

# 상담원에 대한 ECE Route Chat 문제 해결 실패

## 목차

[소개](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

## 소개

이 문서에서는 엔터프라이즈 채팅 및 이메일(ECE) 문제 해결 방법에 대해 설명합니다. 상담원에게 채팅이 라우팅되지 않는 경우

## 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- ECE
- UCCE(Unified Contact Center Enterprise)

## 사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 문제

모든 ECE 통합 구성을 고려했습니다. 채팅 진입점을 테스트하는 동안 "Thank you for your inquiry...(문의에 감사드립니다.....)"라는 오류 메시지가 표시됩니다.." 이미지에 표시된 대로

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

Powered by Cisco

## 솔루션

**참고:** ECE와 UCCE 통합의 기본 컨피그레이션이 완료되었는지 확인한 다음 아래 단계를 검토하여 채팅 라우팅 오류를 해결하십시오.

1. 채팅 진입점에 적합한 대기열이 선택되었는지 확인합니다. Partition Administration(PA) 페이지 > Departition(파티션 관리) > Departments(부서) > Service(서비스) > Entry Points(엔트리 포인트)로 이동하여 채팅용으로 생성된 진입점을 선택한 다음 이미지에 표시된 대로 선택한 **Queue(큐)** 값을 검토합니다.

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

**참고:** 대기열 이름은 직무 그룹에 할당된 MRD의 이름을 표시합니다. 상담원 로그인 및 가용성에 대한 중요한 고려 사항이 됩니다.

2. 상담원 가용성이 필수로 설정되었는지 확인합니다.

PA 페이지 > Departments > Service > Entry Points로 이동하여 채팅을 위해 생성된 진입점을 선택한 다음 이미지에 표시된 대로 등록 정보 아래의 설정을 검토합니다.

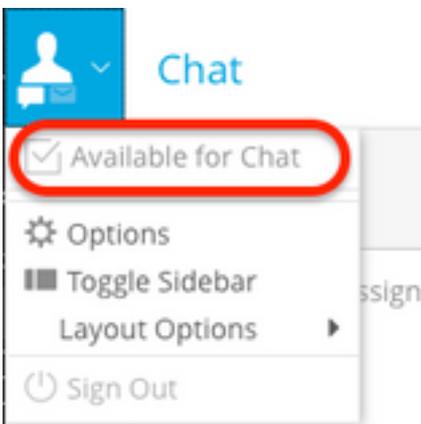
Properties: ep1

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

직무 그룹이 대기열에 할당된 상담원이 로그인되어 이미지에 표시된 채팅에 사용 가능으로 표시되는지 확인합니다.



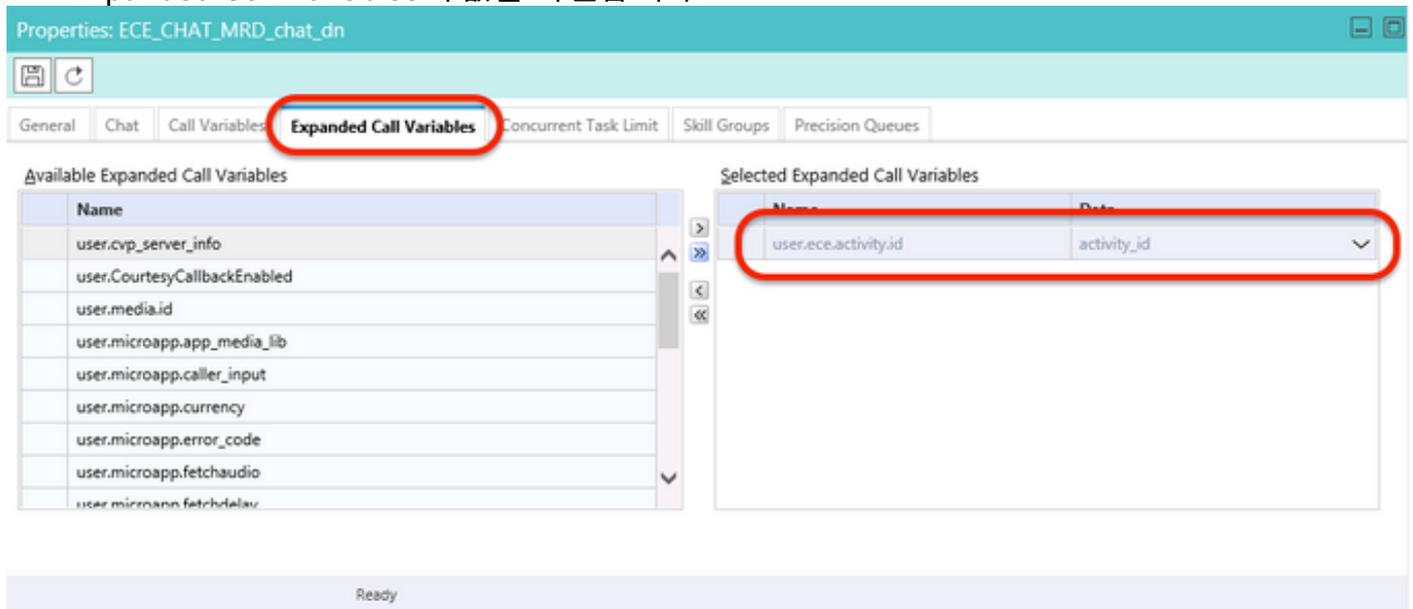
설정 이름 상담원 가용성이 필요로 설정되면 상담원이 로그인되어 각 직무 그룹에서 채팅에 사용할 수 있는 것으로 표시된 경우에만 채팅 양식이 표시됩니다.

### 3. 마지막으로 배포 유형에 따라 각 노드의 EAAS(External Agent Assignment Service) 프로세스 로그와 Application Server 로그를 검토합니다.

#### 샘플 EAAS 로그 조각의 오류 표시

```
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 <@>
```

- ECE [설치 가이드](#)에 따라 필요한 ECC 변수가 생성되고 각 PG 서비스가 재시작되는지 확인합니다.
- 또한 ECC 변수가 채팅 진입점과 연결된 대기열에 연결되어 있는지 확인합니다. PA 페이지 > Departments > Service > Workflow > Queues > Select the application Queue Name > Properties 아래에서 Expanded Call Variables를 클릭하고 이미지에 표시된 대로 Selected Expanded Call Variables의 값을 확인합니다.



#### 응용 프로그램 서버 로그의 샘플 조각에 오류가 표시되는 경우

```
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
```

- 대기열에 대한 올바른 직무 그룹(채팅 진입점에 적용된 직무 그룹 선택)을 확인합니다. PA 페이지 > 부서 > 서비스 > 워크플로 > 대기열 > 등록 정보 아래에서 응용 프로그램 대기열 이름 선택

> 기술 그룹을 클릭합니다. 이미지에 표시된 대로 선택한 직무 그룹에서 적절한 직무 그룹이 선택되었는지 확인합니다.

Properties: ECE\_CHAT\_MRD\_chat\_dn

General Chat Call Variables Expanded Call Variables Concurrent Task Limit **Skill Groups** Precision Queues

Available Skill Groups

Name
ECE_chatSG

Selected Skill Groups

Name
AgentPG_1.ECE_CHAT_MRD.ec125chat

Ready