

Solucionar problemas de e-mails que vão para a fila de exceções padrão no ECE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Procedimento](#)

[Verificação](#)

[Mecanismo de Workflow: Verificar Status do Processo e da Instância](#)

[Verificar Disponibilidade do Agente de Canal de Email](#)

[Verificar Status do Fluxo de Trabalho](#)

[Validação do Processamento da Atividade do Fluxo de Trabalho](#)

[Nenhum fluxo de trabalho de entrada ativo na verificação de departamento](#)

[Configurar e solucionar problemas de fluxos de trabalho de alarme](#)

Introdução

Este documento descreve como isolar e corrigir problemas relacionados a emails roteados para a fila de exceções padrão no Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCE versão 12.6.2
- E-mail e bate-papo corporativo (ECE) 12.6.1

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

As filas mantêm as atividades de atendimento ao cliente de entrada, como emails e sessões de bate-papo, que aguardam para serem atribuídas aos agentes.

ECE vem equipado com uma Fila de Exceções Padrão já disponível. Mais filas podem ser adicionadas ao aplicativo pela importação de MRDs. Isso cria um tipo de fila do Unified CCE e o roteamento de atividades dessa fila é feito pelo Unified CCE.

Fila de exceções por padrão, uma fila de exceções é criada em todos os departamentos. As atividades são roteadas para a fila de exceções quando:

- Não há fluxos de trabalho de entrada ativos no departamento.
- Um fluxo de trabalho enfrenta um erro ao processar atividades.
- A fila usada em um fluxo de trabalho fica inativa. Todas as atividades que chegarem à fila inativa serão roteadas para a fila de exceções.
- Os e-mails são devolvidos.
- Uma mensagem `new_task_failure` é retornada pelo Unified CCE, uma vez que o EAAS recebe a resposta `New_Task_Failure` 3 vezes a resposta pós-primeira falha (isto é, primeira resposta de falha + 3 tentativa de repetição), o EAAS roteia essas atividades para a fila Exceção.
- Se uma conexão for perdida com o sistema de roteamento da Cisco; por exemplo, se a máquina MR PIM for desligada ou reiniciada temporariamente.

Procedimento

Este documento mostra as etapas necessárias para solucionar e isolar problemas com emails de entrada que foram roteados para a fila de exceções padrão. É uma lista de verificação de procedimentos que ajuda os engenheiros a isolar ou resolver problemas relevantes com mais rapidez.

Para solucionar com eficiência problemas de ECE, você dividirá o fluxo em três partes. Isso é semelhante a como você abordaria um fluxo de chamada de voz. Estas três pernas são as seguintes:

1. Perna de ingresso - Passando do cliente para a ECE.
2. Perna de tratamento - Passando de ECE para UCCE.
3. Trecho do agente - Conectando o cliente a um agente.


Verificação

Este documento concentra-se principalmente na perna de tratamento, verificando estes pontos:

Mecanismo de Workflow: Verificar Status do Processo e da Instância

Partition	Apps	Departments	Integration	Language Tools	Security	Services	Storage	System Resources	Tools	User
Q Items that contain...										
Processes										
Q Items that contain...										
New										
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...										
Name	State	Description	Actions							
workflow-instance	Running	Workflow engine instance	...							

 Observação: verifique os processos EAAS e EAMS se estiverem ativos e se eles devem estar ativos.

Verificar Disponibilidade do Agente de Canal de Email

Há muitas maneiras de verificar se os agentes estão conectados, mas você pode utilizar `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.

Verificar Status do Fluxo de Trabalho

Você deve ver o nome do fluxo de trabalho na página de auditoria da atividade como você vê na

imagem.

The screenshot displays a software interface with a top navigation bar containing three user icons. Below the bar, there are two main sections: 'Activity Details' and 'Notes'. The 'Activity Details' section is highlighted with a red box. Below it, the 'Notes' section shows 'No notes' and a 'Delete' button. The 'Audit' section is also highlighted with a red box and contains a list of activities. One activity is highlighted with a red box: 'Assigned to queue TAC Queue By Inbound WF Workflow'.

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

Em seguida, você pode verificar se o fluxo de trabalho está sendo ativado. Navegue até **serviço > fluxo de trabalho**.

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing 'Apps', 'Business Rules', 'Data Adapters', and 'Lang'. Below the bar, there is a search bar and 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	...

Validação do Processamento da Atividade do Fluxo de Trabalho

Os logs de processo de regras no nível INFO podem fornecer informações úteis para isolar e solucionar problemas relevantes. Para garantir o nível de rastreamento adequado, navegue até **Partição > Recursos do Sistema > processo de regras**.

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 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

Certifique-se de que o nível máximo de rastreamento esteja definido como 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

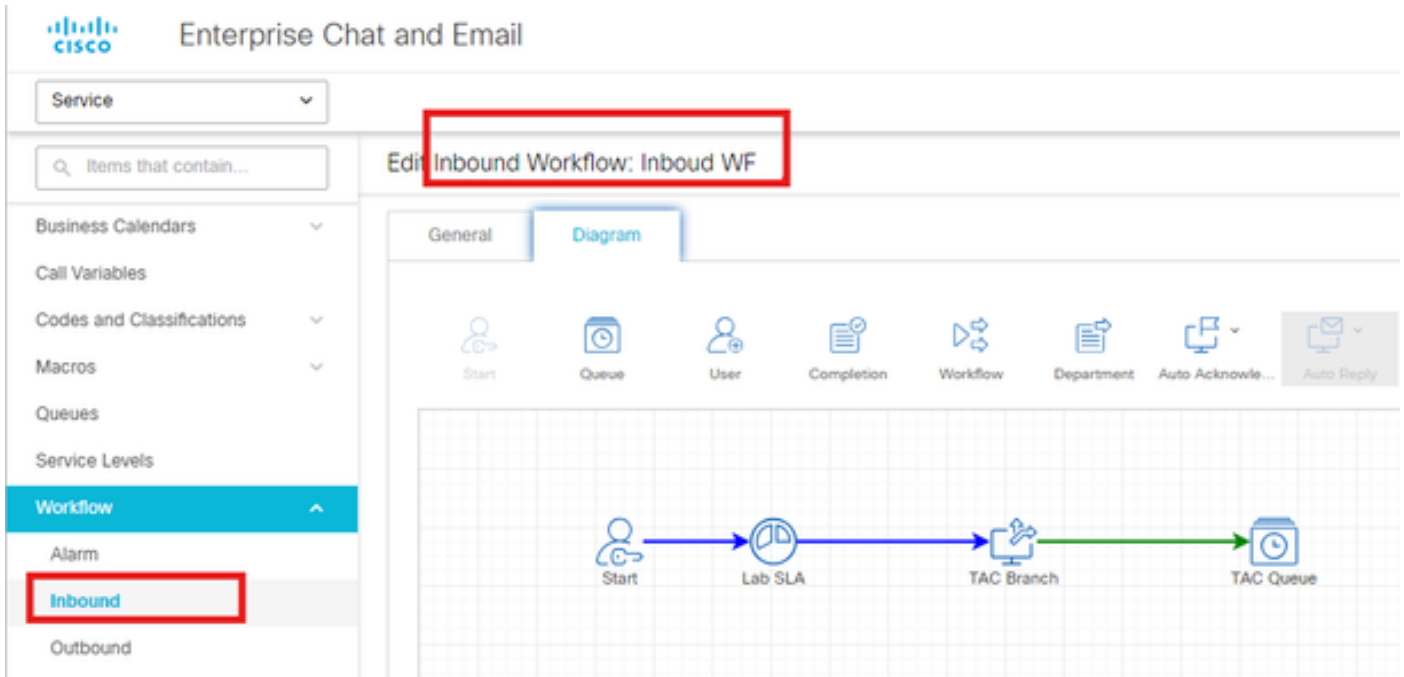
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

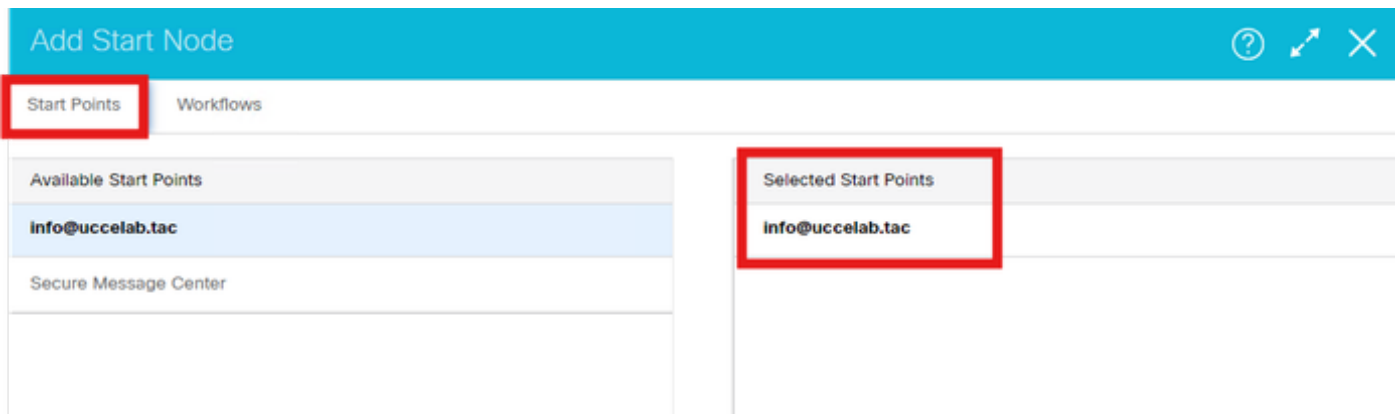
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

Este fluxo de trabalho demonstra como gerenciar emails que chegam a uma empresa. Primeiro, um nível de serviço é definido para os e-mails. Em seguida, com base na condição da ramificação, ele roteia a atividade para a respectiva fila.



No nó inicial, você pode mapear o alias para o fluxo de trabalho de entrada. Neste exemplo, é info@ucceLAB.tac.



Os níveis de serviço permitem configurar as expectativas de tempo de resposta para interações de atendimento ao cliente de entrada. O nível de serviço pode ser definido para casos e todas as atividades que não sejam atividades de bate-papo. Depois de definidos, eles são usados em fluxos de trabalho para influenciar o roteamento de atividades. Este exemplo explica o nó SLA do Lab SLA que está associado à regra SLA do RuleLab que especifica todos os e-mails de entrada para info@ucceLAB.tac, especificamente, que é avaliado e as ações verdadeiras executadas desde que o e-mail de entrada foi para 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

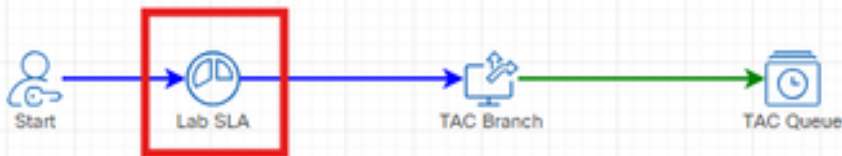
c

- 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 *: Lab SLA

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
Lab SLA Rule	Email	To or cc e_...	==	info@ucce... AND

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

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

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

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

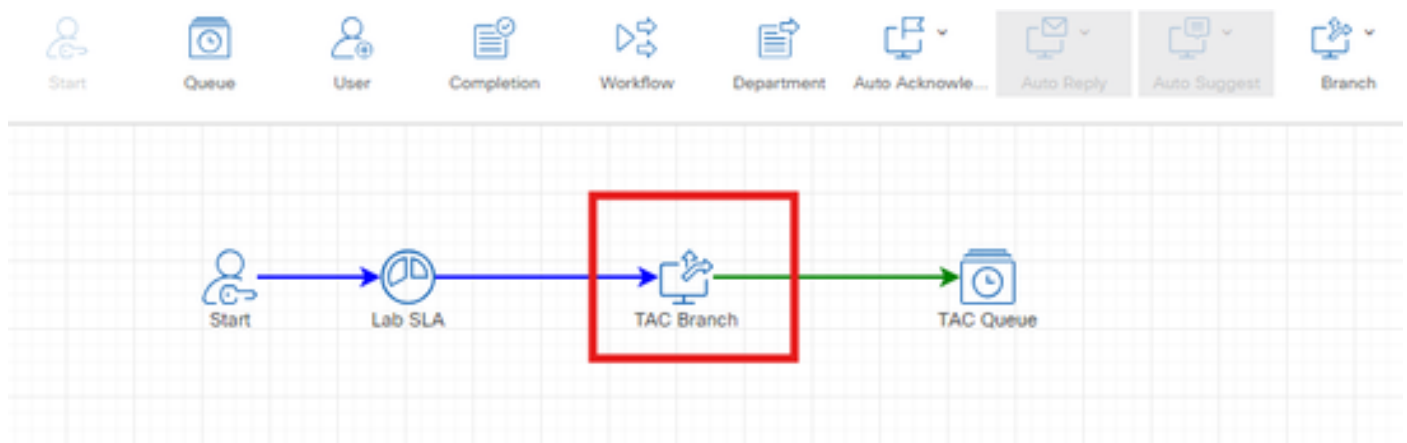
Cancel Done

O nó de ramificação é um ponto de decisão onde você decide que tipo de trabalho deve ser roteado para que recurso. Usando regras, você pode rotear automaticamente o trabalho para os recursos capazes de manipulá-lo. As atividades podem ser roteadas para usuários, filas, departamentos ou outro fluxo de trabalho. Este exemplo explica a Ramificação TAC do nó de ramificação que está associada à regra TAC Rule que especifica todos os e-mails de entrada com título que contém SR#, especificamente, que é avaliado e as ações verdadeiras executadas desde o e-mail de entrada com título 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 *:

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="TAC Rule"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Subject"/>	<input type="text" value="Contains"/>	<input type="text" value="SR#"/>
				<input type="text" value="AND"/>

If the rule is TRUE, route to this target:

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

Essa linha de log explica que a atividade foi movida para a fila de acordo com o projeto de fluxo de trabalho.

<#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: <@>

O mesmo exemplo explica o nó de ramificação, TAC Branch, que está associado à Regra TAC que especifica todos os e-mails de entrada com título que contém SR# especificamente que é avaliado, e a ação False executada para a Regra, já que o e-mail de entrada estava com título que contém case#123456789, e não continha qualquer SR# no título. Com base nisso, a atividade não foi processada e movida para a fila de exceções padrão.

<#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
```

 **Dica:** se a atividade for roteada para a fila de exceções antes de enviar New_task, você precisará focalizar na configuração do workflow e nas regras do workflow, e se a atividade for roteada para a fila de exceções depois de enviar New_task, você precisará focalizar no processo EAAS .

Nenhum fluxo de trabalho de entrada ativo na verificação de departamento

Neste exemplo, ele mostra a diferença da perspectiva de logs quando há um fluxo de trabalho ativo de entrada em comparação com o caso quando não há fluxos de trabalho ativos.

Enterprise Chat and Email

Sales Department

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

O Departamento de vendas é configurado com o fluxo de trabalho WF de entrada de vendas ativo, como você pode ver, a atividade roteada para a fila normalmente depois que o fluxo de trabalho de entrada é disparado.

<#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
```

Por outro lado, se não houver nenhum fluxo de trabalho de entrada ativo, o ECE acionará Concluir fluxo de trabalho. Este fluxo de trabalho será executado se não houver nenhum fluxo de trabalho de email de entrada definido para o departamento.

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
```

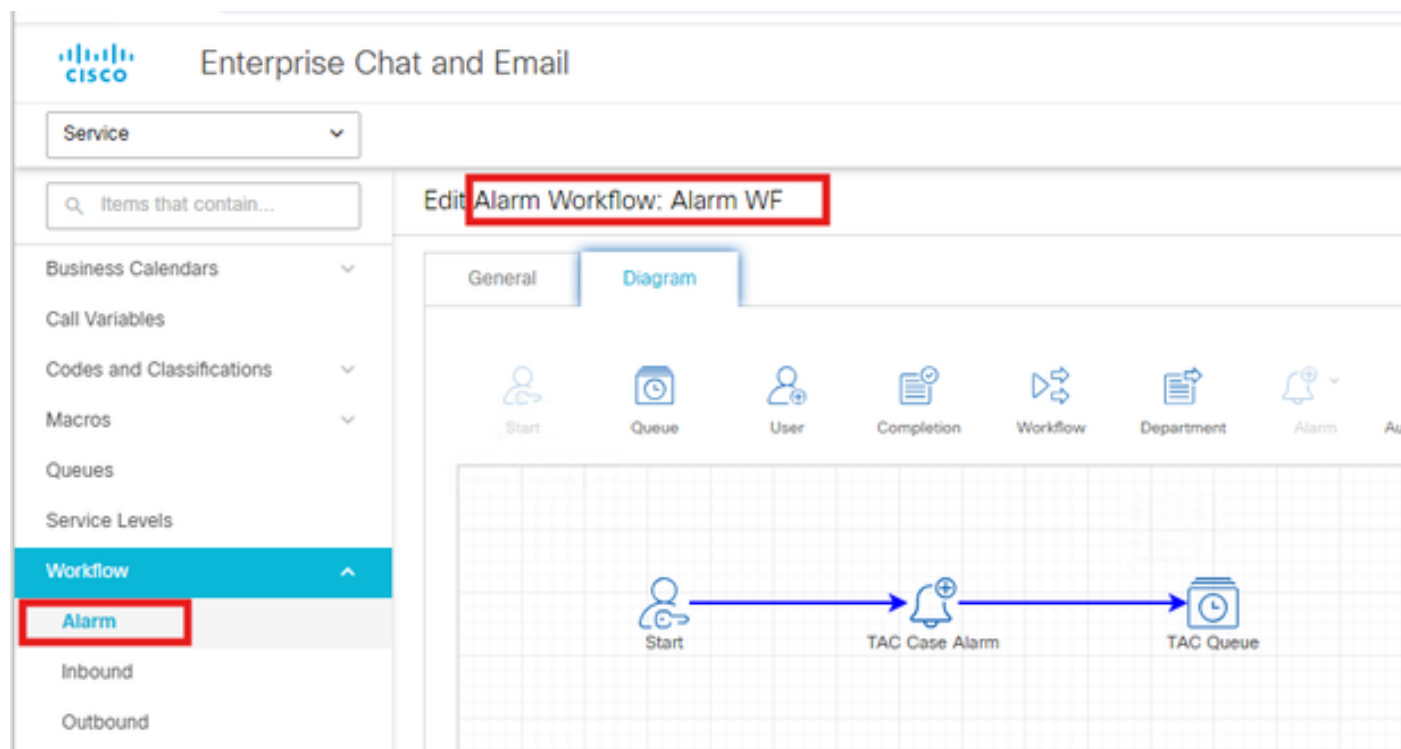
```
Property = DepartmentId & value = 1002
```

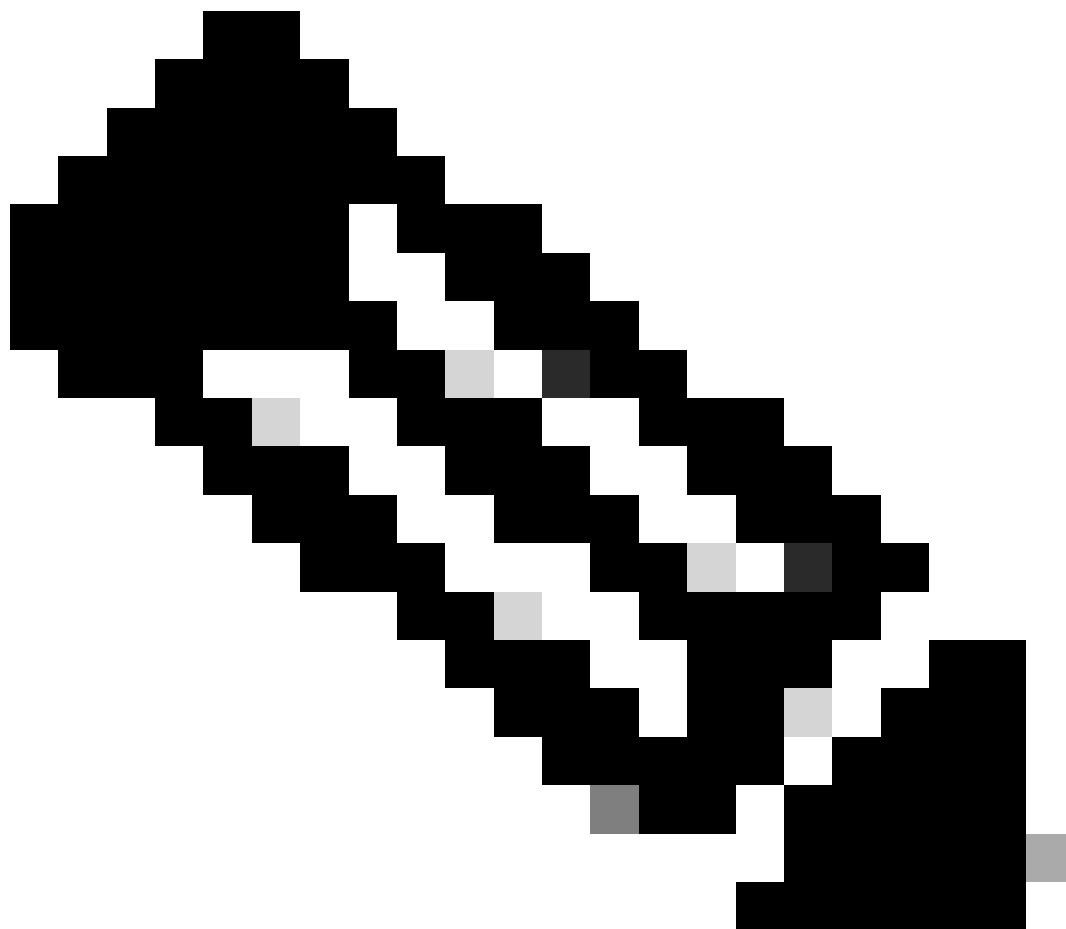
Configurar e solucionar problemas de fluxos de trabalho de alarme

O fluxo de trabalho de alarme é mais prático quando há um grande número de e-mails na fila de exceções padrão. O fluxo de trabalho de alarme é configurado para enviar notificações quando as atividades são roteadas para a fila de exceções devido a erros de fluxo de trabalho encontrados durante o processamento das atividades.

Você pode concluir as atividades de emails na fila de exceções padrão no fluxo de trabalho de

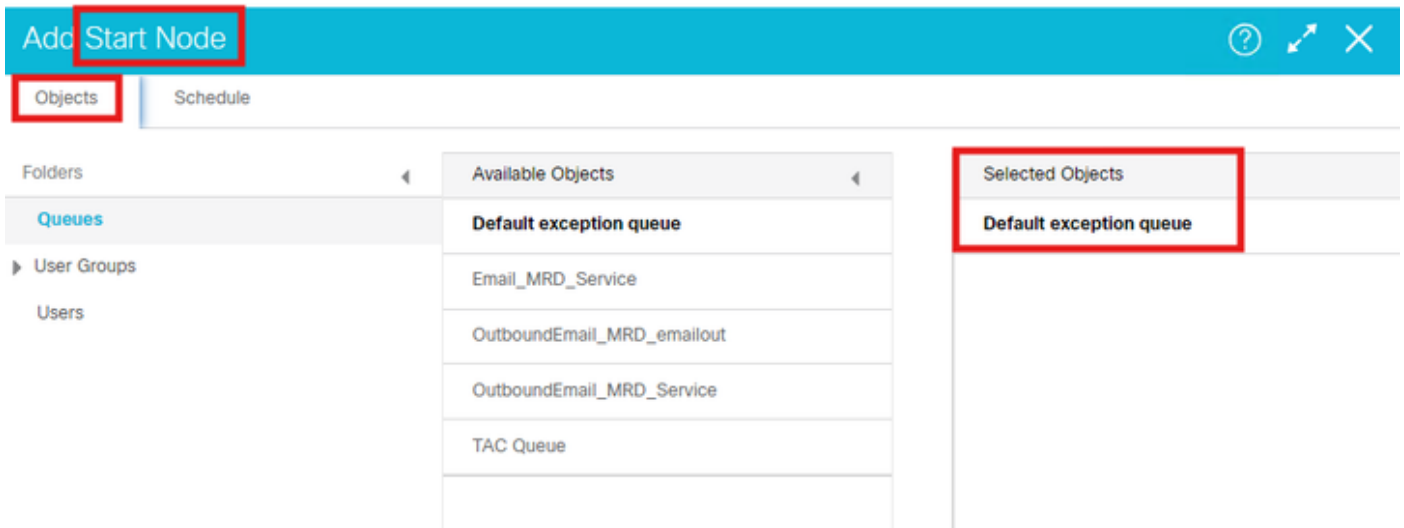
alarme, como você vê neste exemplo. Esse fluxo de trabalho verifica atividades de email na fila de exceções padrão que estão prestes a vencer em 30 minutos para encaminhá-las de volta à fila do TAC. Você deve evitar que todas as atividades sejam roteadas de volta para a fila do TAC. Configure este fluxo: Start > Alarm > TAC Queue.



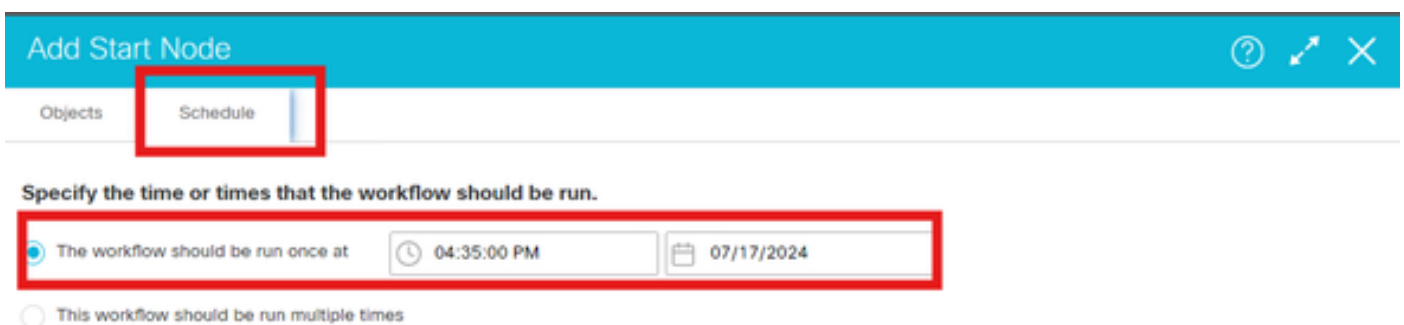


Observação: os registros de regras de alarmes no nível INFO fornecem informações úteis para isolar e solucionar problemas relevantes. Para garantir o nível de rastreamento adequado, navegue para Partição > Recursos do sistema > processo de regras de alarme.

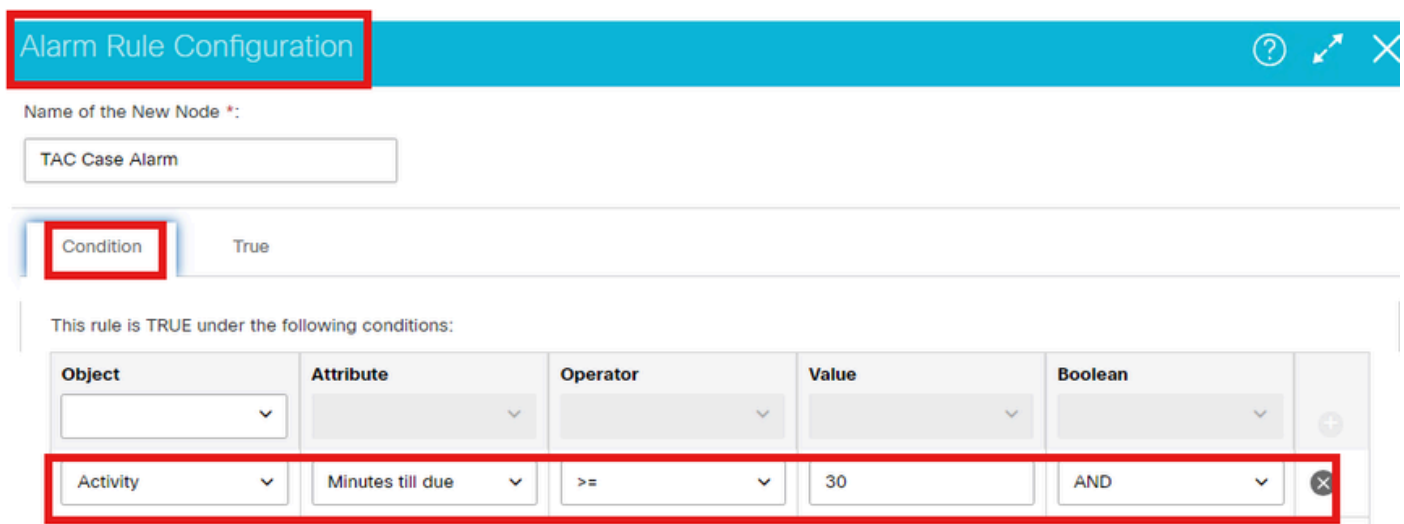
No nó inicial, você deve selecionar a fila de exceções padrão.



Há uma guia de programação na qual você pode configurar esse fluxo de trabalho de alarme. Neste exemplo, ele foi acionado uma vez em um determinado momento.



Na condição de configuração da regra de alarme, você deve configurar quais condições correspondem às suas necessidades comerciais específicas. Para esse caso, ele foi configurado para atividades de email que estão na fila de exceções padrão, cujos SLA ainda não são perdidos por mais de 30 minutos.



<#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
```

Além disso, na condição verdadeira de configuração de alarme, você deve ser mais específico para os emails que foram roteados da fila de exceções padrão para a fila TAC para evitar que emails desnecessários sejam roteados para o agente e, em seguida, perder tempo. Neste exemplo, a condição do assunto será especificada se contiver maiúsculas e minúsculas em vez de SR, conforme especificado no fluxo de trabalho de entrada, para que os e-mails sejam roteados novamente para a fila do 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
```

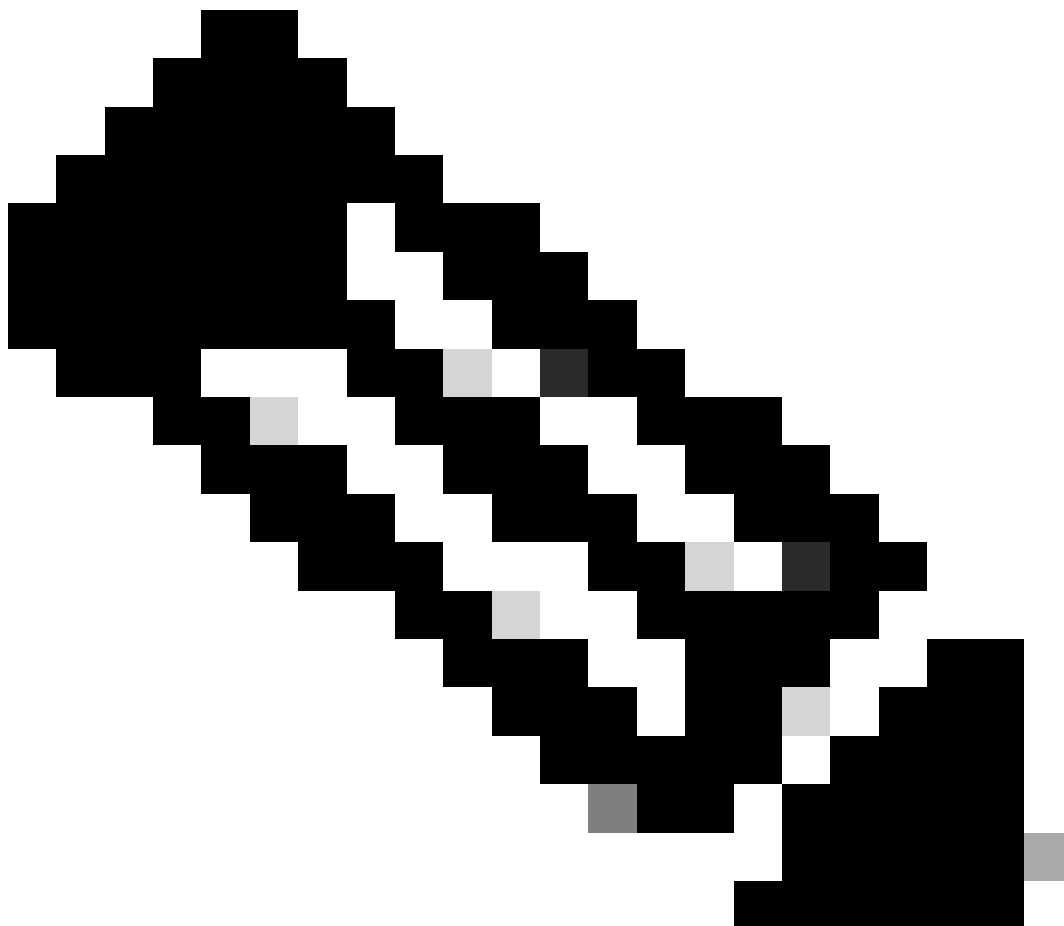
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Observação: reinicie o serviço Cisco no ECE para ter o alarme configurado normalmente

não é necessário. No entanto, em alguns casos, se você enfrentar problemas relacionados a esse fluxo de trabalho de alarme, ele não será acionado e reinicie o serviço Cisco no ECE. Às vezes, isso ajuda a ativá-lo.

Finalmente, você vê aqui nessas imagens como a atividade foi roteada da fila de exceções padrão para o agente disponível na fila TAC depois que o fluxo de trabalho configurado foi disparado.

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

Agora, os agentes podem ver as atividades com o assunto contém case# em vez de SR#.

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

Activity ID 6119

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.