

Resolución de problemas de correos electrónicos que van a la cola de excepción predeterminada en ECE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Procedimiento](#)

[Verificación](#)

[Motor de flujo de trabajo: verificar el proceso y el estado de la instancia](#)

[Verificar disponibilidad del agente de canal de correo electrónico](#)

[Verificar estado del flujo de trabajo](#)

[Validación de Procesamiento de Actividad de Flujo de Trabajo](#)

[No hay flujos de trabajo entrantes activos en la verificación de departamento](#)

[Configuración y resolución de problemas de flujos de trabajo de alarmas](#)

Introducción

Este documento describe cómo aislar y solucionar problemas relacionados con los correos electrónicos enrutados a la cola de excepciones predeterminada en Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.X
- Chat empresarial y correo electrónico (ECE), versión 12.6.X

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCE versión 12.6.2
- Chat y correo electrónico empresarial (ECE) 12.6.1

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Las colas contienen actividades de servicio al cliente entrantes, como correos electrónicos y sesiones de chat, que están a la espera de ser asignadas a los agentes.

ECE viene equipado con una cola de excepción predeterminada que ya está disponible. Se pueden agregar más colas a la aplicación mediante la importación de MRD. Esto crea un tipo de cola de Unified CCE y Unified CCE realiza el enrutamiento de las actividades de esta cola.

Cola de excepciones de forma predeterminada, se crea una cola de excepciones en cada departamento. Las actividades se enrutan a la cola de excepciones cuando:

- No hay flujos de trabajo entrantes activos en el departamento.
- Un flujo de trabajo se enfrenta a un error al procesar actividades.
- La cola utilizada en un flujo de trabajo se desactiva. Todas las actividades que llegan a la cola inactiva se enrutan a la cola de excepciones.
- Los correos electrónicos se devuelven.
- Unified CCE devuelve un mensaje `new_task_failure`, una vez que EAAS recibe la respuesta `New_Task_Failure` tres veces después de la primera respuesta de error (es decir, la primera respuesta de error + 3 intentos de reintento) y, a continuación, EAAS enruta dichas actividades a la cola de excepciones.
- Si se pierde una conexión con el sistema de ruteo de Cisco; por ejemplo, si la máquina MR PIM se apaga temporalmente o se reinicia.

Procedimiento

Este documento muestra los pasos necesarios para resolver y aislar problemas con correos electrónicos entrantes que se enrutaron a la cola de excepciones predeterminada. Se trata de una lista de comprobación de procedimientos que ayuda a los ingenieros a aislar o resolver los problemas relevantes más rápidamente.

Para resolver eficazmente los problemas de ECE, se va a dividir el flujo en tres tramos. Esto es similar a cómo abordaría un flujo de llamadas de voz. Estas tres patas son las siguientes:

1. Tramo de ingreso - Cómo llegar del cliente a ECE.
2. Pierna de tratamiento: pasar de la EPI a la UCCE.
3. Tramo de agente: conectar al cliente con un agente.

Verificación

Este documento se centra principalmente en la pierna de tratamiento mediante la verificación de estos puntos:

Motor de flujo de trabajo: verificar el proceso y el estado de la instancia

Name	State	Description	Actions
rules-process	Running	Rules process	...

Name	State	Description	Actions
workflow-instance	Running	Workflow engine instance	...

 Nota: verifique los procesos EAAS y EAMS si están activos y deben estar activos.

Verificar disponibilidad del agente de canal de correo electrónico

Hay muchas maneras de verificar si los agentes están conectados, pero puede 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

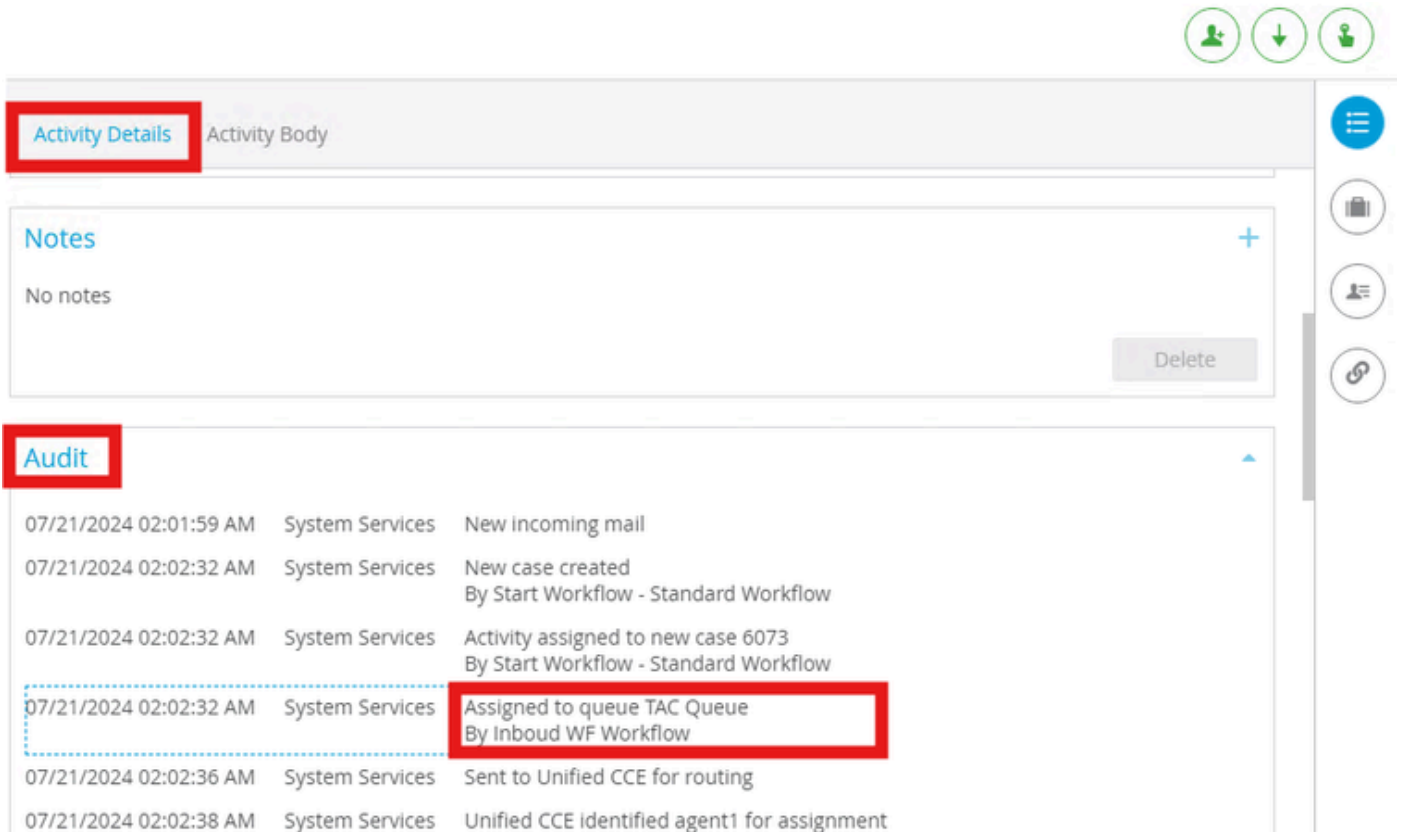
- R is routable (if set),

A

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

Verificar estado del flujo de trabajo

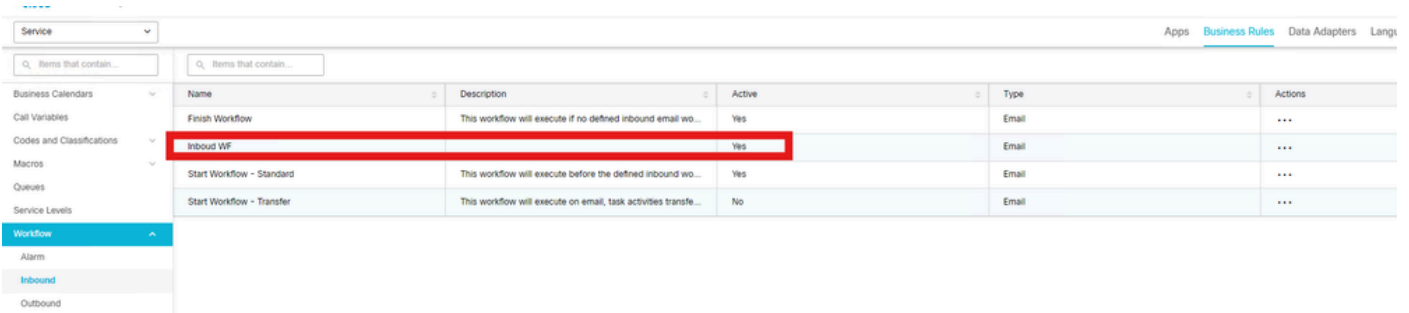
Debe ver el nombre del flujo de trabajo en la página de auditoría de la actividad tal como lo ve en la imagen.



The screenshot shows the 'Activity Details' page for 'Activity Body'. The 'Notes' section is empty. The 'Audit' section 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

Y luego, puede verificar si ese flujo de trabajo está activo. Vaya a service > workflow.



The screenshot shows the 'Service > Workflow' page. The 'Inbound WF' workflow is highlighted with a red box. The table below shows the status of various workflows:

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	...

Validación de Procesamiento de Actividad de Flujo de Trabajo

Los logs del proceso de reglas en el nivel INFO pueden proporcionarle información útil para aislar y resolver los problemas relevantes. Para asegurar el nivel de seguimiento adecuado, navegue hasta Partición > Recursos del sistema > proceso de reglas.

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

Asegúrese de que el nivel de seguimiento máximo esté establecido en 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

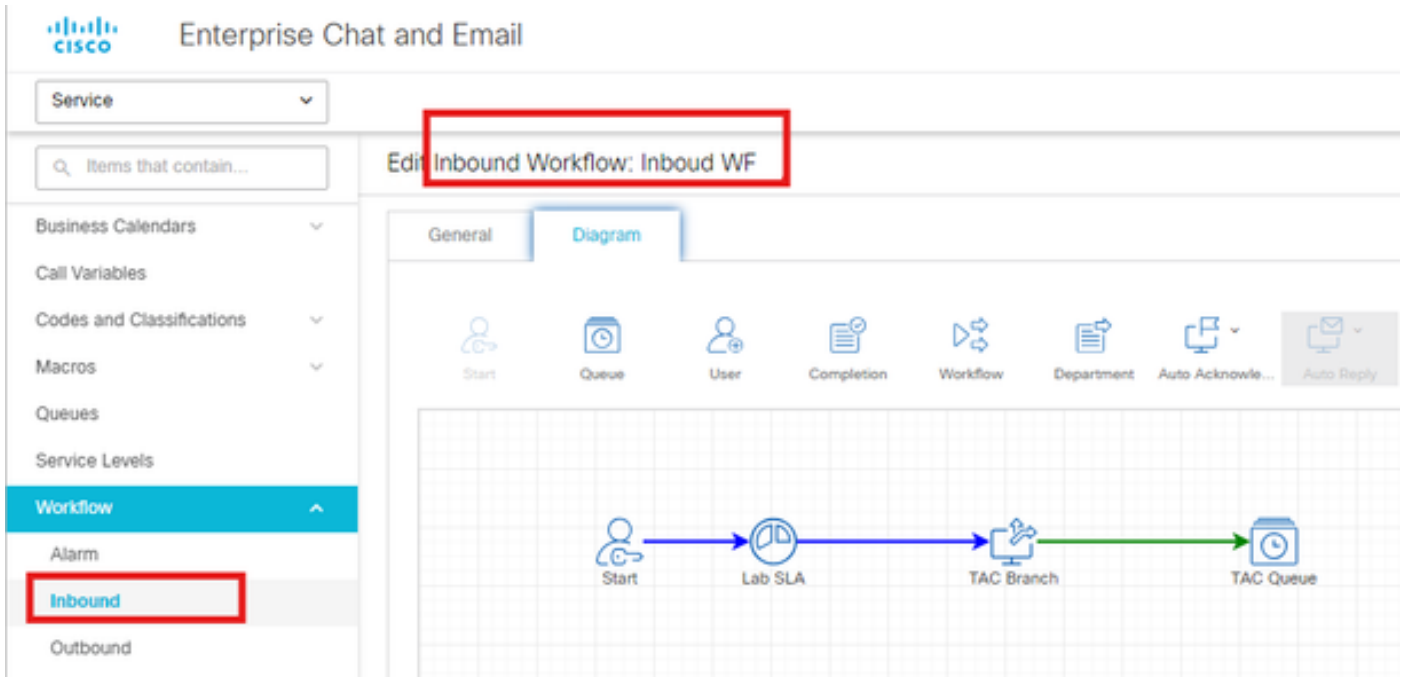
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

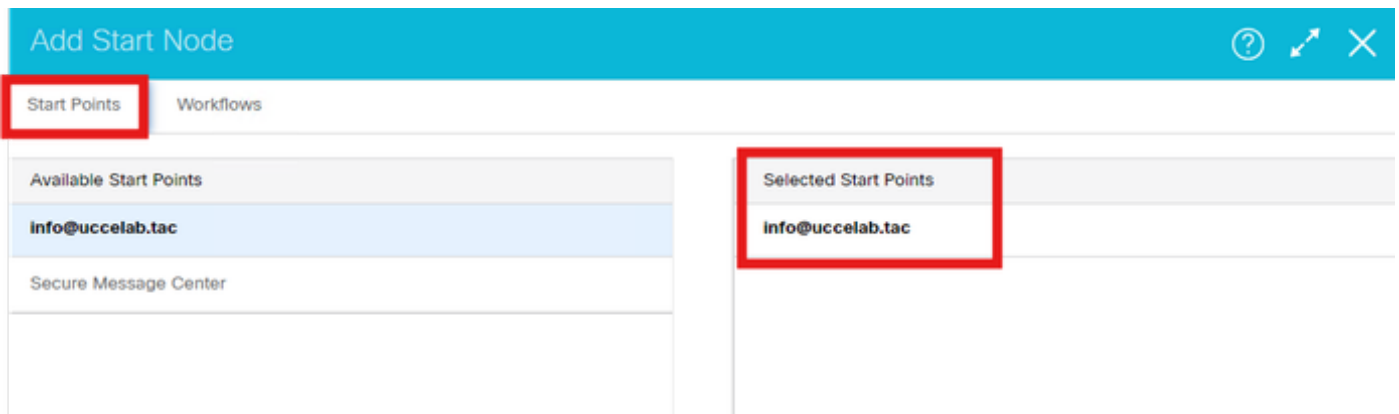
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

Este flujo de trabajo muestra cómo gestionar los correos electrónicos que llegan a una empresa. Primero, se establece un nivel de servicio para los correos electrónicos. A continuación, en función de la condición de la bifurcación, enruta la actividad a la cola respectiva.



En el nodo de inicio, puede asignar el alias al flujo de trabajo entrante. En este ejemplo, es info@ucceLAB.tac.



Los niveles de servicio le permiten establecer expectativas de tiempo de respuesta para las interacciones entrantes del servicio al cliente. El nivel de servicio se puede definir para los casos y todas las actividades que no sean de chat. Una vez definidos, se utilizan en flujos de trabajo para influir en el enrutamiento de actividades. Este ejemplo explica el SLA de laboratorio del nodo SLA que está asociado con la regla de SLA ruleLab que especifica todos los correos electrónicos entrantes a info@ucceLAB.tac, específicamente, que se evalúa y ejecuta acciones verdaderas desde que el correo electrónico entrante fue enviado 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

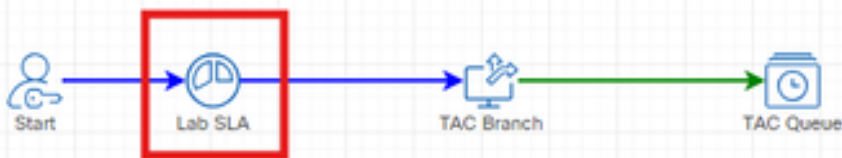
c

- 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"/>	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:

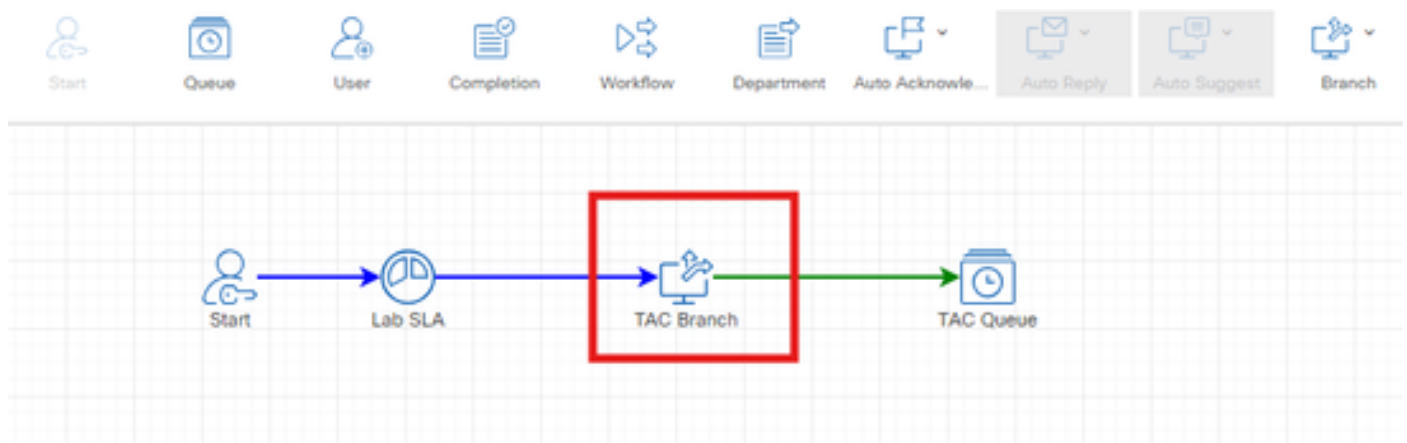
If no TRUE rule is found, then set case service level:

El nodo de sucursal es un punto de decisión en el que se decide qué tipo de trabajo se va a enrutar a qué recurso. Mediante las reglas, puede enrutar automáticamente el trabajo a los recursos capaces de gestionarlo. Las actividades se pueden enrutar a usuarios, colas, departamentos u otro flujo de trabajo. Este ejemplo explica la sucursal TAC del nodo de sucursal asociada con la regla Regla TAC que especifica todos los correos electrónicos entrantes con título que contiene SR#, específicamente, lo que se evalúa y ejecuta acciones verdaderas desde el correo electrónico entrante con 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 *:

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:

Esta línea de registro explica que la actividad se movió a la cola según el diseño del flujo de trabajo.

<#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: <@>

En el mismo ejemplo se explica el nodo de sucursal, TAC Branch, que está asociado con la regla TAC, que especifica todos los correos electrónicos entrantes con el título que contiene SR# específicamente, que se evalúa, y la acción False ejecutada para la regla, ya que el correo electrónico entrante tenía el título que contiene el caso#123456789 y no contenía ningún SR# en el título. Según esto, la actividad no se procesó y se movió a la cola de excepciones predeterminada.

<#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:
```

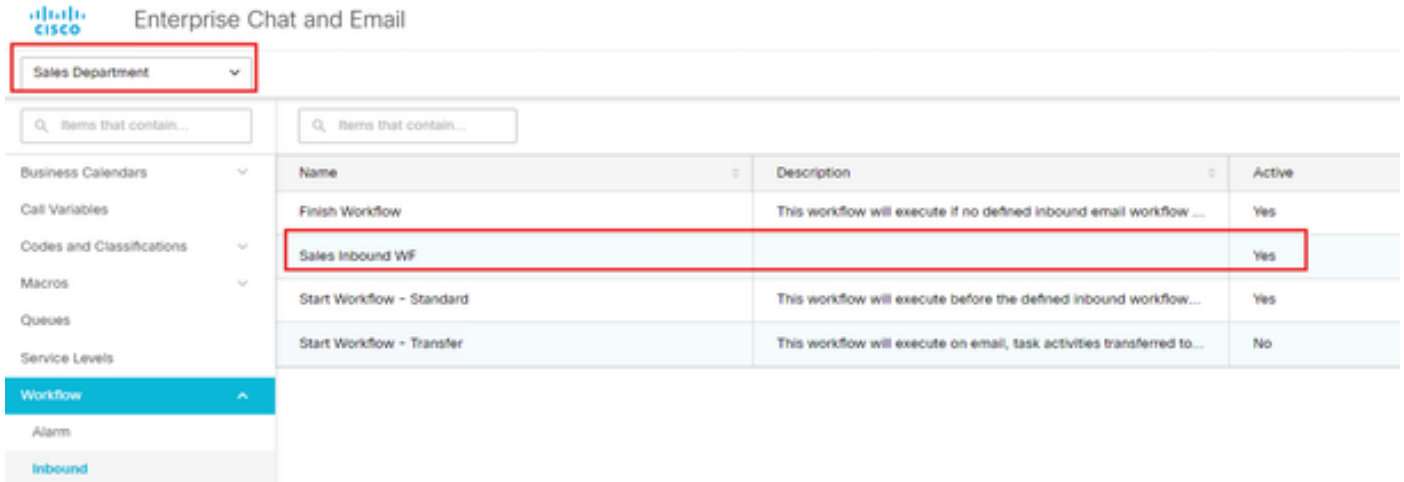
```
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue
```

```
: 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
```

 Sugerencia: si la actividad se enruta a la cola de excepciones antes de enviar New_task, debe centrarse en la configuración del flujo de trabajo y las reglas de flujo de trabajo, y si la actividad se enruta a la cola de excepciones después de enviar New_task, debe centrarse

No hay flujos de trabajo entrantes activos en la verificación de departamento

En este ejemplo, muestra la diferencia desde la perspectiva de los registros cuando hay un flujo de trabajo activo entrante en comparación con el caso cuando no hay flujos de trabajo activos.



The screenshot shows the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. A dropdown menu is set to "Sales Department". A table lists workflows with columns for Name, Description, and Active status. The "Sales Inbound WF" row is highlighted with a red box, indicating it is 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

El departamento de ventas se configura con el flujo de trabajo de WF entrante de ventas activo. Como puede ver, la actividad se enruta a la cola normalmente después de que se active el flujo de trabajo entrante.

<#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 otro lado, si no hay ningún flujo de trabajo entrante activo, ECE activa Finish Workflow (Finalizar flujo de trabajo). Este flujo de trabajo se ejecuta si no existe ningún flujo de trabajo de correo electrónico entrante definido para el 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
```

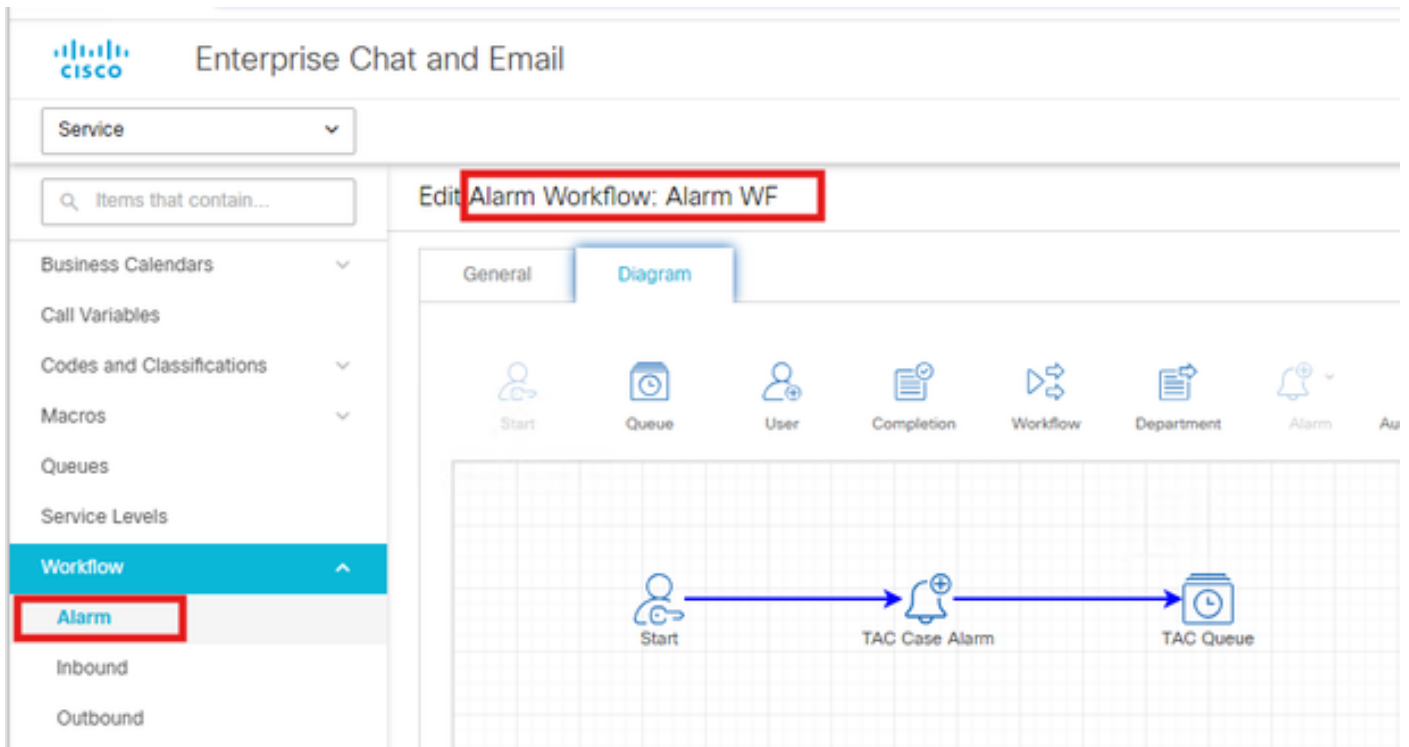
```
Property = DepartmentId & value = 1002
```

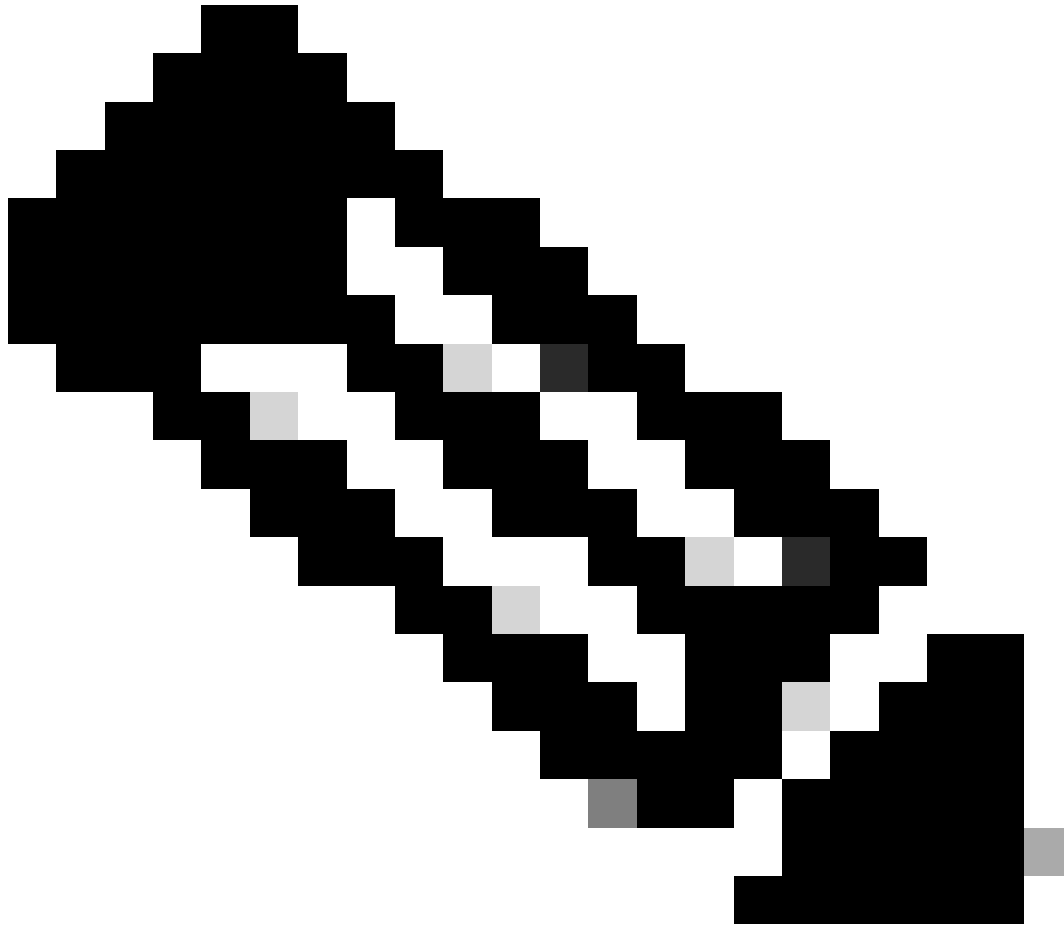
Configuración y resolución de problemas de flujos de trabajo de alarmas

El flujo de trabajo de alarmas es más práctico cuando hay un gran número de correos electrónicos en la cola de excepciones predeterminada. El flujo de trabajo de alarmas se configura para enviar notificaciones cuando las actividades se enrutan a la cola de excepciones debido a errores de flujo de trabajo encontrados al procesar actividades.

Puede completar actividades de correo electrónico en la cola de excepciones predeterminada en

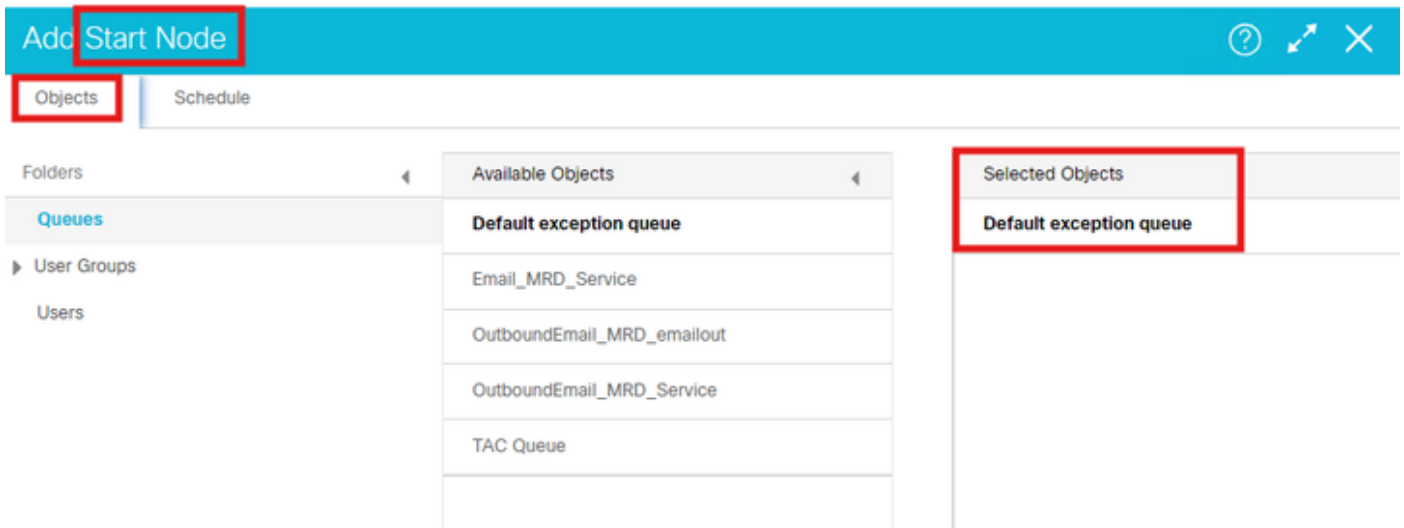
el flujo de trabajo de alarmas, como se ve en este ejemplo. Este flujo de trabajo comprueba las actividades de correo electrónico de la cola de excepciones predeterminada que están a punto de vencer en 30 minutos para enviarlas de vuelta a la cola TAC. Debe evitar todas las actividades que se deben redirigir a la cola del TAC. Configure este flujo: Start > Alarm > TAC Queue.



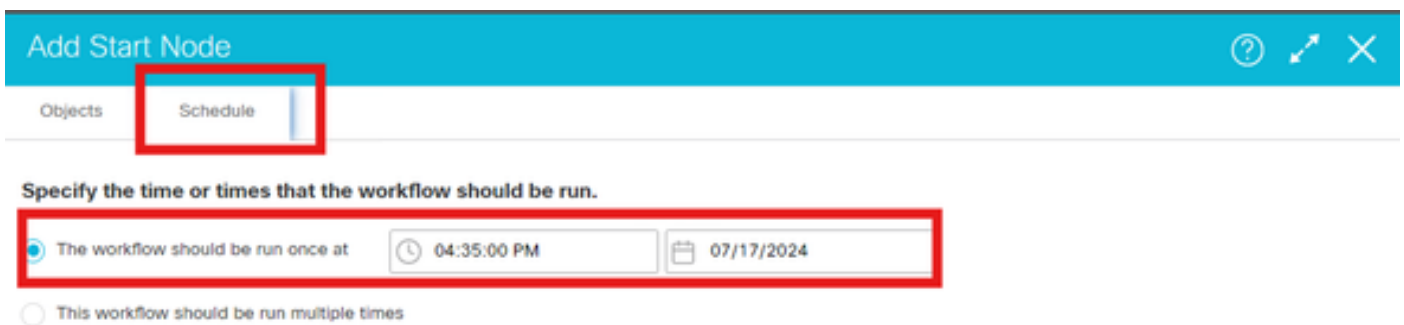


Nota: Los registros de reglas de alarmas en el nivel INFO proporcionan información útil para aislar y resolver los problemas relevantes. Para garantizar el nivel de seguimiento adecuado, navegue hasta Partición > Recursos del sistema > proceso de reglas de alarma.

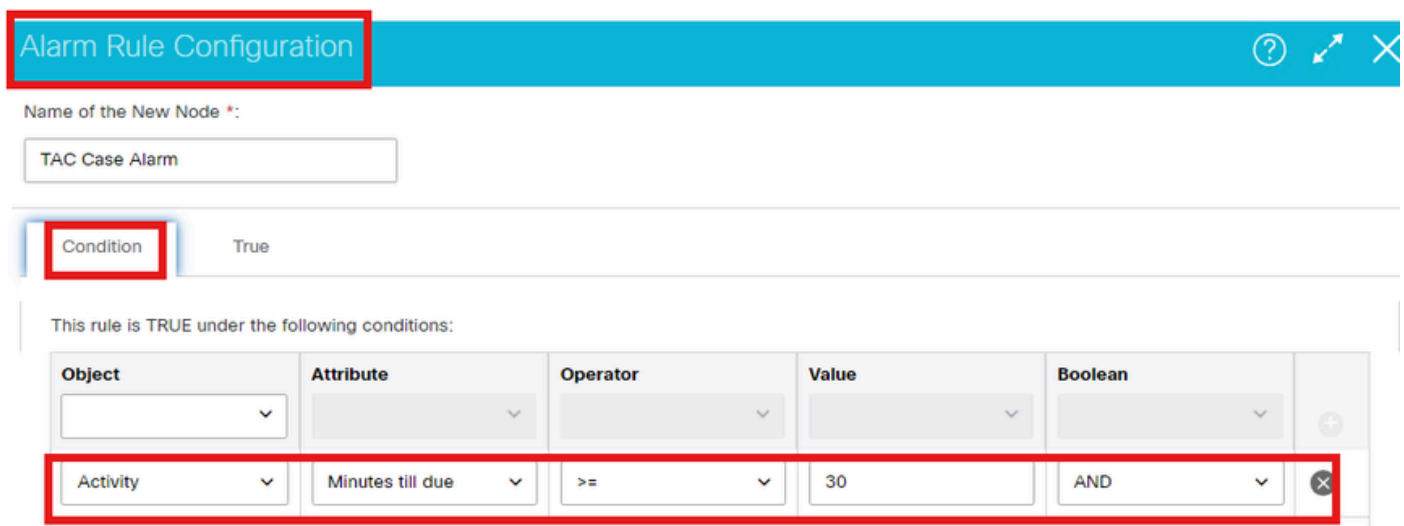
Desde el nodo de inicio, debe seleccionar la cola de excepciones predeterminada.



Hay una ficha de programación donde puede configurar el flujo de trabajo de la alarma. En este ejemplo, se ha activado una vez en un momento determinado.



En la condición de configuración de regla de alarma, debe configurar qué condiciones coinciden con sus necesidades empresariales específicas. Para este caso, se ha configurado para las actividades de correo electrónico que están en la cola de excepciones predeterminada, cuyo SLA no se pierde durante más 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

Además, en la condición verdadera de la configuración de alarma, debe ser más específico para aquellos correos electrónicos que se han enrutado de la cola de excepciones predeterminada a la cola TAC para evitar tener correos electrónicos innecesarios enrutados al agente y luego perder su tiempo. En este ejemplo, se especifica la condición de asunto si contiene case en lugar de SR como se especifica en el flujo de trabajo entrante, de modo que los correos electrónicos se enrutan de nuevo a la cola 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
```

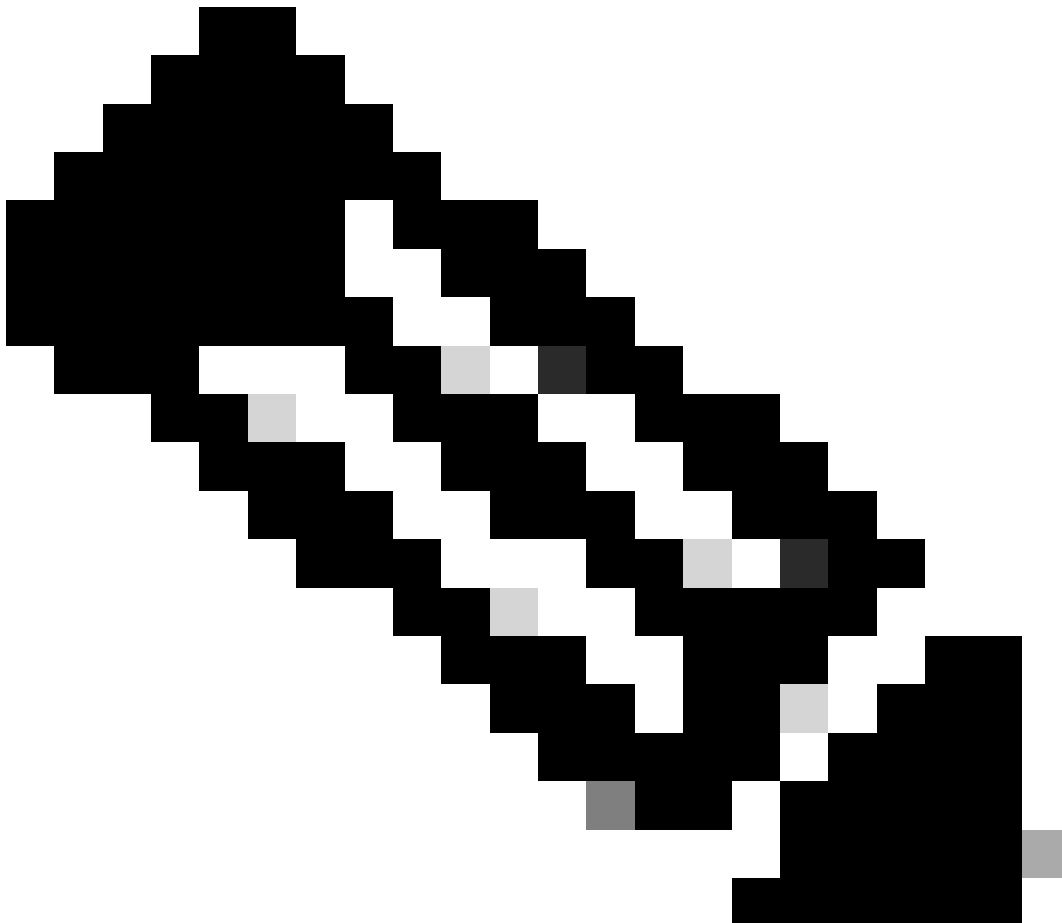
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

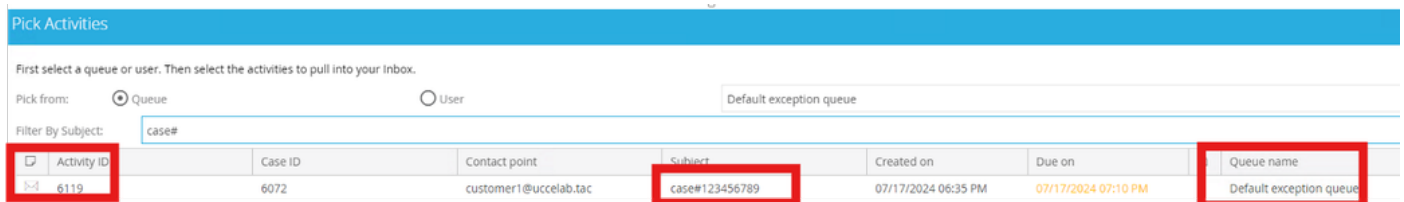
```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Nota: por lo general, no es necesario reiniciar el servicio de Cisco en ECE para configurar

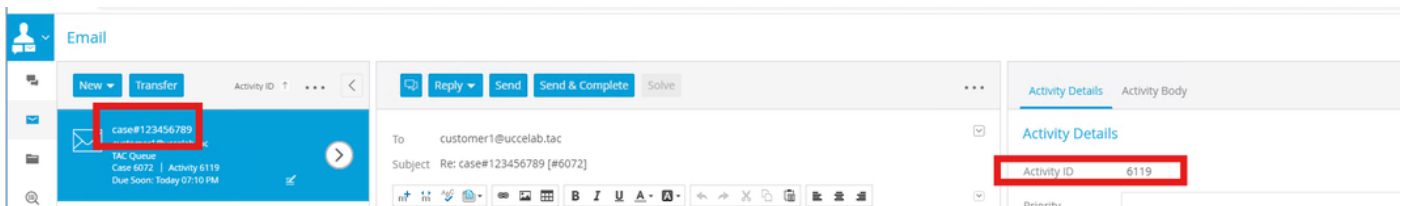
la alarma. Sin embargo, en algunos casos, si se enfrenta a problemas relacionados con ese flujo de trabajo de alarma, no se activa y, a continuación, reinicie el servicio de Cisco en ECE. Eso a veces ayuda a activarlo.

Finalmente, puede ver aquí en estas imágenes cómo se enrutó la actividad de la cola de excepciones predeterminada al agente disponible en la cola TAC después de que se haya activado el flujo de trabajo configurado.



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

Ahora, los agentes pueden ver las actividades con asunto contiene case# en lugar 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 'TAC Queue Case 6072 | Activity 6119 Due Soon: Today 07:10 PM'. The email body shows 'To: customer1@uccelab.tac' and 'Subject: Re: case#123456789 [#6072]'. The 'Activity ID 6119' is highlighted in the email body.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).