

Risoluzione dei problemi relativi all'accesso alla coda delle eccezioni predefinita in ECE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Procedura](#)

[Verifica](#)

[Motore flusso di lavoro: verifica stato processo e istanza](#)

[Verifica della disponibilità dell'agente del canale e-mail](#)

[Verifica stato flusso di lavoro](#)

[Convalida elaborazione attività flusso di lavoro](#)

[Nessun flusso di lavoro in ingresso attivo nella verifica reparto](#)

[Configurazione e risoluzione dei problemi dei flussi di lavoro degli allarmi](#)

Introduzione

Questo documento descrive come isolare e risolvere i problemi relativi ai messaggi di posta elettronica inviati alla coda delle eccezioni predefinita in Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Le code contengono le attività del servizio clienti in ingresso, ad esempio e-mail e sessioni di chat, in attesa di essere assegnate agli agenti.

ECE è dotato di una Coda eccezioni predefinita già disponibile. È possibile aggiungere altre code all'applicazione importando i file MRD. In questo modo viene creato un tipo di coda CCE unificato e l'instradamento delle attività da questa coda viene eseguito da Unified CCE.

Coda eccezioni per impostazione predefinita, in ogni reparto viene creata una coda eccezioni. Le attività vengono instradate alla coda delle eccezioni quando:

- Nessun flusso di lavoro in ingresso attivo nel reparto.
- Si è verificato un errore in un workflow durante l'elaborazione delle attività.
- La coda utilizzata in un workflow viene disattivata. Tutte le attività in arrivo nella coda inattiva vengono instradate alla coda delle eccezioni.
- Le e-mail vengono rimandate indietro.
- Un messaggio `new_task_failure` viene restituito da Unified CCE, una volta che EAAS riceve la risposta `New_Task_Failure` 3 volte dopo la prima risposta di errore (ovvero la prima risposta di errore + 3 tentativi), quindi EAAS instrada tali attività alla coda Exception.
- Se si perde una connessione con il sistema di routing Cisco; ad esempio, se la macchina MR PIM si spegne o si riavvia temporaneamente.

Procedura

In questo documento viene illustrato come risolvere e isolare i problemi relativi ai messaggi di posta elettronica in arrivo instradati alla coda delle eccezioni predefinita. Si tratta di una checklist procedurale che aiuta i tecnici a isolare o risolvere più rapidamente i problemi rilevanti.

Per risolvere efficacemente i problemi ECE, si sta per dividere il flusso in tre gambe. È simile a come si approccia un flusso di chiamata vocale. Queste tre tappe sono le seguenti:

1. Gamba in ingresso - Passaggio dal cliente all'ECE.
2. Gamba di trattamento - Da ECE a UCCE.
3. Gamba agente - Collegamento del cliente con un agente.

Verifica

Il presente documento si concentra principalmente sulla Gamba da Trattamento verificando i seguenti punti:

Motore flusso di lavoro: verifica stato processo e istanza

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

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

 Nota: verificare i processi EAAS ed EAMS se sono attivi e se devono esserlo.

Verifica della disponibilità dell'agente del canale e-mail

Esistono molti modi per verificare se gli agenti sono collegati, ma è possibile utilizzare 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.

Verifica stato flusso di lavoro

Il nome del workflow deve essere visualizzato nella pagina di audit dell'attività così come appare nell'immagine.

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

È quindi possibile verificare se il flusso di lavoro è attivo. Passare a service > workflow.

Service

Apps Business Rules Data Adapters Lang

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	...

Workflow

- Alarm
- Inbound
- Outbound

Convalida elaborazione attività flusso di lavoro

I registri di elaborazione delle regole a livello INFO possono fornire informazioni utili per isolare e risolvere i problemi rilevanti. Per garantire il corretto livello di traccia, passare a Partizione > Risorse di sistema > Processo delle regole.

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

Assicurarsi che il livello di traccia massimo sia impostato su 4-Info.

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

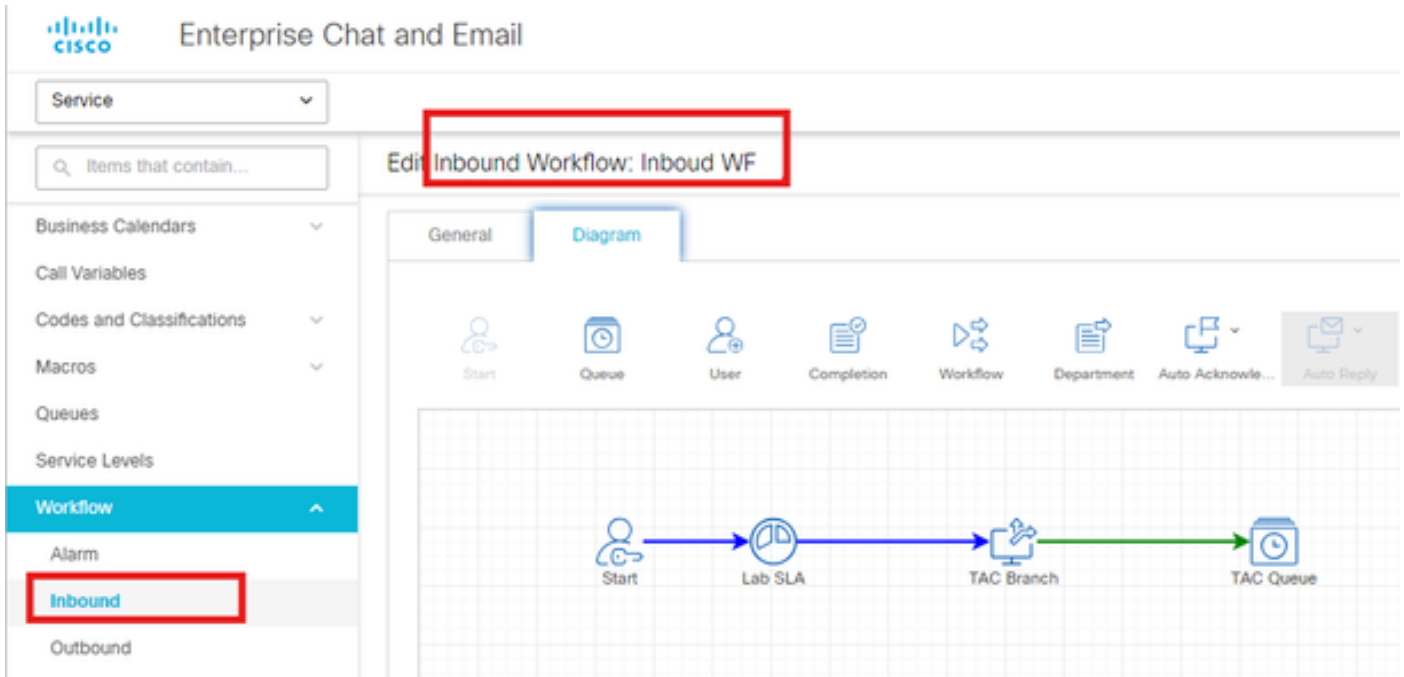
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration: [dropdown]

Questo flusso di lavoro dimostra come gestire le e-mail che arrivano in azienda. Innanzitutto, viene impostato un livello di servizio per le e-mail. Quindi, in base alla condizione di diramazione, instrada l'attività alla coda corrispondente.



Nel nodo iniziale è possibile mappare l'alias al flusso di lavoro in ingresso. Nell'esempio, questo valore è info@ucceLAB.tac.

I livelli di servizio consentono di impostare le aspettative relative ai tempi di risposta per le interazioni con l'assistenza clienti in ingresso. Il livello di servizio può essere definito per i casi e per tutte le attività diverse dalle chat. Una volta definiti, vengono utilizzati nei workflow per influenzare il routing delle attività. In questo esempio viene illustrato il nodo SLA Lab SLA associato alla regola SLA ruleLab che specifica tutti i messaggi di posta elettronica in arrivo in info@ucceLAB.tac, in particolare, che viene valutato e le azioni vere eseguite dal momento in cui il messaggio di posta elettronica in arrivo è stato inviato a 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

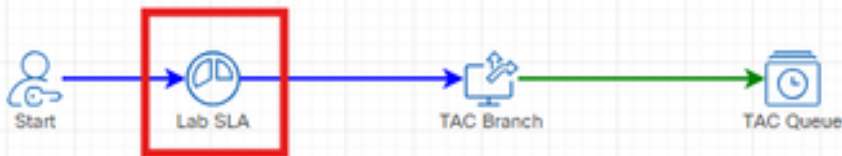
c

- 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="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:

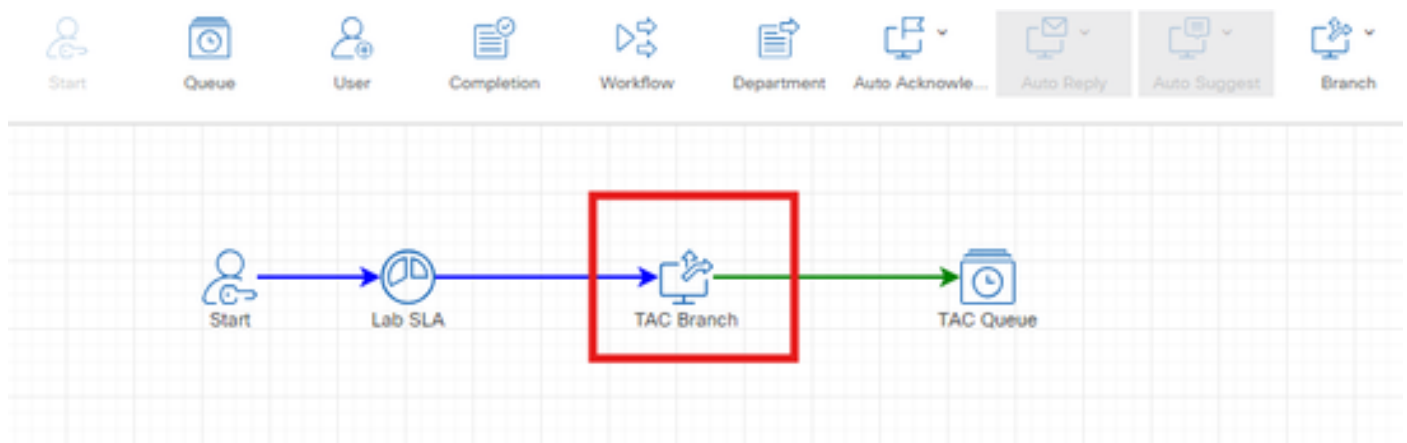
If no TRUE rule is found, then set case service level:

Il nodo ramo è un punto di decisione in cui è possibile decidere il tipo di lavoro da instradare a una determinata risorsa. Tramite le regole è possibile instradare automaticamente il lavoro alle risorse in grado di gestirlo. Le attività possono essere instradate a utenti, code, reparti o a un altro workflow. Questo esempio spiega il nodo di diramazione TAC Ramo associato alla regola TAC Rule, che specifica tutti i messaggi e-mail in arrivo con il titolo che contiene SR#, in particolare, che viene valutato e le azioni vere eseguite dal messaggio e-mail in arrivo con il titolo 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.

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

In questa riga di log viene illustrata l'attività spostata in coda in base alla progettazione del 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: <@>
```

Nello stesso esempio viene illustrato il nodo della diramazione TAC, associato alla regola TAC, che specifica tutti i messaggi e-mail in arrivo con un titolo che contiene in modo specifico il numero di richiesta da valutare, e viene eseguita un'azione False per la regola poiché il messaggio e-mail in arrivo era con un titolo che contiene il numero di richiesta 123456789 e non conteneva alcun numero di richiesta nel titolo. In base a ciò, l'attività non è stata elaborata e spostata nella coda delle eccezioni predefinita.

<#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
```

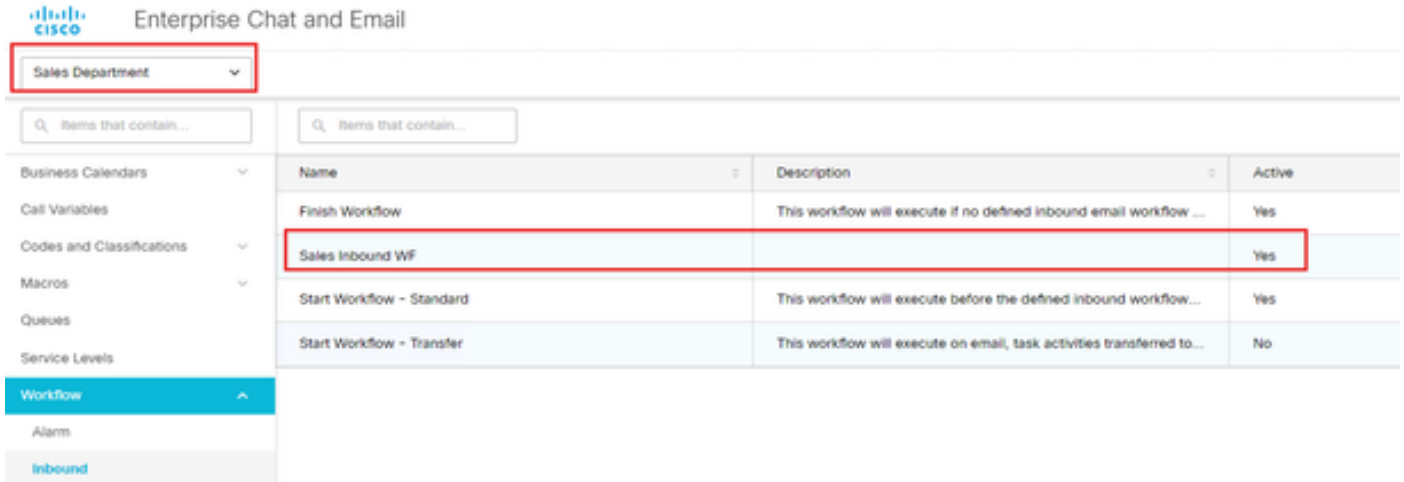
```
: Property = ActivityId & value = 6086
Property = CaseId & value = 6052
Property = DepartmentId & value = 999
Property = ActivityType & value = 1
Property = ActivityMode & value = 100
Property = ActivitySubType & value = 1
Property = ActivityStatus & value = 4000
Property = ActivitySubStatus & value = 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
```

 **Suggerimento:** se l'attività viene instradata alla coda delle eccezioni prima dell'invio di New_task, è necessario concentrarsi sulla configurazione del flusso di lavoro e sulle regole del flusso di lavoro. Se l'attività viene instradata alla coda delle eccezioni dopo l'invio di

 New_task, è necessario concentrarsi sul processo EAAS.

Nessun flusso di lavoro in ingresso attivo nella verifica reparto

In questo esempio viene illustrata la differenza dalla prospettiva dei log quando è presente un flusso di lavoro attivo in entrata rispetto al caso in cui non sono presenti flussi di lavoro attivi.



The screenshot shows the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. A dropdown menu at the top left is set to 'Sales Department'. Below it, a table lists various workflows. The 'Sales Inbound WF' workflow is highlighted with a red box and is marked as 'Active'.

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

Il reparto vendite è configurato con il flusso di lavoro WF in entrata vendite attivo, come si può vedere, l'attività è stata instradata alla coda normalmente dopo l'attivazione del flusso di lavoro in entrata.

<#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
```

Se invece non è presente alcun flusso di lavoro in ingresso attivo, ECE attiva il flusso di lavoro Fine. Questo flusso di lavoro viene eseguito se non esiste alcun flusso di lavoro e-mail in arrivo definito per il reparto.

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		No
	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

Business Calendars

Call Variables

Codes and Classifications

Macros

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
```

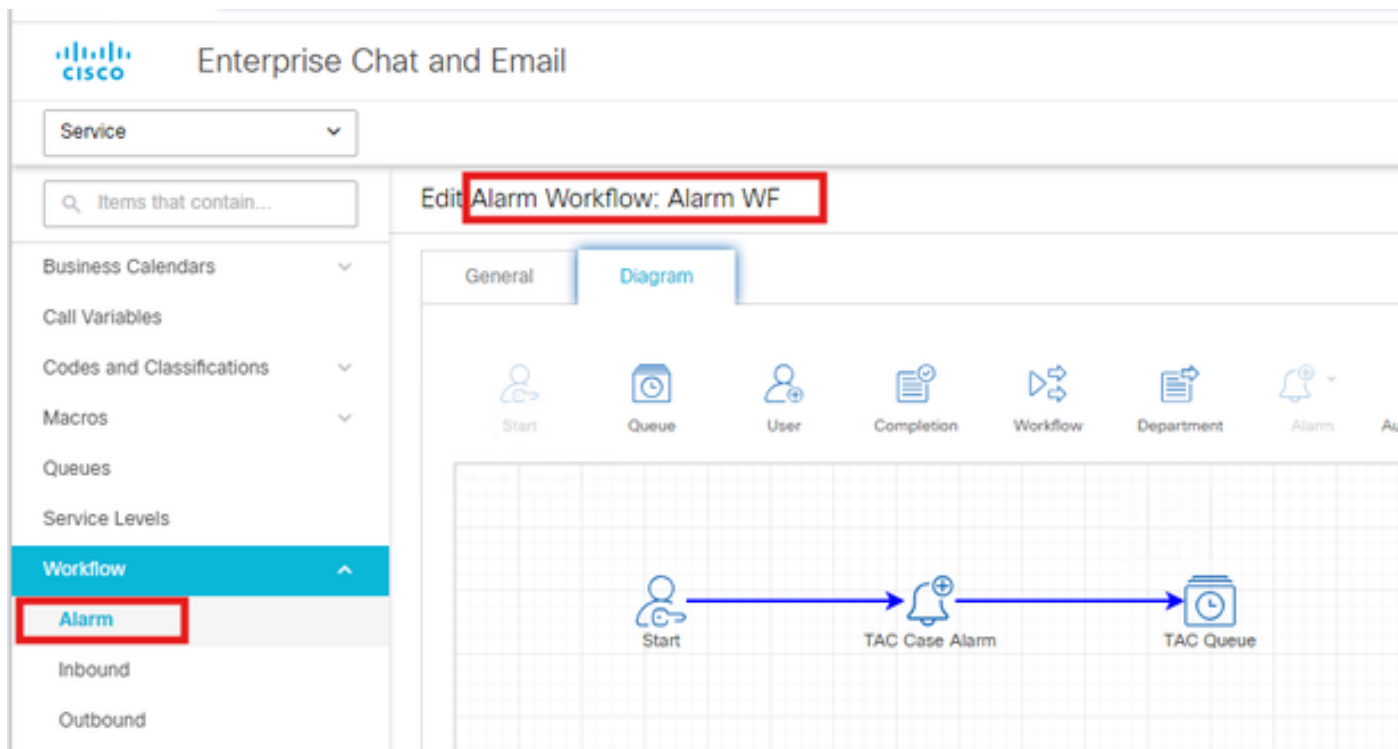
```
Property = DepartmentId & value = 1002
```

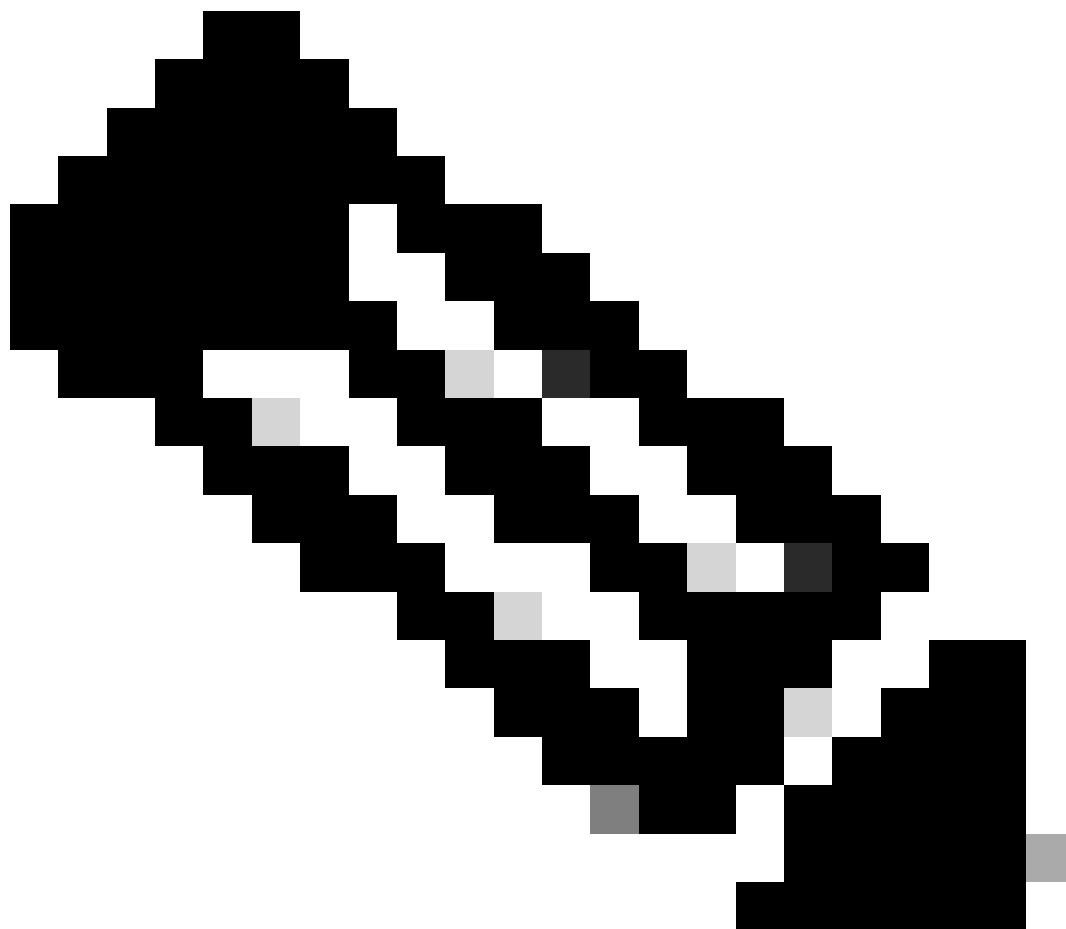
Configurazione e risoluzione dei problemi dei flussi di lavoro degli allarmi

Il flusso di lavoro degli allarmi è più pratico quando nella coda delle eccezioni predefinita è presente un numero elevato di e-mail. Il flusso di lavoro degli avvisi è configurato per l'invio di notifiche quando le attività vengono instradate alla coda delle eccezioni a causa di errori del flusso di lavoro rilevati durante l'elaborazione delle attività.

È possibile completare le attività e-mail nella coda di eccezioni predefinita nel flusso di lavoro degli

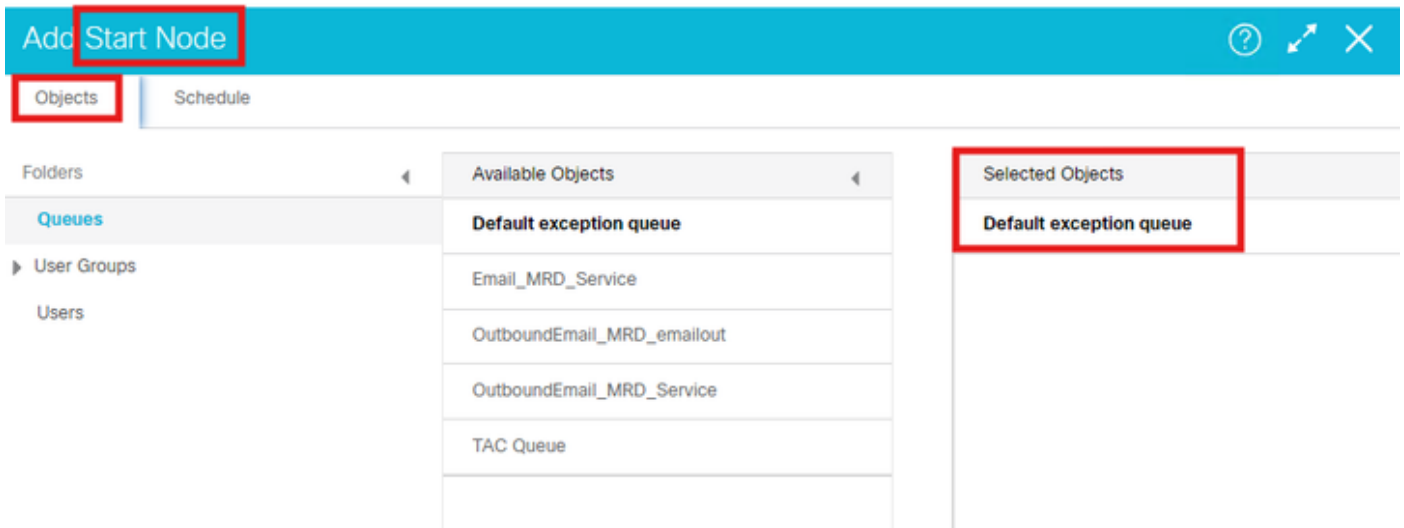
avvisi, come illustrato in questo esempio. Questo flusso di lavoro controlla gli impegni e-mail nella coda eccezioni predefinita che stanno per scadere tra 30 minuti per essere reindirizzati alla coda TAC. È necessario evitare di instradare nuovamente tutte le attività alla coda TAC. Configurare il flusso: Start > Allarme > Coda TAC.



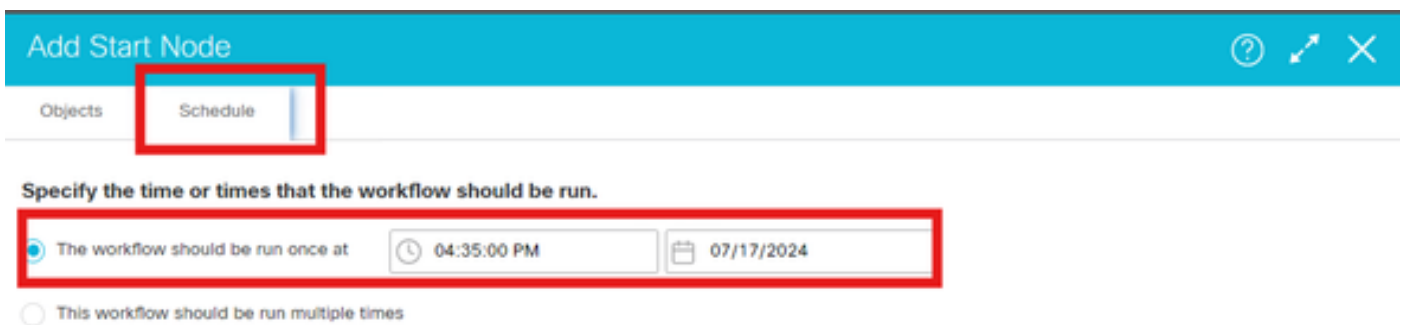


Nota: i registri delle regole di allarme a livello INFO forniscono informazioni utili per isolare e risolvere i problemi rilevanti. Per garantire il livello di traccia corretto, passare a Partizione > Risorse di sistema > processo delle regole di allarme.

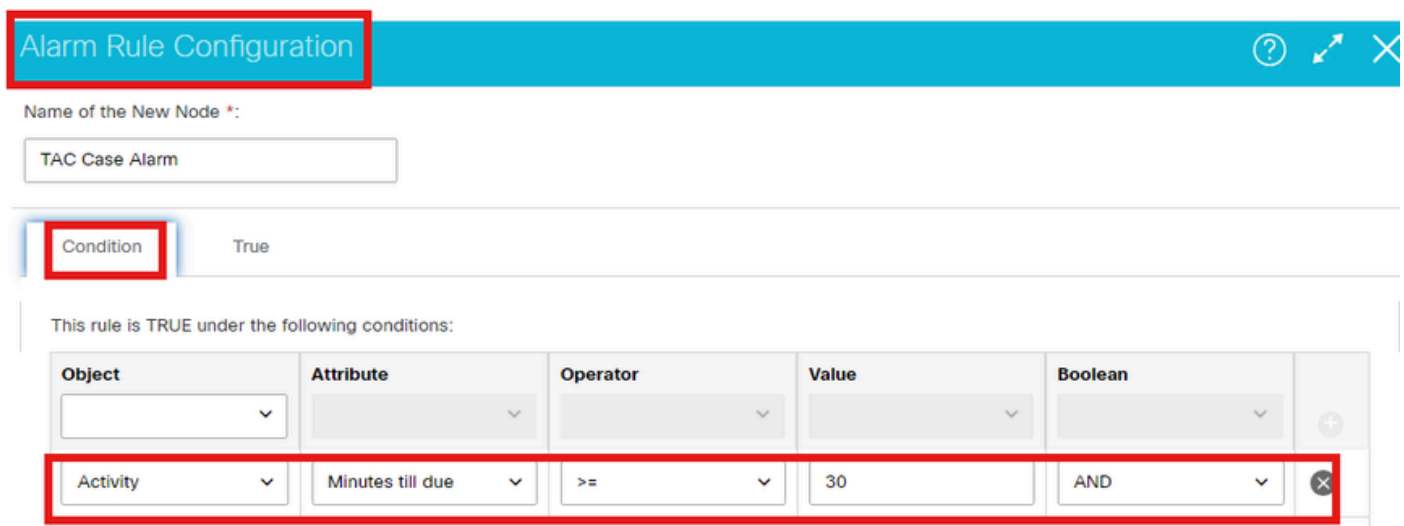
Dal nodo iniziale è necessario selezionare la coda di eccezioni predefinita.



È disponibile una scheda Pianificazione in cui è possibile configurare il flusso di lavoro relativo agli allarmi. In questo esempio, è stato attivato una volta a un determinato momento.



Nella condizione di configurazione della regola di avviso, è necessario configurare le condizioni che soddisfano le esigenze aziendali specifiche. In questo caso, è stato configurato per gli impegni e-mail che si trovano nella coda delle eccezioni predefinita, ma il cui contratto di servizio non viene perso per più di 30 minuti.



<#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
```

Inoltre, nella configurazione allarme true, è necessario essere più specifici per quelle e-mail che sono state instradate dalla coda eccezioni predefinita alla coda TAC per evitare di avere e-mail non necessarie instradate all'agente e sprecare il loro tempo. In questo esempio, viene specificata la condizione dell'oggetto se contiene la distinzione tra maiuscole e minuscole anziché la SR come specificato nel flusso di lavoro in entrata, in modo che i messaggi di posta elettronica vengano nuovamente instradati alla coda 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
```

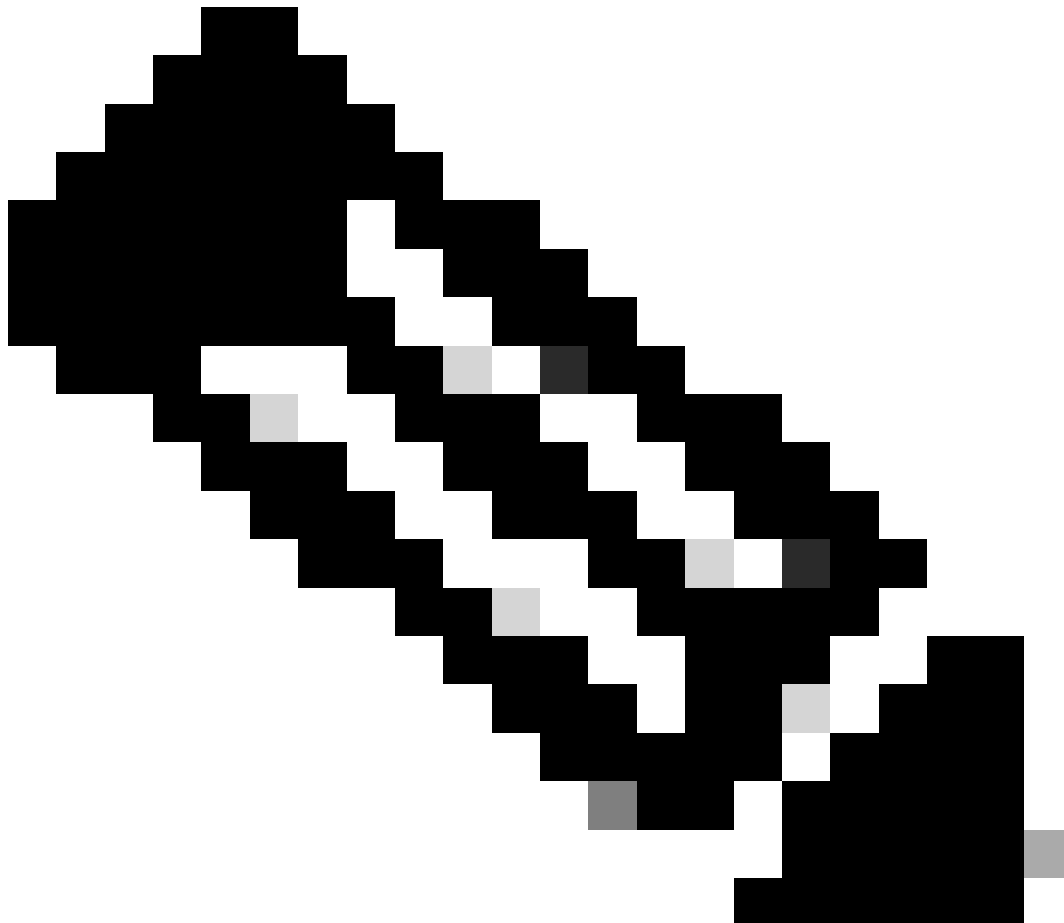
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Nota: per configurare l'allarme non è in genere necessario riavviare il servizio Cisco su

ECE. Tuttavia, in alcuni casi, se si verificano problemi relativi al flusso di lavoro degli allarmi, l'allarme non viene attivato e quindi il servizio Cisco deve essere riavviato su ECE. A volte questo aiuta a innescarlo.

Infine, in queste immagini viene illustrato come l'attività è stata instradata dalla coda delle eccezioni predefinita all'agente disponibile nella coda TAC dopo l'attivazione del flusso di lavoro configurato.

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

A questo punto, gli agenti possono visualizzare le attività con l'oggetto case# anziché SR#.

Activity ID: 6119

To: customer1@uccelab.tac

Subject: Re: case#123456789 [#6072]

Activity ID: 6119

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).