

작업 노드 만들기에서 Webex Connect 채팅 만들기 실패 오류 트러블슈팅

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[실패 이유](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 초기 채팅 만들기가 작업 만들기 노드에 실패하는 한 가지 가능한 이유를 설명합니다.

오류 발생:

This conversation has been closed

기고자: Bhushan Suresh - Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- 이메일 흐름이 구성된 Webex 연결 포털

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

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

문제

흐름을 열고 해독된 디버그 로그를 활성화하면 오류가 발생합니다 value is mandatory , name : origin 에 표시됩니다. Create Task 노드:

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN(Seconds.ms)	DETAILS
1333	Pre-chat form	onSuccess	00:00:00.021	
98	Receive	app-onformresponse	00:00:11.499	
2256	Append Conversation	waiting	00:00:00.047	
2256	Append Conversation	onAppendMessageSuccess	00:00:00.311	
2258	Create Task	onError	00:00:00.027	status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]
2242	Close Conversation	waiting	00:00:00.026	
2242	Close Conversation	onConversationClosed	00:00:00.295	
2227	Error Node	onSuccess	00:00:00.023	
2233	End	Success	00:00:00.000	

오류 설명:

status : 4002 , desc : value is mandatory , name : origin [id : 3f5a23f9-6770-84c5-c9ea-8baa649950ce]

실패 이유

문제는 Origin(출처) 필드에 있습니다. 을 두 번 클릭합니다. Create Task 다음 3개 필드를 노드 및 확인합니다.

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

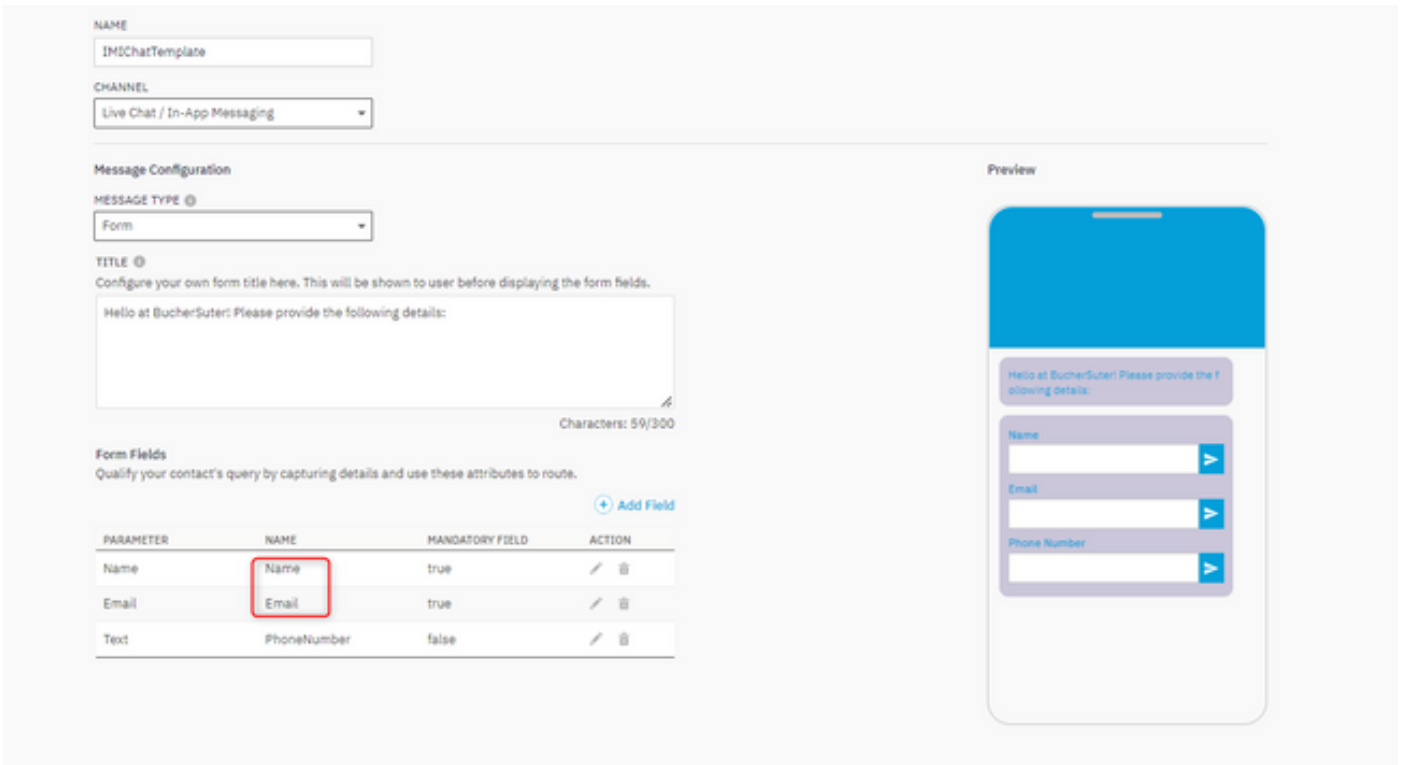
LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

에 전달된 변수에 액세스합니다. Create Task 노드 통과 Input Variables > Receive 및 Name 및 Email 필드. 이 값은 이전 이미지의 변수와 일치해야 합니다.

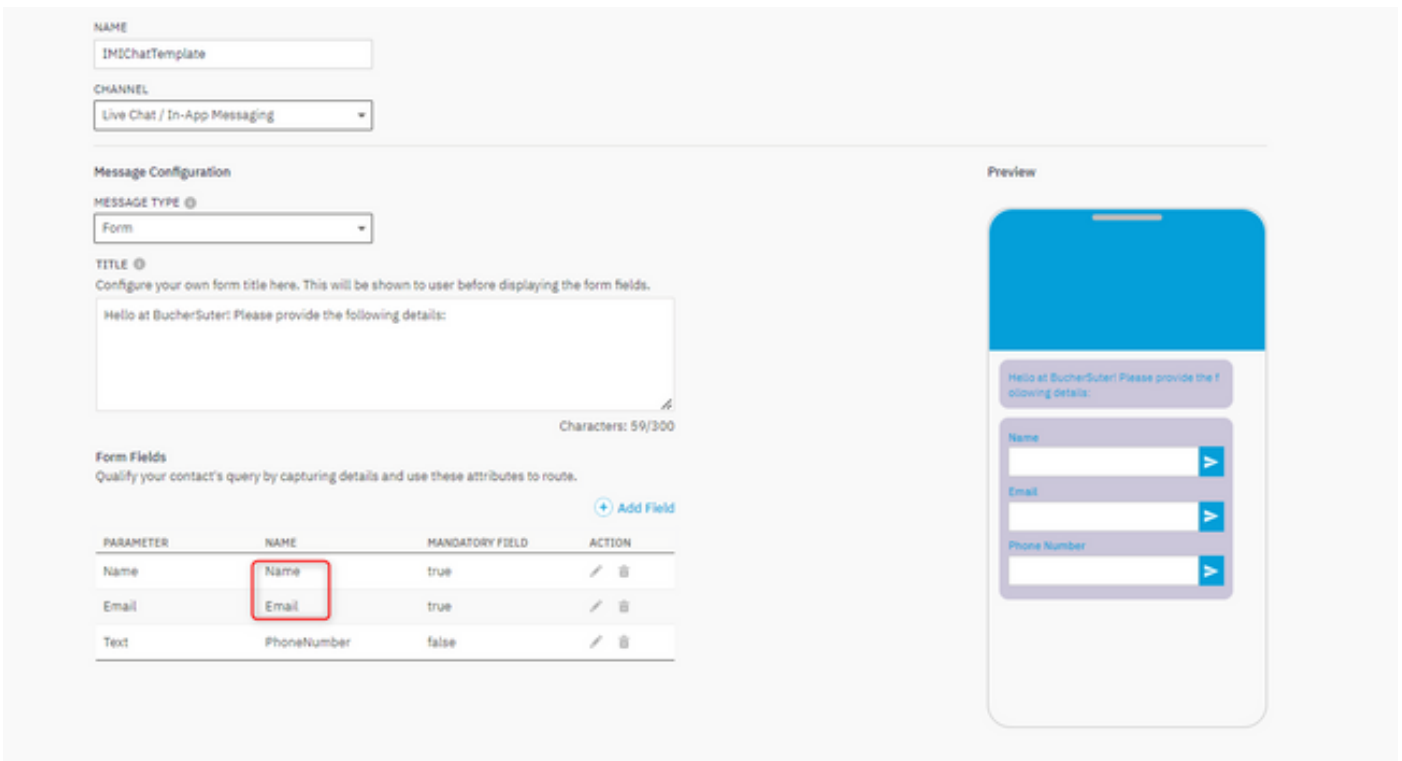
The image shows the configuration for a 'Create Task' node. On the left, the 'METHOD NAME' is 'Create Task' and 'NODE RUNTIME AUTHORIZATION' is 'WebexCCTaskAuth'. Under 'TASK DETAILS', 'TASK ID' is '\$(tid)', 'CONVERSATION ID' is '\$(conversationId)', and 'DESTINATION' is '\$(appId)'. 'MEDIA TYPE' is 'Chat' and 'MEDIA CHANNEL' is 'Livechat'. Under 'CUSTOMER DETAILS', 'CUSTOMER ID' is '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)', 'CUSTOMER NAME' is '\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)', and 'LIVECHAT USER ID (ORIGIN)' is '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)'. On the right, the 'Input Variables' list for the 'Receive' node includes 'receive.message', 'receive.channel', 'receive.payload', 'receive.attachment', and 'InApp - Form Response'. The 'InApp - Form Response' section lists variables like 'inappmessaging.timestamp', 'inappmessaging.userId', 'inappmessaging.threadId', 'inappmessaging.completedOn', 'inappmessaging.threadTitle', 'inappmessaging.threadStatus', 'inappmessaging.message', 'inappmessaging.attachment', 'inappmessaging.version', 'inappmessaging.deviceId', 'inappmessaging.origin', 'inappmessaging.appId', 'inappmessaging.transId', 'inappmessaging.formResponse', 'inappmessaging.customTags', 'inappmessaging.extras', 'inappmessaging.formFields.Name', 'inappmessaging.formFields.Email', 'inappmessaging.formFields.PhoneNu', 'inappmessaging.pciInfo.isPCIComplia', and 'inappmessaging.pciInfo.isPCIValidati'. Red boxes and arrows highlight the 'Receive' node and the 'InApp - Form Response' section, with 'inappmessaging.formFields.Name' and 'inappmessaging.formFields.Email' highlighted in red boxes.

이 두 필드는 Chat(채팅) 템플릿을 통해 설정됩니다. Name 및 Email 필드는 필수입니다.



솔루션

다음을 확인합니다. **Name** 및 Email 매개변수의 Name(이름)은 Name 및 Email:



Name 필드와 Email 필드의 이름을 다르게 지정하려면 (Email 매개 변수 이름은 eMail 및 아님 Email)

NAME
IMiChatTemplate

CHANNEL
Live Chat / In-App Messaging

Message Configuration

MESSAGE TYPE @
Form

TITLE @
Configure your own form title here. This will be shown to user before displaying the form fields.
Hello at BucherSuter! Please provide the following details:

Characters: 59/300

Form Fields
Qualify your contact's query by capturing details and use these attributes to route. [+ Add Field](#)

PARAMETER	NAME	MANDATORY FIELD	ACTION
Name	Name	true	/ 🗑
Email	eMail	true	/ 🗑
Text	PhoneNumber	false	/ 🗑

Preview

작업 만들기 노드에서 필드가 동일하게 업데이트되었는지 확인하십시오. 그렇지 않으면 채팅에 대한 작업 만들기가 실패합니다.

Create Task

Configuration [Transition Actions \(Optional\)](#)

METHOD NAME
Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION
WebexCCTaskAuth

TASK DETAILS

TASK ID @ CONVERSATION ID @ DESTINATION @

MEDIA TYPE @ MEDIA CHANNEL @

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID @

CUSTOMER NAME @

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) @