

解決與Webex Connect整合時CCE環境中出現的常見問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[要求:](#)

[使用的元件:](#)

[背景](#)

[如何訪問和收集各種元件的日誌](#)

[Webex Connect入口網站 — 流量](#)

[為特定流啟用描述性日誌](#)

[偵錯程式日誌](#)

[雲端連線伺服器](#)

[瀏覽器控制檯日誌](#)

[從Chrome瀏覽器](#)

[從Firefox瀏覽器](#)

[ICM日誌](#)

[常見故障排除場景](#)

[案例 1:CCE Admin頁面上的Digital Channel Settings無法載入，錯誤為 — 連線到Digital Routing Service時出錯。](#)

[案例 2:聊天啟動失敗，出現錯誤 — 指定的域無效。](#)

[案例 3:聊天啟動在CCE建立任務節點中失敗，並出現錯誤 — 指定的域無效。](#)

[案例 4:Finesse上的Manage Digital Channels \(管理數字通道\) 小工具無法載入和登入 \(載入空白小工具\)。](#)

[案例 5:Finesse上的管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 無法載入管理數字通道。無法獲取小工具源。](#)

[案例 6:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 登入失敗。無效的令牌簽名。](#)

[案例 7:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 登入失敗。未找到使用者。請重試登入操作。](#)

[案例 8:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 媒體通道不可用。您未配置為使用媒體通道。](#)

[案例 9:接受聊天失敗 — 無法載入資料。由於缺少資訊，系統無法載入任務。](#)

[案例 10:聊天無法在管理數字頻道上載入，出現錯誤 — 無法載入資料 — 沒有參與者新增到此對話。](#)

[在MR PG、路由器和瀏覽器控制檯日誌中跟蹤特定於數字路由的ECC變數。](#)

[啟用ECC變數跟蹤](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何排查與Webex Connect整合的Contact Center Enterprise(CCE)解決方案中出現的常見問題場景。

必要條件

要求：

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)
- 思科整合客服中心企業版(UCCE)
- Webex Connect

使用的元件：

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CCE版本：12.6(2)
- Finesse版本：12.6(2)
- Webex Control Hub
- Webex Connect入口網站
- Webex Engage入口網站

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。



附註：處理數字通道任務的代理必須啟用單點登入(SSO)。

背景

Webex Connect允許聯絡中心業務及其客戶使用數字管道（如電子郵件、聊天和簡訊）進行互動。Contact Center Enterprise(CCE)解決方案與Webex Connect整合，為客戶營造無縫的全管道體驗。此整合可幫助客戶通過語音和數位通訊管道進行互動。Webex Connect提供豐富的自助服務和Bot整合，使客戶能夠回答一些常見問題。它為整合路由、Agent Desktop和報告服務提供了統一的解決方案。Webex Connect提供簡化的框架，幫助合作夥伴和客戶通過數字管道進行互動。

如何訪問和收集各種元件的日誌

Webex Connect入口網站 — 流量



附註：在啟動活動之前，請確保已啟用流的描述性記錄。

為特定流啟用描述性日誌

- 選擇頁面頂部的齒輪圖示以開啟流設定
- 在常規頁籤中，啟用描述性日誌
- 在「Enabled for」欄位中輸入1000
- 按一下「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

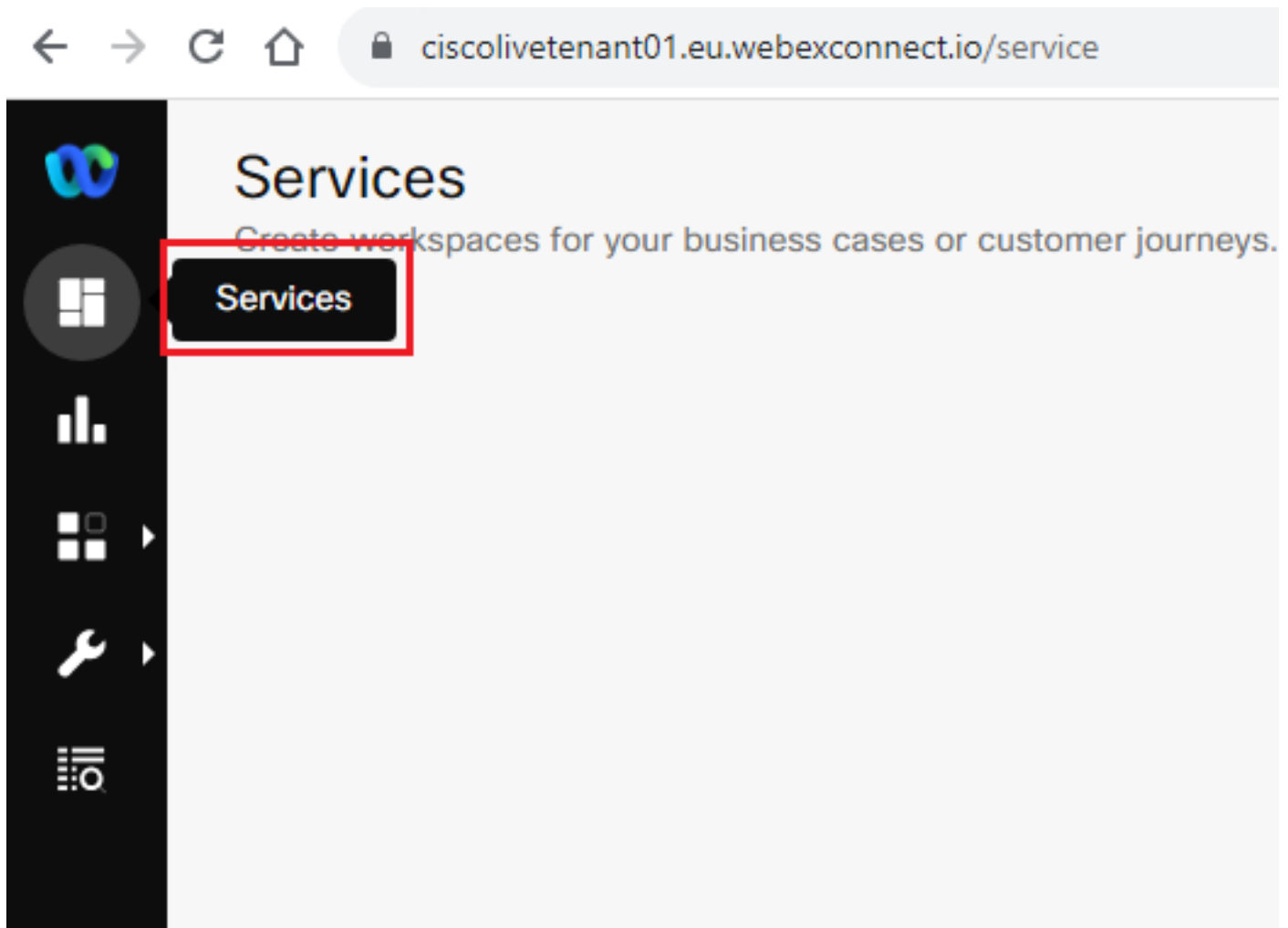
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

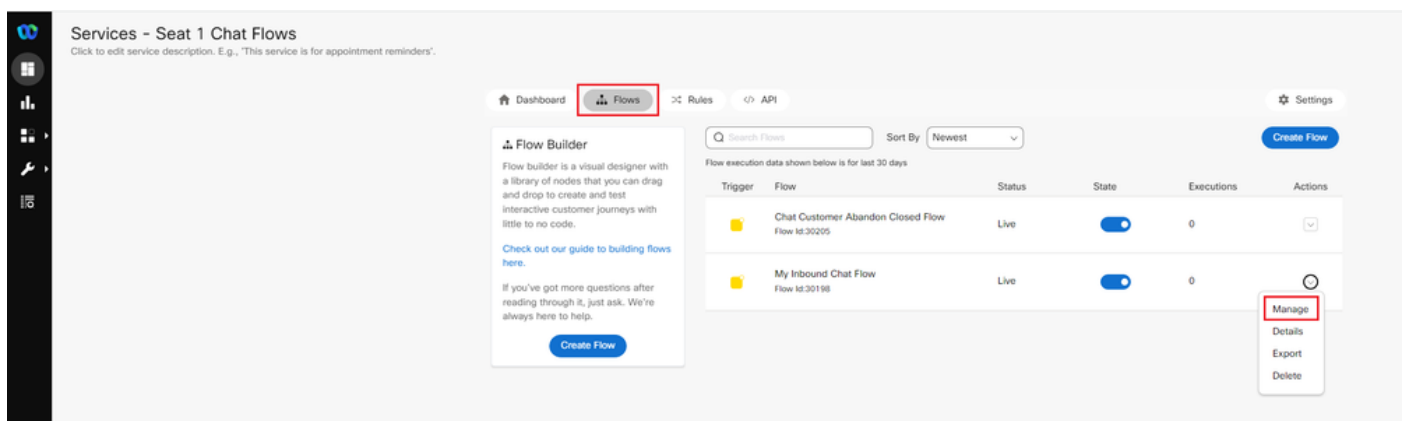
Cancel Save

偵錯程式日誌

步驟 1: 登入您的連線門戶，導航到服務，然後點選適當的服務。

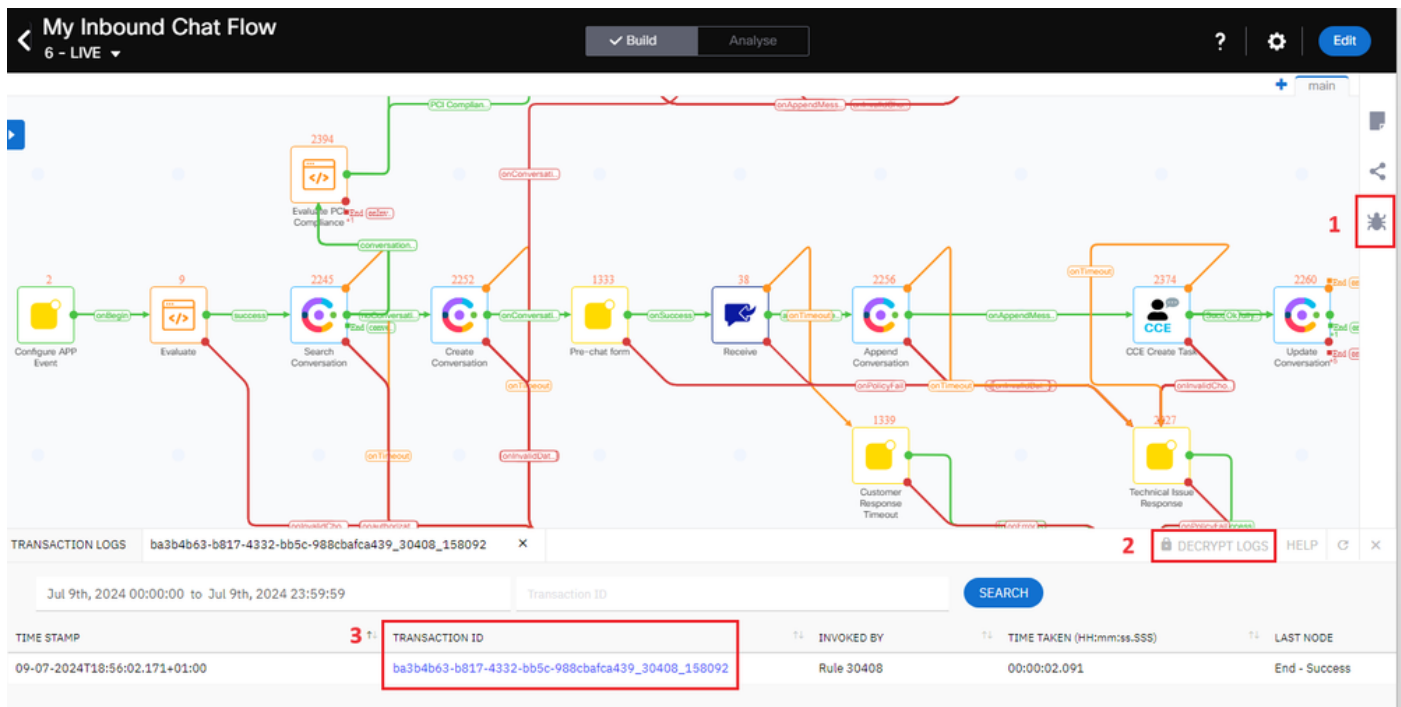


步驟 2:接下來，點選「Flows」，然後選擇要調試的相應流：



步驟 3:現在，在選擇流程中：

1. 按一下右側的偵錯程式圖示。
2. 接下來，按一下「Decrypt Logs」。
3. 查詢最近啟動的聊天的時間戳，然後按一下對應的「Transaction ID」。



步驟 4:按一下每個節點以檢視每個節點上發生的事件詳細資訊。

雲端連線伺服器

可以使用從偵錯程式獲取的TransactionID在Cloud Connect伺服器上的digitalrouting.log檔案中跟蹤聊天會話。

- 日誌檔名：digitalrouting.log
- 通過CLI:file get activelog /hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- 通過瀏覽器：<https://<cloud-connect-server>:8445/draapi/log/digitalrouting>

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Not secure <https://cloudconnect1.dcloud.cisco.com:8445/draapi/log/digitalrouting>

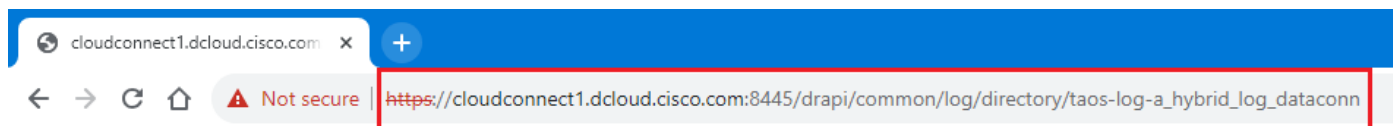
DigitalRouting

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

按一下右鍵日誌檔名，然後按一下「Save Link As (將連結另存為)」

可以在dataconn.log檔案中跟蹤代理同步問題。

- 日誌檔名：dataconn.log
- 通過CLI:file get activelog /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- 通過瀏覽器：https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

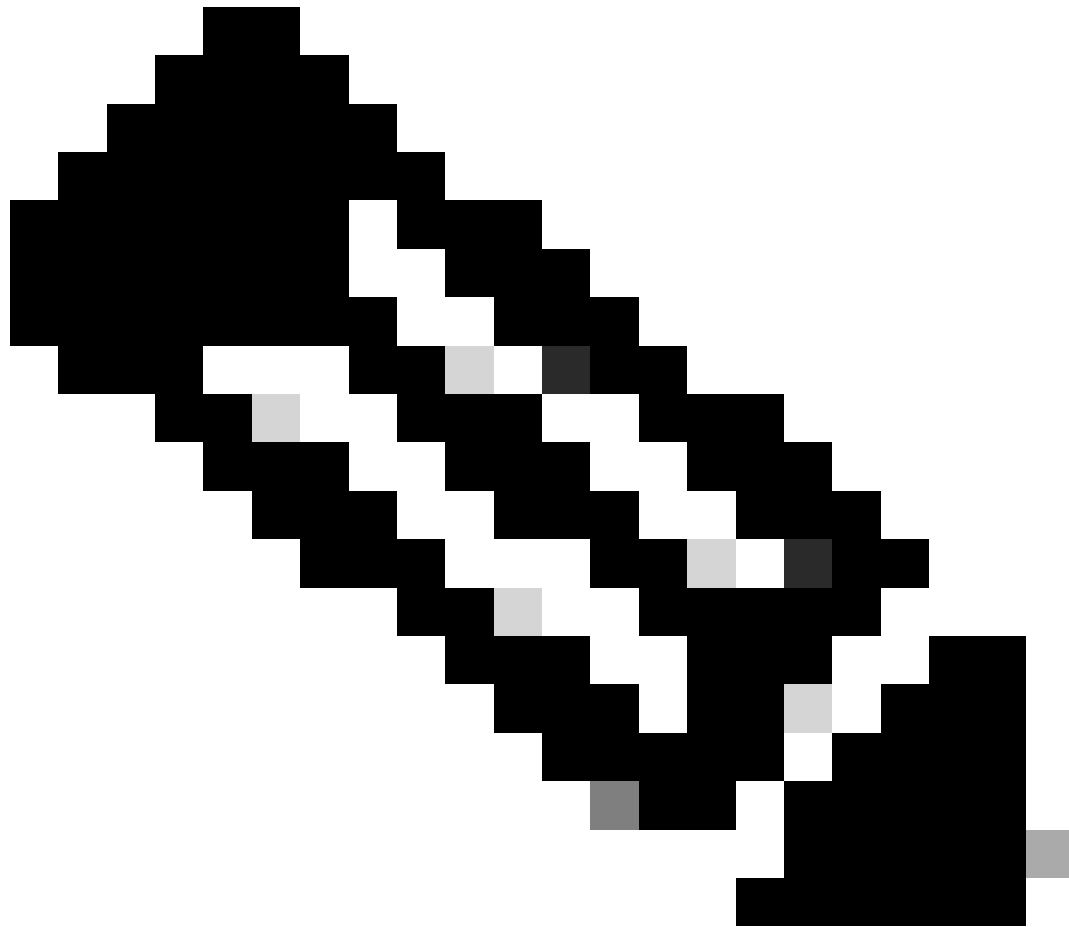
Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

按一下右鍵日誌檔名，然後按一下「Save Link As (將連結另存為)」

瀏覽器控制檯日誌

Finesse案頭上的「Manage Digital Channel」小工具託管在Webex Engage上。因此，在載入Finesse案頭的瀏覽器與Webex Engage之間進行通訊。

為了排除小工具故障，需要瀏覽器控制檯日誌。



附註：對於「管理數字通道」小工具問題，不需要Finesse案頭Web服務日誌。

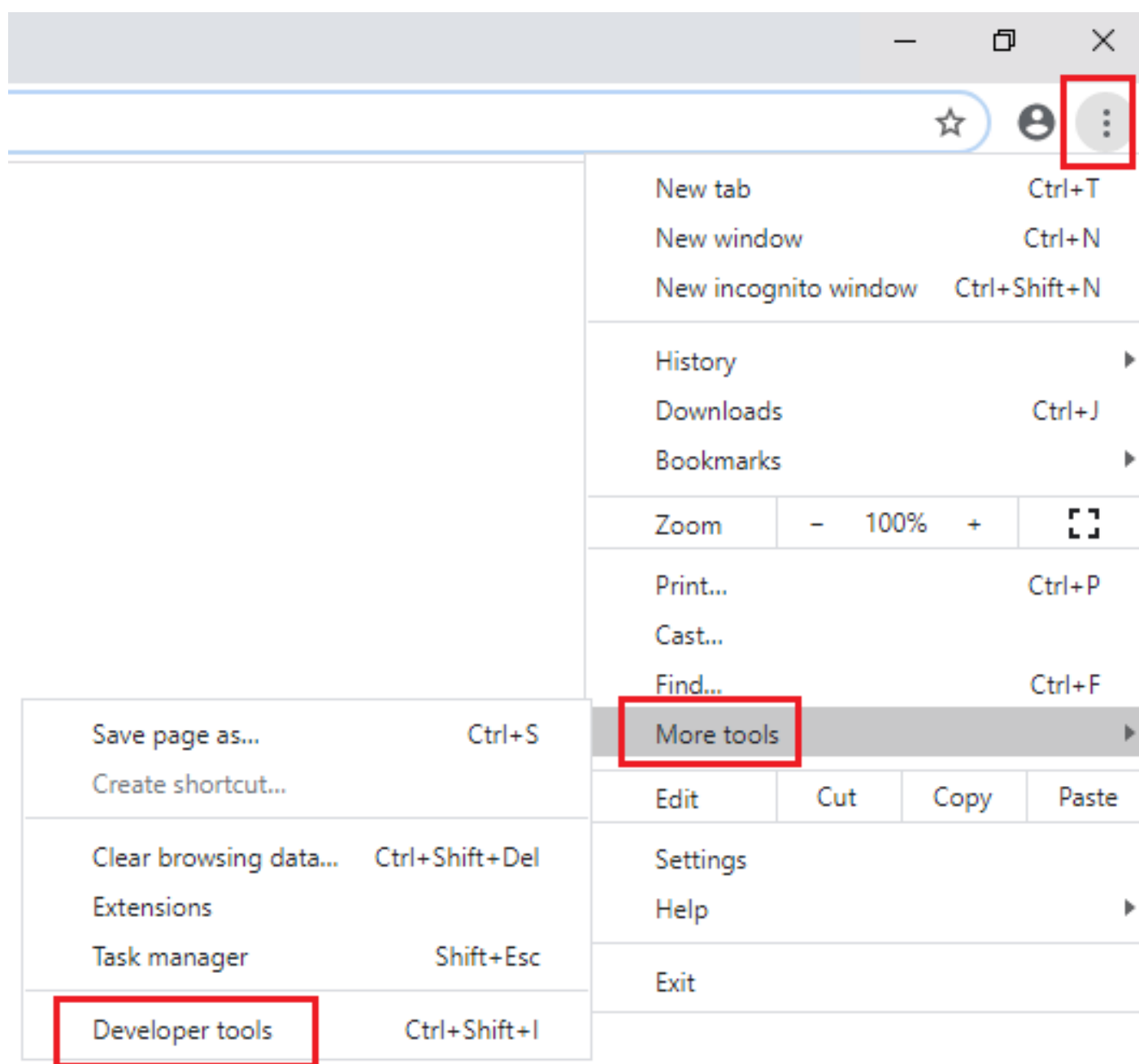
從Chrome瀏覽器

- 按一下「設定」圖示並導航到「開發人員工具」>「更多工具」>「開發人員工具」。
- 在「開發人員工具」(Developer tools)>「控制檯」(Console)頁籤上，按一下齒輪符號並檢查選項：保留日誌、顯示時間戳、記錄XMLHttpRequests。
- 在「開發人員工具」(Developer tools)>「網路」(Network)頁籤上，按一下齒輪符號並選中選項：保留日誌。
- 關閉設定頁面。
- 現在在瀏覽器中載入URL。
- 現在，可通過按一下右鍵「控制檯」頁籤並選擇「全部另存為」來收集控制檯日誌。

從Firefox瀏覽器

- 按一下「應用程式」選單圖示並導航到「更多工具」>「Web開發人員工具」。

- 在「網路」(Network)頁籤中，按一下齒輪符號並選擇選項：持久日誌。
- 現在，可通過按一下右鍵相應的頁籤並選擇「全部另存為」來收集控制檯和網路日誌。





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...

- "狀態:4002,desc:值為必填項，名稱：域[id : cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144]"

要解決此問題：

- 在Webex Connect Portal上，導航到Service >>選擇正確的Service >> Flows >> Edit flow >> select Edit >>按兩下「CCE Create Task」節點
- 在Domain (域) 欄位中，輸入Webex Connect的入口點，以便能夠將路由請求傳送到Cloud Connect (本例中為反向代理)
- 已輸入部署的反向代理>>儲存>>啟用>>選擇正確的應用程式>>啟用。

案例 4:Finesse上的Manage Digital Channels (管理數字通道) 小工具無法載入和登入 (載入空白小工具) 。

- 處理數字通道任務的代理必須啟用單點登入(SSO)。如果未啟用SSO，則管理數字通道載入為空。
- 如果代理已啟用SSO，但小工具載入為空，請收集瀏覽器控制檯日誌以進行故障排除。

案例 5:Finesse上的管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 無法載入管理數字通道。無法獲取小工具源。

控制檯日誌顯示："Digital channel configuration not have configured orgID"

如果Cisco Finesse Administration page >> Cloud Connect Settings下缺少雲連線配置，則顯示此錯誤

- 確保輸入了正確的Cloud Connect伺服器詳細資訊。

Cisco Finesse Administration x +

← → ↻ 🏠 🔒 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*

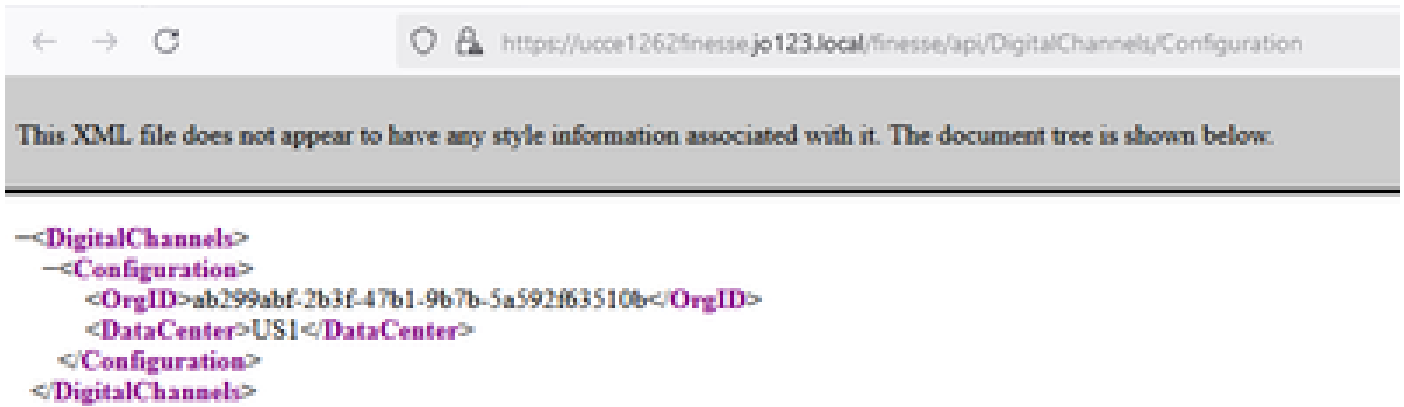
Publisher Address*

Subscriber Address

驗證Cloud Connect伺服器設定後，請檢查URL以確保您看到OrgID:

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

工作實驗室示例



如果您沒有看到列出的orgID，則：

- Cloud Connect上的容器未運行(utils cloudconnect list)

或

- Finesse和Cloud Connect伺服器之間的埠8445被阻止。

如果Finesse和CloudConnect之間存在通訊問題，Cisco Finesse Desktop WebService日誌檔案將顯示以下內容：

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

使用以下CLI命令驗證連線：

- 在Finesse上：利用網路連線<cloud-connect-fqdn> 8445
- 在CloudConnect上：利用網路連線<finesse-fqdn> 8445

案例 6:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 登入失敗。無效的令牌簽名。

瀏覽器控制檯日誌顯示onConversationLoadedError '9005'，指示Webex控制中心中存在的IdS證書存在問題。

```
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
```

要解決此問題：

- 驗證是否未對IdS上生成的令牌csr(show ids token csr)進行任何變更。
- 將已簽名的證書（從csr生成）重新上傳到webex控制中心（控制中心>>聯絡中心>>數字頁籤）
- 清除瀏覽器快取，然後重新啟動瀏覽器並重新測試。
- 現在必須成功登入。

如果IdS端對IDS令牌CSR進行任何變更，或如果憑證已損毀，則需要執行「[Regenerate the public key certificate using Cisco IdS](#)」一節中的步驟。

- 附註：這只能在非生產時執行，因為它涉及重新啟動IdS伺服器，並且還需要代理註銷並重新登入。

案例 7:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 登入失敗。未找到使用者。請重試登入操作。

瀏覽器控制檯日誌顯示onConversationLoadedError '9010'，表明該租戶的Engage(orgID)中不存在該使用者。

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

驗證:

- Webex Engage上的使用者配置檔案處於活動狀態
- 使用者配置檔案位於正確的租戶(orgID)上。

案例 8:在Finesse上管理數字通道登入失敗，出現錯誤 — 媒體通道不可用。您未配置為使用媒體通道。



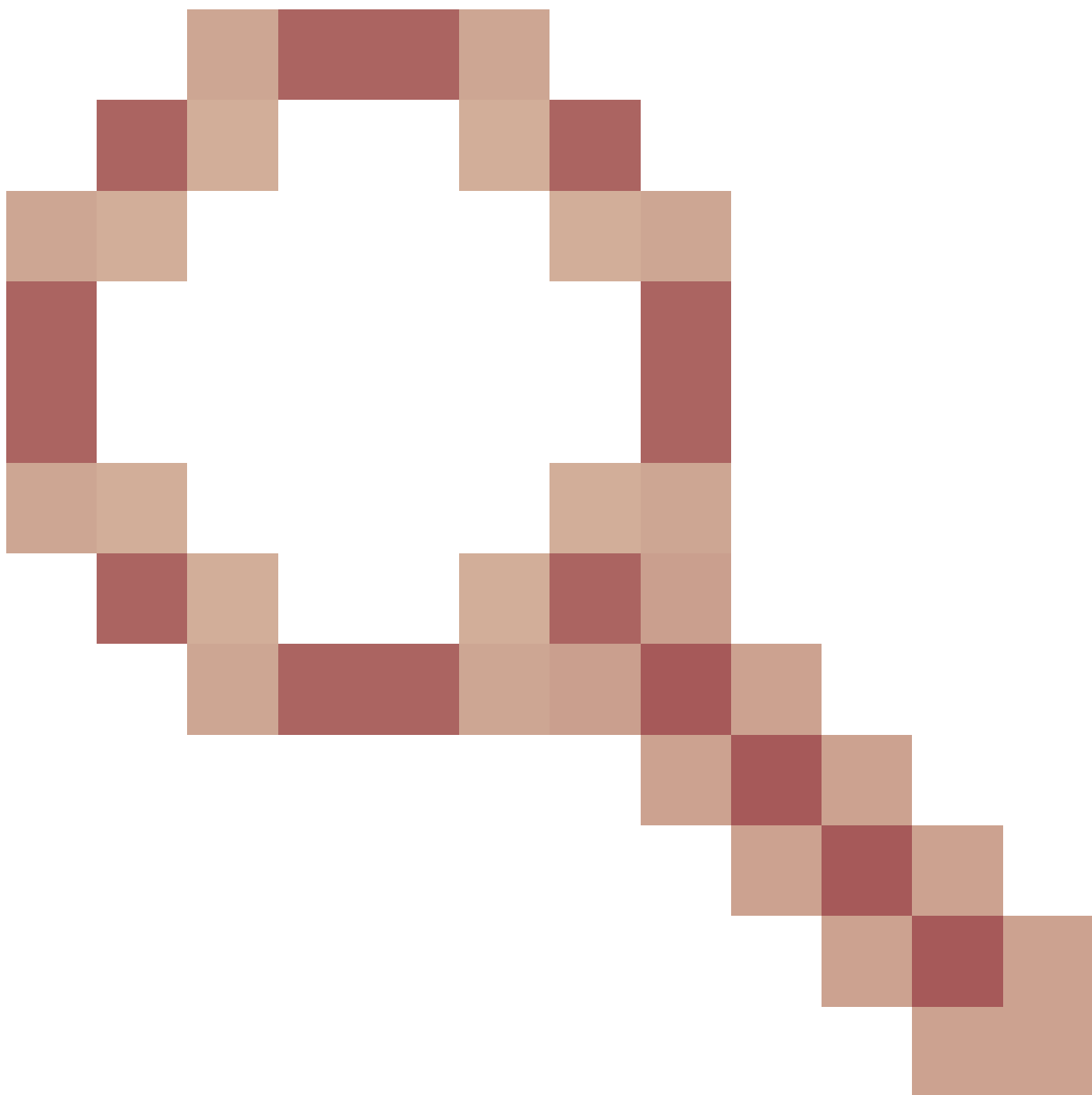
Media channels not available

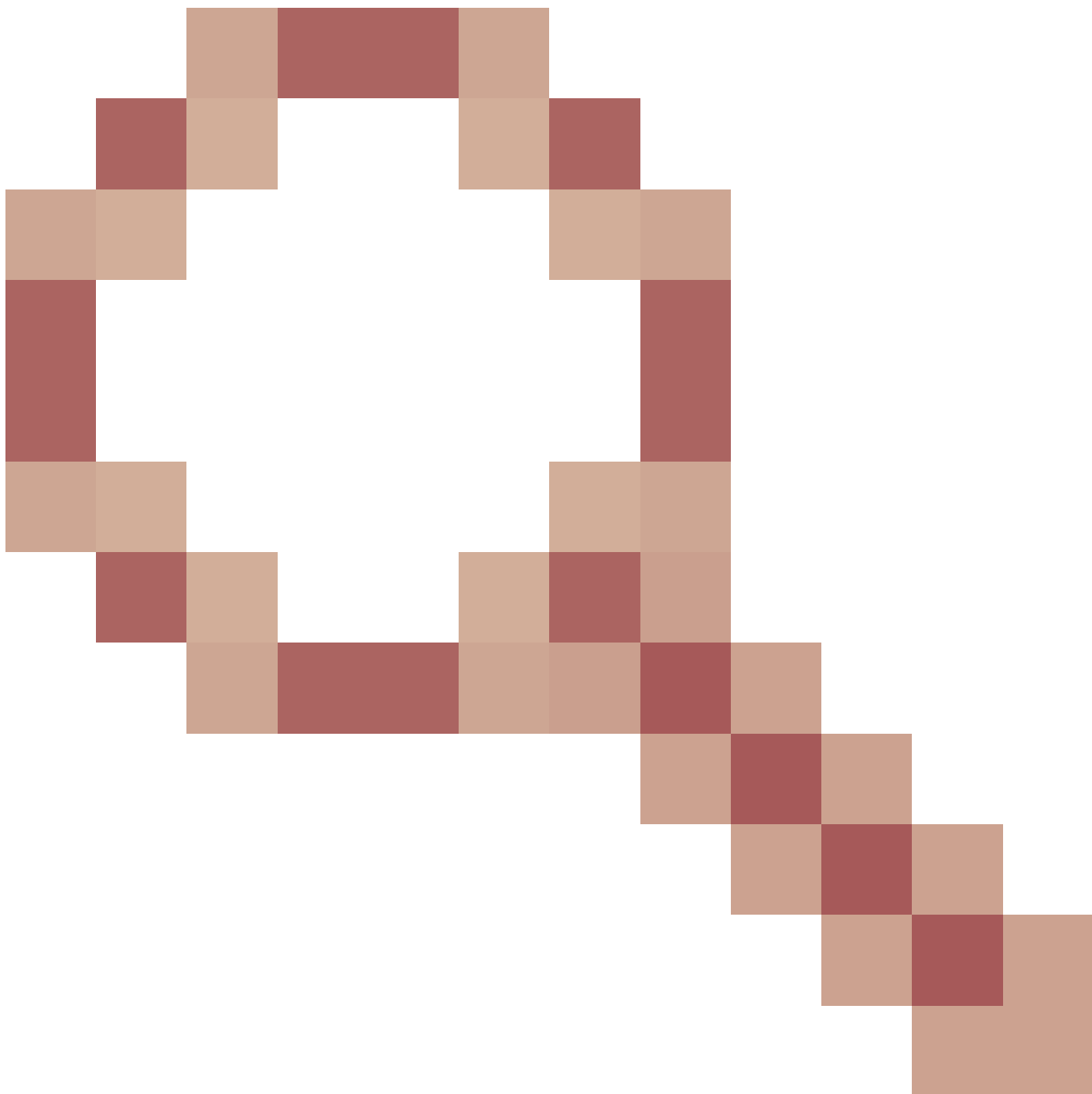
You are not configured to use Media Channels.
Contact your administrator.

確保：

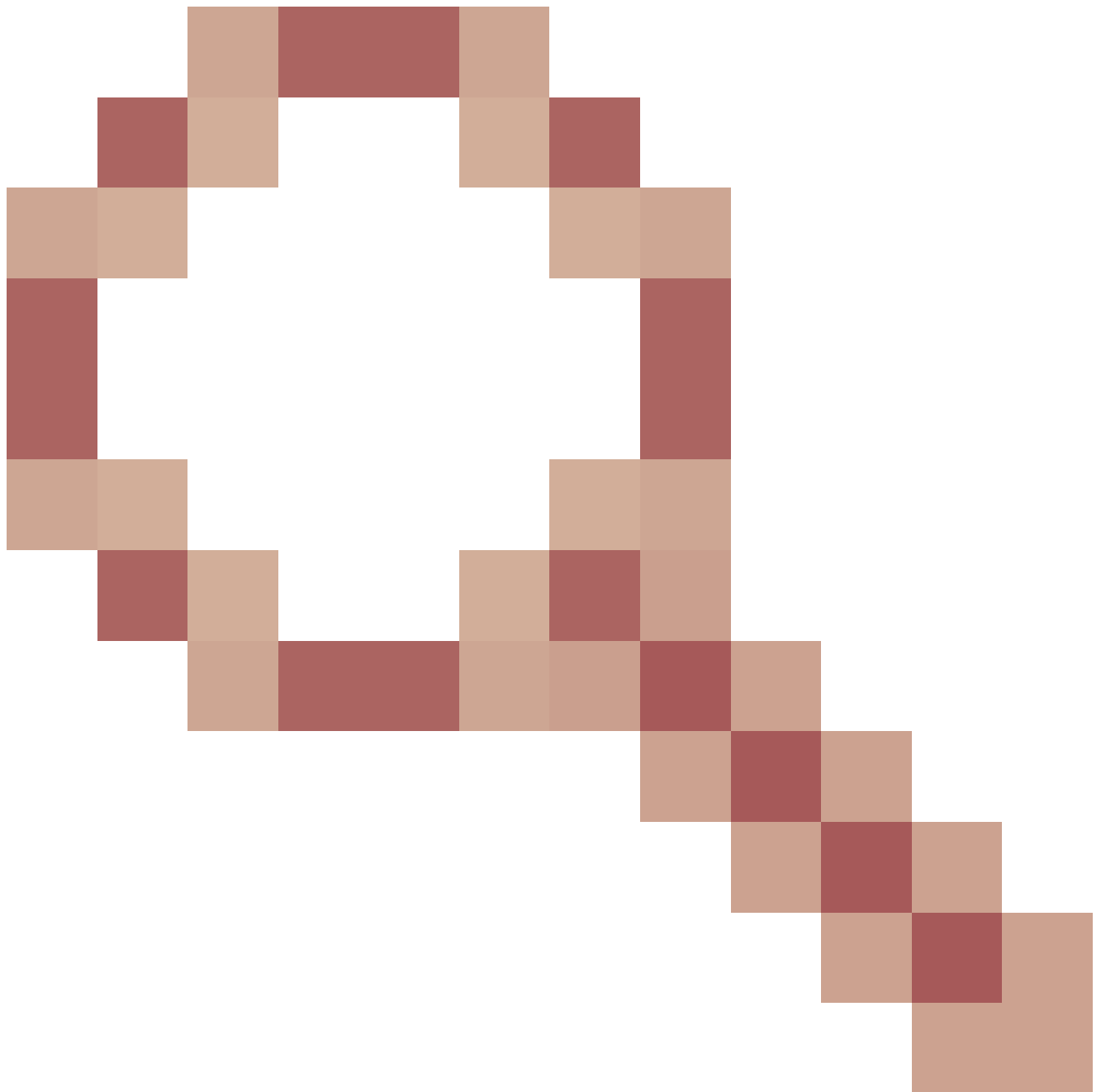
- 為座席配置正確的基於Webex Connect MRD的技能組。
- 代理配置了和屬性，使使用者能夠成為Webex Connect MRD的Precision Queue(PQ)的一部分。
- 媒體類和MRD配置正確。

如果對僅配置為使用基於Webex Connect MRD的PQ的代理顯示此錯誤，則這是由於缺陷 — 思科錯誤ID [CSCwk50394](#)



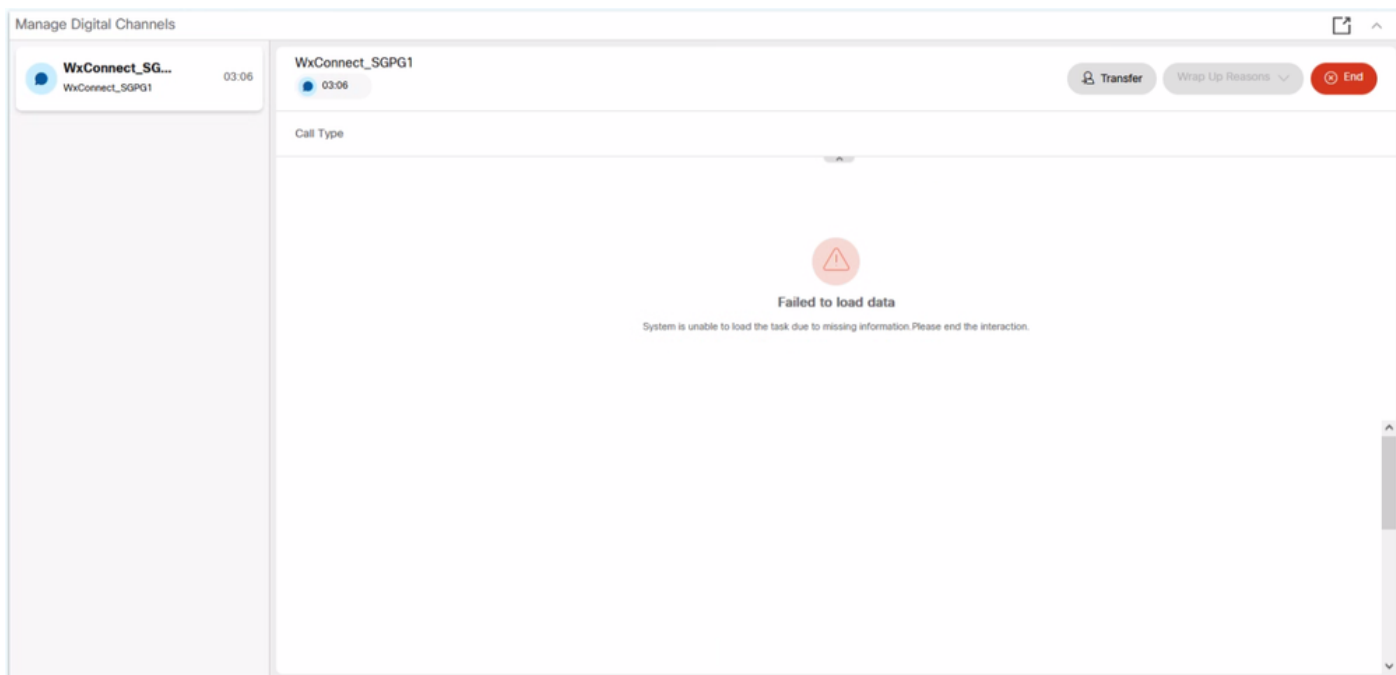


- 控制檯日誌顯示：useMediaSetup.js:242沒有為此使用者配置MRD。
- 思科錯誤ID [CSCwk50394](#) [解決方案](#)



:將座席新增到Webex Connect特定MRD中的技能組。

案例 9:接受聊天失敗 — 無法載入資料。由於缺少資訊，系統無法載入任務。



這表示「管理數字通道」小工具未收到載入聊天會話所需的ECC變數值。

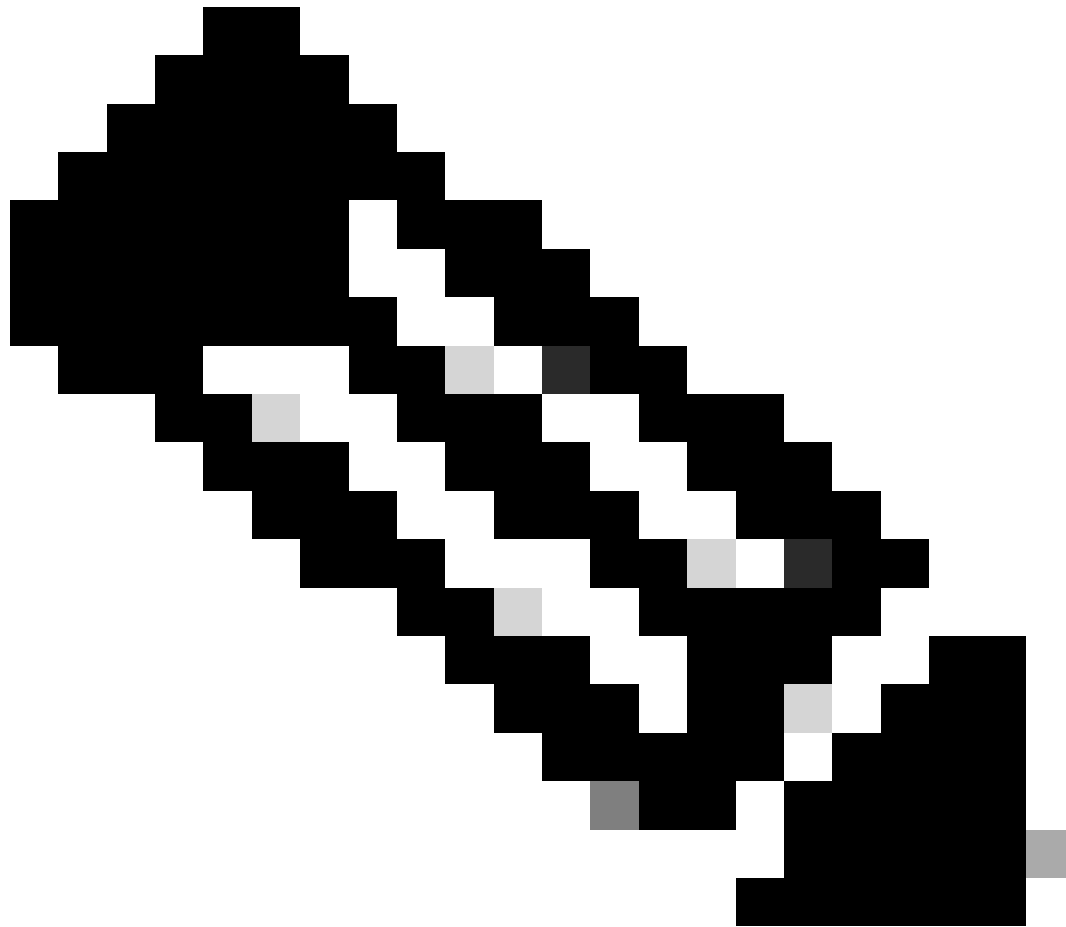
瀏覽器控制檯日誌顯示：<finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1無法載入資源
：伺服器以404()狀態響應

Decrypt Logs from the Live Chat Inbound Flow顯示：

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

要解決此錯誤，請確保：

- 在CCE Administration頁面的Digital Channel Settings配置小工具下正確配置了強制的DR ECC變數。
- 強制的DR ECC變數拼寫正確。
- 在Configuration Manager的「List Tools」（清單工具）下，將強制性DR ECC變數作為成員新增到擴展呼叫變數負載清單配置中。



附註：強制性ECC變數區分大小寫。

強制性ECC變數：

- user_DR_Primary
- user_DR_Backup
- user_DR_MediaResourceID
- user_DR_CustomerName
- user_DR_MediaChannel名稱

有關必備ECC變數的詳細資訊，請參閱UCCE 12.6.2功能指南使用Webex連線的數字通道整合一章中的數字路由任務的ECC變數部分。

Digital Channels

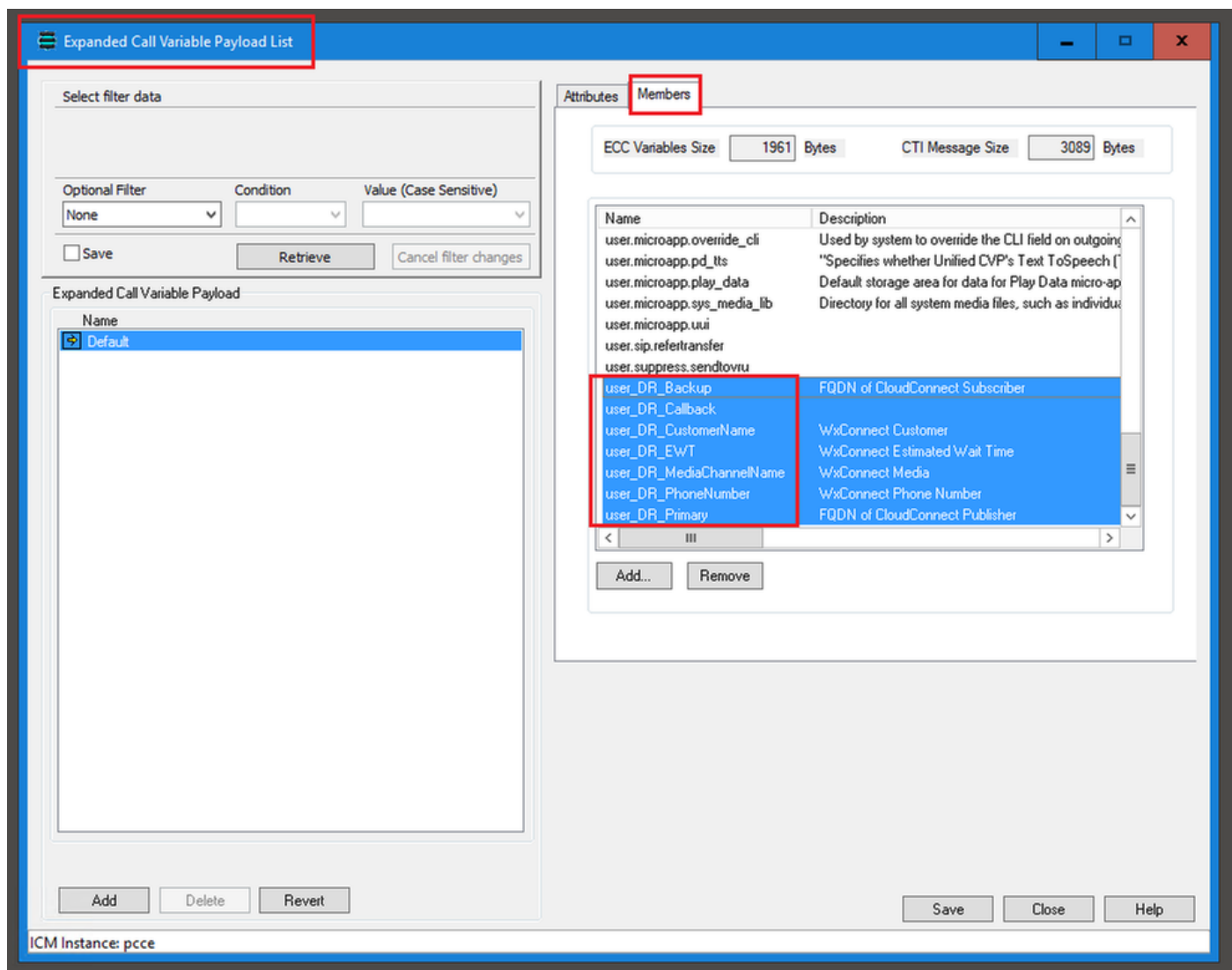


Digital Channel Settings

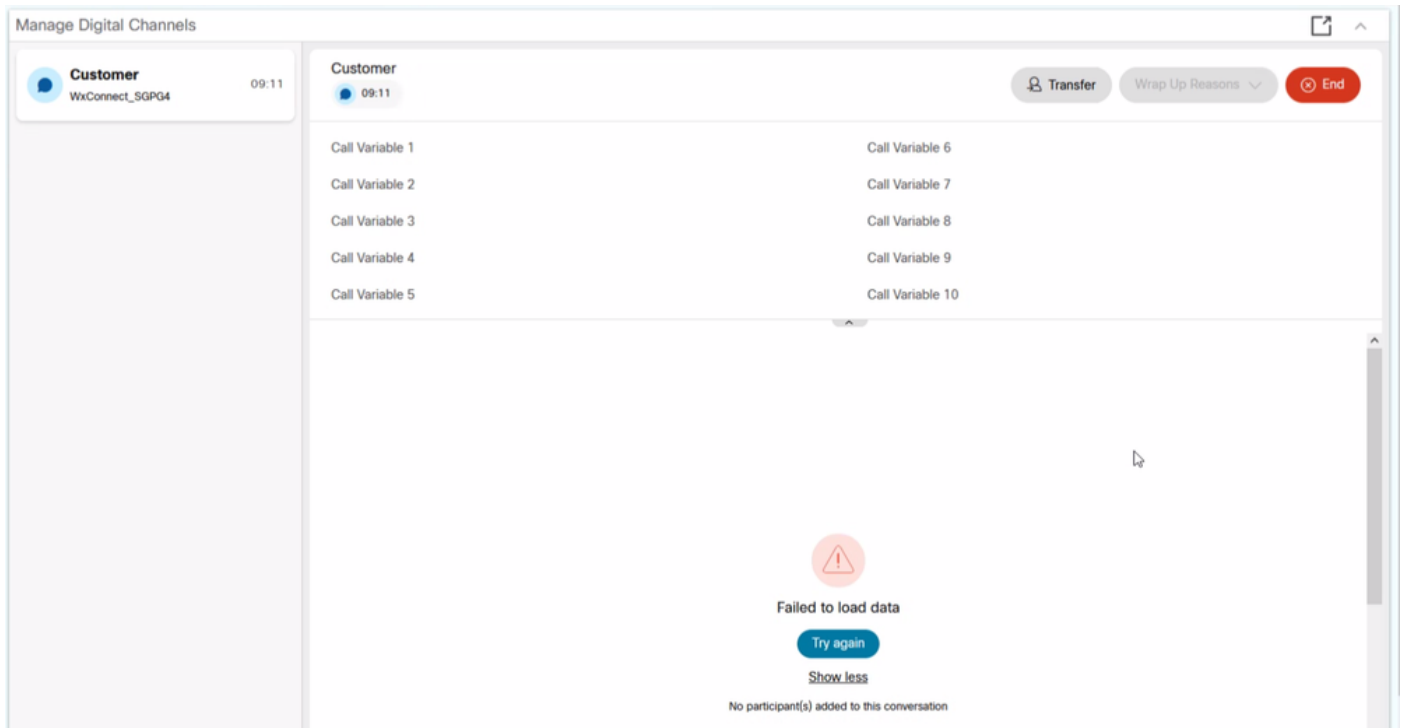
Digital Channel Statistics

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



案例 10:聊天無法在管理數字頻道上載入，出現錯誤 — 無法載入資料 — 沒有參與者新增到此對話。



影象

瀏覽器控制檯日誌顯示「」Dispatching event:帶負載的
onConversationLoadedError:{"error":{"status":false, "code":"9015","message":"沒有參與者新增到此對話","result":null},"conversationid":"CSRFTZKAJYIK973"} bundle.js:1:117180 "

要解決此問題：

- 在Webex Connect門戶上，檢查是否正在呼叫任何不可知流(Created >> Queued >> Routed)。
- 如果不是，請檢查每個不可知流的執行條件，並根據需要刪除/更正它們。
- 如果需要，請使用正確的應用程式儲存每個不可知流並啟用，以觸發不可知流。

在MR PG、路由器和瀏覽器控制檯日誌中跟蹤特定於數字路由的ECC變數。

有關日誌，請參閱[在與Webex Connect整合的CCE環境中跟蹤任務路由事件文檔](#)

啟用ECC變數跟蹤

可以在下面列出的元件上啟用ECC變數跟蹤，以便跟蹤所有元件上的ECC變數：

- 路由器
- OPC on MR PG
- CTISVR

有關啟用和禁用ECC變數跟蹤的說明和命令，請參閱本文檔 — [呼叫和ECC變數故障排除。](#)

以下是在路由器(rtr)元件上啟用和禁用ECC變數跟蹤的命令示例。

```
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: _
```

相關資訊

功能指南 — 使用Webex Connect的數字管道整合：

- 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小工具使用手冊：

- 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

與Cisco Contact Center Enterprise接洽的Webex管理和設定指南：

- 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

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。