

Dépannage de l'erreur de création de discussion Webex Connect au noeud Créer une tâche

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

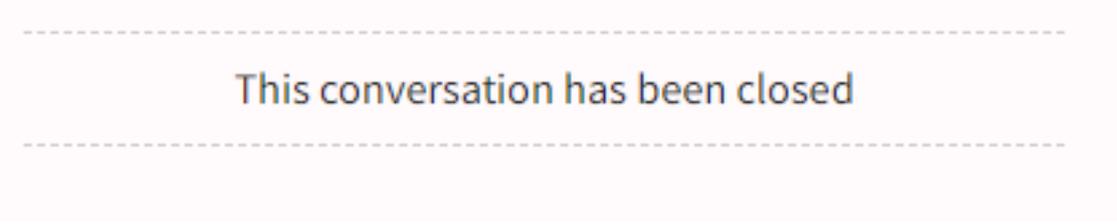
[Raison de l'échec](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit une des raisons possibles pour lesquelles la création initiale de la discussion échoue au noeud Créer une tâche.

Erreur détectée :



This conversation has been closed

Contribution de Bhushan Suresh - Ingénieur TAC Cisco

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Webex connectportal avec flux de messagerie configurés

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème

Lorsque vous ouvrez le flux et activez les journaux de débogage décryptés, l'erreur value is mandatory , name : origin est visible à la Create Task noeud :

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN (in millis.ms)	DETAILS
444	Unread Conversation	onSuccess	00:00:00.000	
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	Node Trans ID : a7f6abbc-6c65-4a02-b6d2-a9981de264a5 Description : 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 Notify	onSuccess	00:00:00.023	
2233	End	Success	00:00:00.000	

Description de l'erreur :

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

Raison de l'échec

Le problème réside dans le champ **Origine**. Double-cliquez sur le bouton **Create Task** et cochez ces 3 champs :

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.FirstName)

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) ⓘ

\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)

Accédez aux variables transmises sur le Create Task Noeud traversant Input Variables > Receive et vérifiez la Name et Email dans la barre Cela doit **CORRESPONDRE** aux variables dans l'image précédente.

The screenshot displays the 'Create Task' configuration interface. On the left, the 'TASK DETAILS' section includes fields for 'TASK ID' (containing '\$(tid)'), 'CONVERSATION ID' (containing '\$(conversationId)'), and 'DESTINATION' (containing '\$(appId)'). Below this, 'MEDIA TYPE' is set to 'Chat' and 'MEDIA CHANNEL' to 'Livechat'. The 'CUSTOMER DETAILS' section contains 'CUSTOMER ID' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)'), 'CUSTOMER NAME' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)'), and 'LIVECHAT USER ID (ORIGIN)' (containing '\$(n38.inappmessaging.formFields.Email)').

On the right, the 'Input Variables' panel lists available variables. The 'Receive' node is expanded, showing a list of variables. Two variables are highlighted with red boxes: 'InApp - Form Response' and 'inappmessaging.formFields.Name'. A red arrow points from the 'Receive' node to the 'InApp - Form Response' variable, and another red arrow points from 'InApp - Form Response' to the 'inappmessaging.formFields.Name' variable.

Ces deux champs sont définis à l'aide du modèle de discussion où Name et la Email sont obligatoires.

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

Solution

Assurez-vous que **Name** et **Email** Le paramètre Name est défini sur Name et 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

Si vous souhaitez que les champs Nom et E-mail soient nommés différemment, (le paramètre E-mail est nommé comme eMail et non 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

Assurez-vous que les champs sont mis à jour de la même manière sur le noeud Créer une tâche ou que la tâche de création de la discussion échoue.

Create Task

Configuration Transition Actions (Optional)

METHOD NAME
Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION
WebexCCTaskAuth

TASK DETAILS

TASK ID @
\$(fId)

CONVERSATION ID @
\$(conversationId)

DESTINATION @
\$(appId)

MEDIA TYPE @
Chat

MEDIA CHANNEL @
Livechat

CUSTOMER DETAILS

CUSTOMER ID @
\$(n38.inappmessaging.formFields.eMail)

CUSTOMER NAME @
\$(n38.inappmessaging.formFields.Name)

LIVECHAT USER ID (ORIGIN) @
\$(n38.inappmessaging.formFields.eMail)