

# Falha ao solucionar problemas de bate-papo de rota ECE para agente

## Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de bate-papo corporativo e e-mail (ECE) ; quando os bate-papos não são roteados para Agentes.

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ECE
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Problema

Considerando que todas as configurações de integração UNECE foram concluídas; no entanto, ao testar o ponto de entrada de bate-papo; ele apresenta o erro "Obrigado por sua pergunta...." conforme mostrado na imagem;

## Live Chat

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

Powered by 

## Solução

**Note:** Verifique se a configuração básica da integração do UCCE com o ECE está completa e, em seguida, reveja as etapas abaixo para solucionar falhas de roteamento de bate-papo.

1. Verifique se a Fila apropriada está selecionada para o ponto de entrada do bate-papo. Navegue até a página Administração de partição (PA) > Departamentos > Serviço > Pontos de Entrada , selecione o ponto de entrada criado para bate-papo e, em seguida, revise o valor da **Fila** selecionada conforme mostrado na imagem;

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

**Note:** O nome da fila mostra o nome do MRD atribuído ao grupo de habilidades. Isso se torna uma consideração importante para a entrada e a disponibilidade do agente.

## 2. Verifique se a disponibilidade do agente está definida como **Obrigatório**

Navegue até **página do PA > Departamentos > Serviço > Pontos de Entrada**, selecione o ponto de entrada criado para bate-papo e, em seguida, revise as configurações em propriedades, como mostrado na imagem,

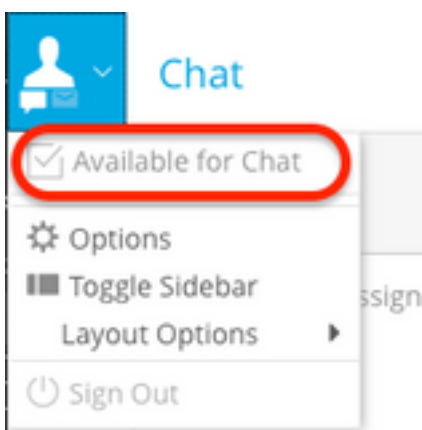
Properties: ep1

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

Assegure-se de que um Agente com um grupo de habilidades atribuído à **fila** esteja conectado e marcado como **Disponível para bate-papo**, como mostrado na imagem;



O nome da configuração **Disponibilidade do agente** definido como **Obrigatório** garante que o formulário de bate-papo só será visível quando um agente estiver registrado e marcado como

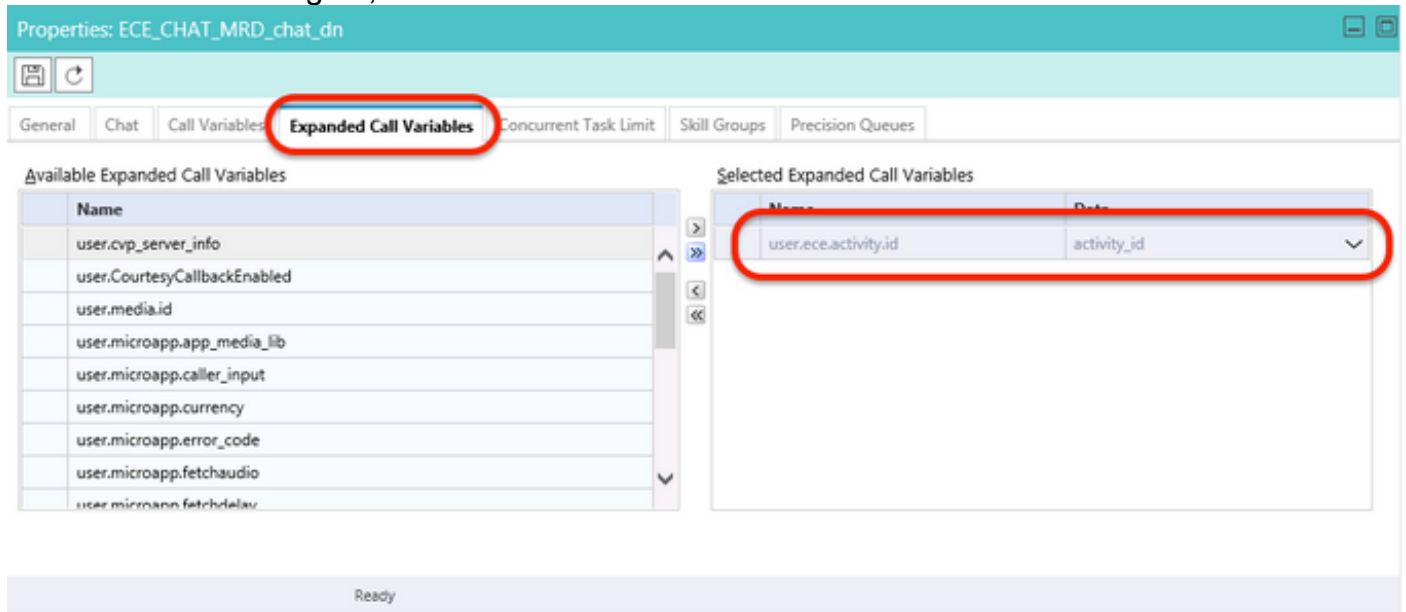
disponível para bate-papo no respectivo grupo de habilidades.

3. Por fim, analise os registros do **processo** do Serviço de Atribuição de Agente Externo (**EAAS**) e os registros do **Servidor de Aplicativos** dos respectivos nós com base no tipo de implantação.

Se um exemplo de snippet de registro EAAS mostrar erro;

```
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 <@>
```

- Certifique-se de que as variáveis ECC exigidas de acordo com o [Guia de instalação ECE](#) sejam criadas e que o respectivo serviço PG seja reiniciado.
- Verifique também se a variável ECC está associada à fila associada ao ponto de entrada do bate-papo. Navegue até a **página PA > Departamentos > Serviço > Fluxo de trabalho > Filas > Selecione o nome da fila do aplicativo > em Propriedades clique em Variáveis de chamada expandida** e confirme o valor das **Variáveis de chamada expandida selecionadas** conforme mostrado na imagem;



Se o exemplo de snippet nos registros do Servidor de Aplicativos mostrar erro;

```
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
```

- Verifique se o grupo de habilidades correto para a fila (que, por sua vez, é aplicado ao ponto de entrada do bate-papo está selecionado). Navegue até a **página PA > Departamentos > Serviço > Fluxo de trabalho > Filas > Selecione o nome da fila do aplicativo > em Propriedades** clique em Grupos de habilidades. A opção Validar grupo de habilidades apropriado está selecionada em **Grupos de habilidades selecionados**, conforme mostrado na imagem;

