

ينورت كل إل دي ربل لئاسر رءاطخأ فاش ك تسأ ءانث تسال راطتنا ةمئاق ىل ةهجوم ل اهال صإو ECE في ةي ضارت فال

تايوت حمل

[ةمدقم ل](#)

[ةي ساس أال تابل طتم ل](#)

[تابل طتم ل](#)

[ةمدخت سمل تانوك م ل](#)

[ةي ساس أ تامول عم](#)

[ءارءال](#)

[ققح ت ل](#)

[لئ ثمل او ةي لمعل اءلا ءم ققح ت ل: لمعل لئ س ك رءم](#)

[ينورت كل إل دي ربل ل ءانق لماع رفوت ءم ققح ت ل](#)

[لمعل لئ س ءلا ءم ققح ت ل](#)

[لمعل لئ س طاشن ءءلا عم ءص ءم ققح ت ل](#)

[مس قلا ءم ققح ت ل في ءطشن ءءراول لمعل لئ س تاي لمعل ءءوت ال](#)

[اهال صإو اهءاطخأ فاش ك تس او هءب ت ل لمعل لئ س تاي لمعل ءءوت ال](#)

ةمدقم ل

ةهجوم ل ينورت كل إل دي ربل لئاسر رب ءقل ع تمل تال ك شمل لزع ءي في ك دن ت سمل اءه فص ي
تاس سؤمل ل ينورت كل إل دي ربل ل ءش دردل في ءي ضارت فال تاءانث تسال راطتنا ءمئاق ىل
اهال صإو (ECE) في Cisco.

ةي ساس أال تابل طتم ل

تابل طتم ل

ءي لائل عي ضاوم ل اب ءفر عم كئدل نوك ت نأب Cisco في صوت:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادص إل 12.6.x
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)، رادص إل 12.6.x
- (ECE) تاس سؤمل ل ينورت كل إل دي ربل ل ءش دردل، رادص إل 12.6.x

ةمدخت سمل تانوك م ل

ءي لائل ءي دام ل تانوك م ل او ءم ربل ل تارادص إل دن ت سمل اءه في ءءراول تامول عم ل دن ت ست:

- UCCE رادص إل 12.6.2

- 12.6.1 رادصإلا، (ECE) تاسسؤم لىل ينورتكلإلا ديربلاو ةشدرلا

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسمل اذو يف ةدراول تامولعمل عاشنإ مت تناك اذإ. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذو يف ةمدختسؤملا ةزهجال عيمج تادب رما يال لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديق كتكبش

ةيساسأ تامولعم

ديربل لئاسر لثم ةدراول عالعمل ةمدخ ةطشنأب ظافتحالاب راطتئالا مئوق موقت عالعمل لىلا هنييعت رظنتت يتلا ةثداحملا تاسلج و ينورتكلإلا

ديزمل ةفاضل نكمي. لعفلاب ةرفوتم ةيضارتفا ءانثتسإ راطتئالا ةمئاقب ةدوزم ECE يتأت عون عاشنإ لىلا يدؤي اذو. MRD تافل م داريتسإ قيرط نع قيبتتلا لىلا راطتئالا مئوق نم ةمئاق نم ةطشنألا هيحوت متي و ابوروا يف نواعتلاو نمألا رمتؤم دحوم راطتئالا ةمئاق دحوملا ابوروا يف نواعتلاو نمألا رمتؤم ةطساوب هذو راطتئالا

لك يف ءانثتسإ راطتئالا ةمئاق عاشنإ متي، يضرارتفا لكشب ءانثتسالا راطتئالا ةمئاق: ام دنع ءانثتسالا راطتئالا ةمئاق لىلا ةطشنألا هيحوت متي. مسق

- مسقلا يف ةطشن ةدراول لمع ريس تاي لمع دجوت ال
- ةطشنألا ةجالعم ءانثأ أطخ لمعل ريس هجاوي
- ةفاك هيحوت متي. ةطشن ريغ لمعل ريس يف ةمدختسؤملا راطتئالا ةمئاق لعج مت تاءانثتسالا راطتئالا ةمئاق لىلا ةطشنل ريغ راطتئالا ةمئاق لىلا ةمداقلا ةطشنألا
- ينورتكلإلا ديربل لئاسر عاجرا متي
- تاجت نم لىلا يئيبلا نواعتلا رمتؤم " ةطساوب task_failure ةديج ةلاسر عاجرا متي 3 لدعمب New_Task_Failure ةباجتسإ EAS لبقتسي نأ درجمب، "دحوملا ةينورتكلإلا ةداعإ ةلواجم + لشفلل لىلا ةباجتسالا ي) لشفلل لىلا ةباجتسالا دعب تارم ءانثتسالا راطتئالا ةمئاق لىلا ةطشنألا هذو هيحوتب EAS موقبي، (3 ةلواجملا MR زاغ ماق اذإ، لاثملا لىبس لىلع، Cisco، نم هيحوتلا ماظنبا لاصتالا دقف ةلاحي يف اتقؤم ليغشتلا ةداعإ و ليغشتلا فاقيا ب PIM

ءارجإلا

ينورتكلإلا ديربل لئاسر ءاطخأ فاشكتسالا ةبولطملا تاوطخل دنتسمل اذو ضرعي هذو لزعو اهالصل و ةيضارتفالا ءانثتسالا راطتئالا ةمئاق لىلا اههيحوت مت يتلا ةدراول تاذ اياضقلا لحو لىلا نم نيس دنهمل دعاست ةيئارجإ رايخا ةمئاق اهنإ. لكاشملا عرسأ لكشب ةلصللا

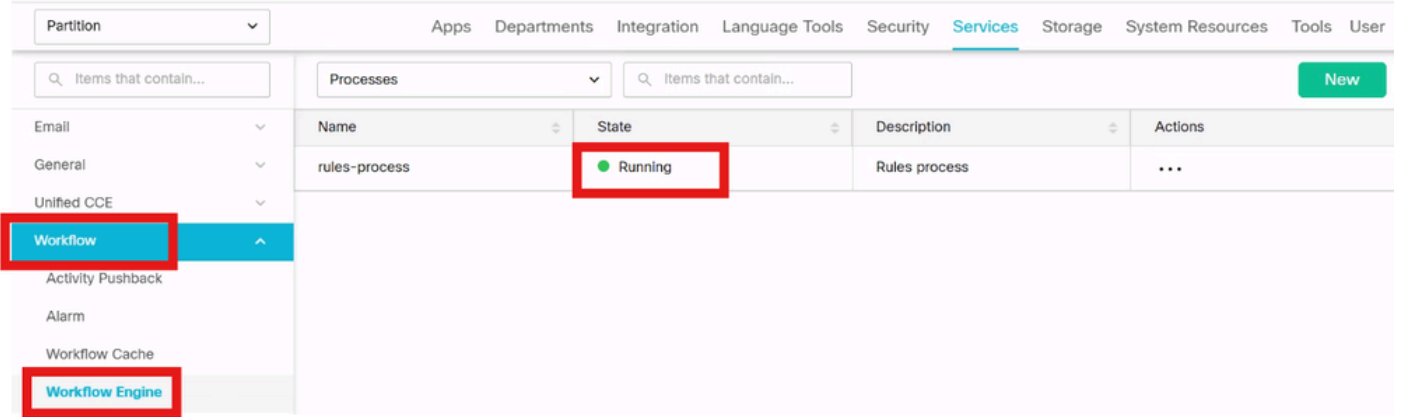
لىلا قفدتلا مسقت فوس، لاعف لكشب ابوروا ةيдавتقالا ةنجللا ءاطخأ فاشكتسالا ةثالثل لجرألا هذو. ةيتوصل تاملكملا قفدت نم كبارتقا ةيفيك لثامي اذو. لجرأ لثالث يلى امك يه:

1. Ingress Leg - لىلا لىمعل نم لوصحل
2. UCCE لىلا ECE نم لاقتنالا - ةجالعمل قاس
3. لىلا لىمعل طبري - Agent Leg جم انرب

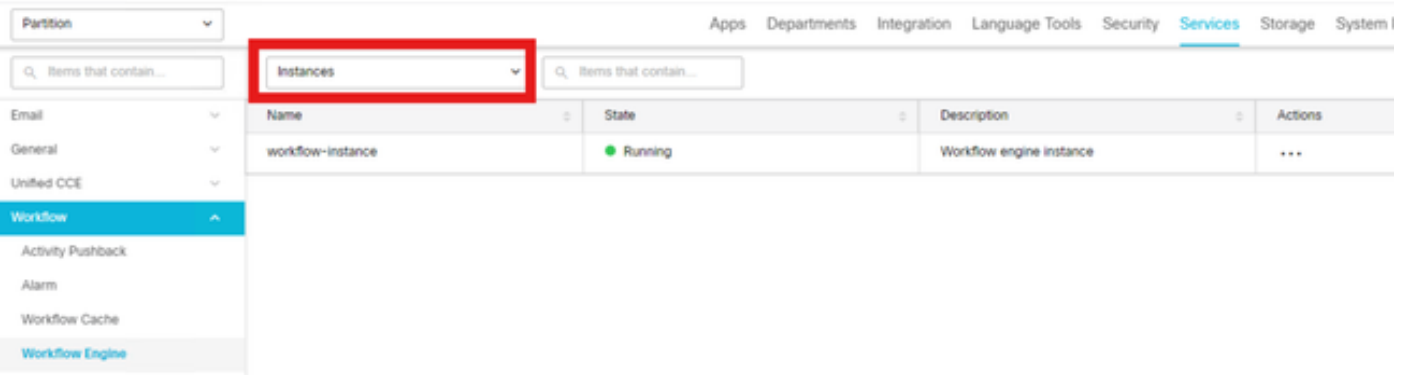
ققحتلا

طاقنلا هذه نم ققحتلا لال خ نم Treatment Leg ىلع يسيئر لك ش ب دنت سمل اذه زكري

ليثمل او ةيلمعلا ةلاح نم ققحتلا :لمعلا ريس كرحم



Name	State	Description	Actions
rules-process	Running	Rules process	...



Name	State	Description	Actions
workflow-instance	Running	Workflow engine instance	...

ةطشن نوكت نأ بجيو ،ةطشن تناك اذ ءAMS و EAS تاي لمع نم ققحت :ةظحالم

ينورت كل لال دي ربل ةانق لماع رفوت نم ققحتلا

كنكمي نكلو ءالمعلا لوخد ليجست مت دق ناك اذ ام نم ققحتلا ل قرطالا نم دي دعلا كانه
رما ل RTTP مادختسا

<#root>

The agent does not log in.

rttest: agent_status /agent 5001

domain: Email_MRD (5001),

state = [off],

239 secs

C off Inbound_SG (5011, periph# 3)

off agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [off], 239 secs
C off Outbound_SG (5012, periph# 4)
off agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

The agent does log in to ECE but the agent is not marked as available for email channel.

domain: Email_MRD (5001),

state = [nr-0:1[0],R]

, 9 secs

CL nr Inbound_SG (5011, periph# 3)

L nr agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [nr-0:1[0],R], 9 secs

CL nr Outbound_SG (5012, periph# 4)

L nr agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

The agent does log in to ECE as well as the agent is marked as available for email channel.

domain: Email_MRD (5001),

state = [na-0:1[0],RA],

4 secs

CL na Inbound_SG (5011, periph# 3)

L na agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [na-0:1[0],RA], 4 secs

CL na Outbound_SG (5012, periph# 4)

L na agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

Here you can find more explanation for rttest output regarding agent's availability.

off

- NotLoggedIn

nr

- NotReady

na

- NotActive

0:1

- AciteTasks

(0)

:ConcurentTaskLimit

(1)

RA

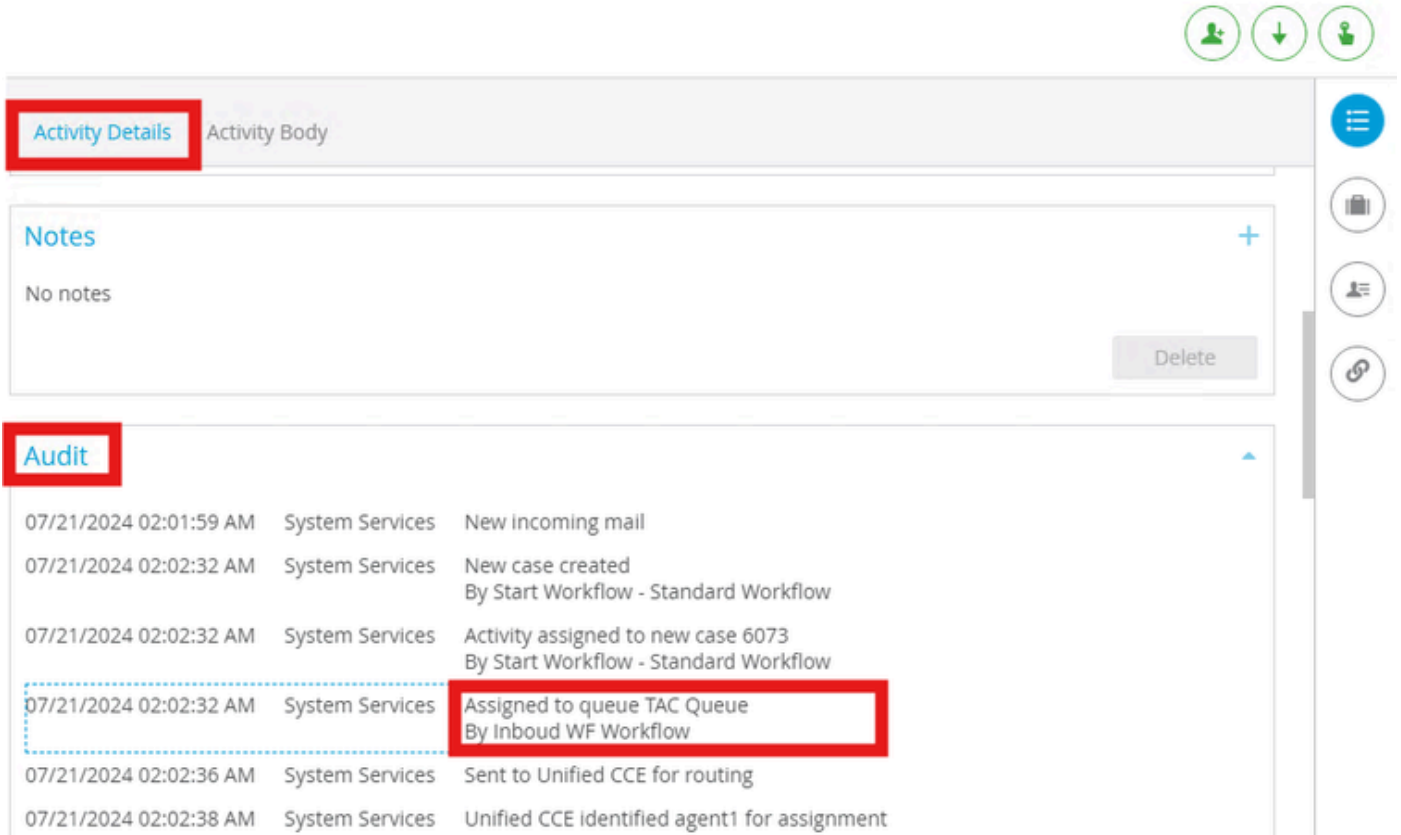
- R is routable (if set),

A

indicated the router considers the agent available for new work in this domain.

لمعال ريس ةلاح نم ققحتلا

ةروصلال يف هارت امك طاشنلل قيقدتلا ةحفص يف لمعال ريس مسارت نأ بجي.



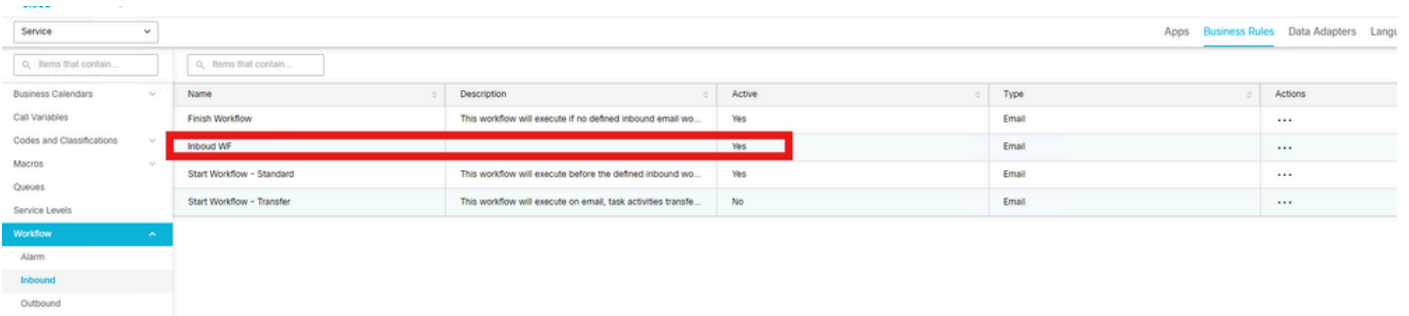
Activity Details Activity Body

Notes +
No notes
Delete

Audit

07/21/2024 02:01:59 AM	System Services	New incoming mail
07/21/2024 02:02:32 AM	System Services	New case created By Start Workflow - Standard Workflow
07/21/2024 02:02:32 AM	System Services	Activity assigned to new case 6073 By Start Workflow - Standard Workflow
07/21/2024 02:02:32 AM	System Services	Assigned to queue TAC Queue By Inbound WF Workflow
07/21/2024 02:02:36 AM	System Services	Sent to Unified CCE for routing
07/21/2024 02:02:38 AM	System Services	Unified CCE identified agent1 for assignment

لمعال ريس ةدمخ ىلإ لقتنا. اطشن Workflow ناك اذا امم ققحتلا كنكمي، كلذ دعبو



Service

Apps Business Rules Data Adapters Lang

Items that contain...

Name	Description	Active	Type	Actions
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email wo...	Yes	Email	...
Inbound WF		Yes	Email	...
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound wo...	Yes	Email	...
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transfe...	No	Email	...

لمعال ريس طاشن ةجالعم ةحفص نم ققحتلا

تالكشمالا لزعل ةديفم تامولعم INFO ىوتسم ىلع دعاوقلا ةجالعم تالجس كحنمت نأ نكمي ىلإ لقتنا، بسانملا عبتتلا ىوتسم نامضل. اهجالصوا هئاظخأ فاشكتساو ةلصللا تاذ دعاوقلا ةيلمع > ماظنلا دراوم > مسق

Enterprise Chat and Email

Partition Administrator

System Resources

Partition

Items that contain...

Name	Description
ece alarm-rules-process	ece alarm-rules-process
ece ApplicationServer	ece ApplicationServer
ece component-status	ece component-status
ece DatabaseMonitoring	ece DatabaseMonitoring
ece DSMController	ece DSMController
ece DSMControllerLaunchHelper	ece DSMControllerLaunchHelper
ece dim-registry	ece dim-registry
ece dx-process	ece dx-process
ece EAAS-process	ece EAAS-process
ece EAMS-process	ece EAMS-process
ece MessagingServer	ece MessagingServer
ece monitor-process	ece monitor-process
ece ProcessLauncher	ece ProcessLauncher
ece purge-process	ece purge-process
ece report-process	ece report-process
ece rules-cache-process	ece rules-cache-process
ece rules-process	ece rules-process

تمام ولع م-4 ىل عبت لى صق أا دحلا ىوتسم نىي عت نم دكأت

Enterprise Chat and Email

Partition

Items that contain...

Edit Process Log: ece:rules-process

Process Logs

General Advanced Logging

Name ece:rules-process

Description ece:rules-process

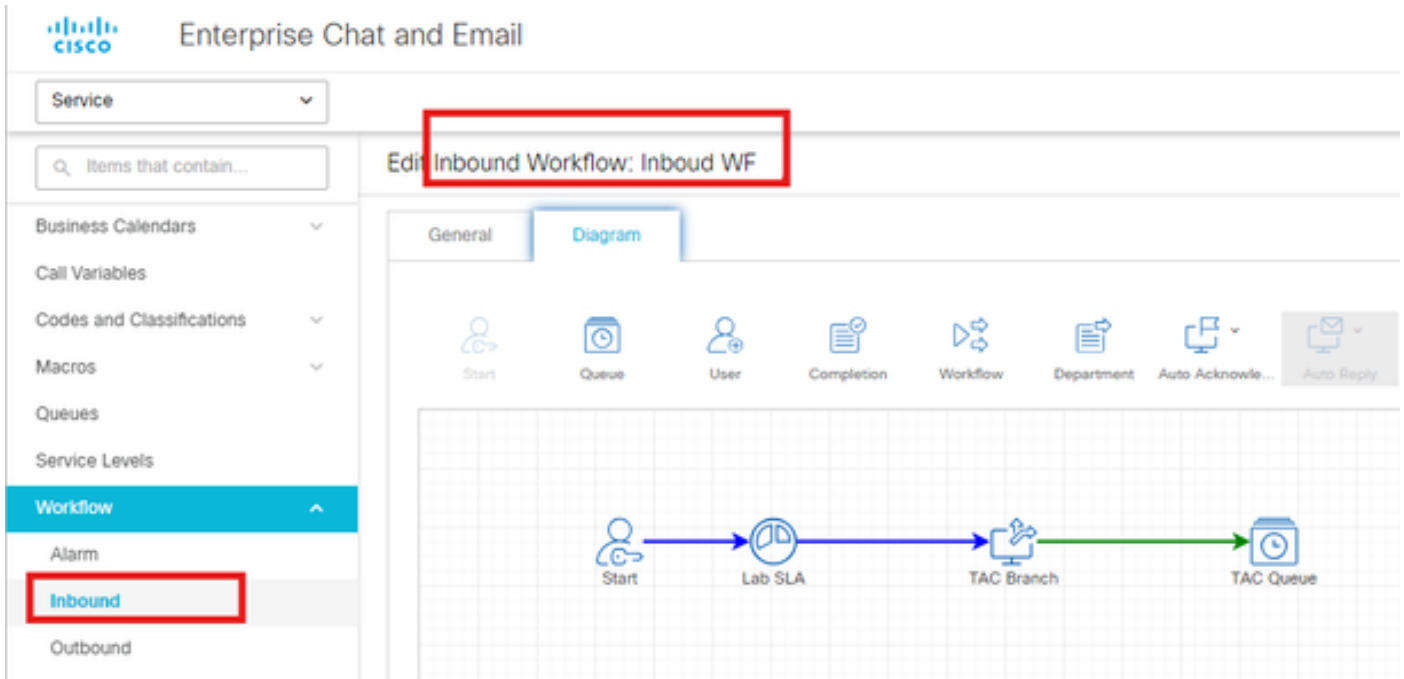
Maximum Trace Level 4 - Info

Log File Name eg_log_ece_rules-process.log

Maximum File Size 5MB

Extensive Logging Duration

الوا. ةكرشلا ىل إ ةدراولا ىنورتكل إلال دىربلا لئاسر ةرادإ ةىفك اذم لمعل رىس حضوى موقى، عرفلا ةلاح ىل إ ادانتسا، مث. ىنورتكل إلال دىربلا لئاسر لم دحل ىوتسم عضوى ةلباقم لراظت نالا ةمئاق ىل إ طاشنلا هىجوتب



لا تلم اذا في دراولا لمعل ريسل راعت سمل مسالا نييني عت كنكمي ،عذبا لة دقع دنع ،
 info@uccelab.tac. نوكتس

عالمعل لة مدخ تال عافتل ة باجتسالا تقو تاعقوت دادع ايني ناكم امدخل تايوتسم كل حيتت
 ة تاداحمل ة طشن ا فالخب ة طشن ال ة فاك و تالاحلل ة مدخل ا يوتسم دي دحت نكمي . ة دراولا
 اذه حضوي . طاشن ال هيجوت يلع ريثا تلل لمعل تاراسم في اهم ادختس ا متي ، اهد دحت درجم بو
 دحت يتي ال RuleLab SLA ة دءاقب ة نرتقم ال SLA ة دقع ل (SLA) ة مدخل ا يوتسم ة يقافت ا لثم ال
 يتي ل كلت ، دي دحت ال هجو يلعو ، info@uccelab.tac. ال ة دراولا ينورتكل ال ا ديرب ال لئاسر عي مج
 دراولا ينورتكل ال ا ديرب ال ناك ن ا ذنم اهذي فننت متي ال ة ححص ال تاءارح ال او اهمي يقت متي
 ال info@uccelab.tac.

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eservice_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
workflow item: 1032 -
Activity Id: 6081 <@>
```

2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Executing Workflow item: Lab SLA

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: Lab SLA Rule -

Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

egml_email.to_or_cc_email_address -

Comparing: [Ljava.lang.String;@6a6230a5 == info@uccelab.ta

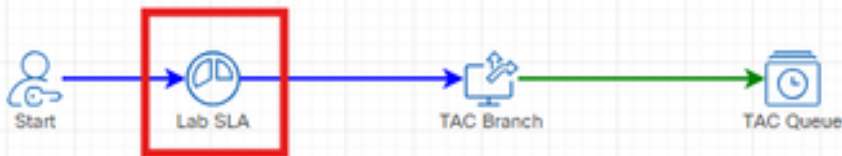
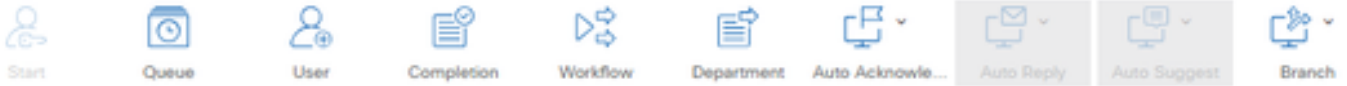
c

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.202 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

True action executed for the Rule: Lab SLA Rule

- Activity Id: 6081 <@>



Service Level Rule Configuration

Name of the New Node *:

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

This rule is always true.
 This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
<input type="text" value="Lab SLA Rule"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="To or cc e_"/>	<input type="text" value="=="/>	<input type="text" value="info@ucce..."/>	<input type="text" value="AND"/>

If the rule is TRUE, then set activity service level:

If the rule is TRUE, then set case service level:

If no TRUE rule is found, then set activity service level:

If no TRUE rule is found, then set case service level:

مادختساب . دروم يا الى ههيجوت متيس يذلا لمعال عون ددحت شيح رارق ةطقن يه عرفلا ةدقع هيجوت نكمي . هعم لماعتلا يلعة ردقلا دراوملا الى ايقاقت لمعال هيجوت كنكمي ، دعوقلا لاثملا اذه حضوي . رخآ لمع ريس و اماسقألا و اراظتنالا مئاوق و انيمدختسملا الى ةطشنألا ينورتكإلا ديربلا لئاسر عيمج ددحت يتلا TAC ةدعاقب طبتر يذلا عرفلا ةدقع TAC عرف تاءارجإلا اهميقت متي يتلا او ، ددحتلا هجو و SR#، يلعي وتحي يذلا ناونعال تاذا دراوال SR#123456789 ناونعب دراوال ينورتكإلا ديربلا ذنم اهذيفنت مت يتلا ةححصلا

<#root>

log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

internal workflow item: 1033

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Executing Workflow item: TAC Branch

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: TAC Rule

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

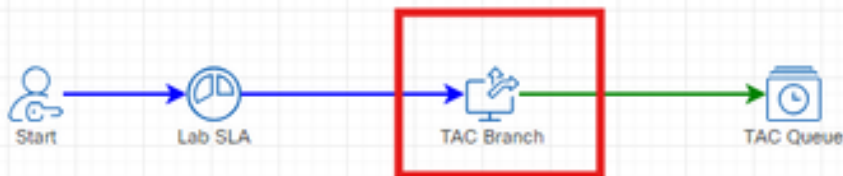
egml_email.subject - Comparing: SR#123456789 contains SR#

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

True action executed for the Rule:

TAC Rule - Activity Id: 6081 <@>



Branch Rule Configuration



Name of the New Node *:

TAC Branch

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule

Move Up

Move Down

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
TAC Rule	Email	Subject	Contains	SR#	AND

If the rule is TRUE, route to this target: Email_MRD_email

If no TRUE rule is found, route to this target:

Cancel

Done

لمعمل الريس مي مصت بسح راطت نال اة مئاق ي ل هلقن مت طاشنل ن اذ ل جسلا رطس حضوي

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Activity moved to Queue Id:

1008 - Activity Id: 6081 - approval_type configured for the queue: <@>

لئاسر عي مج دحت يتل TAC ةدعاقب ةنرتقملا، TAC عرف، عرفلا ةدقع هسفن لاثملا حضوي
،هميقت متي يذلا اديحت SR# يلع يوتحي يذلا ناوونعلا تاذه دراوولا ينورتكلال دبرلا
يوتحي ناك دراوولا ينورتكلال دبرلا نال ارظن ةدعاقولل هذيفنت مت يذلا ئطاخال اءارجل او
يلع اءابو. ناوونعلا ي SR# ي ايلع يوتحي ملو، #123456789 ةلاجل ايلع يوتحي ناوونع يلع
ةضارثفالا اءانثتسالا راطتنا ةمئاق يلا لقنو طاشنلا ةجلاعم مت مل، كلذ

<#root>

log path -> C:\ECE\eservice_RT\logs\eg_log_ece_rules-process

2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Executing Workflow item: TAC Branch

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: TAC Rule

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

evaluate() <@> Condition Attribute is : egml_email.subject - Comparing: case#123456789 contains SR#


- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

False action executed for the Rule: TAC Rule

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.535 GMT+0000 <@> ERROR <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue

: Property = ActivityId & value = 6086
Property = CaseId & value = 6052
Property = DepartmentId & value = 999
Property = ActivityType & value = 1
Property = ActivityMode & value = 100
Property = ActivitySubType & value = 1
Property = ActivityStatus & value = 4000
Property = ActivitySubStatus & value = 4100
Property = ActivityPriority & value = 0
Property = DateCreated & value = 2024-06-06 16:14:09
Property = CreatedBy & value = 12
Property = DateModified & value = 2024-06-06 16:14:20
Property = DueDate & value = 06/06/2024 16:24:09

 New_Task، لئاسر لبق اءانثتسالا راطتنا ةمئاق يلا طاشنلا هي جوت مت اذا: جيملت
يلا طاشنلا هي جوت مت اذا، لمعلا ريس دءاوقو لمعلا ريس نيوكت يلع زيكرتلا بجي
EAS ةلمع يي زيكرتلا بجي، New_Task لئاسر دعب اءانثتسالا راطتنا ةمئاق .

مسقلا نم ققحتلا يف ةطشن دراو لمع ريس تايلمع دجوت ال

دراو طشن لمع ريس كانه نوكي امدنع تالجلسلا روظنم نم قرفلا رهظت ،لاثملا اذه يف طشن لمع ريس كانه نوكي ال امدنع ةلاجلاب ةنراقم .

The screenshot shows the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. The 'Sales Department' is selected in the top left. A search bar is present. On the left sidebar, 'Workflow' is expanded, and 'Inbound' is selected. The main table lists workflows with columns for Name, Description, and Active status. The 'Sales Inbound WF' workflow is highlighted with a red box.

Name	Description	Active
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email workflow ...	Yes
Sales Inbound WF		Yes
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound workflow...	Yes
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transferred to...	No

ةطشنلا تايلمعلا ب صاخلا دراو ال WF لمع ريس مادختساب "تايلمعلا مسق" نيوكت متي دراو ال لمع ريس ليغشت دعب ةداع راطتال ةمئاق ىل طاشنلا هيجوت متي ، ىرت امك .

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-08-08 18:02:05.323 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Executing Workflow: Sales Inbound WF

- Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.323 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Executing Workflow item: Sales Queue

- Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Routing to external queue

: 1023 - Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

ابوروال ةيдавتقالا ةنجلال موقت ،طشن دراو لمع ي كانه نكي مل اذا ،ىرخا ةيخان نمو ديرب لمع ريس دوجو مدع ةلاحي يف اذه لمع ريس ذيفنت متي .ءاهتال لمع ريس ليغشتب مسقلا ل فرع م دراو ينورتلا

Enterprise Chat and Email

Sales Department

Items that contain...

	Name	Description	Active
Business Calendars	Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email workflow ...	Yes
Call Variables	Sales Inbound WF		No
Codes and Classifications	Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound workflow...	Yes
Macros	Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transferred to...	No
Queues			
Service Levels			
Workflow			
Alarm			
Inbound			
Outbound			

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
Executing Workflow: Finish Workflow
```

```
- Activity Id: 6140 <@>
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
Finished execution of Workflow: Finish Workflow
```

```
- Activity Id: 6140. Time taken = 0 seconds. <@>
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:14:35.858 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:14:35.867 GMT+0000 <@> ERROR <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue
```

```
: Property = ActivityId & value = 6140
```

```
Property = CaseId & value = 6086
```

```
Property = DepartmentId & value = 1002
```

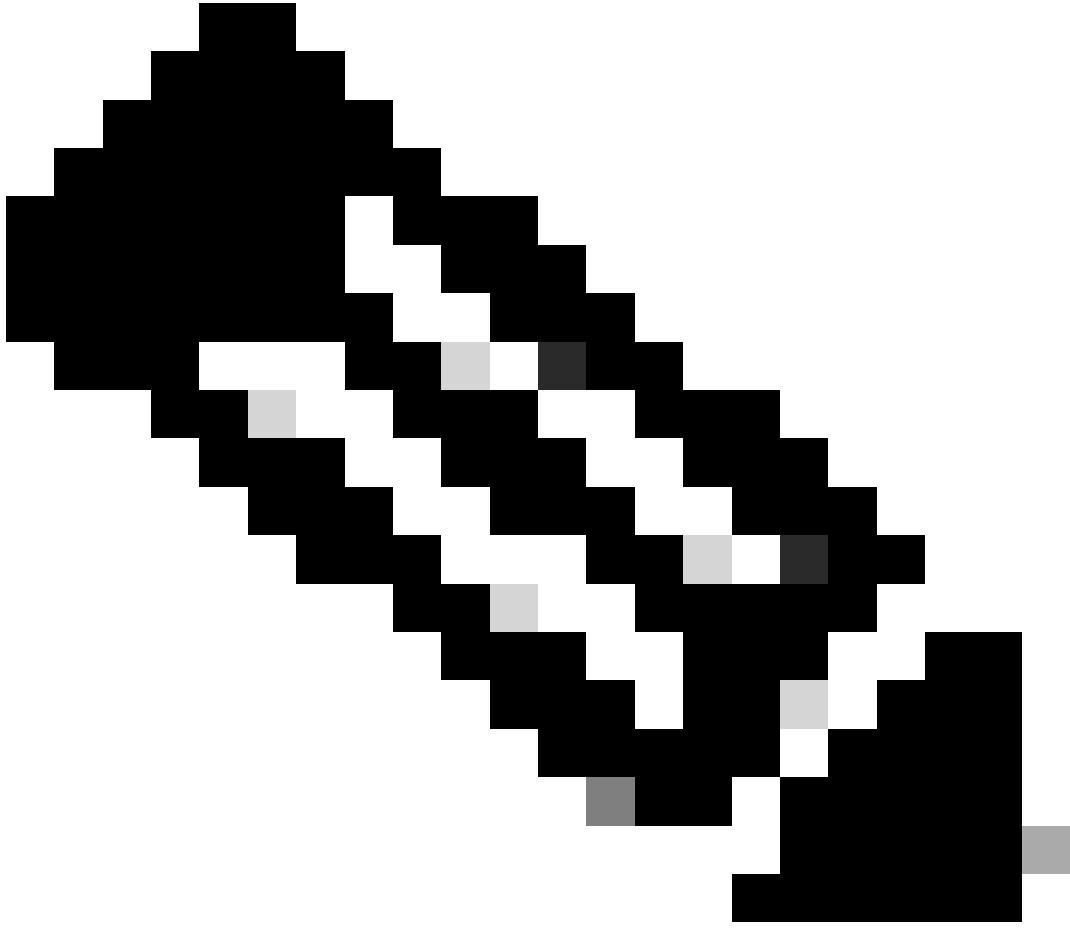
هائاطخأ فاشكتساوهيبننتلاللمع ريس تايلمع نيوكت اهحالصاو

ديربال لئاسر نم ةريبك دادعأ كانه نوكت ام دنع ةيلمع رثكأ هيبننتلاللمع ريس دعي هيبننتلاللمع ريس نيوكت مت. ةيضارتفالالانثتسالالراظتنا ةمئاق يف ينورتكللاللمع ريس هائاطخأ ببسب انثتسالالراظتنا ةمئاق ىلإ ةطشنألالهيحوت دنع تامالعال لاسرال ةطشنألالعالعام انثأ اهتفداصم تمت يتلال

انثتسالالراظتنا ةمئاق يف ينورتكللاللمع ريس لئاسر ةطشنألاللمع ريس كنيكمي

نم اذه لمعال ريس ققحتي .لاثمل اذه ي ف يرت امك هي بنتل لمع ريس ي ف ي ضارت فال
ىل ك شوت يتل ا ضارت فال ا انثتس ال ا طتنا عمئاق ي ف ينورت كل ال ا دي رب ال ا طشن ا
يتل ا طشن ال ا عي مج ب نجت ب جي . TAC راطتنا عمئاق ىل ا اة اداع ال ا قيق د 30 ي ف قاقحتس ال ا
عمئاق > راذن | > ادبا : ق ف دتل ا اذه ني وكت . TAC راطتنا عمئاق ىل ا ىر ا ؤرم ا ه ي جوت متيس
TAC راطتنا

The screenshot displays the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. The top navigation bar includes the Cisco logo and the text "Enterprise Chat and Email". Below this, there is a "Service" dropdown menu. A search bar contains the text "Items that contain...". The left sidebar lists various configuration categories: Business Calendars, Call Variables, Codes and Classifications, Macros, Queues, Service Levels, Workflow, Alarm, Inbound, and Outbound. The "Workflow" category is expanded, and the "Alarm" sub-category is highlighted with a red box. The main content area is titled "Edit Alarm Workflow: Alarm WF" and is divided into two tabs: "General" and "Diagram". The "Diagram" tab is active, showing a workflow flowchart on a grid. The flowchart consists of three steps: "Start" (represented by a person icon), "TAC Case Alarm" (represented by a bell icon), and "TAC Queue" (represented by a queue icon). Arrows indicate the flow from Start to TAC Case Alarm, and then to TAC Queue. Above the flowchart, there is a toolbar with icons for Start, Queue, User, Completion, Workflow, Department, Alarm, and Au.



لزعلة ديفم تامولعم INFO يوتسم يلع هه بئنتلا دعاوق تالجس رفوت: عظهارم
عبتتلا يوتسم نامضل. اهحالص او اهئاخأ فاشكتساو ةلصلا تاذ تالكشملا
راذنإل دعاوق ةيلمع > ماظنلا دراوم > مسقلا يلإ لقتنا، بسانملا

ةيضارتفال اءانثتسال راطتنا ةمئاق ديدحت بجي، ةيادبلا ةدقع نم

Add Start Node

Objects | Schedule

Folders

- Queues
- User Groups
- Users

Available Objects

- Default exception queue
- Email_MRD_Service
- OutboundEmail_MRD_emailout
- OutboundEmail_MRD_Service
- TAC Queue

Selected Objects

- Default exception queue

مت، لاثملا اذه في. اذه هي بنت لالمع ريس نيوكت كنكمي شح لودج بيوبت عمالعه كانه
 نيعم تقوي في دحاو ةرم هقالطإ.

Add Start Node

Objects | Schedule

Specify the time or times that the workflow should be run.

The workflow should be run once at

This workflow should be run multiple times

كتكرش تاجايح| قباطت يتلا طورشل نيوكت بجي، هي بنت لادعاق نيوكت ةلاح في
 في ةدوجومل ينورتكلإل ديربللا ةطشنأل اهنيوكت مت، ةلاحلا هذله ةبسنلاب. ةدحمل
 اهبة صاخلا ةمدخلل يوتسم ةيقافتا لازلل ياتلاو، ةيضارتفالا ءانثتساللا راطتنا ةمئاق
 ةقيقد 30 نم رثكال ةدوقم ريغ.

Alarm Rule Configuration

Name of the New Node *:

Condition | True

This rule is TRUE under the following conditions:

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
Activity	Minutes till due	>=	30	AND	X

<#root>

log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_alarm-rules-process

2024-07-17 16:37:23.303 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

Executing Workflow item: TAC Case Alarm

<@>

2024-07-17 16:37:23.303 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI

.....

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> PERF <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI

Condition String : mins_tilldue >= 30

<@>

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

2024-07-17 16:37:23.308 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P

workflow_id = 1029 : Type = java.lang.Long

ديربال لئاسرل اديدحت رثكأ نوكت نأ بجي، true هي بنتل نيوكت ةلاح يف، اضيأ
راظتنا ةمئاق ىل ةيضارتفال اءانثتسال راظتنا ةمئاق نم اههيجوت مت يتل ينورتكلإل
تقولوا رادهإ مت ليمعلا ىل ةرورضلا ريغ ينورتكلإل ديربال لئاسر هيچوت بنتجتل TAC
ددحم وه امك SR نم الءب ةلاح ىل عيوتحي ناك اذا عوضوملا طرش ديدحت متي، لاثملا اذه يف
ةمئاق ىل ىرخأ ةرم ينورتكلإل ديربال لئاسر هيچوت متي كلذل، دراوال لمعلا ريس يف
راظتنا TAC.

Alarm Rule Configuration



Name of the New Node *:

TAC Case Alarm

Condition **True**

Specify the objects to create or modify when this rule is TRUE.

Action	Object
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Filter	Activity

Specify the criteria of the activities to be further processed by this workflow.

Basic Advanced Relationships

Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Department name	=	Service	AND
activities	Activity ID	=		AND
activities	Case ID	=		AND
activities	Subject	Contains	case	AND
activities	Assigned to (username)	Contains		AND
activities	Created on	=	Choose a date	AND
activities	Activity priority	=		AND
activities	Queue name	Contains		AND

Cancel

Done

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_alarm-rules-process
```

```
2024-07-17 16:37:23.366 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
classwhereclause = null
deptwhereclause = ( egpl_department.department_name = N'Service' ) : Type = java.lang.String
caseownerwhereclause = null
contactpointemailwhereclause = null
emailattachmentdatawhereclause = null
userwhereclause = null
```

```
emaildatawhereclause = null
toemailaddresswhereclause = null
custdeptwhereclause = null
ccemailaddresswhereclause = null
contactpointwhereclause = null
customerattributeswhereclause = null
```

```
whereclause =
```

```
(
```

```
egpl_casemgmt_activity.subject like N'%case%'
```

```
ESCAPE '\\' ) : Type = java.lang.String
```

```
contactpointsocialwhereclause = null
```

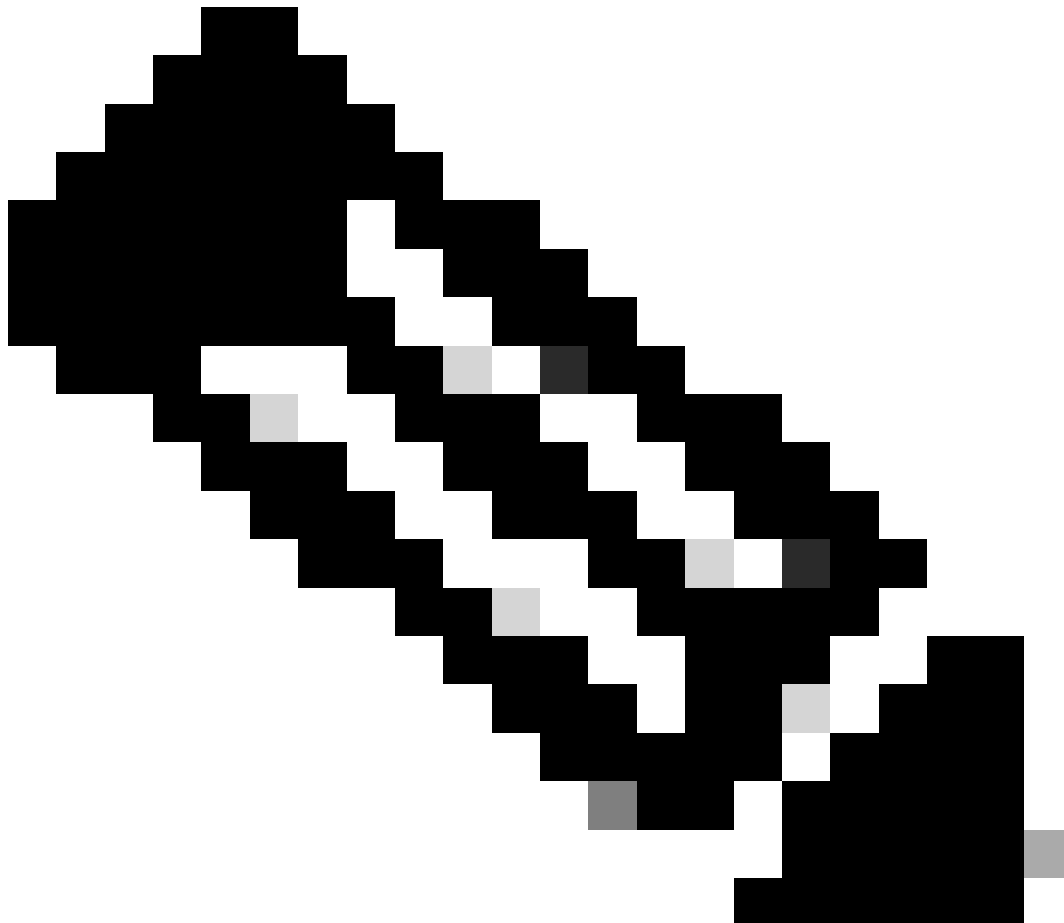
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



تقول عتم لكاشم تهجاو اذا، تالاحل ضع ب في، كلذ عمو. هنيوكت مت يذلا هنيبنتلا اذهو. ECE على Cisco عم دخ ليغشت دعأ مت، هليغشت متي ال، اذه هنيبنتلا لمع ريس ب هليغشت في انايحأ دعاسي.

راظتنا عمئاق نم طاشنلا هيجوت مت فيك روصللا هذو في انه ىرت نأ كنكمي، اريخأ لمعل ريس ليغشت دعب TAC راظتنا عمئاق في حاتملا ليكولا الى ارضارتفالا اناثتسالا هنيوكت مت يذلا.

Pick Activities

First select a queue or user. Then select the activities to pull into your inbox.

Pick from: Queue User

Filter By Subject:

<input type="checkbox"/>	Activity ID	Case ID	Contact point	Subject	Created on	Due on	Queue name
<input checked="" type="checkbox"/>	6119	6072	customer1@uccelab.tac	case#123456789	07/17/2024 06:35 PM	07/17/2024 07:10 PM	Default exception queue

#الاحل على يوتحت عوضوملا على يوتحت يتلا عطشنألا ةيؤر على نورداق االكولا، نألا SR# نم ال دب

Email

New Transfer Activity ID ↑ ...

case#123456789
TAC Queue
Case 6072 | Activity 6119
Due Soon: Today 07:10 PM

To: customer1@uccelab.tac
Subject: Re: case#123456789 [#6072]

Activity Details Activity Body

Activity Details

Activity ID: 6119

Priority

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعلاء و
للإمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءنلإل دن تسمل