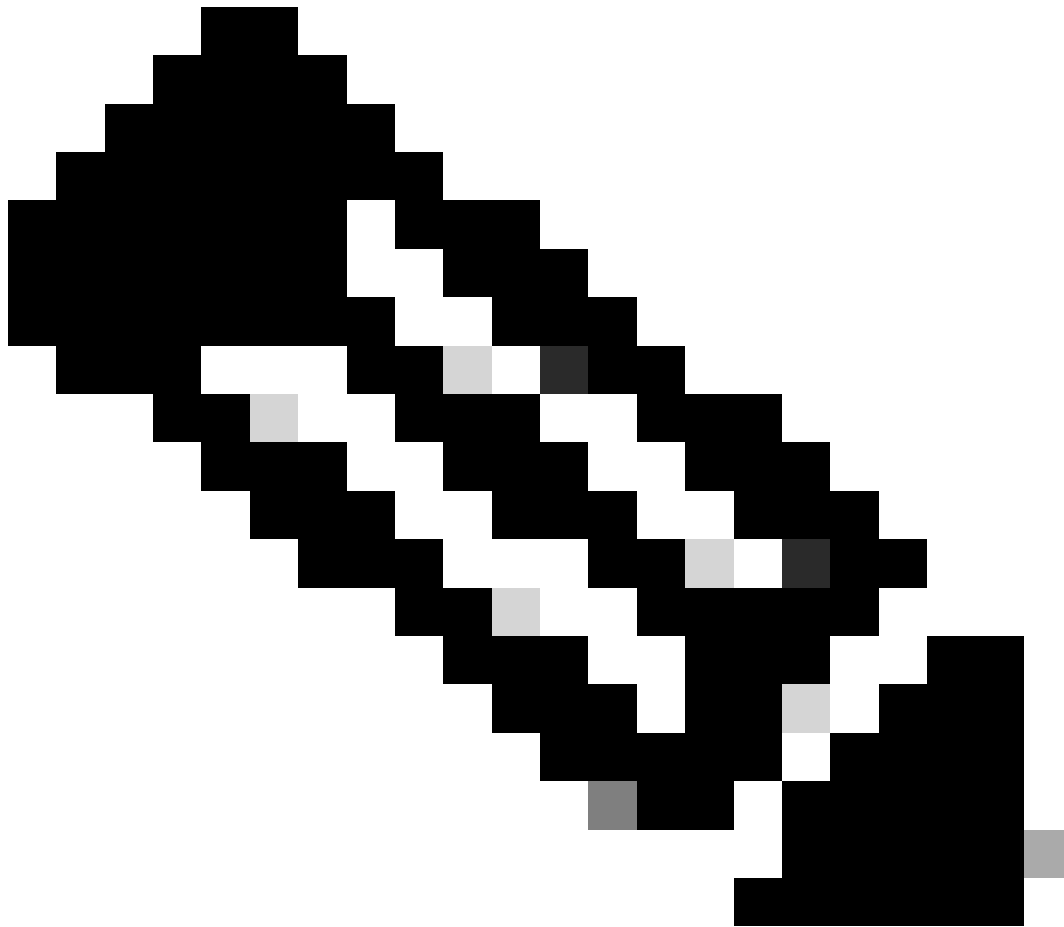
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)
- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- WebEx Connect

使用的组件：

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CCE版本：12.6(2)
- Finesse版本：12.6(2)
- Webex Control Hub
- Webex Connect门户
- Webex Engage门户

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。



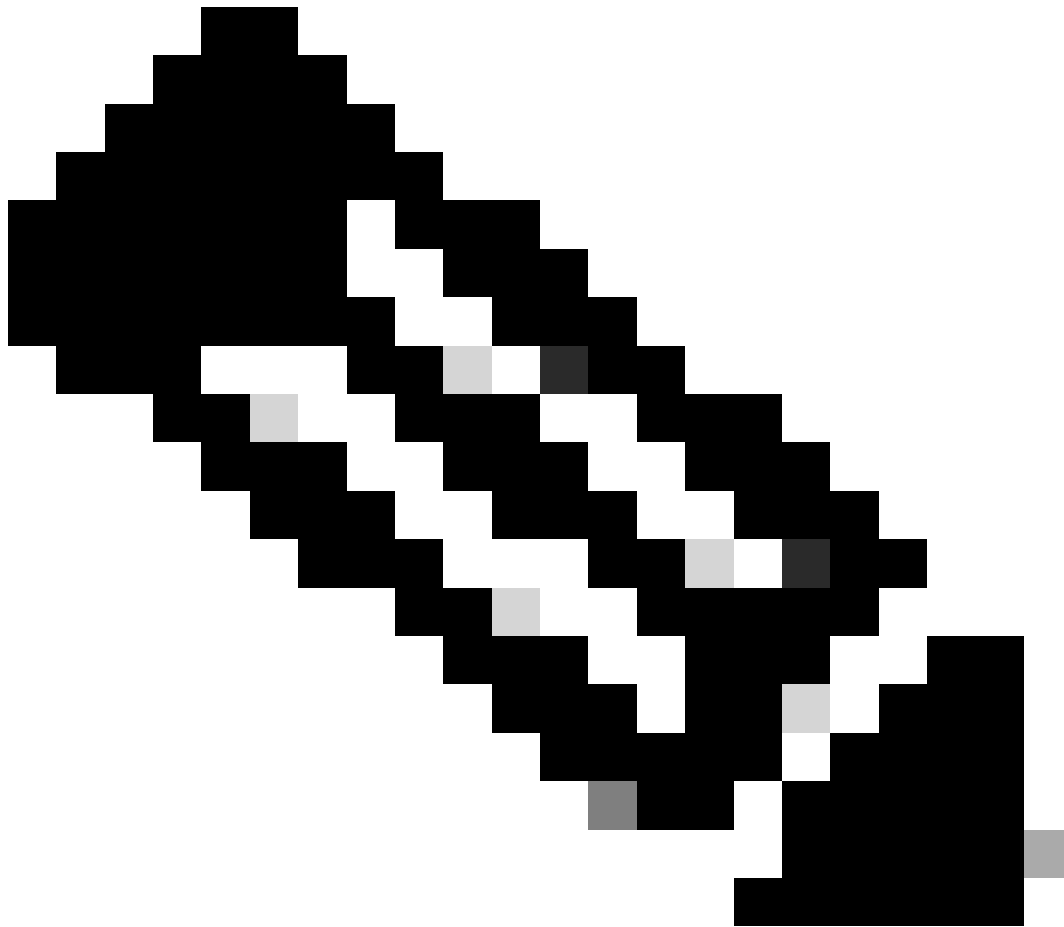
注意：处理数字通道任务的座席必须启用单点登录(SSO)。

背景

Webex Connect允许联系中心业务及其客户使用数字渠道（如电子邮件、聊天和短信）进行交互。Contact Center Enterprise(CCE)解决方案与Webex Connect集成，为客户提供无缝的全方位渠道体验。此集成可帮助客户通过语音和数字通信渠道进行交互。Webex Connect提供丰富的自助服务和僵尸程序集成，使客户能够回答一些常见问题。它为集成的路由、座席桌面和报告服务提供了统一的解决方案。Webex Connect提供简化的框架，帮助合作伙伴和客户通过数字渠道交互。

如何访问和收集各种组件的日志

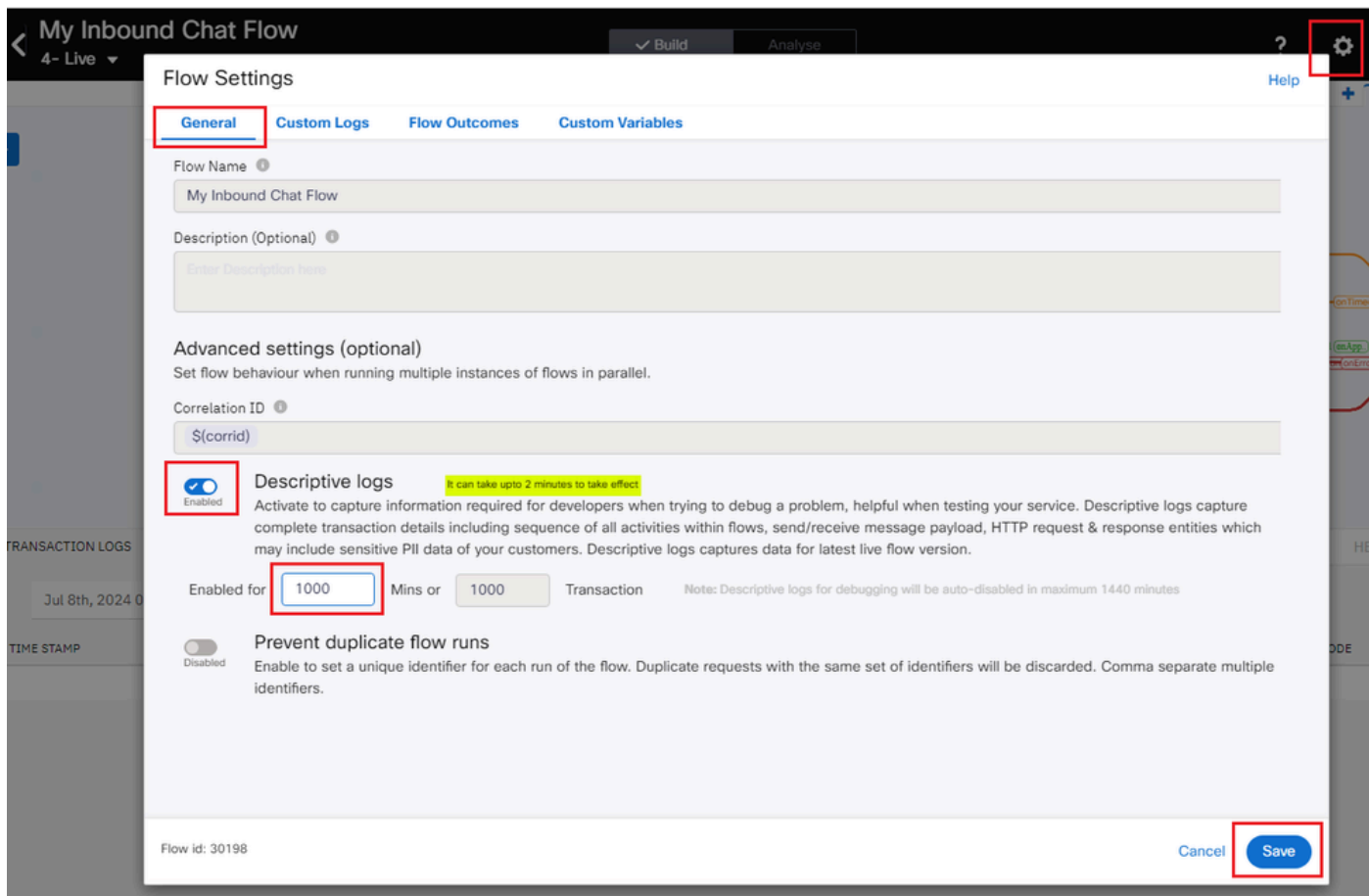
Webex Connect门户 — 流程



注意：确保在启动活动之前为流启用描述性日志记录。

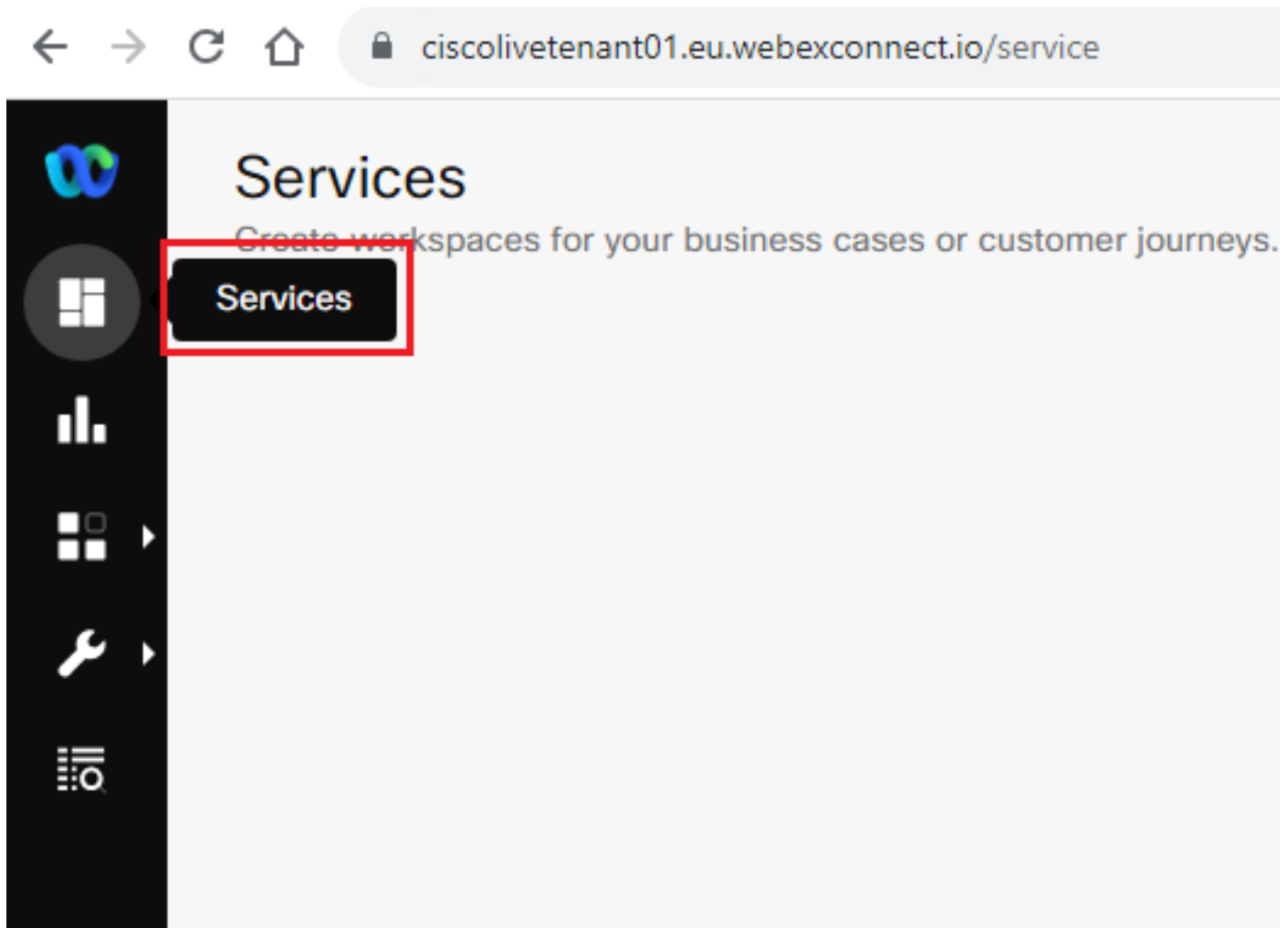
为特定流启用描述性日志

- 选择页面顶部的齿轮图标以打开流设置
- 在常规选项卡中，启用描述性日志
- 在“Enabled for”字段中输入1000
- Click Save.

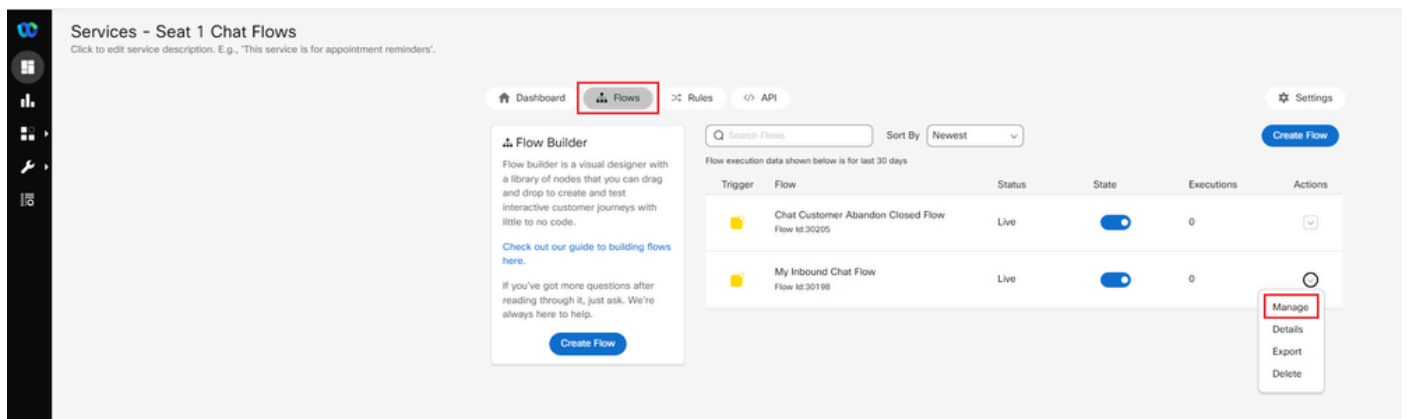


调试器日志

步骤 1：登录您的连接门户并导航到服务，然后点击适当的服務。

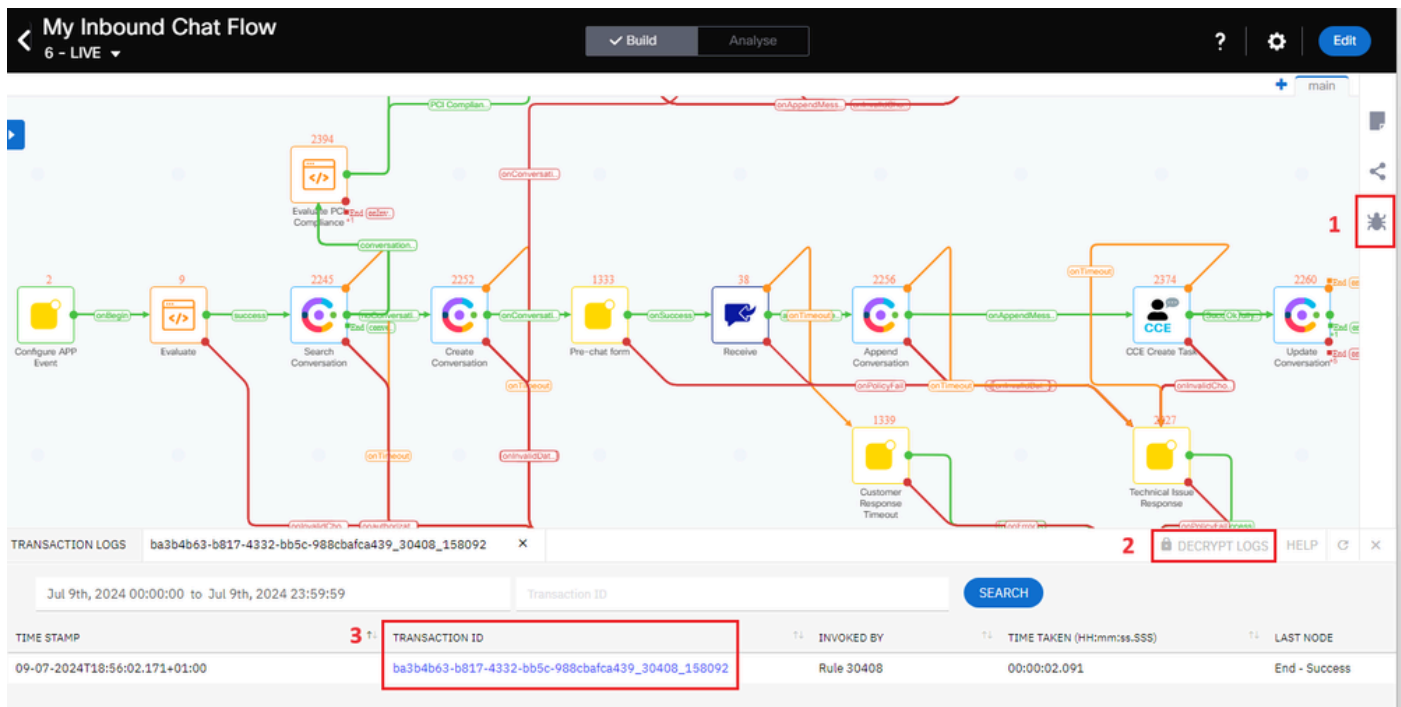


步骤 2：接下来，点击Flows，然后选择要调试的相应流：



步骤 3：现在，在选择流程中：

1. 单击右侧的调试器图标。
2. 接下来，点击“解密日志”(Decrypt Logs)。
3. 找到最近启动的聊天的时间戳，然后单击相应的“Transaction ID”。



步骤 4：单击每个节点以查看每个节点上所发生事件的详细信息。

云连接服务器

使用从调试器获取的TransactionID，可以在Cloud Connect Server上的digitalrouting.log文件中跟踪聊天会话。

- 日志文件名：digitalrouting.log
- 通过CLI:file get activelog /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- 通过浏览器：<https://<cloud-connect-server>:8445/drapil/log/digitalrouting>

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Not secure

<https://cloudconnect1.dcloud.cisco.com:8445/drapil/log/digitalrouting>

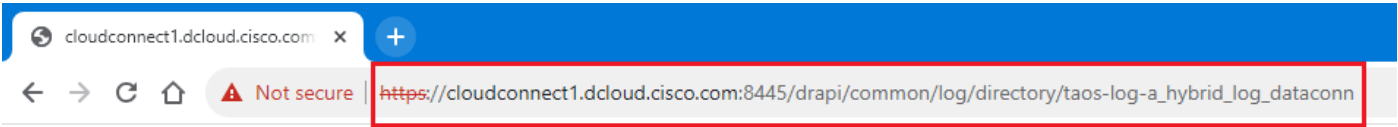
DigitalRouting

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

右键单击日志文件名，然后单击“Save Link As”（ 将链接另存为 ）

可以在dataconn.log文件中跟踪代理同步问题。

- 日志文件名：dataconn.log
- 通过CLI:file get activelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- 通过浏览器：https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

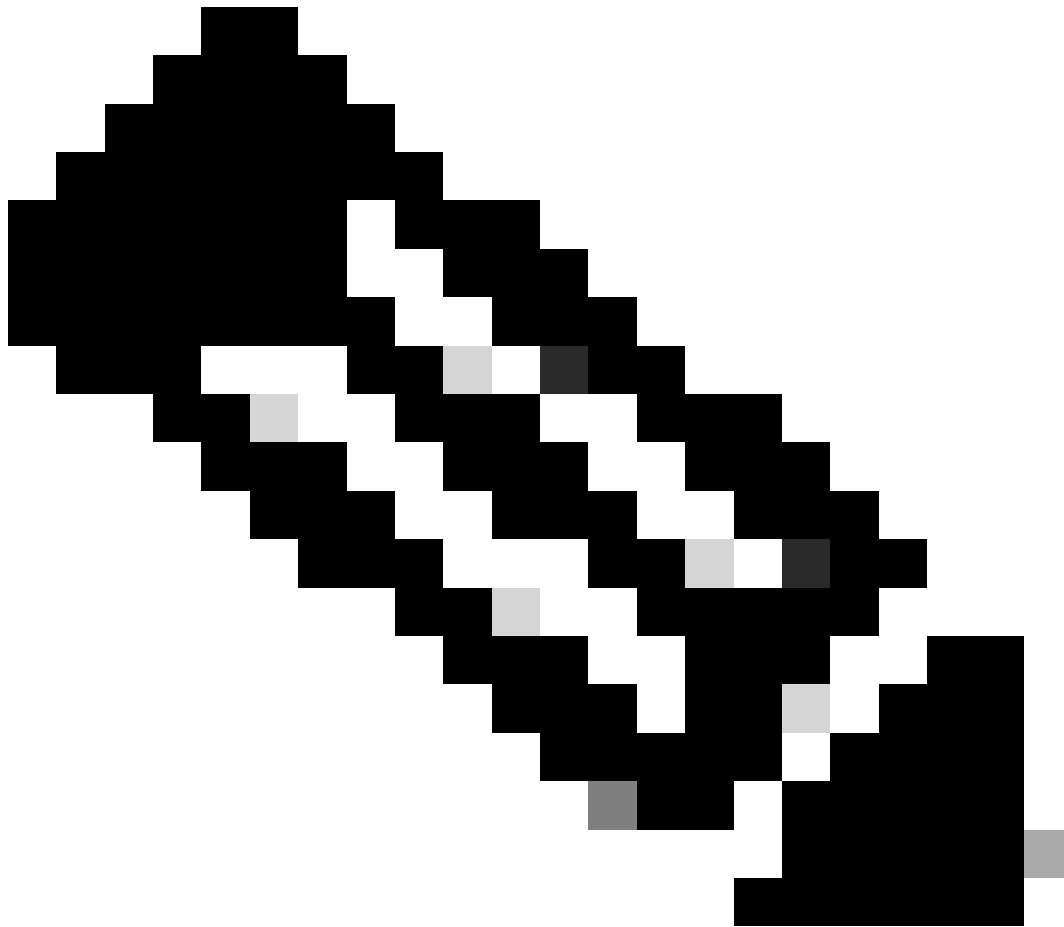
Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

右键单击日志文件名，然后单击“Save Link As”（ 将链接另存为 ）

浏览器控制台日志

Finesse桌面上的Manage Digital Channel小工具托管在Webex Engage上。因此，通信是在加载Finesse桌面的浏览器和Webex Engage之间进行的。

为了排除小工具问题，需要浏览器控制台日志。



注意：对于管理数字渠道小工具问题，不需要Finesse桌面Web服务日志。

从Chrome浏览器

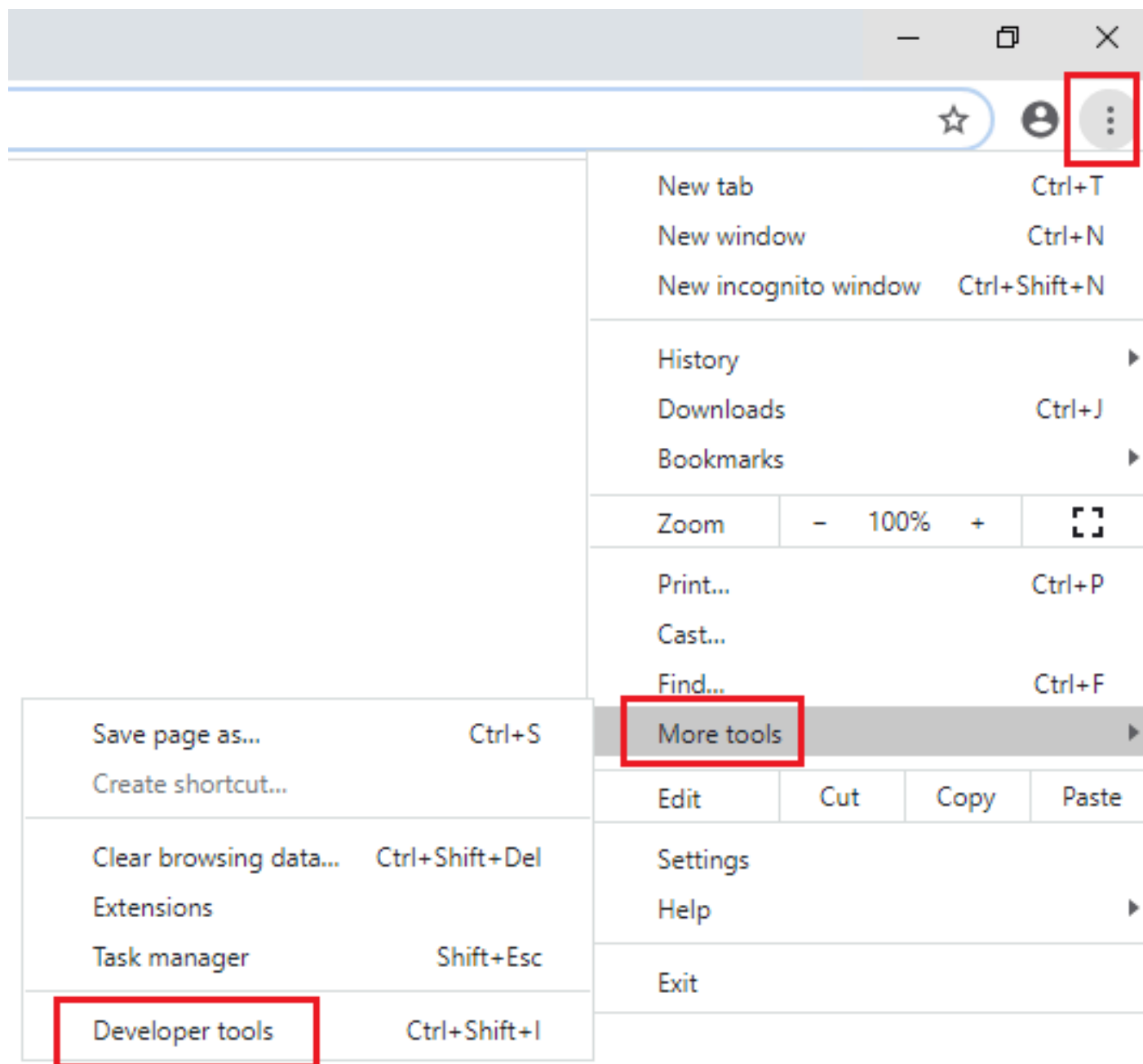
- 单击“设置”图标并导航到“开发人员工具”>“更多工具”>“开发人员工具”。
- 在“开发人员工具”(Developer tools)>“控制台”(Console)选项卡上，单击齿轮符号并检查选项：保留日志、显示时间戳、记录XMLHttpRequests。
- 在“开发人员工具”(Developer tools)>“网络”(Network)选项卡上，单击齿轮符号，然后选中以下选项：保留日志。
- 关闭设置页面。
- 现在在浏览器中加载URL。
- 现在可以通过右键单击“Console”选项卡并选择“全部另存为”来收集控制台日志。

从Firefox浏览器

- 单击Applications (应用) 菜单图标并导航到More tools (更多工具) > Web Developer

tools (Web开发人员工具)。

- 在“网络”(Network)选项卡中，单击齿轮符号，然后选择以下选项：持久日志。
- 现在可以通过右键单击相应的选项卡并选择“全部另存为”来收集控制台和网络日志。





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...

- "状态:4002,desc:值为必填项，名称：域[id:cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144]"

要解决该问题，请执行下列操作：

- 在Webex Connect门户上，导航到Service >>选择正确的服务>> Flows >> Edit flow >> select Edit >>双击“CCE Create Task”节点
- 在域(Domain)字段中，输入Webex Connect能够向Cloud Connect (在此情况下为反向代理) 发送路由请求的入口点
- 已输入部署的反向代理>>保存>> Make Live >>选择正确的应用程序>> Make Live。

场景 4：Finesse上的Manage Digital Channels (管理数字通道) 小工具无法加载和登录 (加载空白小工具)。

- 处理数字通道任务的座席必须启用单点登录(SSO)。如果未启用SSO，Manage Digital Channel将加载为空。
- 如果代理启用了SSO且小工具加载为空，请收集浏览器控制台日志以进行故障排除。

场景 5：在Finesse上管理数字频道登录失败，错误为 — 无法加载管理数字频道。无法获取小工具源。

控制台日志显示：“未配置orgID的数字通道配置”

如果Cisco Finesse Administration page >> Cloud Connect Settings下缺少云连接配置，则会出现此错误

- 确保输入了正确的Cloud Connect Server详细信息。

Cisco Finesse Administration

finesse1.dcloud.cisco.com/cfadmin/container/?locale=en_US

Cisco Finesse Administration

Settings

Call Variables Layout

Desktop Layout

Phone Books

Reasons

Team Resources

Workflows

Username*

Password*

Save Revert

Desktop Chat Server Settings

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

Primary Chat Server

Secondary Chat Server

Save Revert

Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

Publisher Address*

Subscriber Address

administrator

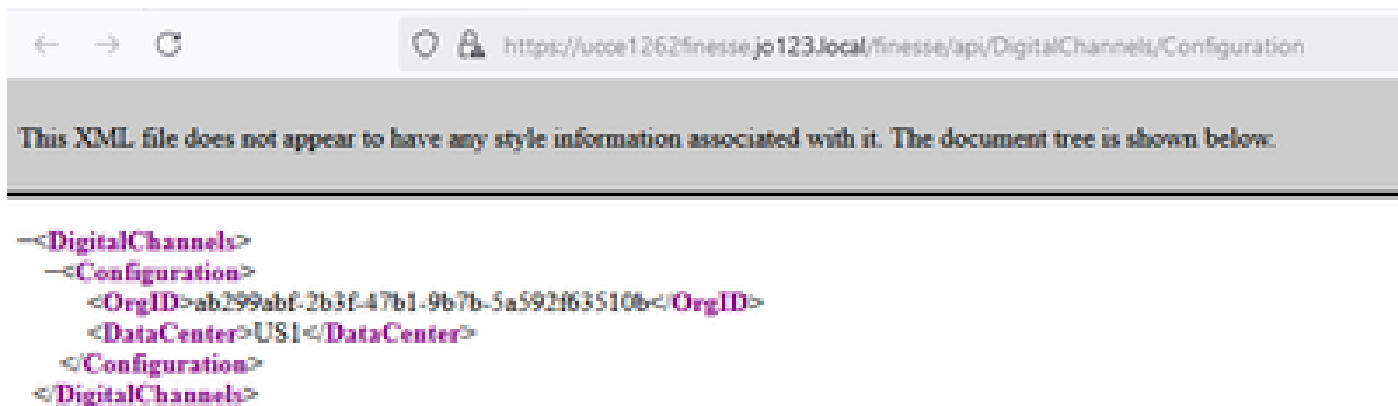
cloudconnect1.dcloud.ci

subscriberHost

验证Cloud Connect服务器设置后，请检查URL以确保您看到OrgID:

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

工作实验室示例



如果您没有看到列出的orgID，则可以：

- Cloud Connect上的容器未运行(utils cloudconnect list)

或者

- Finesse和Cloud Connect服务器之间的端口8445被阻止。

如果Finesse和CloudConnect之间存在通信问题，Cisco Finesse Desktop WebService日志文件显示如下：

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

使用以下CLI命令检验连接：

- 从Finesse:utils网络连接<cloud-connect-fqdn> 8445
- 从CloudConnect:utils网络连接<finesse-fqdn> 8445

场景 6：在Finesse上管理数字频道登录失败，错误为 — 登录失败。无效的令牌签名。

浏览器控制台日志显示onConversationLoadedError '9005'，指示Webex控制中心中存在的IdS证书存在问题。

```
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
```

要解决该问题，请执行下列操作：

- 验证是否未对IdS上生成的令牌csr(show ids token csr)进行任何更改。
- 将已签名的证书（从csr生成）重新上传到webex控制中心（“控制中心”>“联系中心”>“数字”选项卡）
- 清除浏览器缓存，然后重新启动浏览器并重新测试。
- 现在登录必须成功。

如果IdS端对IDS令牌csr进行了任何更改，或者证书已损坏，则需要执行“[Regenerate the public key certificate using Cisco IdS](#)”部分中的步骤。

- 注意：这只能在非生产时执行，因为它涉及IdS服务器的重新启动，还需要代理注销并重新登录。

场景 7：在Finesse上管理数字频道登录失败，错误为 — 登录失败。找不到用户.请重试登录操作。

浏览器控制台日志显示onConversationLoadedError '9010，表示该租户的Engage(orgID)中不存在该用户。

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

验证：

- Webex Engage上的用户配置文件处于活动状态
- 用户配置文件位于正确的租户(orgID)上。

场景 8：在Finesse上管理数字频道登录失败，出现错误 — 媒体频道不可用。您未配置为使用媒体通道。



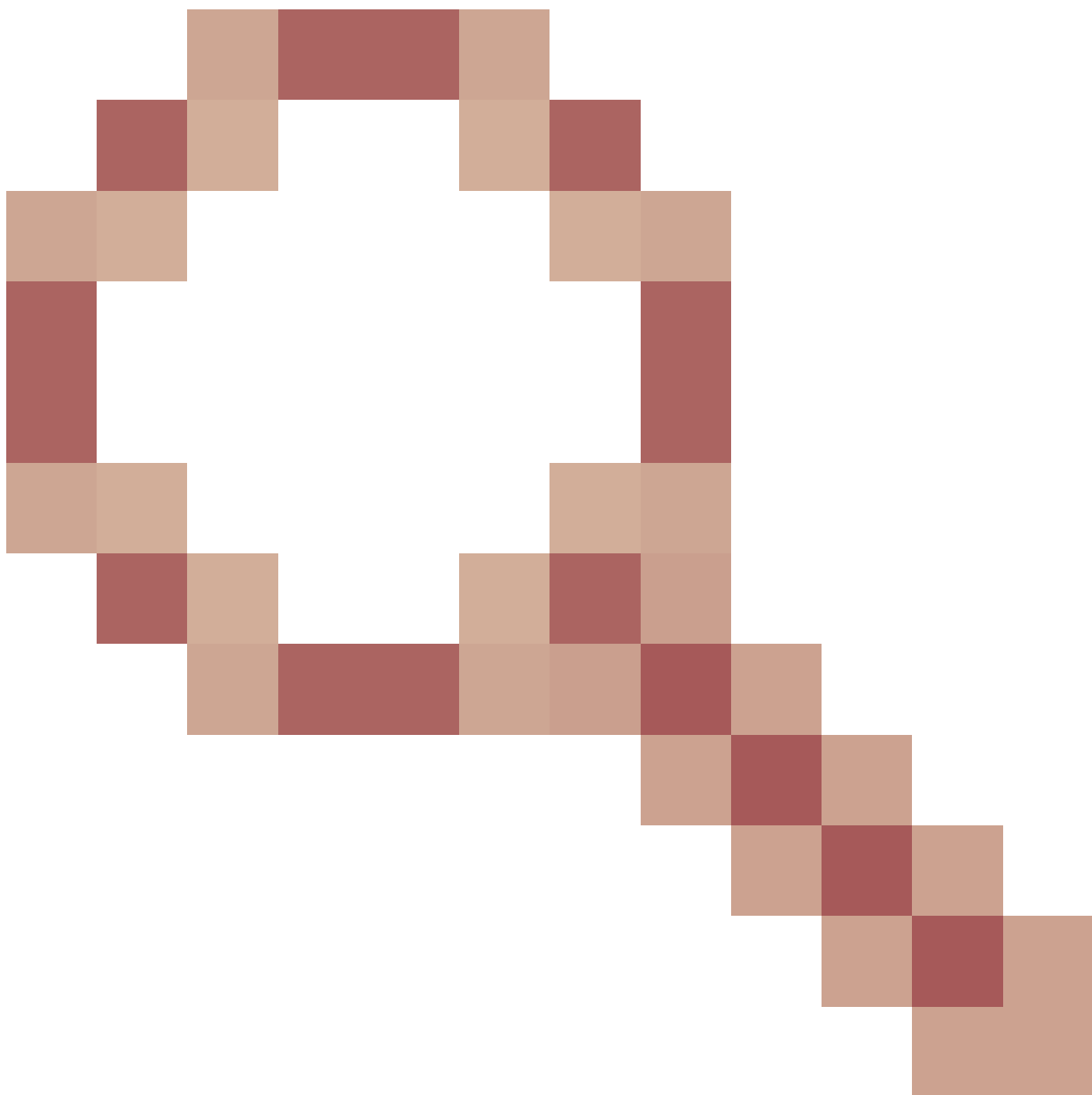
Media channels not available

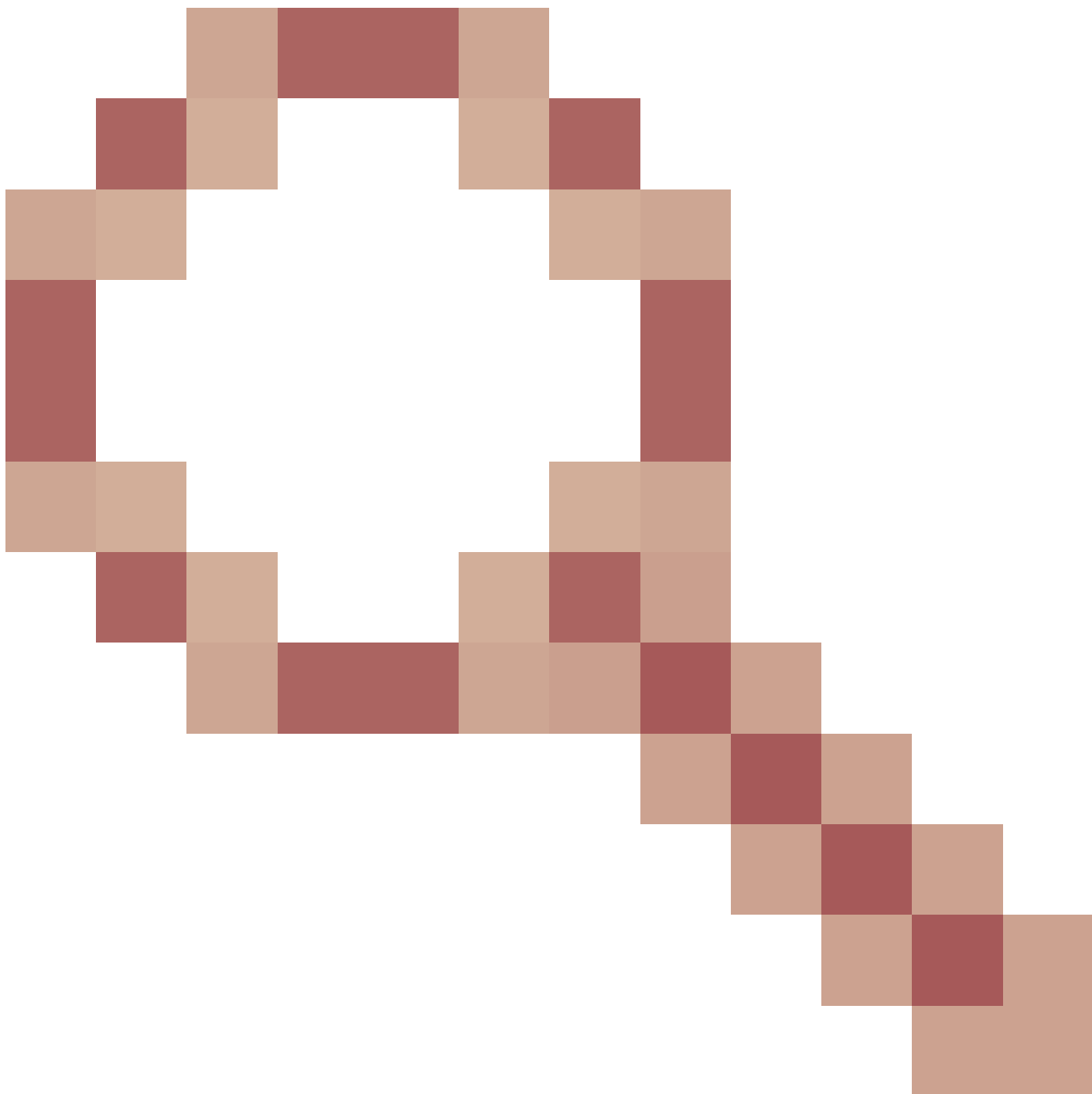
You are not configured to use Media Channels.
Contact your administrator.

确保：

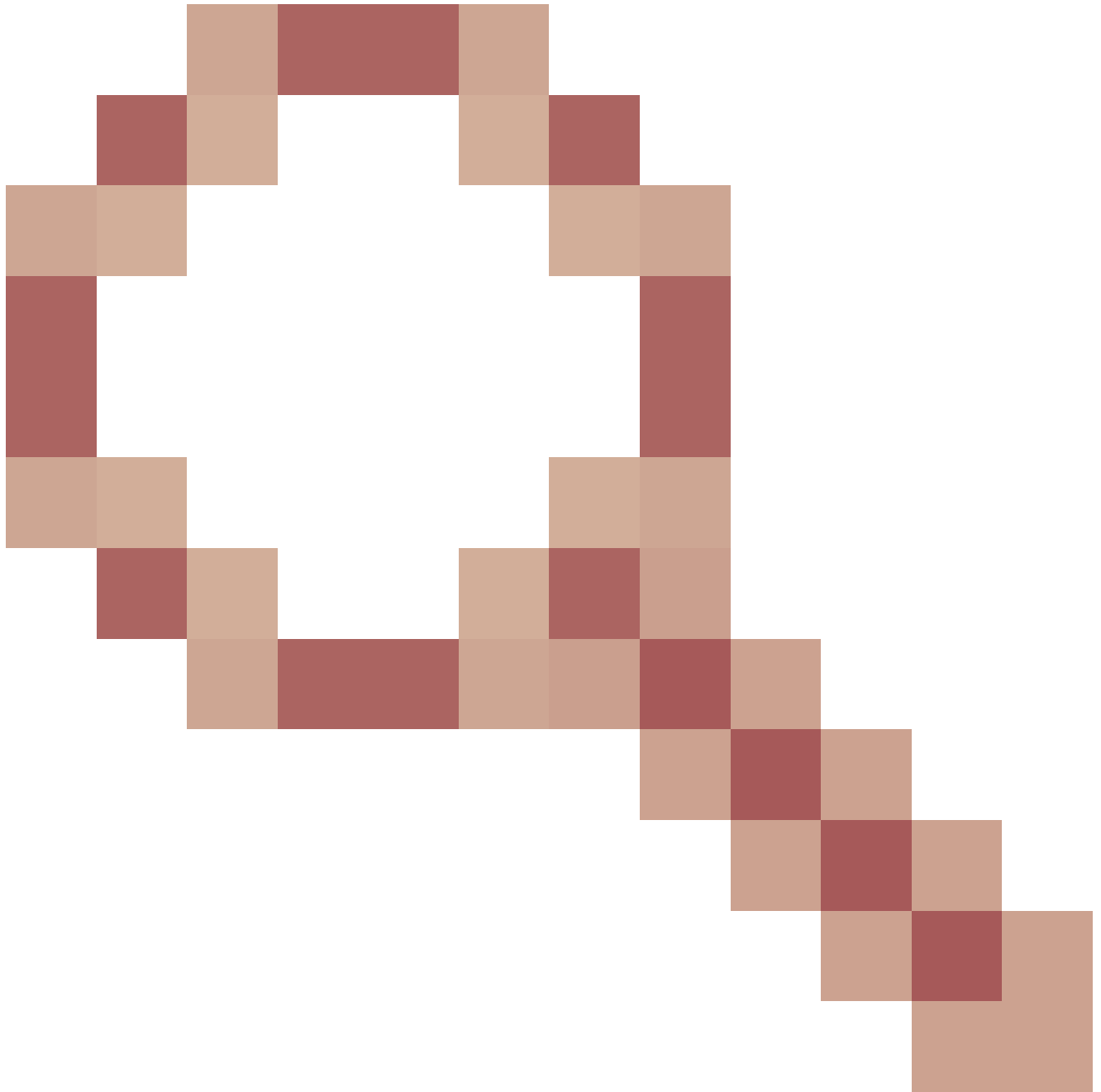
- 座席配置了正确的基于Webex Connect MRD的技能组。
- 代理配置有和属性，使用户能够成为Webex Connect MRD的Precision Queue(PQ)的一部分。
- 媒体类和MRD配置正确。

如果仅对配置为使用基于Webex Connect MRD的PQ的代理显示此错误，则这是由于缺陷 — Cisco Bug ID [CSCwk50394](#)



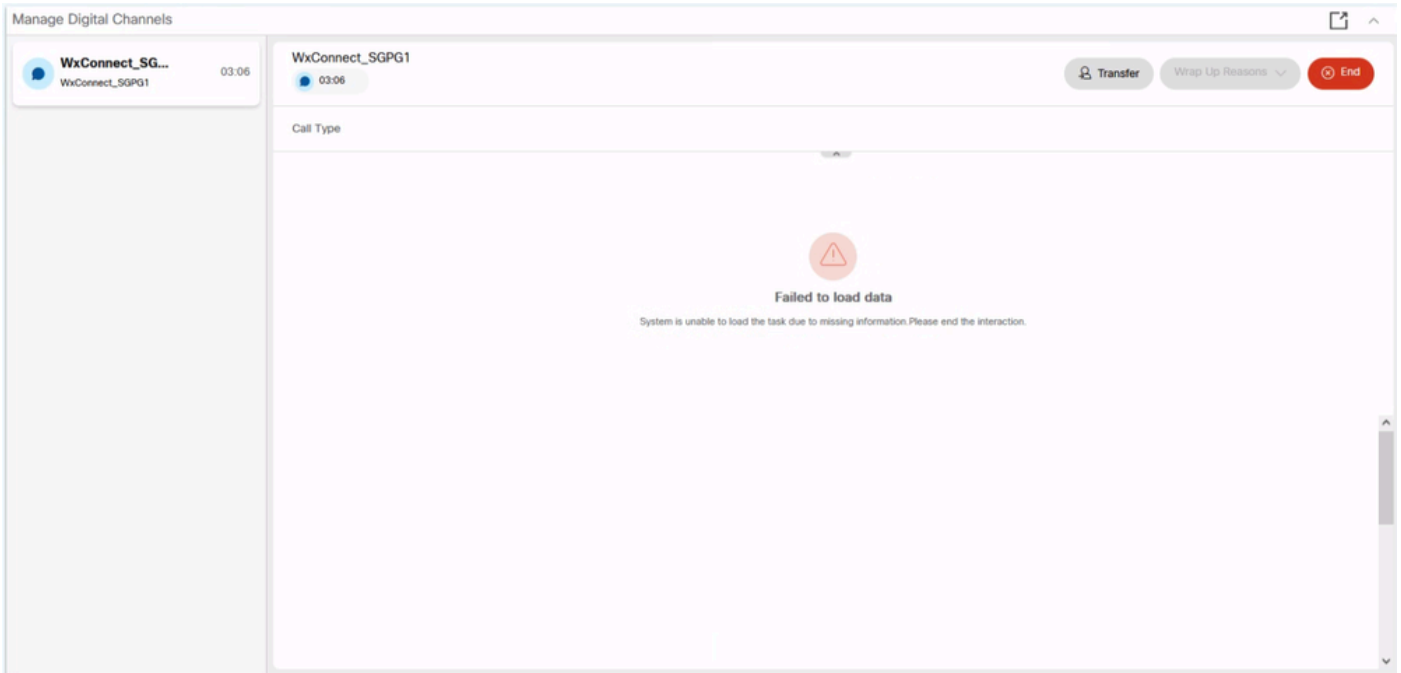


- 控制台日志显示：useMediaSetup.js:242没有为此用户配置MRD。
- 适用于Cisco Bug ID [CSCwk50394](#)的解决方案



:将座席添加到Webex Connect特定MRD中的技能组。

场景 9：接受聊天失败 — 无法加载数据。由于缺少信息，系统无法加载任务。



这表示“管理数字通道”小工具未收到加载聊天会话所需的ECC变量值。

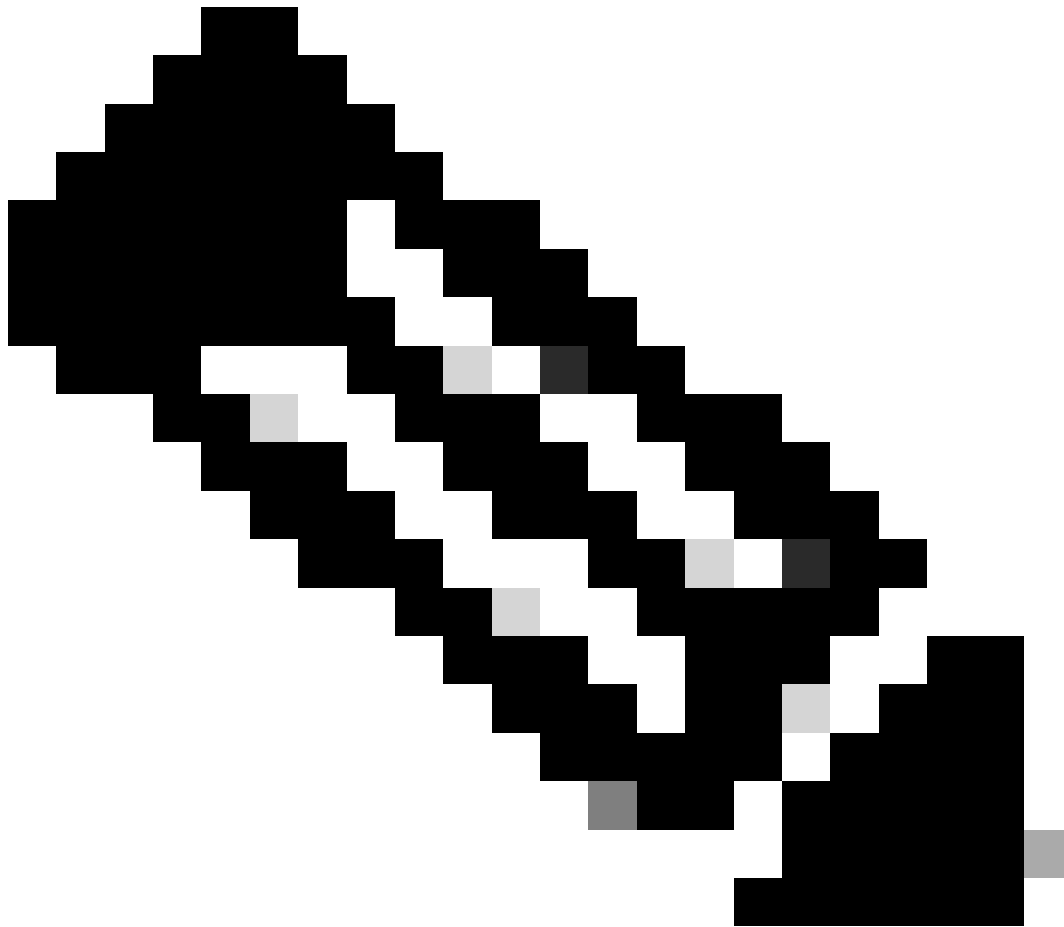
浏览器控制台日志显示：<finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1无法加载资源
：服务器以404状态响应()

Decrypt Logs from the Live Chat Inbound Flow显示：

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

要解决此错误，请确保：

- 在“CCE管理”(CCE Administration)页面的“数字通道设置”(Digital Channel Settings)配置小工具下正确配置了强制性DR ECC变量。
- 必备DR ECC变量拼写正确。
- 强制性DR ECC变量作为成员添加到Configuration Manager中“List Tools”下的“Expanded Call Variable Payload List”配置中。



注意：强制ECC变量区分大小写。

强制性ECC变量：

- user_DR_Primary
- user_DR_Backup
- 用户_DR_媒体资源ID
- user_DR_CustomerName
- user_DR_MediaChannelName

有关必备ECC变量的详细信息，请参阅UCCE 12.6.2功能指南使用Webex Connect实现数字通道集成一章中的数字路由任务的ECC变量部分。

Digital Channels

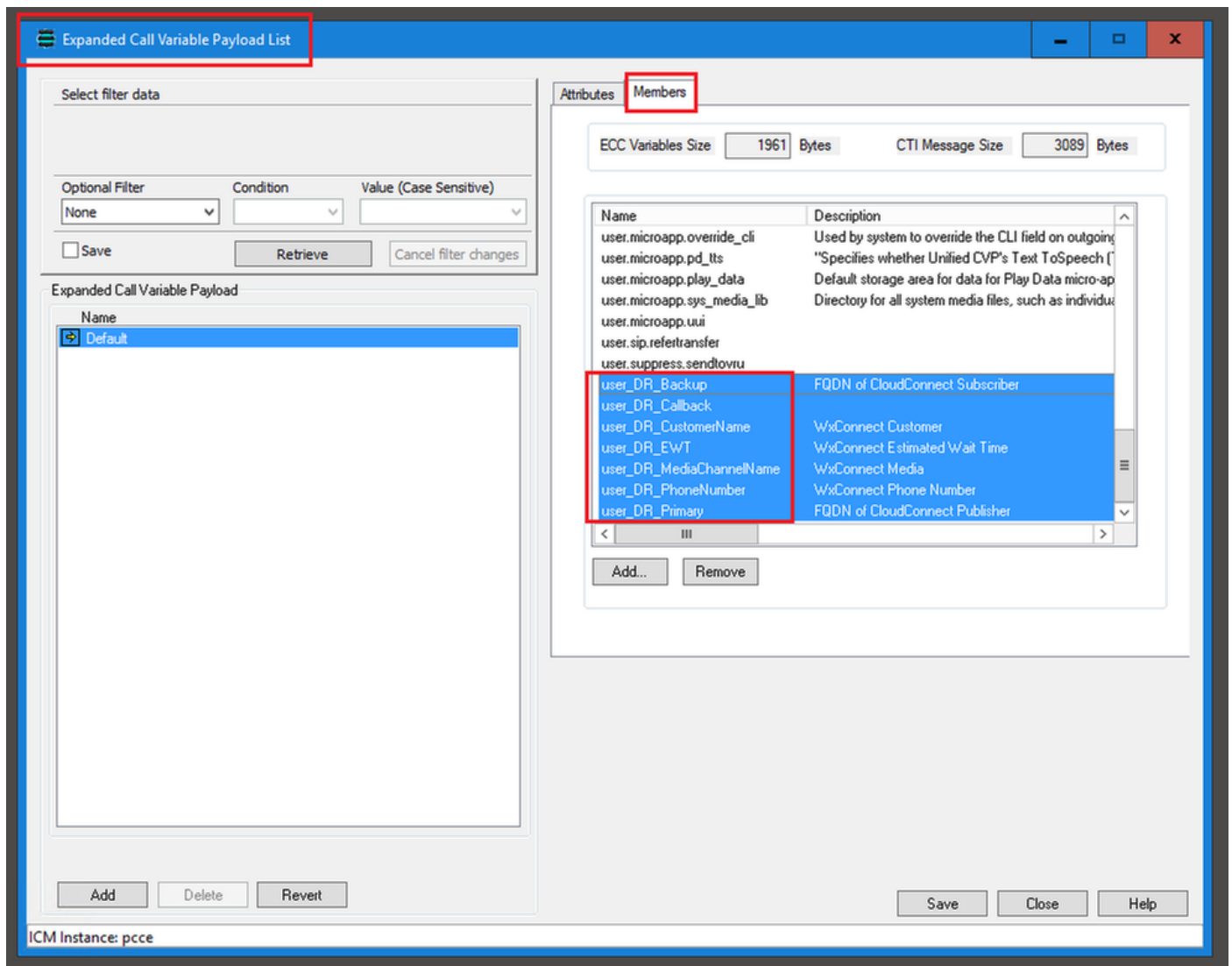


Digital Channel Settings

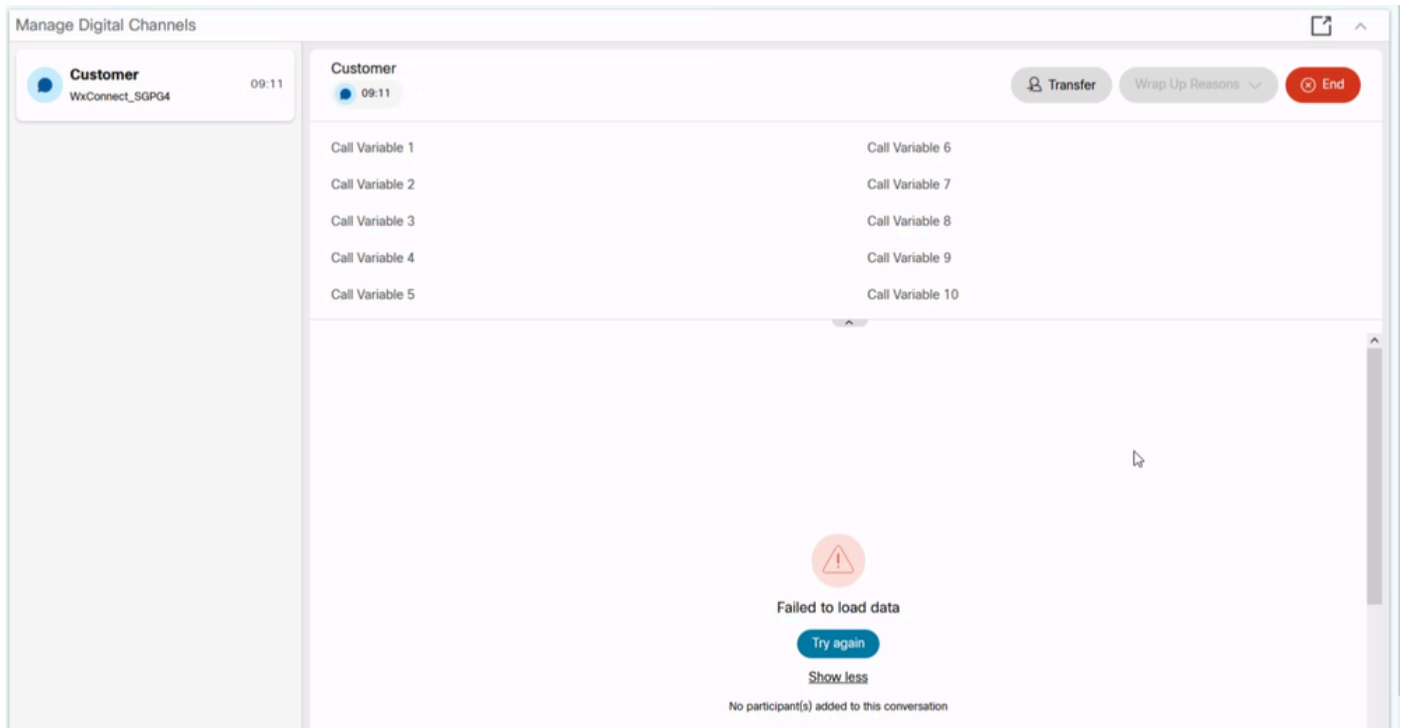
Digital Channel Statistics

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



场景 10：“聊天无法在管理数字渠道上加载，错误 — 无法加载数据 — 没有参与者添加到此对话。”(Chat fails to load data on Manage Digital Channels with error - Failed to load data - No participants(s)is added to this conversation.)



图像

浏览器控制台日志显示“”调度事件：带负载的

```
onConversationLoadedError:{"error":{"status":false, "code":"9015","message":"No participant(s)added to this conversation","result":null},"conversationid":"CSRFZTKAJYIK973"} bundle.js:1:117180 "
```

要解决该问题，请执行下列操作：

- 在Webex Connect门户上，检查是否正在调用任何不可知流(Created >> Queued >> Routed)。
- 如果不是，请检查每个不可知流的执行条件，并根据需要删除/更正它们。
- 如果需要，使用正确的应用程序保存每个不可知流并将其启用，以触发不可知流。

在MR PG、路由器和浏览器控制台日志中跟踪数字路由特定ECC变量。

有关日志，请参阅文档[在与Webex Connect集成的CCE环境中跟踪任务路由事件](#)

启用ECC变量跟踪

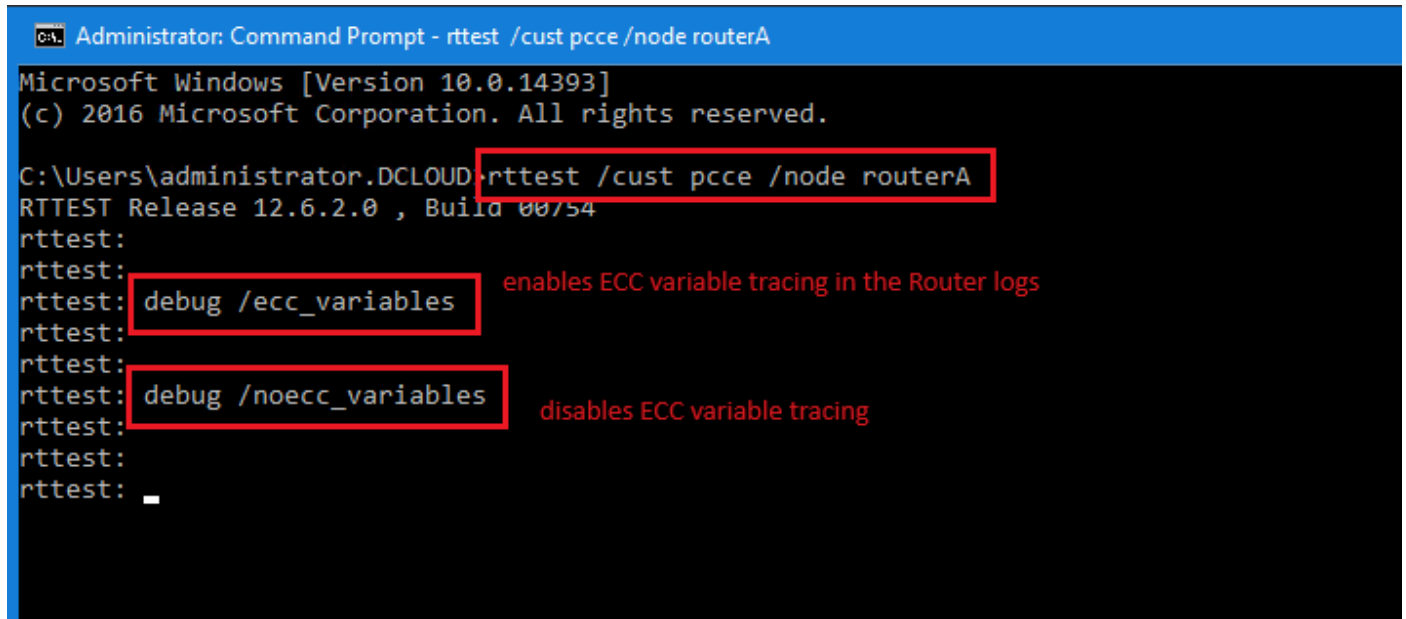
可以在下面列出的组件上启用ECC变量跟踪，以跟踪所有组件上的ECC变量：

- 路由器
- OPC on MR PG
- CTISVR

有关启用和禁用ECC变量跟踪的说明和命令，请参阅本文档 — [Troubleshoot Call and ECC](#)

[Variables Issue。](#)

以下是用于在路由器(rtr)组件上启用和禁用ECC变量跟踪的命令示例。



```
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: _
```

相关信息

功能指南 — 使用Webex Connect实现数字渠道集成：

- 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 Manage Digital Channels小工具用户指南：

- 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

Webex Engage with Cisco Contact Center Enterprise的管理和设置指南：

- 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

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。