

Échec De L'E-Mail Webex Connect En Raison D'Une Valeur De Nom De Client Vide

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Raison de l'échec](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit un scénario où les e-mails entrants échouent avec l'erreur "status : 4002, desc : value is required, name : customer name".

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Portail Webex Connect avec flux d'e-mails configurés

Composants utilisés

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 le flux d'e-mails est ouvert et que les journaux de débogage sont décryptés, l'erreur « **value is required , name : customer name** » s'affiche au niveau du noeud **Créer une tâche**.

:mm:ss.ms) : 00 : 00 : 01 . 639

Invoked by : Rule 10945

↓ DETAILS

Node Trans ID : [redacted]dec19

Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [id : [redacted]
a034-0dab7dc6a47a]

Description de l'erreur :

"status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [id: xxx]â€”

Raison de l'échec

Le problème se produit parce qu'un e-mail arrive sans nom d'expéditeur, puisque le noeud **Créer une tâche** attend le nom de l'expéditeur - un échec dans le flux se produit.

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

CUSTOMER NAME ⓘ

EMAIL ID (Origin) ⓘ

Solution

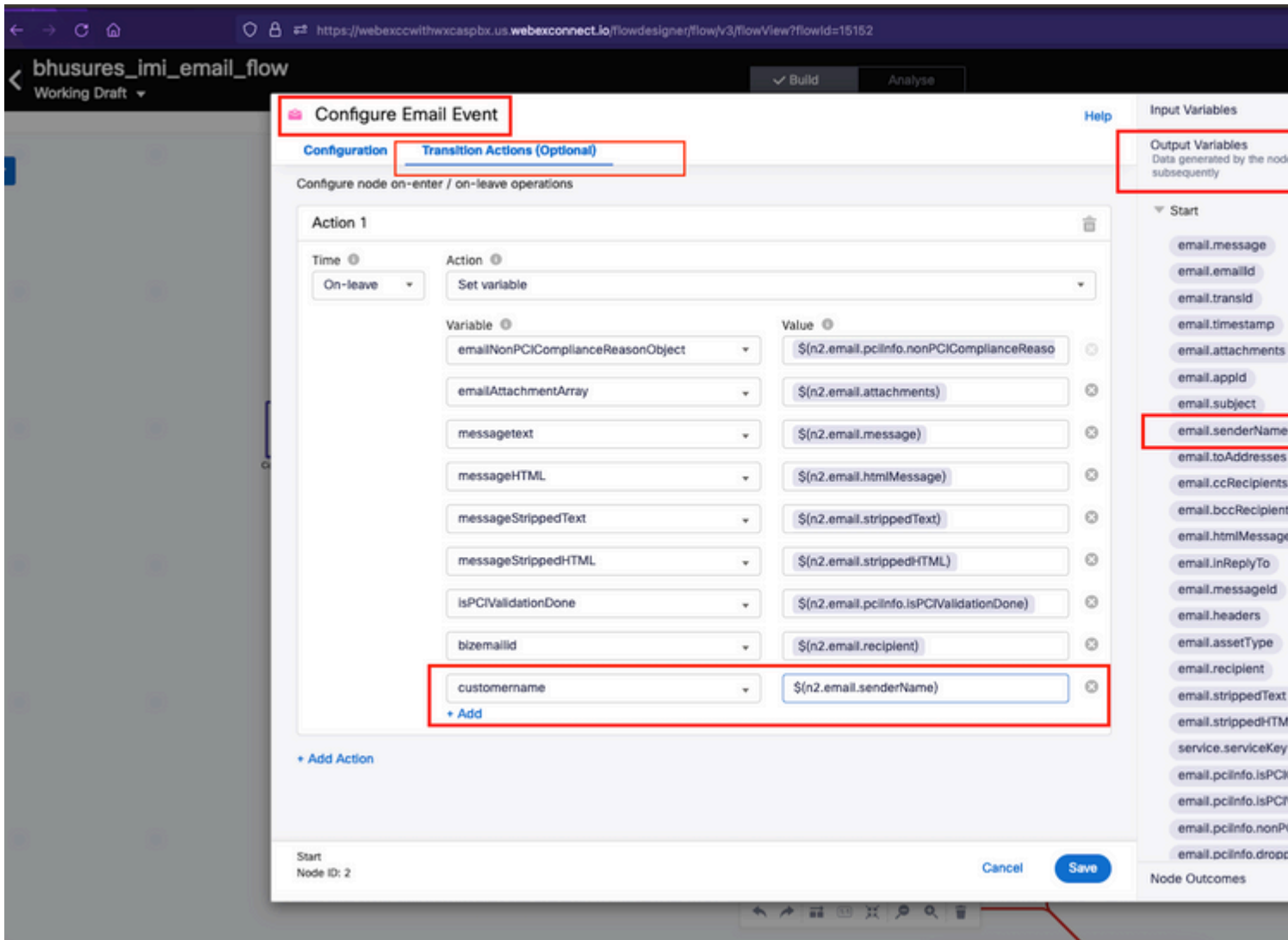
Modifiez le flux d'e-mails pour permettre l'insertion d'un nom générique d'expéditeur/expéditeur lorsque les e-mails arrivent sans ce champ obligatoire.

Étape 1. Accédez au flux d'e-mails et cliquez sur l'engrenage dans le coin supérieur droit pour accéder aux paramètres de flux. Créez une nouvelle variable personnalisée nommée « *customername* » et enregistrez-la.

The screenshot shows the 'Flow Settings' dialog box in the webexconnect.io flow designer. The 'Custom Variables' tab is selected, showing a list of variables. The variable 'customername' is highlighted with a red box. Below the list, there is a '+ Add New Variable' link. The flow id is 15152.

Variable Name	Value	Checkbox
messageHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedText	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
isPCValidationDone	e.g.,	<input type="checkbox"/>
emailNonPCComplianceReasonAttachi	e.g.,	<input type="checkbox"/>
code	e.g.,	<input type="checkbox"/>
errorMsg1	Sorry, we are unable to process your request right now. Please try again later.	<input type="checkbox"/>
errorMsg2	Unable to deliver your message. Please resend.	<input type="checkbox"/>
err_msg_toomanyrequests	There are too many requests currently	<input type="checkbox"/>
customername	e.g.,	<input type="checkbox"/>

Étape 2. Cliquez sur Configure Email Event Node -> Transition Actions (facultatif) -> sélectionnez « add a new variable » -> sélectionnez la variable « customername » (créée à l'étape 1) -> sélectionnez *email.senderName* sous les variables de sortie pour ajouter la valeur -> sélectionnez Save.



Étape 3. Ajoutez un nom d'expéditeur/expéditeur générique au noeud des variables d'analyse et enregistrez.

Ajoutez cette condition aux lignes 33 et 34.

```
if (customername=== '') {  
  customername = 'Generic Sender' ;  
}
```

Parse Variables

Configuration Transition Actions (Optional)

Enter JavaScript to perform logic and return values as output. Configured script outputs will be available as node outcome

```
28 messageBody = "<del>No Content</del>";
29 messageHTML = "<del>No Content</del>";
30 messageStrippedText = "<del>No Content</del>";
31 messageStrippedHTML = "<del>No Content</del>";
32 }
33 if (customername === "") {
34   customername = "Generic Sender";
35 }
36 //Parse PCI Compliance attachment payload for Email
37
38 /*
39
40 1. create one custom variable with name 'emailNonPCIComplianceReasonObject' and assign value 'email.pciInfo.nonPCIComp
41 2. create one custom variable with name 'emailAttachmentArray' and assign value 'email.attachments'
42
```

Configure Script Output

Script Output Branch Name

+ Add New

Evaluate Node ID: 9

Test Cancel Save

Étape 4. Ajoutez une variable customername aux noeuds **Créer une conversation** et **Créer une tâche**.

Create Conversation

Configuration Transition Actions (Optional)

Conversation Details

Channel ⓘ

Email

Business Email Id ⓘ

\$(bizemailid)

From Email ID ⓘ

\$(n2.email.emailid)

Messages (Optional)

Direction ⓘ

Inbound

Timestamp (In UTC) ⓘ

\$(n2.email.timestamp)

Customer Name ⓘ

\$(customername) ❌

From Address ⓘ

\$(n2.email.emailid)

To Recipients ⓘ

\$(modifiedtoAddress)

CC Recipients ⓘ

\$(n2.email.ccRecipients)

BCC Recipients ⓘ

\$(n2.email.bccRecipients)

Subject ⓘ

\$(n2.email.subject)

Email Headers ⓘ

\$(n2.email.headers)

Plain Body ⓘ

\$(messageBody)

HTML Body ⓘ

\$(messageHTML)

Stripped HTML ⓘ

\$(messageStrippedHTML)

Attachments ⓘ

\$(parseDataAttachment)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom Variables

- bizemailid
- escapedemailmessage
- escapedhtmlmessage
- modifiedInReplyTo
- parsedattachments
- emailNonPCIComplianceReasonO
- emailAttachmentArray
- conversationId
- messageText
- messageHTML
- messageStrippedText
- messageStrippedHTML
- isPCIVValidationDone
- emailNonPCIComplianceReasonA
- code
- errorMsg1
- errorMsg2
- err_msg_toomanyrequests
- modifiedtoAddress
- customername

Output Variables

Create Task

Configuration

Transition Actions (Optional)

Method Name

Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WxCC Auth

Task Details

TASK ID ⓘ

\$(fId)

CONVERSATION ID ⓘ

\$(conversationId)

Destination ⓘ

\$(n2.email.appId)

MEDIA TYPE ⓘ

Email

MEDIA CHANNEL ⓘ

Email

SUBJECT ⓘ

\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emalId)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(customername) ❌

EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emalId)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

- ▶ Custom Variables [F2]
- ▶ Start Node ID:
- ▶ Evaluate Node ID:
- ▶ Search Conversation Node ID:
- ▶ Re-Open Conversation Node ID:
- ▶ Create Conversation Node ID:
- ▶ Append Conversation Node ID:

Output Variables

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.