

ECE에서 기본 예외 대기열로 이동하는 전자 메일 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[절차](#)

[확인](#)

[워크플로 엔진: 프로세스 및 인스턴스 상태 확인](#)

[이메일 채널 에이전트 가용성 확인](#)

[워크플로 상태 확인](#)

[워크플로우 활동 처리 검증](#)

[부서 확인에 활성 인바운드 워크플로가 없습니다.](#)

[경보 워크플로 구성 및 문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Cisco ECE(Enterprise Chat and Email)의 기본 예외 대기열로 라우팅된 이메일과 관련된 문제를 격리하고 수정하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 릴리스 12.6.2
- ECE(Enterprise Chat and Email) 12.6.1

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.

배경 정보

대기열에는 상담원에게 할당되기를 기다리는 이메일 및 채팅 세션과 같은 수신 고객 서비스 활동이 보류됩니다.

ECE에는 이미 사용 가능한 Default Exception Queue가 있습니다. MRD를 가져와서 더 많은 큐를 응용 프로그램에 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 Unified CCE 유형의 대기열이 생성되고 이 대기열의 활동 라우팅은 Unified CCE에 의해 수행됩니다.

예외 대기열은 기본적으로 모든 부서에 생성됩니다. 다음과 같은 경우 활동이 예외 대기열로 라우팅됩니다.

- 부서에 활성 인바운드 워크플로가 없습니다.
- 활동을 처리하는 동안 워크플로에 오류가 발생합니다.
- 워크플로에 사용된 대기열이 비활성 상태가 됩니다. 비활성 대기열에 오는 모든 활동은 예외 대기열로 라우팅됩니다.
- 이메일이 반송됩니다.
- Unified CCE에서 new_task_failure 메시지를 반환하면 EAAS가 New_Task_Failure 응답을 1차 실패 응답 이후 3회(즉, 1차 실패 응답 + 3회 재시도)에 수신한 다음 이러한 활동을 예외 대기열로 라우팅합니다.
- Cisco 라우팅 시스템과의 연결이 끊어진 경우(예: MR PIM 시스템이 일시적으로 종료되거나 재시작된 경우)

절차

이 문서에서는 기본 예외 대기열로 라우팅된 인바운드 전자 메일의 문제를 해결하고 격리하는 데 필요한 단계를 보여줍니다. 엔지니어가 더 신속하게 관련 문제를 격리하거나 해결할 수 있도록 지원하는 절차 체크리스트입니다.

효과적으로 ECE를 트러블슈팅하기 위해 흐름을 세 개의 다리로 나눌 것입니다. 이는 음성 통화 흐름에 접근하는 방식과 비슷합니다. 이 세 개의 다리는 다음과 같습니다.

1. Ingress Leg - 고객에서 ECE로 전환
2. 치료 다리 - ECE에서 UCCE로 전환.
3. Agent Leg - 고객과 상담원을 연결합니다.

확인

이 문서에서는 다음 사항을 검증하여 주로 치료 레그에 초점을 맞춥니다.

워크플로 엔진: 프로세스 및 인스턴스 상태 확인

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

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

 참고: EAAS 및 EAMS 프로세스가 활성 상태이고 활성 상태여야 하는지 확인합니다.

이메일 채널 에이전트 가용성 확인

여러 가지 방법으로 상담원이 로그인되어 있는지 확인할 수 있지만 rctest를 활용할 수 있습니다.

<#root>

The agent does not log in.

```
rctest: 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.

워크플로 상태 확인

그림과 같이 활동의 감사 페이지에 워크플로 이름이 표시되어야 합니다.

The screenshot shows the 'Activity Details' section with a 'Notes' area containing 'No notes' and a 'Delete' button. Below it is the 'Audit' log, which 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

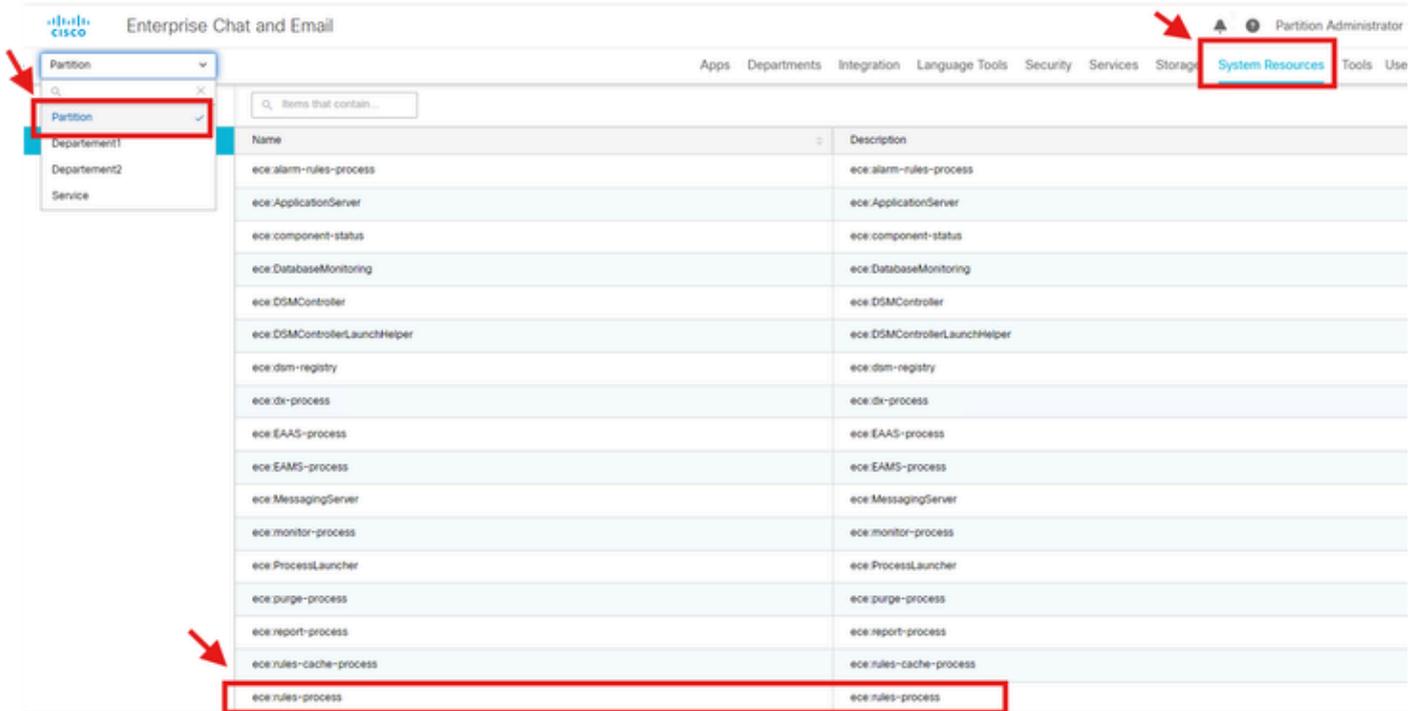
그런 다음 해당 워크플로가 활성 상태인지 확인할 수 있습니다. service> workflow로 이동합니다.

The screenshot shows the 'Workflow' section in a system interface. The 'Workflow' tab is selected, and the following table is displayed:

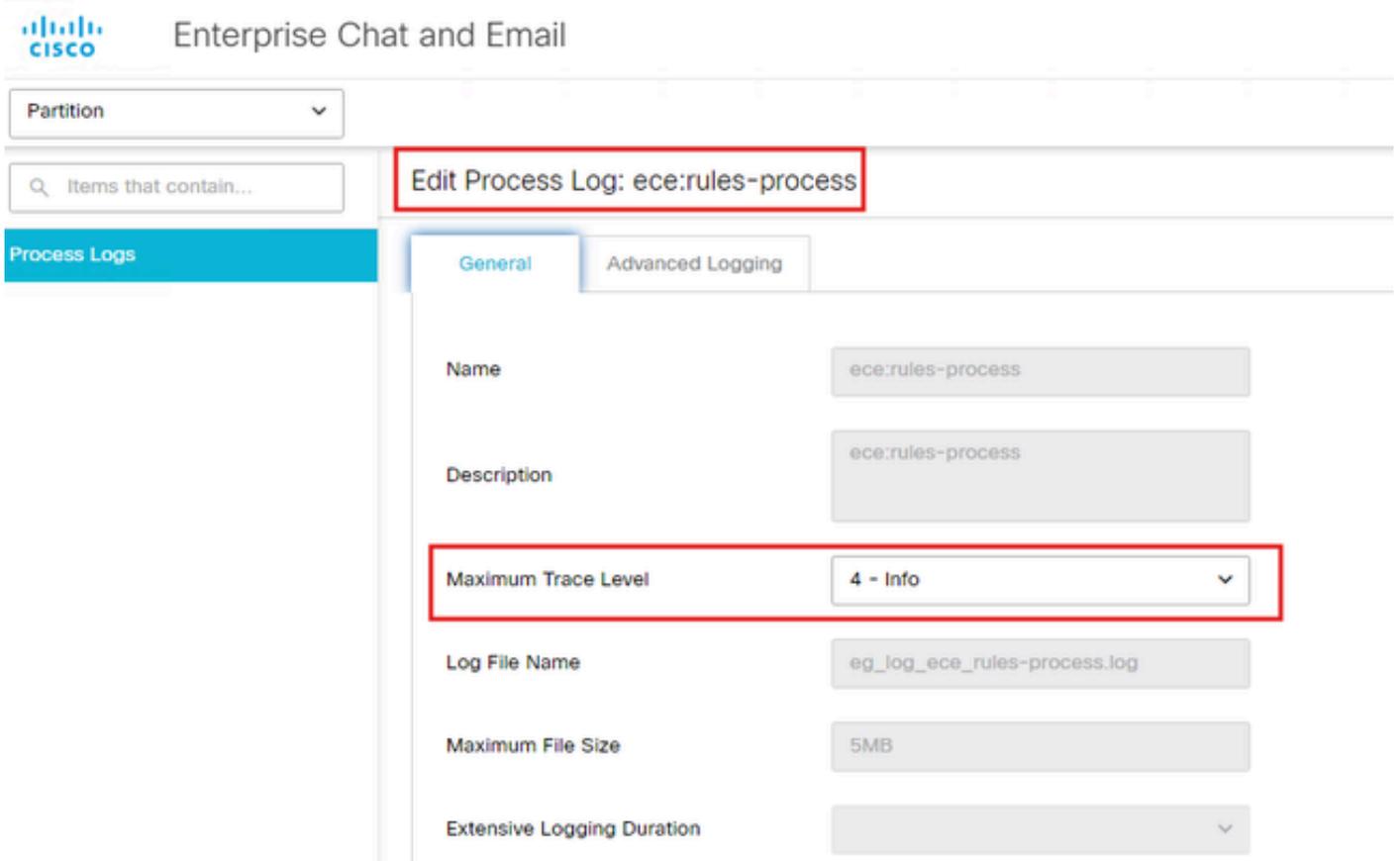
Name	Description	Active	Type	Actions
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email wo...	Yes	Email	...
Inbound WF		Yes	Email	...
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound wo...	Yes	Email	...
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute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

워크플로우 활동 처리 검증

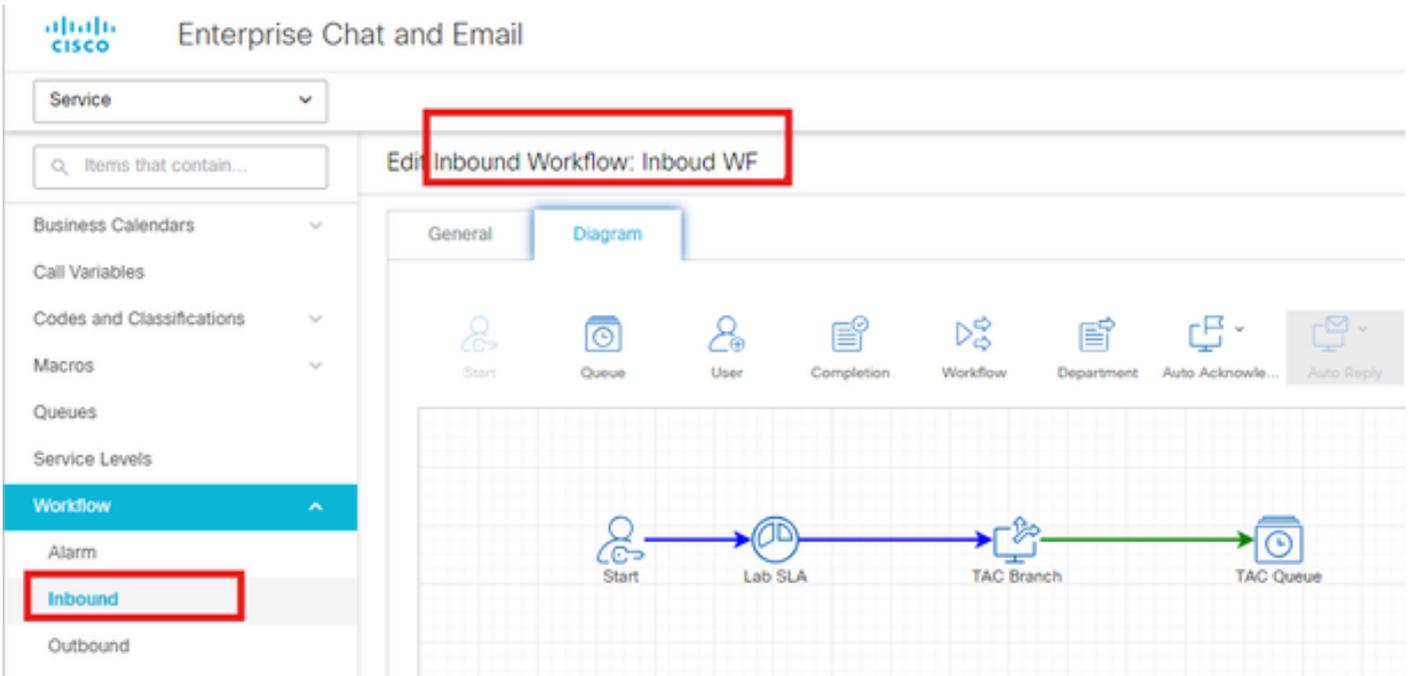
INFO 수준의 규칙 프로세스 로그를 사용하면 관련 문제를 격리하고 문제를 해결할 수 있는 유용한 정보를 얻을 수 있습니다. 적절한 추적 수준을 유지하려면 Partition > System Resources > rules process로 이동하십시오.



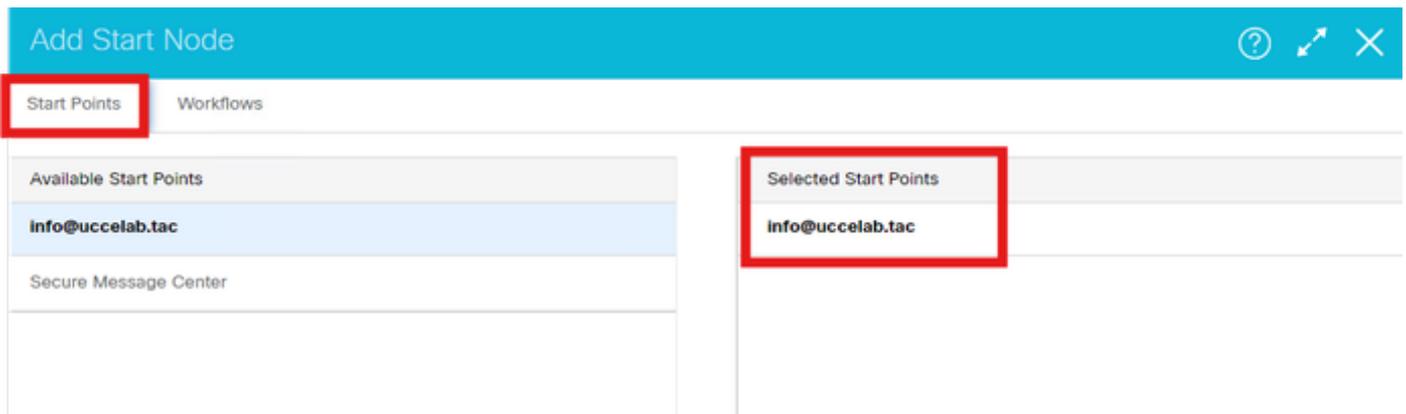
Maximum Trace Level(최대 추적 수준)이 4-Info(4-정보)로 설정되었는지 확인합니다.



이 워크플로는 회사에 수신되는 이메일을 관리하는 방법을 보여줍니다. 먼저, 이메일에 대한 서비스 레벨을 설정합니다. 그런 다음 분기 조건에 따라 활동을 각 대기열로 라우팅합니다.



시작 노드에서 별칭을 인바운드 워크플로에 매핑할 수 있습니다. 이 예에서는 info@ucclab.tac입니다.



서비스 레벨을 통해 수신 고객 서비스 상호작용에 대한 응답 시간 기대치를 설정할 수 있습니다. 서비스 수준은 케이스 및 채팅 활동 이외의 모든 활동에 대해 정의할 수 있습니다. 정의되면 활동 라우팅에 영향을 주기 위해 워크플로에서 사용됩니다. 이 예에서는 모든 수신 이메일을 info@ucclab.tac으로 지정하는 ruleLab SLA 규칙과 연결된 SLA 노드 Lab SLA에 대해 설명합니다. **특히**, 수신 이메일이 info@ucclab.tac으로 전송된 이후에 수행된 실제 작업과 평가된 [것입니다](#).

<#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 -

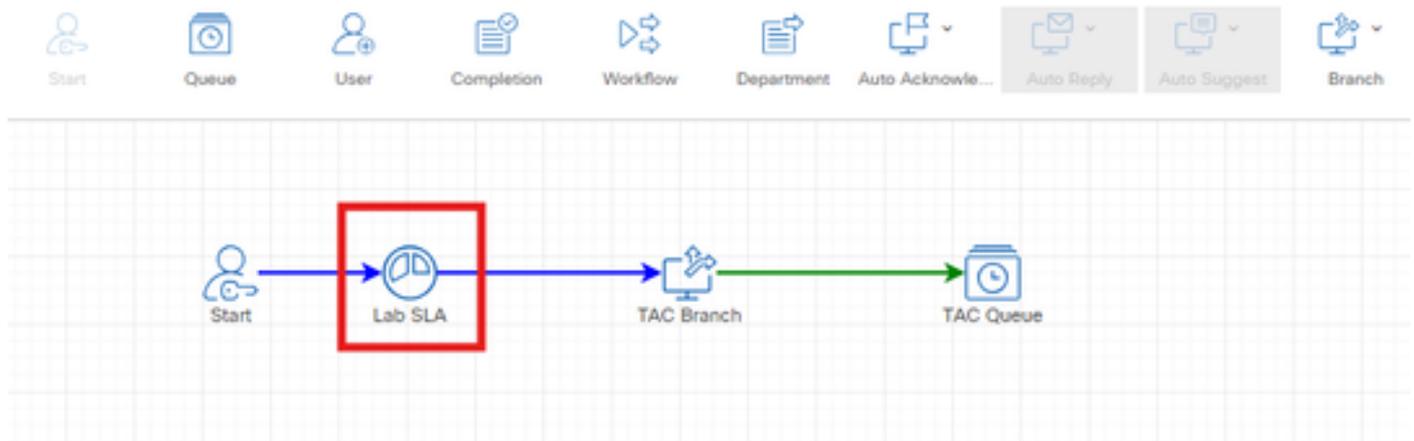
Comparing: [Ljava.lang.String;@6a6230a5 == info@ucclab.ta

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:

브랜치 노드는 어떤 종류의 작업을 어떤 리소스로 라우팅할지를 결정하는 결정 지점입니다. 규칙을 사용하면 작업을 처리할 수 있는 리소스로 작업을 자동으로 라우팅할 수 있습니다. 활동은 사용자, 대기열, 부서 또는 다른 워크플로로 라우팅될 수 있습니다. 이 예에서는 SR#이 포함된 제목이 포함된 모든 수신 이메일을 지정하는 규칙 TAC 규칙과 연결된 브랜치 노드 TAC 브랜치에 대해 설명합니다. 특히, SR#123456789 제목이 포함된 수신 이메일 이후에 평가되고 실제 작업이 실행됩니다.

<#root>

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

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:

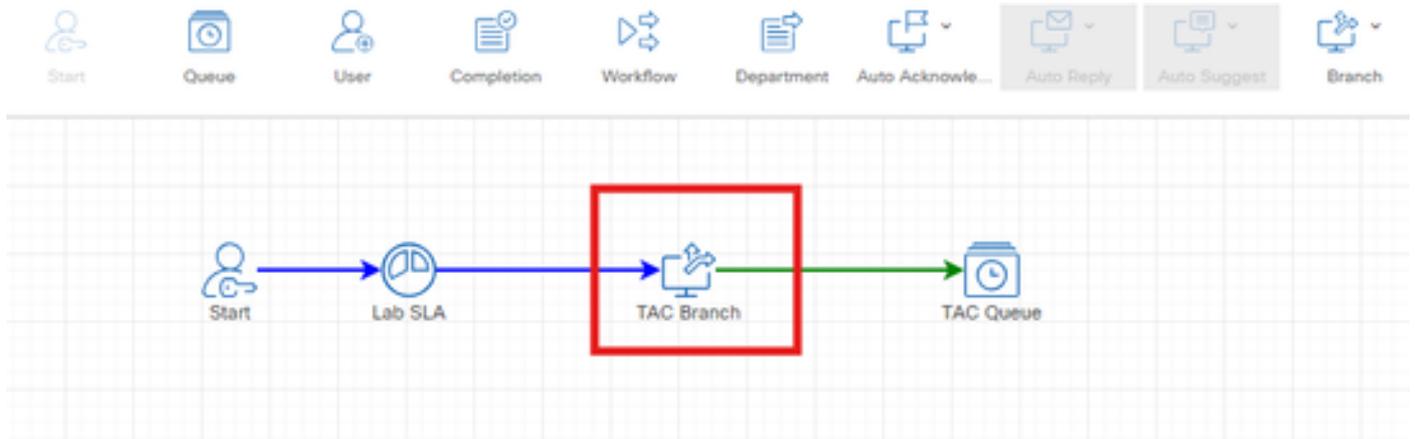
egml_email.subject - Comparing: SR#123456789 contains SR#

- 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

이 로그 라인에서는 워크플로 설계에 따라 작업이 큐로 이동했음을 설명합니다.

<#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: <@>
```

동일한 예에서는 특별히 평가되는 SR#이 포함된 제목이 포함된 모든 수신 이메일을 지정하는 TAC 규칙과 연결된 브랜치 노드 TAC 브랜치에 대해 설명합니다. 또한 수신 이메일은 case#123456789이 포함된 제목이 포함되었고 제목에 SR#이 포함되지 않았으므로 규칙에 대해 False 작업이 실행됩니다. 이를 기반으로 활동이 처리되지 않고 기본 예외 대기열로 이동했습니다.

<#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:

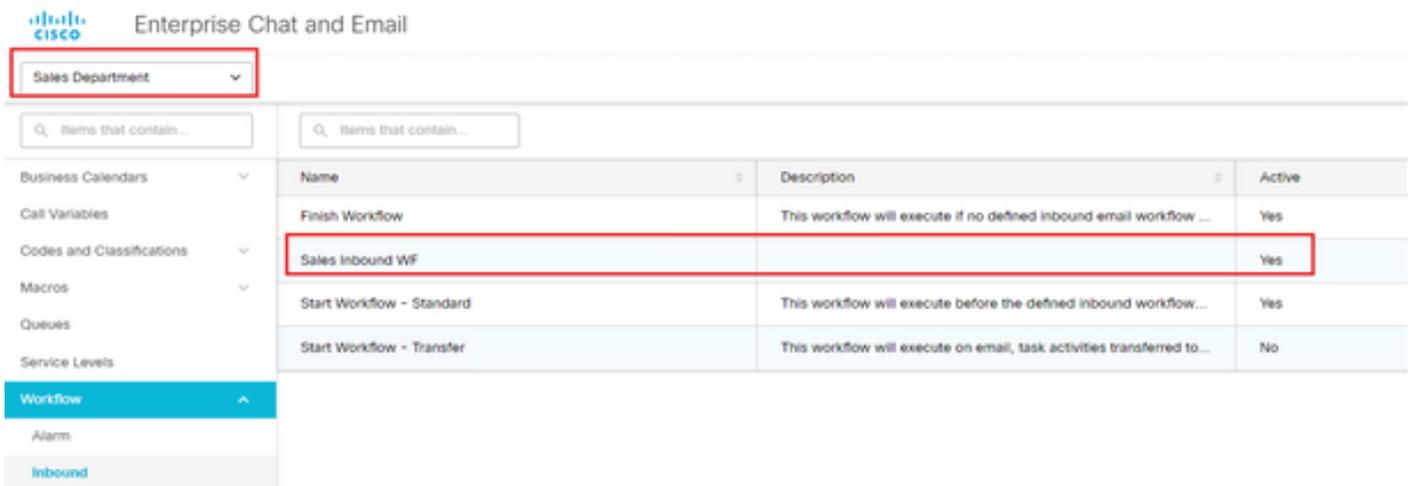
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue

: 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

 **팁:** New_task를 보내기 전에 활동이 예외 대기열로 라우팅되는 경우 워크플로 구성 및 워크플로 규칙에 중점을 두어야 하며 New_task를 보낸 후 활동이 예외 대기열로 라우팅되는 경우 EAAS 프로세스에 중점을 두어야 합니다.

부서 확인에 활성 인바운드 워크플로가 없습니다.

이 예에서는 활성 워크플로가 없는 경우와 인바운드 활성 워크플로가 있는 경우의 로그 관점의 차이를 보여 줍니다.



판매 부서는 활성 판매 인바운드 WF 워크플로우로 구성되는데, 보시다시피 인바운드 워크플로우가 트리거된 후 활동이 대기열로 정상적으로 라우팅됩니다.

<#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
```

반면, 활성 인바운드 워크플로가 없는 경우 ECE는 Finish Workflow를 트리거합니다. 이 워크플로는 부서에 정의된 인바운드 이메일 워크플로가 없는 경우 실행됩니다.

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
```

경보 워크플로 구성 및 문제 해결

경보 워크플로는 기본 예외 대기열에 많은 수의 이메일이 있을 때 더 실용적입니다. 활동을 처리하는 동안 발생한 워크플로 오류로 인해 활동이 예외 대기열로 라우팅될 때 알림을 전송하도록 경보 워크플로가 구성됩니다.

이 예에서 볼 수 있듯이 경보 워크플로의 기본 예외 대기열에서 전자 메일 활동을 완료할 수 있습니다. 이 워크플로에서는 기본 예외 대기열에서 30분 이내에 만료될 예정인 이메일 활동을 확인하여 TAC 대기열로 다시 라우팅합니다. 모든 활동이 TAC 대기열로 다시 라우팅되는 것을 방지해야 합니다. 이 흐름을 구성합니다. Start(시작) > Alarm(알람) > TAC Queue(TAC 큐).



Service ▼

Items that contain...

Edit Alarm Workflow: Alarm WF

Business Calendars ▼

Call Variables

Codes and Classifications ▼

Macros ▼

Queues

Service Levels

Workflow ▲

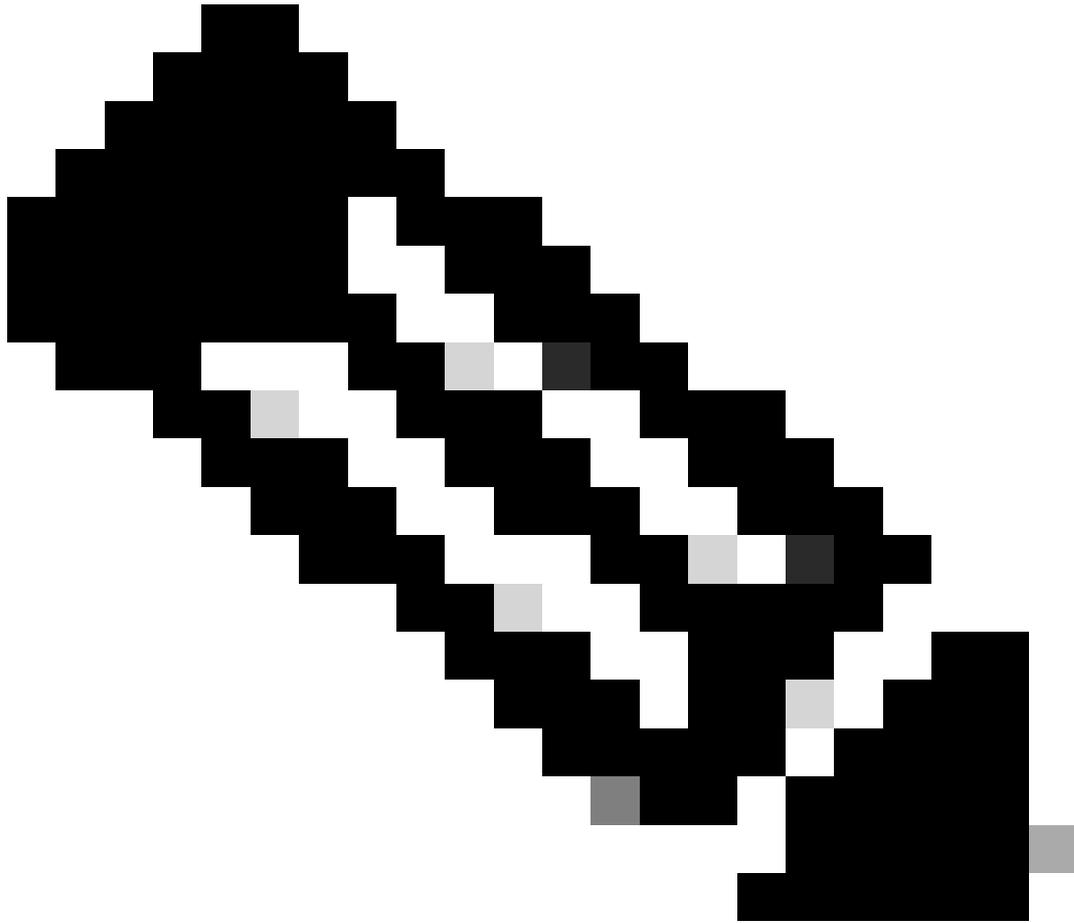
Alarm

Inbound

Outbound

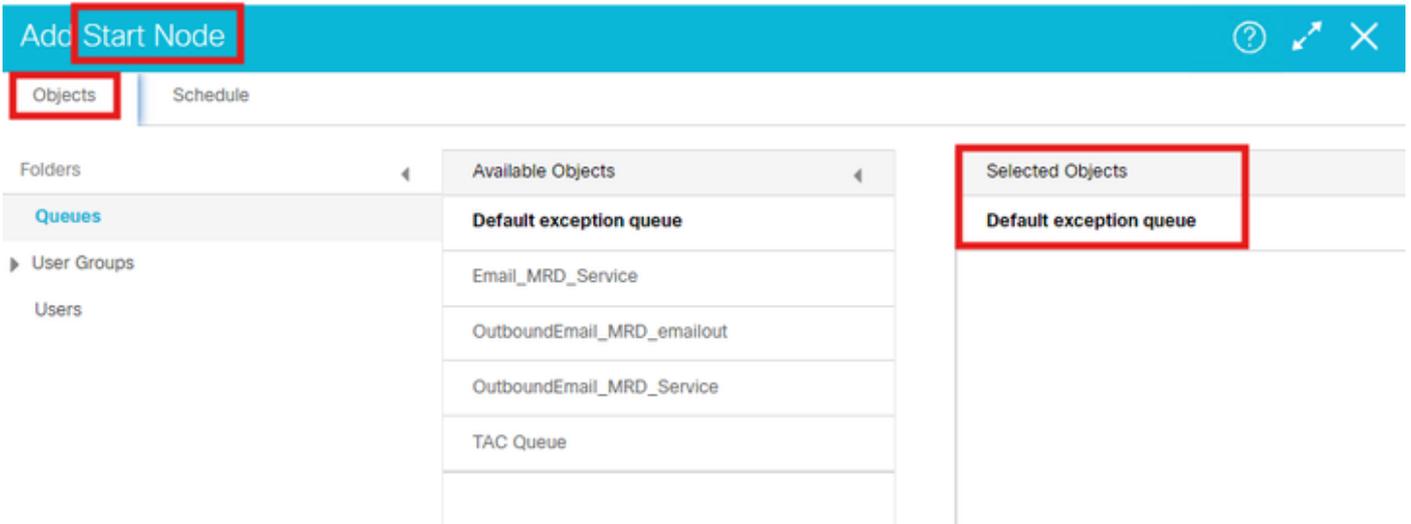
General **Diagram**



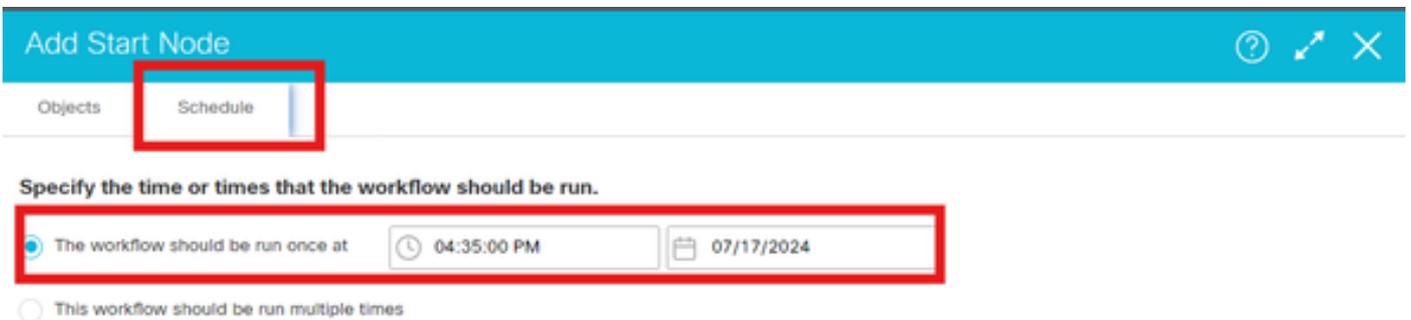


참고: INFO 레벨의 경보 규칙 로그는 관련 문제를 격리하고 트러블슈팅하기 위해 유용한 정보를 제공합니다. 적절한 추적 레벨을 확인하려면 Partition(파티션) > System Resources(시스템 리소스) > alarm-rules process(경보 규칙 프로세스)로 이동합니다.

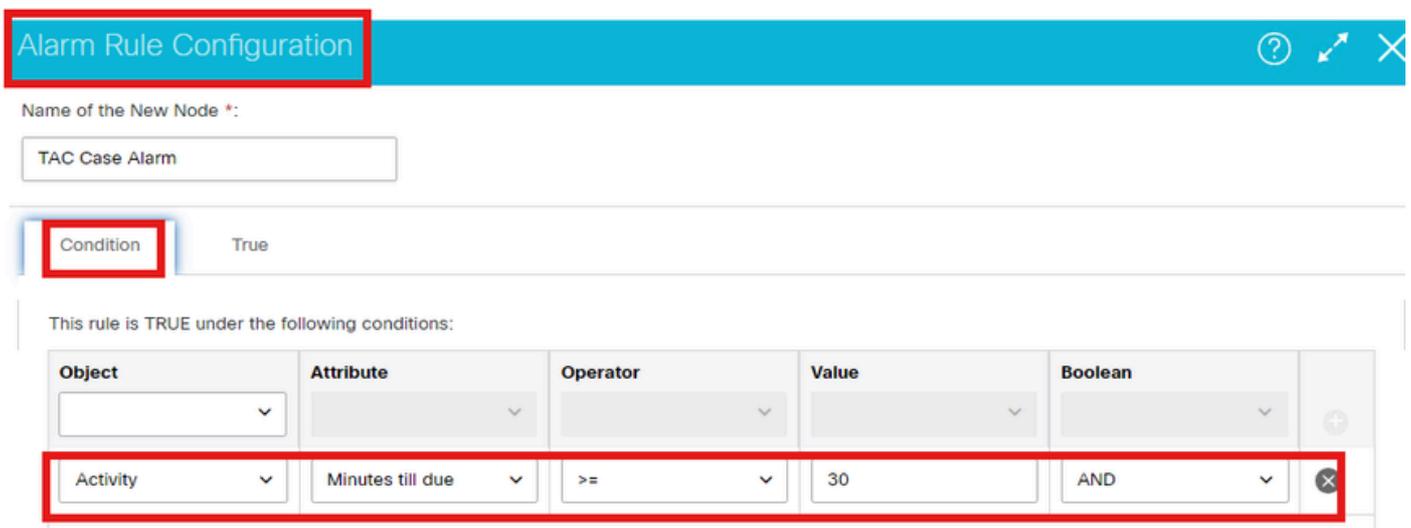
시작 노드에서 기본 예외 대기열을 선택해야 합니다.



해당 경보 워크플로를 구성할 수 있는 예약 탭이 있습니다. 이 예에서는 특정 시간에 한 번 트리거되었습니다.



경보 규칙 컨피그레이션 조건에서 특정 비즈니스 요구 사항과 일치하는 조건을 구성해야 합니다. 이 경우 기본 예외 대기열에 있는 이메일 활동에 대해 구성되었으며, SLA가 30분 이상 손실되지 않습니다.



```
## 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
```

또한 경보 컨피그레이션 참 조건에서는 기본 예외 대기열에서 TAC 대기열로 라우팅된 이메일을 더 구체적으로 지정해야 불필요한 이메일이 상담원에게 라우팅된 다음 시간을 낭비하는 것을 방지할 수 있습니다. 이 예에서는 인바운드 워크플로에 지정된 대로 SR 대신 케이스가 포함된 경우 주체 조건이 지정되므로 이메일이 TAC 대기열로 다시 라우팅됩니다.

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
```

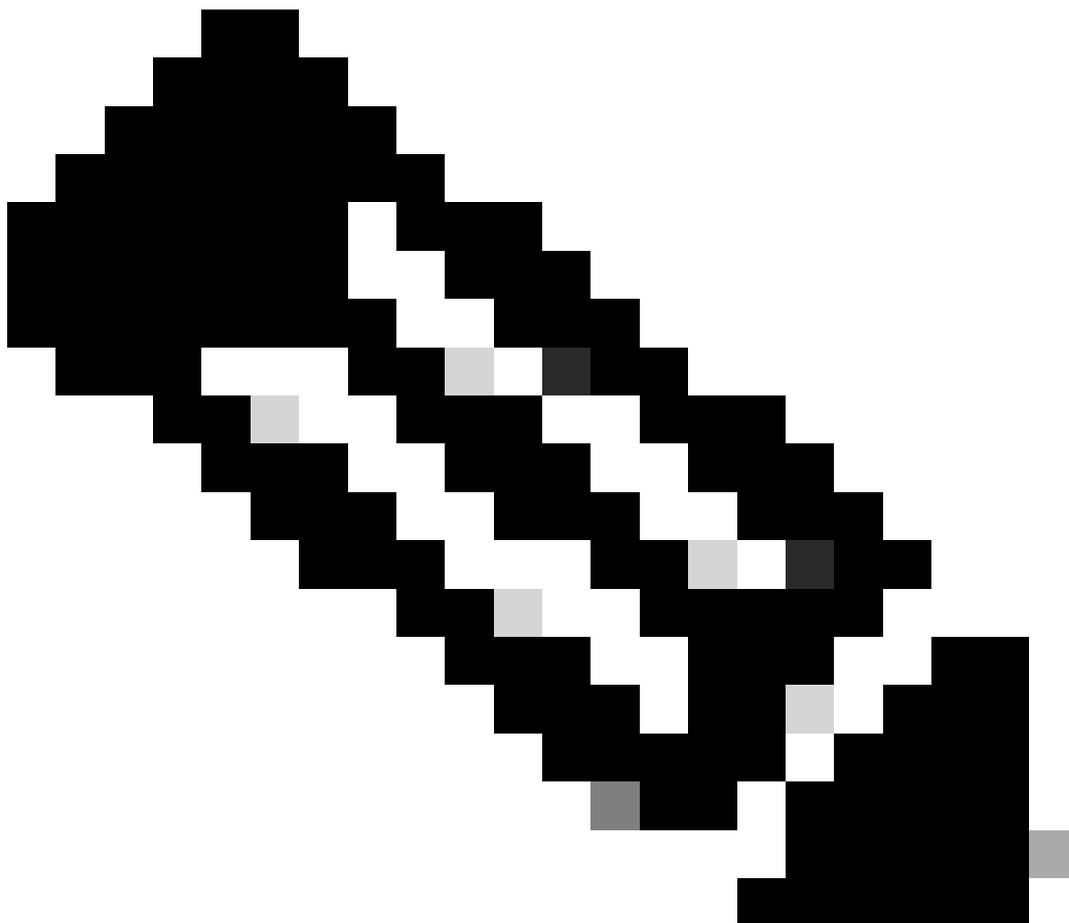
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



참고: 구성된 경보가 일반적으로 필요하지 않도록 하려면 ECE에서 Cisco 서비스를 다시 시

작하십시오. 그러나 경우에 따라 해당 경보 워크플로와 관련된 문제에 직면할 경우 트리거 되지 않으며 ECE에서 Cisco 서비스를 재시작합니다. 그것은 때때로 그것을 촉발시키는 것을 돕습니다.

마지막으로, 이 그림에서는 구성된 워크플로가 트리거된 후 활동이 기본 예외 대기열에서 TAC 대기열의 사용 가능한 상담원으로 라우팅된 방식을 확인할 수 있습니다.

Pick Activities

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

Pick from: Queue User Default exception queue

Filter By Subject: case#

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

이제 상담원은 제목에 SR#이 아닌 case#이 포함된 활동을 볼 수 있습니다.

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

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.