

# 排除ECE路由聊天至座席故障

## 目錄

[簡介](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文說明如何對企業聊天與電子郵件(ECE)進行故障排除；當聊天沒有路由到代理時。

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- ECE
- 整合客服中心企業版(UCCE)

## 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

考慮到ECE整合的所有配置都已完成；但是在測試Chat入口點時；它顯示錯誤「感謝您的查詢.....」如圖所示；

## Live Chat

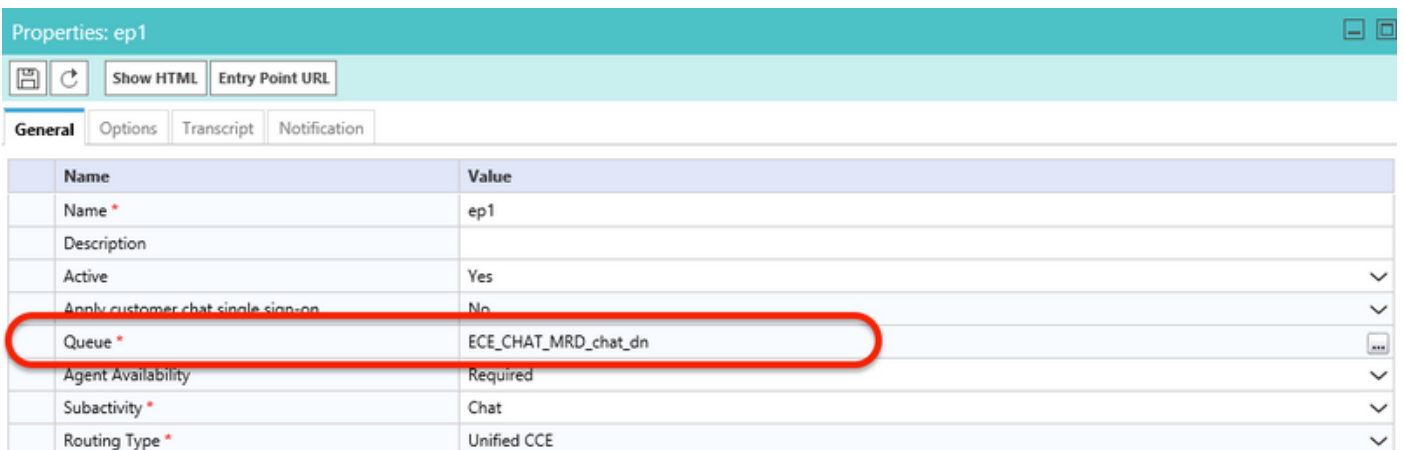
Thank you for your inquiry. Our service hours are 9am-5pm PST, Monday-Friday.

Powered by Cisco

## 解決方案

**附註：**確保UCCE與ECE整合的基本配置已完成，然後檢視以下步驟以排除聊天路由故障。

1.確保為聊天入口點選擇適當的「隊列」。導覽至Partition Administration(PA)頁面> Departments > Service > Entry Points，選擇為聊天建立的入口點，然後檢視所選Queue的值，如下圖所示；



Properties: ep1

Show HTML Entry Point URL

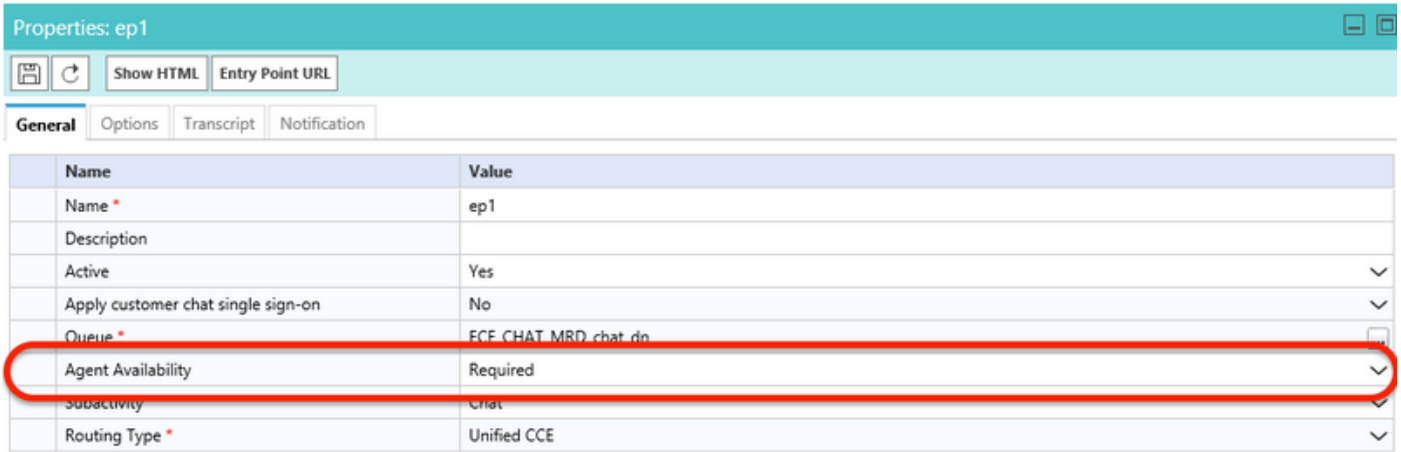
General Options Transcript Notification

Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE_CHAT_MRD_chat_dn
Agent Availability	Required
Subactivity *	Chat
Routing Type *	Unified CCE

**附註：** 隊列名稱顯示分配給技能組的MRD的名稱。這已成為座席登入和可用性的重要考慮因素。

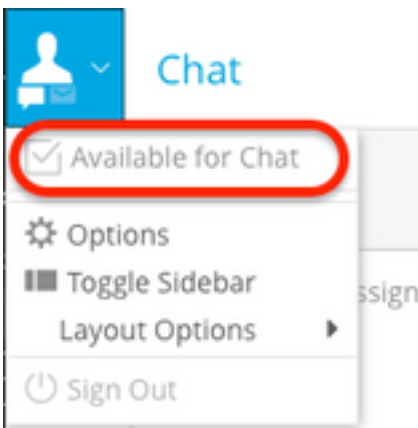
## 2. 確保檢查代理可用性是否設定為「必需」

導覽至PA page > Departments > Service > Entry Points，選擇為聊天建立的入口點，然後檢視屬性下的設定，如下圖所示，



Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE CHAT MRD chat dn
Agent Availability	Required
Subactivity	Chat
Routing Type *	Unified CCE

確保已登入具有分配給隊列的技能組的座席，並將其標籤為**Available for Chat**，如下圖所示；



將設定名稱**Agent Availability** 設定為**Required**可確保僅當座席登入並標籤為可用於各個技能組中的聊天時，才能看到聊天表單。

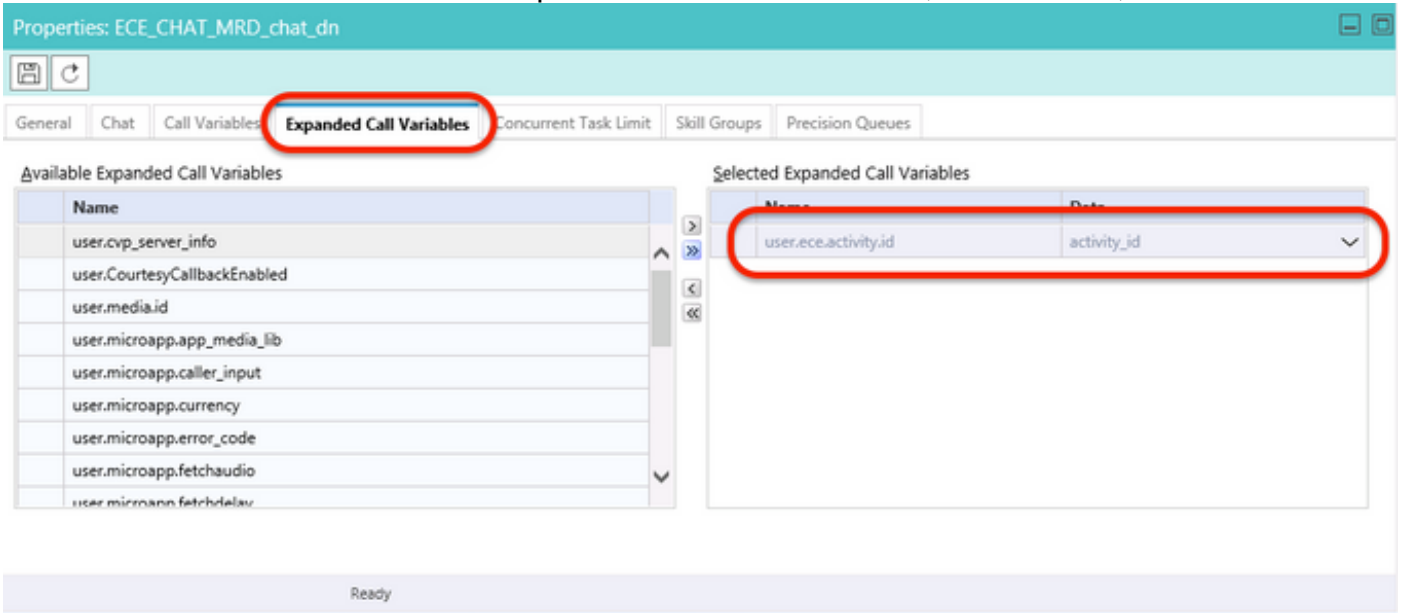
## 3. 最後，根據部署型別，檢視外部代理分配服務(EAAS)進程日誌和Application Server日誌。

如果示例EAAS日誌片段顯示錯誤；

```
2020-07-06 05:01:24.387 GMT+0000 <@> ERROR <@> [96:Thread-14] <@> ProcessId:7788 <@> PID:1 <@>
UID:12 <@> UserSessionId: <@> com.ipcc.mr.ECCVariableRegistrar
<@> checkICMandatoryECCVariables
<@> Please check/correct at ICM the spelling of the
following ecc variables and restart EAAS process and
instance.user.ece.activity.id,user.ece.customer.name <@>
```

- 確保根據《ECE安裝指南》[創建所需的ECC變數](#)並重新啟動各自的PG服務。
- 還要確保ECC變數在隊列中與聊天入口點相關聯。導覽至PA page > Departments > Service >

Workflow > Queues > Select the application Queue Name > under Properties 點選Expanded Call Variables 並確認Selected Expanded Call Variables的值，如下圖所示；



如果應用程式伺服器日誌中的示例片段顯示錯誤；

```
2020-07-06 04:53:22.744 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.queue.Queue <@> getDataForMRDs() <@> Exception in fetchPQsForMRD <@>
java.lang.NumberFormatException: empty String
```

```
2020-07-06 04:53:22.745 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.common.IPCCCustomUIImplementation <@> filterUsersForPickByMediaClass() <@> Error
executing db query <@>
com.egain.platform.common.exception.PlatformException: L10N_UCCE_DOWN_ERROR
```

- 確保隊列具有正確的技能組（已選擇應用於聊天入口點的技能組）。導航到PA頁面>部門>服務>工作流>隊列>選擇應用程式Queue Name >在屬性下單擊Skill groups。在Selected Skill Groups（選定的技能組）下選擇適當的技能組，如下圖所示；

