

Dépannage des courriers électroniques entrant dans la file d'attente des exceptions par défaut dans ECE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Procédure](#)

[Vérification](#)

[Moteur de workflow : vérifier le statut du processus et de l'instance](#)

[Vérifier la disponibilité des agents de canal de messagerie](#)

[Vérifier le statut du workflow](#)

[Validation du traitement des activités de workflow](#)

[Aucun flux de travail entrant actif dans le service Vérification](#)

[Configuration et dépannage des workflows d'alarme](#)

Introduction

Ce document décrit comment isoler et résoudre les problèmes liés aux e-mails routés vers la file d'attente d'exception par défaut dans Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.X
- Enterprise Chat and Email (ECE) version 12.6.X

Composants utilisés

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

- UCCE version 12.6.2

- Chat et e-mail d'entreprise (ECE) 12.6.1

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.

Informations générales

Les files d'attente contiennent des activités de service client entrantes, telles que des courriers électroniques et des sessions de discussion, en attente d'affectation à des agents.

ECE est livré avec une file d'attente d'exception par défaut déjà disponible. Vous pouvez ajouter d'autres files d'attente à l'application en important des MRD. Cela crée un type de file d'attente Unified CCE et le routage des activités à partir de cette file d'attente est effectué par Unified CCE.

File d'attente d'exception par défaut, une file d'attente d'exception est créée dans chaque service. Les activités sont acheminées vers la file d'attente des exceptions lorsque :

- Il n'y a aucun flux de travail entrant actif dans le service.
- Un workflow rencontre une erreur lors du traitement des activités.
- La file d'attente utilisée dans un workflow est désactivée. Toutes les activités arrivant dans la file d'attente inactive sont acheminées vers la file d'attente d'exception.
- Les e-mails sont renvoyés.
- Un message `new_task_failure` est renvoyé par Unified CCE, une fois qu'EAAS reçoit la réponse `New_Task_Failure` 3 fois après la première réponse d'échec (c'est-à-dire, la première réponse d'échec + 3 tentatives), EAAS achemine ces activités vers la file d'attente des exceptions.
- Si une connexion est perdue avec le système de routage Cisco ; par exemple, si la machine MR PIM s'arrête temporairement ou redémarre.

Procédure

Ce document montre les étapes requises pour dépanner et isoler les problèmes avec les e-mails entrants qui ont été routés vers la file d'attente d'exception par défaut. Il s'agit d'une liste de contrôle procédurale qui aide les ingénieurs à isoler ou à résoudre les problèmes pertinents plus rapidement.

Pour résoudre efficacement le problème de l'ECE, vous allez diviser le flux en trois branches. Cette approche est similaire à celle que vous adopteriez pour un flux d'appels vocaux. Ces trois pieds sont les suivants :

1. Jambe d'entrée : passage du client à l'ECE.
2. Jambe de traitement - Passage de l'ECE à l'UCCE.
3. Branche d'agent : connexion du client à un agent.

Vérification

Ce document se concentre principalement sur la jambe de traitement en vérifiant ces points :

Moteur de workflow : vérifier le statut du processus et de l'instance

Partition	Apps	Departments	Integration	Language Tools	Security	Services	Storage	System Resources	Tools	User
Items that contain...	Processes		Items that contain...	New						
Email	Name	State	Description	Actions						
General	rules-process	Running	Rules process	...						
Unified CCE										
Workflow										
Activity Pushback										
Alarm										
Workflow Cache										
Workflow Engine										

Partition	Apps	Departments	Integration	Language Tools	Security	Services	Storage	System I		
Items that contain...	Instances		Items that contain...							
Email	Name	State	Description	Actions						
General	workflow-instance	Running	Workflow engine instance	...						
Unified CCE										
Workflow										
Activity Pushback										
Alarm										
Workflow Cache										
Workflow Engine										

Remarque : vérifiez que les processus EAAS et EAMS sont actifs et qu'ils doivent l'être.

Vérifier la disponibilité des agents de canal de messagerie

Il existe de nombreuses façons de vérifier si les agents sont connectés, mais vous pouvez utiliser `rttest`.

```
<#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

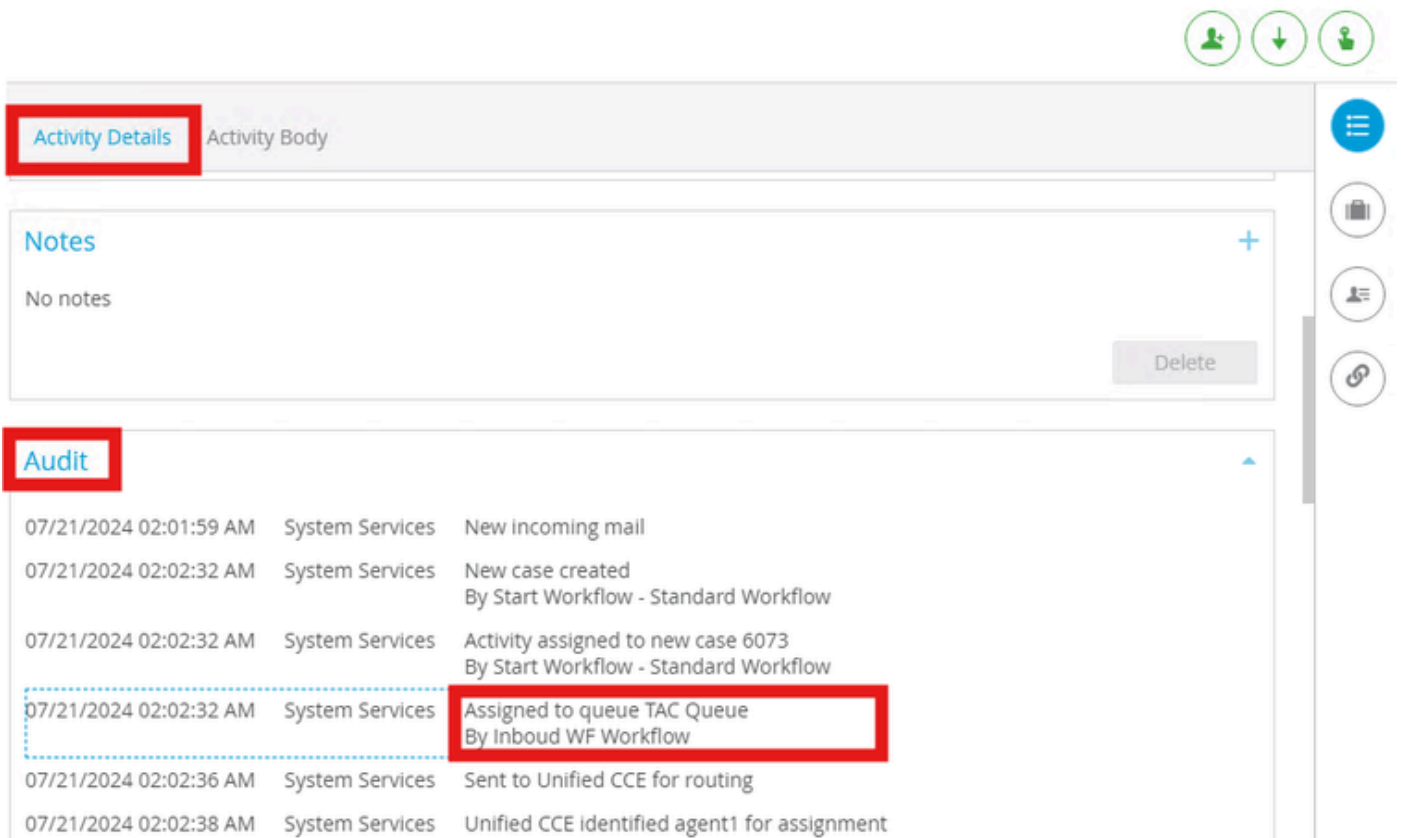
- R is routable (if set),

A

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

Vérifier le statut du workflow

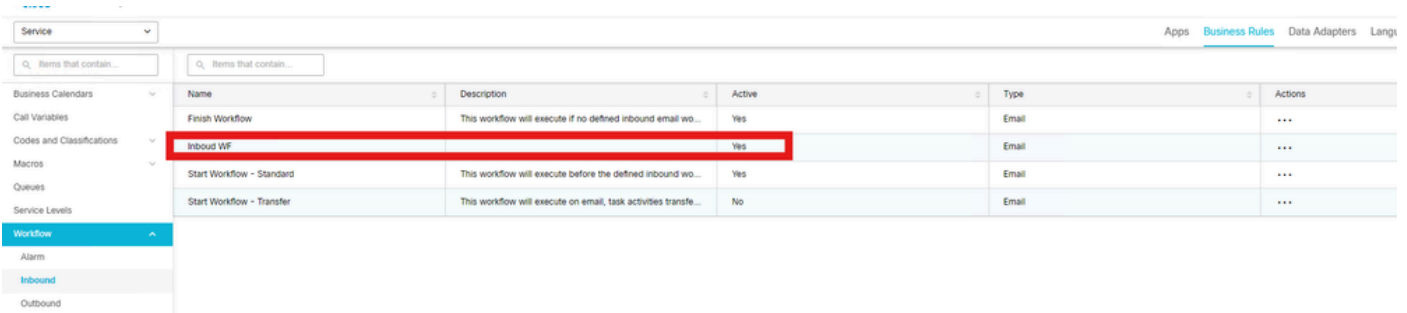
Vous devez voir le nom du workflow dans la page d'audit de l'activité tel qu'il apparaît dans l'image.



The screenshot shows the 'Activity Details' page for 'Activity Body'. The 'Audit' section is highlighted with a red box. The audit log contains the following entries:

Timestamp	System Services	Description
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

Ensuite, vous pouvez vérifier si ce flux de travail est actif. Accédez à service > workflow.



The screenshot shows the 'Business Rules' page with a table of workflows. The 'Inbound WF' row is highlighted with a red box.

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	...

Validation du traitement des activités de workflow

Les journaux de processus de règles au niveau INFO peuvent vous fournir des informations utiles afin d'isoler et de dépanner les problèmes pertinents. Afin de garantir le niveau de suivi approprié, accédez à Partition > Ressources système > processus de règles.

Enterprise Chat and Email

Partition Administrator

System Resources

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:dsm-registry	ece:dsm-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

Assurez-vous que le niveau de suivi maximal est défini sur 4-Info.

Enterprise Chat and Email

Partition

Edit Process Log: ece:rules-process

Process Logs

General | Advanced Logging

Name: ece:rules-process

Description: ece:rules-process

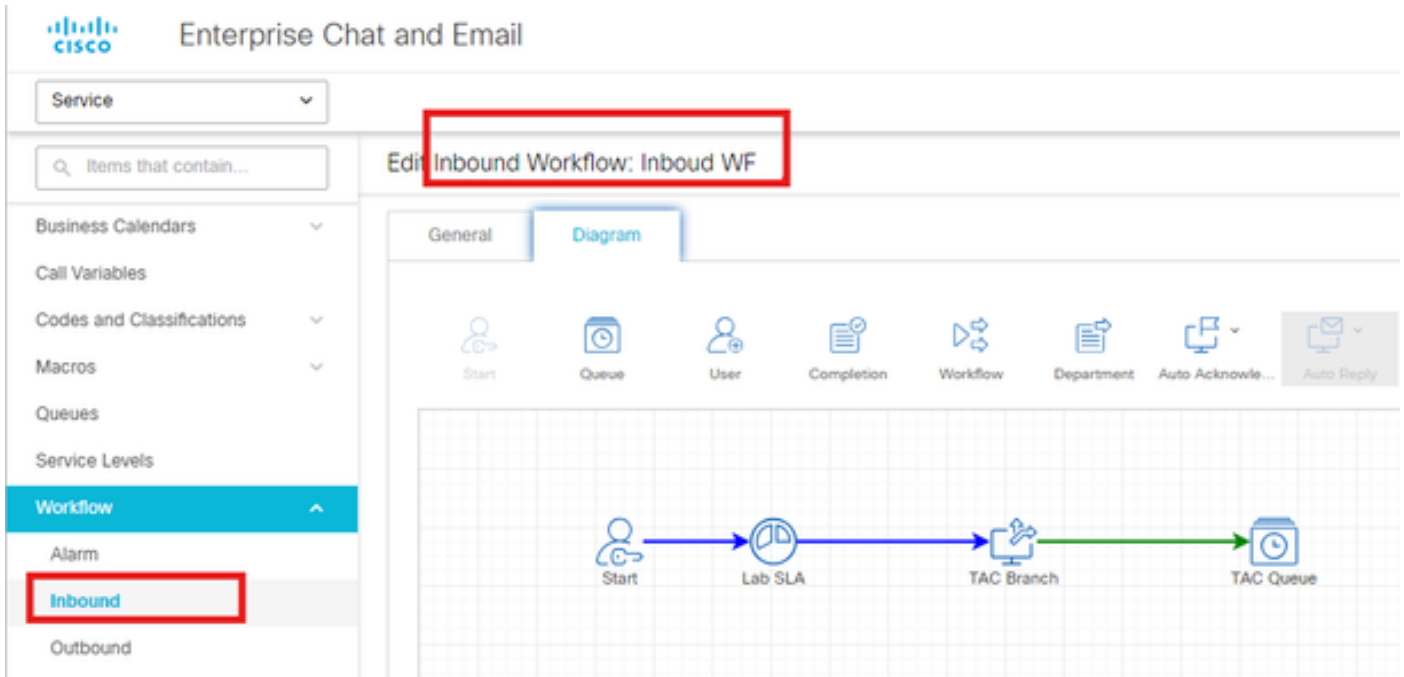
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

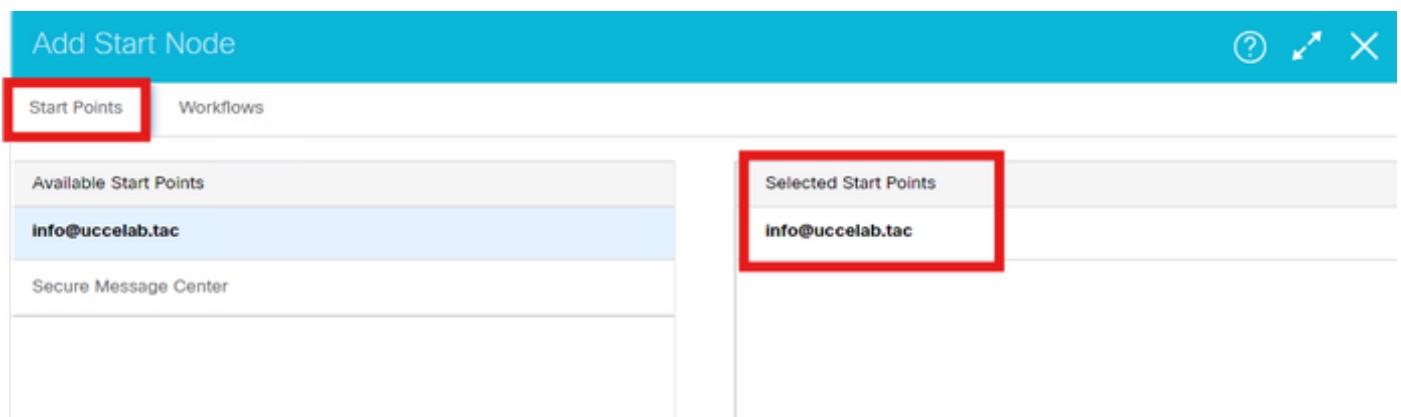
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

Ce workflow explique comment gérer les e-mails qui arrivent dans une entreprise. Tout d'abord, un niveau de service est défini pour les e-mails. Ensuite, en fonction de la condition de branche, il achemine l'activité vers la file d'attente correspondante.



Au noeud de démarrage, vous pouvez mapper l'alias au workflow entrant. Dans cet exemple, il s'agit de info@ucceLAB.tac.



Les niveaux de service vous permettent de définir des attentes en termes de temps de réponse pour les interactions de service client entrantes. Le niveau de service peut être défini pour les dossiers et toutes les activités autres que les activités de discussion. Une fois définis, ils sont utilisés dans les workflows pour influencer le routage des activités. Cet exemple explique le noeud SLA Lab SLA associé à la règle RuleLab SLA qui spécifie tous les e-mails entrants vers info@ucceLAB.tac, en particulier, qui est évalué et les actions vraies exécutées depuis que l'e-mail entrant a été envoyé à 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

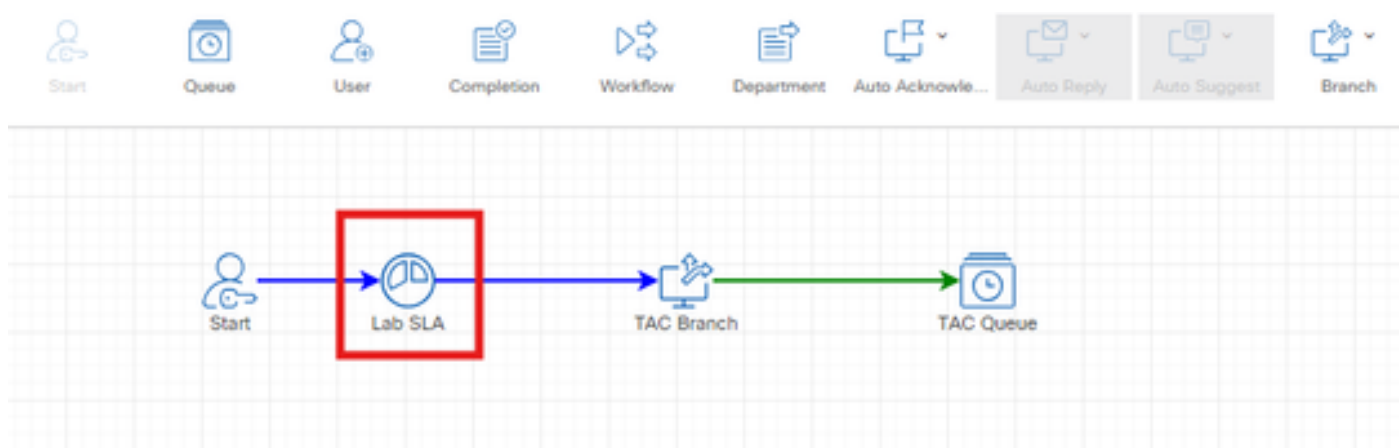
c

- 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 "/>	Email	To or cc e_...	==	info@ucce... 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:

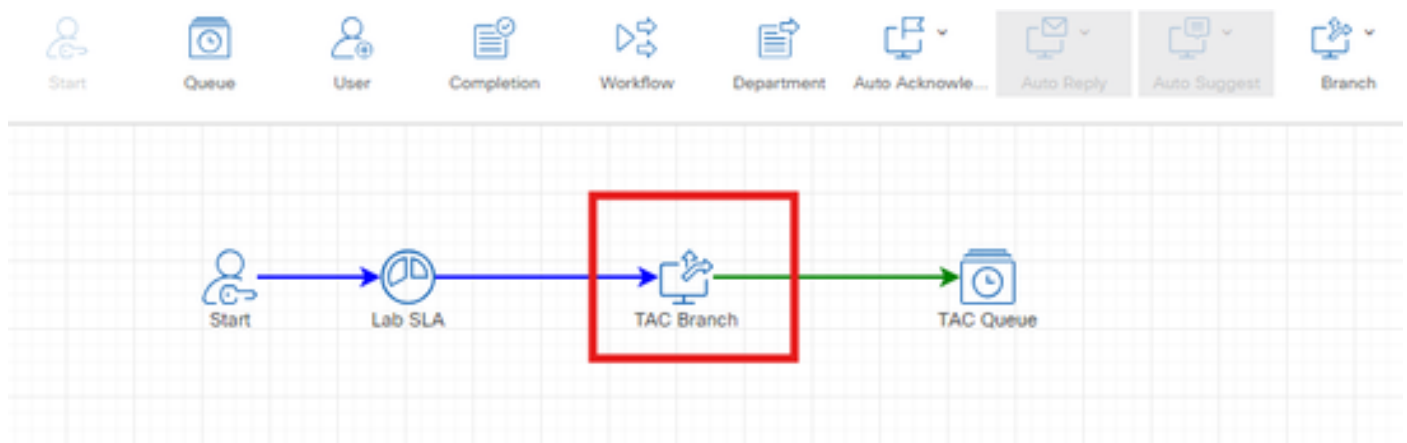
If no TRUE rule is found, then set case service level:

Le noeud Branche est un point de décision où vous décidez quel type de travail doit être acheminé vers quelle ressource. À l'aide de règles, vous pouvez acheminer automatiquement le travail vers les ressources capables de le gérer. Les activités peuvent être acheminées vers des utilisateurs, des files d'attente, des services ou un autre workflow. Cet exemple explique le noeud de succursale TAC Branch qui est associé à la règle TAC Rule qui spécifie tous les e-mails entrants avec le titre qui contient SR#, en particulier, qui est évalué et de vraies actions exécutées depuis l'e-mail entrant avec le titre SR#123456789.

<#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.

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:

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

Cette ligne de journal explique que l'activité a été déplacée vers la file d'attente selon la conception du workflow.

<#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: <@>
```

Le même exemple explique le noeud de branche, TAC Branch, qui est associé à la règle TAC qui spécifie tous les e-mails entrants avec le titre qui contient SR# spécifiquement qui est évalué, et l'action False exécutée pour la règle puisque l'e-mail entrant était avec le titre qui contient case#123456789, et il ne contenait pas de SR# dans le titre. Sur cette base, l'activité n'a pas été traitée et déplacée vers la file d'attente des exceptions par défaut.

<#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:
```

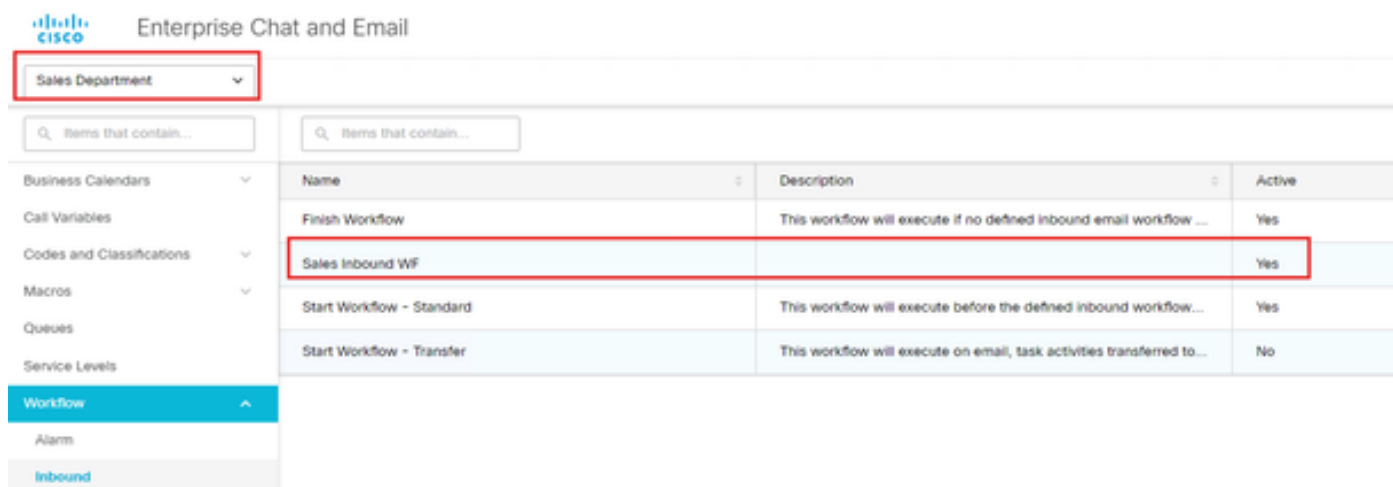
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue

```
: 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
```

 **Conseil :** si l'activité est acheminée vers la file d'attente des exceptions avant l'envoi de New_task, vous devez vous concentrer sur la configuration et les règles de workflow du workflow, et si l'activité est acheminée vers la file d'attente des exceptions après l'envoi de New_task, vous devez vous concentrer dans le processus EAAS .

Aucun flux de travail entrant actif dans le service Vérification

Dans cet exemple, il montre la différence du point de vue des journaux lorsqu'il y a un flux de travail actif entrant par rapport au cas où il n'y a pas de flux de travail actif.



Enterprise Chat and Email

Sales Department

Items that contain...

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

Le service des ventes est configuré avec un workflow WF entrant de vente actif, comme vous pouvez le voir, l'activité est acheminée vers la file d'attente normalement après le déclenchement du workflow entrant.

<#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
```

En revanche, s'il n'existe aucun workflow entrant actif, l'ECE déclenche l'option Terminer le workflow. Ce flux de travail est exécuté s'il n'existe aucun flux de travail de courrier entrant défini pour le service.

Enterprise Chat and Email

Sales Department

Items that contain...

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

Configuration et dépannage des workflows d'alarme

Le workflow d'alarme est plus pratique lorsqu'il y a un grand nombre de courriers électroniques dans la file d'attente d'exception par défaut. Le workflow d'alarme est configuré pour envoyer des notifications lorsque les activités sont routées vers la file d'attente d'exception en raison d'erreurs de workflow rencontrées lors du traitement des activités.

Vous pouvez terminer les activités de messagerie dans la file d'attente d'exception par défaut dans le workflow d'alarme comme vous le voyez dans cet exemple. Ce flux de travail vérifie les activités de messagerie dans la file d'attente d'exception par défaut qui sont sur le point d'arriver à

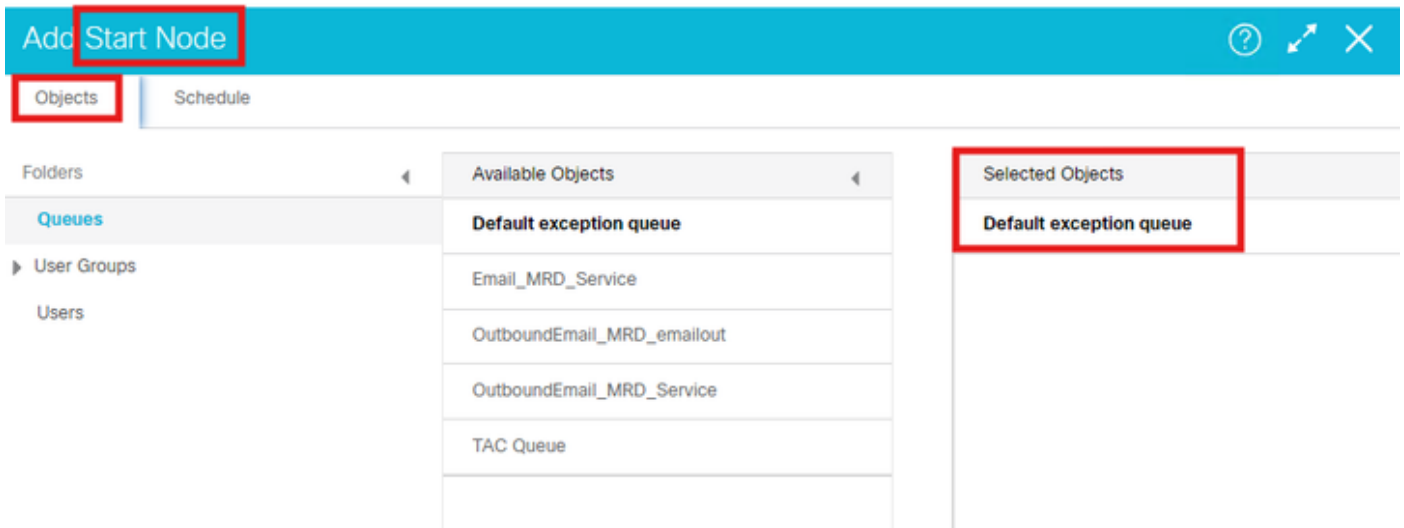
échéance dans 30 minutes pour les router vers la file d'attente du centre d'assistance technique. Vous devez éviter que toutes les activités soient redirigées vers la file d'attente du centre d'assistance technique. Configurez ce flux : Start > Alarm > TAC Queue.

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 and a search bar labeled "Items that contain...". The main content area is titled "Edit Alarm Workflow: Alarm WF", with the title text highlighted in a red box. The interface is divided into two tabs: "General" and "Diagram", with the "Diagram" tab selected. A toolbar above the diagram contains icons for "Start", "Queue", "User", "Completion", "Workflow", "Department", "Alarm", and "Au". The diagram itself is a flowchart on a grid background, showing a sequence of three steps: "Start" (represented by a person icon), "TAC Case Alarm" (represented by a bell icon with a plus sign), and "TAC Queue" (represented by a queue icon). Blue arrows connect these steps in a linear sequence from left to right.

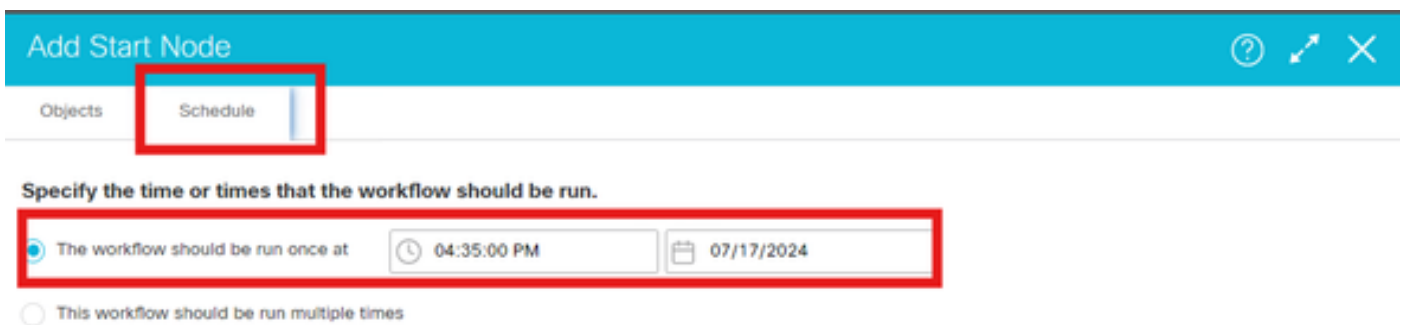


Remarque : les journaux des règles d'alarme au niveau INFO fournissent des informations utiles afin d'isoler et de dépanner les problèmes pertinents. Afin de s'assurer du niveau de trace approprié, naviguez à Partition > System Resources > alarm-rules process.

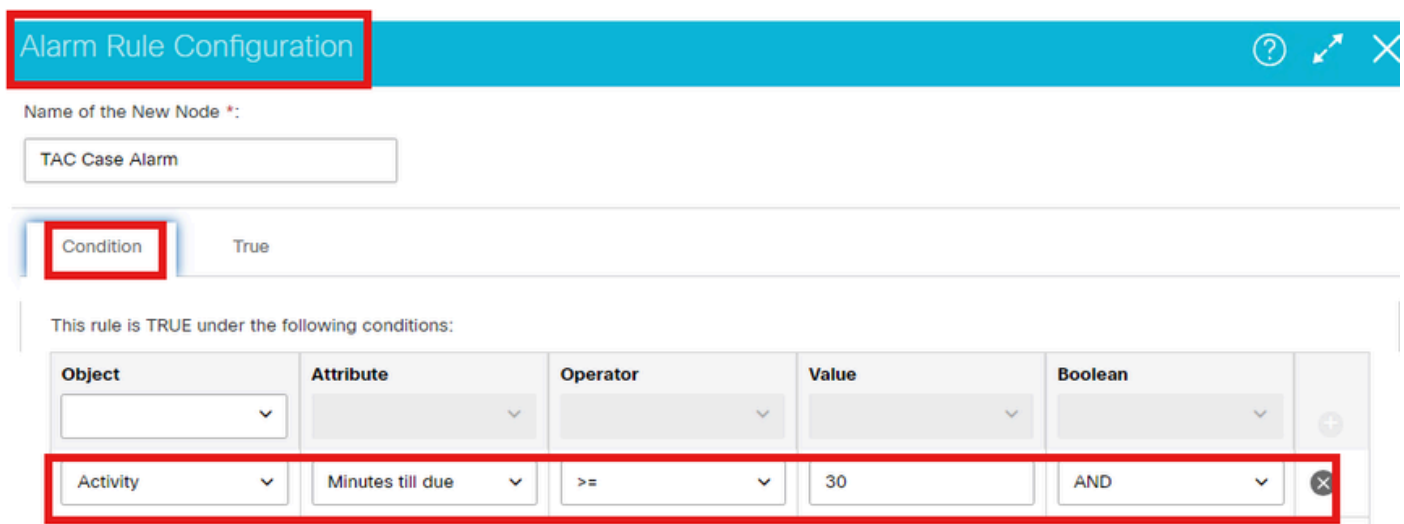
À partir du noeud de démarrage, vous devez sélectionner la file d'attente des exceptions par défaut.



Il existe un onglet de planification dans lequel vous pouvez configurer ce workflow d'alarme. Dans cet exemple, il a été déclenché une fois à un certain moment.



Dans la condition de configuration de règle d'alarme, vous devez configurer les conditions qui correspondent à vos besoins professionnels spécifiques. Dans ce cas, il a été configuré pour les activités de messagerie qui se trouvent dans la file d'attente d'exception par défaut, et dont le SLA n'est toujours pas perdu pendant plus de 30 minutes.



<#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

En outre, dans la condition true de configuration d'alarme, vous devez être plus spécifique pour les e-mails qui ont été routés de la file d'attente d'exception par défaut à la file d'attente du TAC pour éviter d'avoir des e-mails inutiles routés à l'agent et de perdre leur temps. Dans cet exemple, la condition d'objet est spécifiée si elle contient des cas au lieu de SR comme spécifié dans le workflow entrant, de sorte que les e-mails sont routés à nouveau vers la file d'attente 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
```

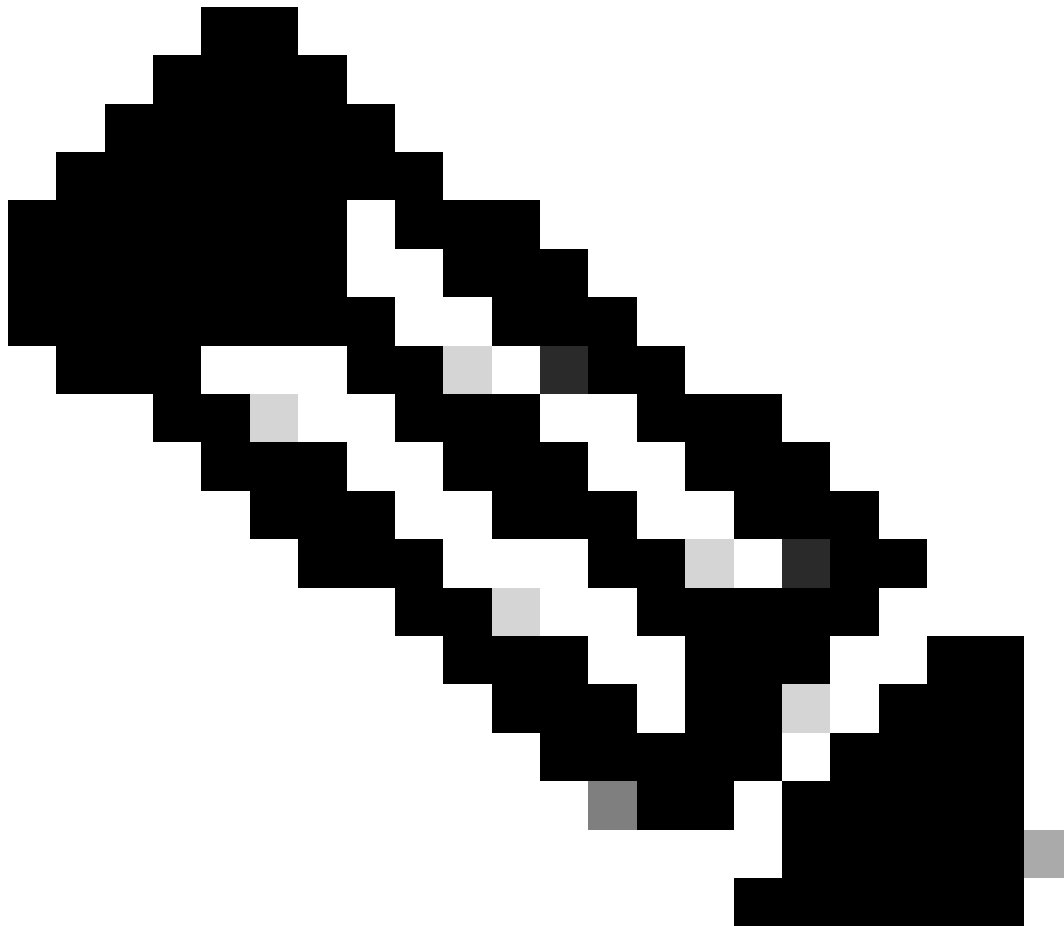
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Remarque : le redémarrage du service Cisco sur l'ECE pour que l'alarme configurée ne

soit généralement pas nécessaire. Cependant, dans certains cas, si vous rencontrez des problèmes liés à ce workflow d'alarme, il n'est pas déclenché, puis redémarrez le service Cisco sur ECE. Ça aide parfois à le déclencher.

Enfin, vous voyez ici dans ces images comment l'activité a été routée de la file d'attente d'exceptions par défaut vers l'agent disponible dans la file d'attente du centre d'assistance technique après le déclenchement du workflow configuré.

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

À présent, les agents peuvent voir que les activités avec l'objet contient case# au lieu de SR#.

The screenshot shows an email interface with an activity card on the left and an email body on the right. The activity card displays 'case#123456789' and 'Activity ID 6119'. The email body shows 'Subject: Re: case#123456789 [#6072]' and 'Activity ID 6119' in the details pane.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.