

Problembehandlung bei E-Mails, die zur Standard-Ausnahmewarteschlange in ECE wechseln

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Vorgehensweise](#)

[Verifizierung](#)

[Workflow-Engine: Prozess- und Instanzstatus überprüfen](#)

[Verfügbarkeit des E-Mail-Channel-Agenten überprüfen](#)

[Workflow-Status überprüfen](#)

[Workflow-Aktivität - Verarbeitungsvalidierung](#)

[Keine aktiven eingehenden Workflows bei der Abteilungsüberprüfung](#)

[Konfiguration und Problembehebung bei Alarm-Workflows](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Probleme im Zusammenhang mit E-Mails, die an die Standard-Ausnahmewarteschlange in Cisco Enterprise Chat und E-Mail (ECE) weitergeleitet werden, isolieren und beheben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6.X
- Enterprise Chat und E-Mail (ECE) Version 12.6.X

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- UCCE-Version 12.6.2
- Enterprise Chat und E-Mail (ECE) 12.6.1

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

In Warteschlangen werden eingehende Kundenserviceaktivitäten wie E-Mails und Chat-Sitzungen abgehalten, die darauf warten, den Agenten zugewiesen zu werden.

ECE ist mit einer bereits verfügbaren Default Exception Queue ausgestattet. Weitere Warteschlangen können der Anwendung durch den Import von MRDs hinzugefügt werden. Dadurch wird ein Unified CCE-Warteschlangentyp erstellt, und das Routing der Aktivitäten aus dieser Warteschlange wird von Unified CCE durchgeführt.

Die Ausnahmewarteschlange wird standardmäßig in jeder Abteilung erstellt. Aktivitäten werden in folgenden Fällen an die Ausnahmewarteschlange weitergeleitet:

- In der Abteilung sind keine aktiven eingehenden Workflows vorhanden.
- Bei der Verarbeitung von Aktivitäten in einem Workflow ist ein Fehler aufgetreten.
- Die in einem Workflow verwendete Warteschlange wird inaktiv. Alle Aktivitäten, die in die inaktive Warteschlange gelangen, werden in die Ausnahmewarteschlange geroutet.
- E-Mails werden zurückgesendet.
- Eine `new_task_failure`-Meldung wird von Unified CCE zurückgegeben. Sobald EAAS die `New_Task_Failure`-Antwort dreimal nach der ersten Fehlerantwort (d. h. erste Fehlerantwort + 3 Wiederholungsversuche) erhält, leitet EAAS diese Aktivitäten an die Ausnahmewarteschlange weiter.
- Wenn eine Verbindung mit dem Cisco Routing-System unterbrochen wird, z. B. wenn der MR-PIM-Rechner vorübergehend heruntergefahren wird oder neu startet.

Vorgehensweise

Dieses Dokument zeigt die erforderlichen Schritte zur Fehlerbehebung und Isolierung von Problemen mit eingehenden E-Mails, die an die Standard-Ausnahmewarteschlange weitergeleitet wurden. Diese Checkliste hilft den Technikern dabei, relevante Probleme schneller zu isolieren oder zu lösen.

Zur effektiven Fehlerbehebung bei ECE unterteilen Sie den Datenfluss in drei Abschnitte. Dies ähnelt der Vorgehensweise bei Sprachanrufen. Diese drei Stufen sind wie folgt:

1. Eingangs-Leg: Verbindung vom Kunden zur ECE.
2. Behandlungsarm - Übergang von ECE zu UCCE.
3. Agent Leg: Verbinden des Kunden mit einem Agenten


Verifizierung

Dieses Dokument konzentriert sich hauptsächlich auf das Bein der Behandlung, indem es folgende Punkte überprüft:

Workflow-Engine: Prozess- und Instanzstatus überprüfen

Partition	Apps	Departments	Integration	Language Tools	Security	Services	Storage	System Resources	Tools	User
Items that contain...										
Processes										
New										
Name	State	Description	Actions							
rules-process	Running	Rules process	...							

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

 Hinweis: Überprüfen Sie die EAAS- und EAMS-Prozesse, wenn sie aktiv sind und aktiv sein müssen.

Verfügbarkeit des E-Mail-Channel-Agenten überprüfen

Es gibt viele Möglichkeiten, um zu überprüfen, ob die Agenten angemeldet sind, aber Sie können den Test verwenden.

```
<#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.

Workflow-Status überprüfen

Sie müssen den Namen des Workflows auf der Überwachungsseite der Aktivität sehen, wie Sie ihn im Bild sehen.

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

Anschließend können Sie überprüfen, ob der Workflow aktiv ist. Navigieren Sie zu 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-Aktivität - Verarbeitungsvalidierung

Regelprozessprotokolle auf INFO-Ebene können Ihnen nützliche Informationen liefern, um die relevanten Probleme zu isolieren und zu beheben. Um die korrekte Ablaufverfolgungsebene sicherzustellen, navigieren Sie zu Partition > Systemressourcen > rules-Prozess.

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

Stellen Sie sicher, dass die maximale Ablaufverfolgungsebene auf "4-Info" festgelegt ist.

Enterprise Chat and Email

Partition Administrator

Edit Process Log: ece:rules-process

Process Logs

General

Name: ece:rules-process

Description: ece:rules-process

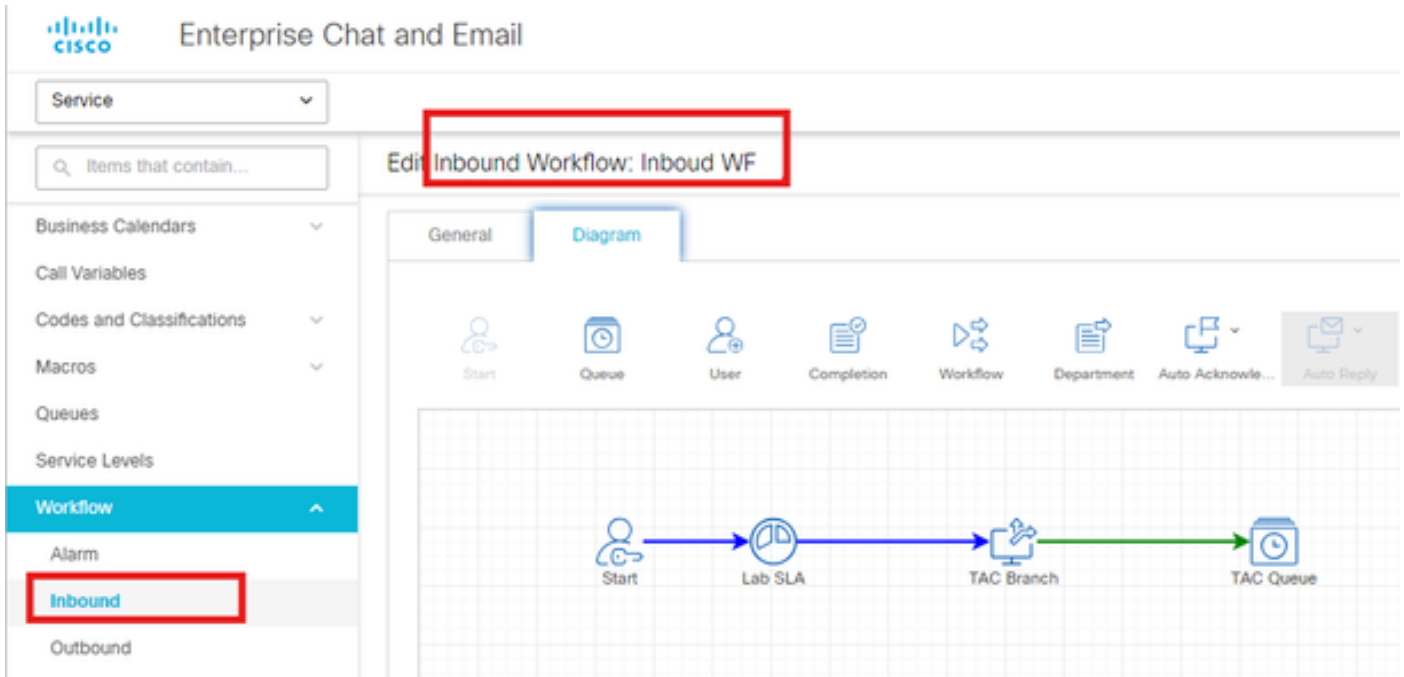
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

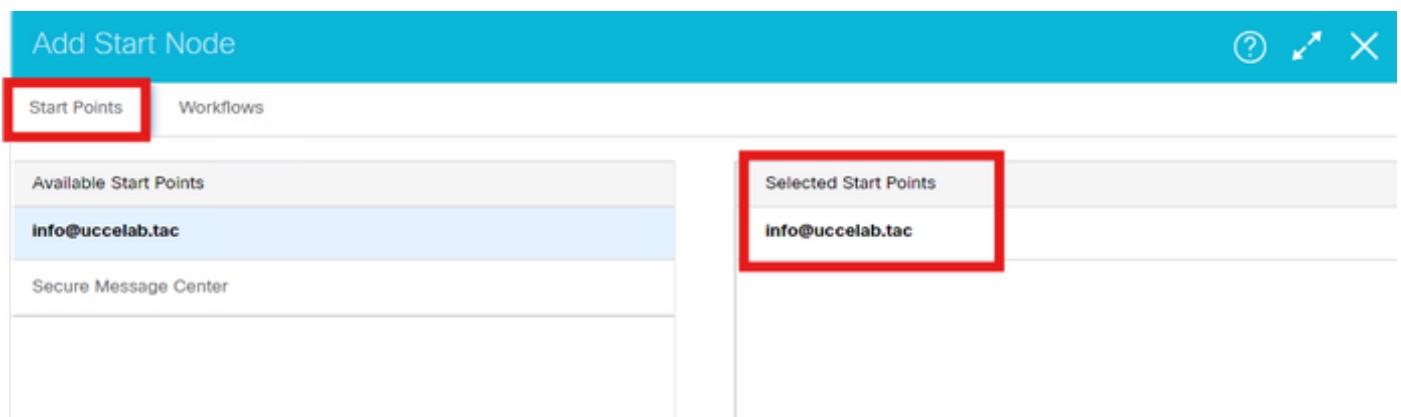
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

Dieser Workflow zeigt, wie E-Mails verwaltet werden, die in ein Unternehmen eingehen. Zunächst wird ein Servicelevel für die E-Mails festgelegt. Anschließend leitet er die Aktivität abhängig von der Zweigbedingung an die entsprechende Warteschlange weiter.



Am Startknoten können Sie den Alias dem eingehenden Workflow zuordnen. In diesem Beispiel ist dies info@uccelab.tac.



Mit Servicelevels können Sie die erwarteten Reaktionszeiten bei eingehenden Kundenserviceinteraktionen festlegen. Die Servicestufe kann für Tickets und alle Aktivitäten außer Chat-Aktivitäten festgelegt werden. Nach der Definition werden sie in Workflows verwendet, um das Aktivitätsrouting zu beeinflussen. In diesem Beispiel wird der SLA-Knoten Lab SLA erläutert, der mit der RuleLab SLA Rule verknüpft ist, die alle eingehenden E-Mails an info@uccelab.tac angibt. Diese gibt an, welche Aktionen ausgewertet und ausgeführt werden, da die eingehende E-Mail an info@uccelab.tac gesendet wurde.

<#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

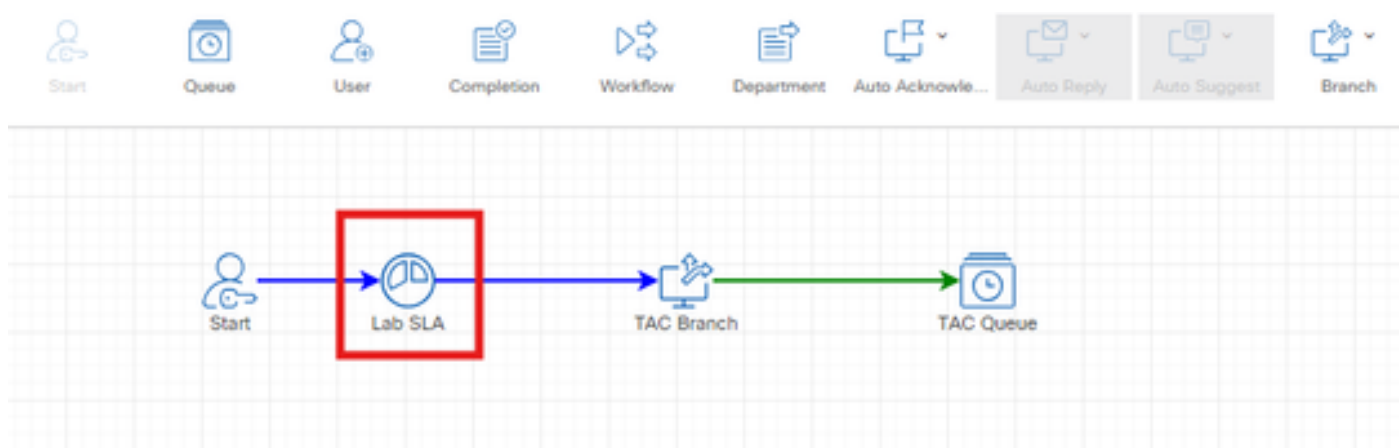
c

- 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 <@>



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:

Branch Node ist ein Entscheidungspunkt, bei dem Sie entscheiden, welche Art von Arbeit an welche Ressource weitergeleitet werden soll. Mithilfe von Regeln können Sie die Arbeit automatisch an die Ressourcen weiterleiten, die sie verarbeiten können. Aktivitäten können an Benutzer, Warteschleifen, Abteilungen oder einen anderen Workflow weitergeleitet werden. In diesem Beispiel wird die TAC-Außenstelle des Außenstelle-Knotens erläutert, die mit der Regel TAC-Regel verknüpft ist, die alle eingehenden E-Mails mit dem Titel angibt, der SR# enthält. Diese wird ausgewertet und die seit der eingehenden E-Mail mit dem Titel SR#123456789 ausgeführten Aktionen werden ausgeführt.

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:

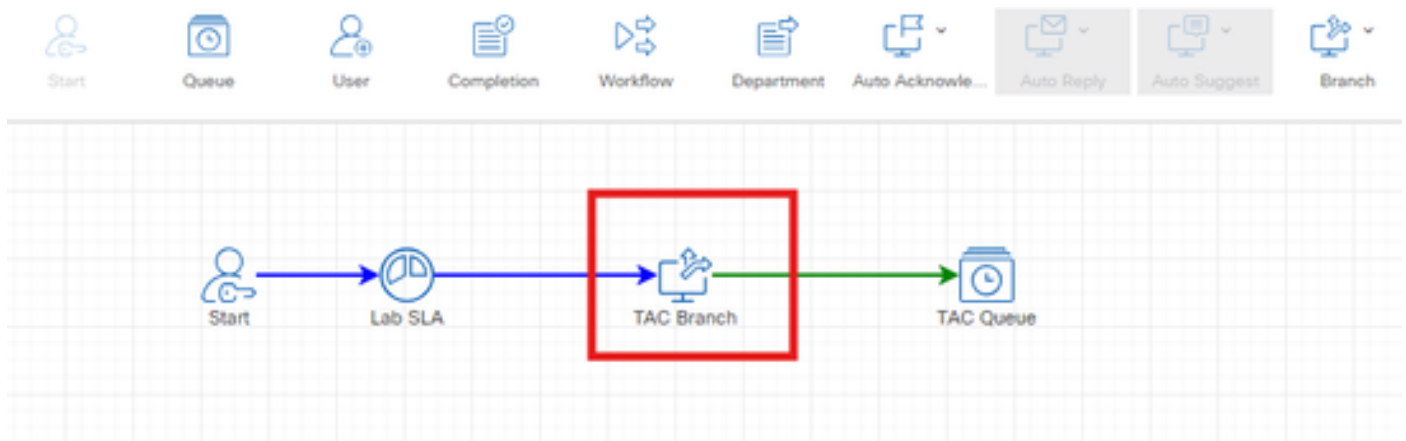
egml_email.subject - Comparing: SR#123456789 contains SR#

- 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.

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:

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

Cancel
Done

In dieser Protokollzeile wird erklärt, dass die Aktivität gemäß dem Workflow-Design in die Warteschlange verschoben wurde.

<#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: <@>
```

Im gleichen Beispiel wird der Verzweigungsknoten TAC Branch erläutert, der mit der TAC-Regel verknüpft ist, die alle eingehenden E-Mails mit dem Titel angibt, der SR# enthält, der speziell ausgewertet wird, sowie die False-Aktion, die für die Regel ausgeführt wurde, da die eingehende E-Mail mit dem Titel versehen war, der Case # 123456789 enthält, und keine SR# im Titel enthielt. Daher wurde die Aktivität nicht verarbeitet und in die Standardausnahmewarteschlange verschoben.

<#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
```

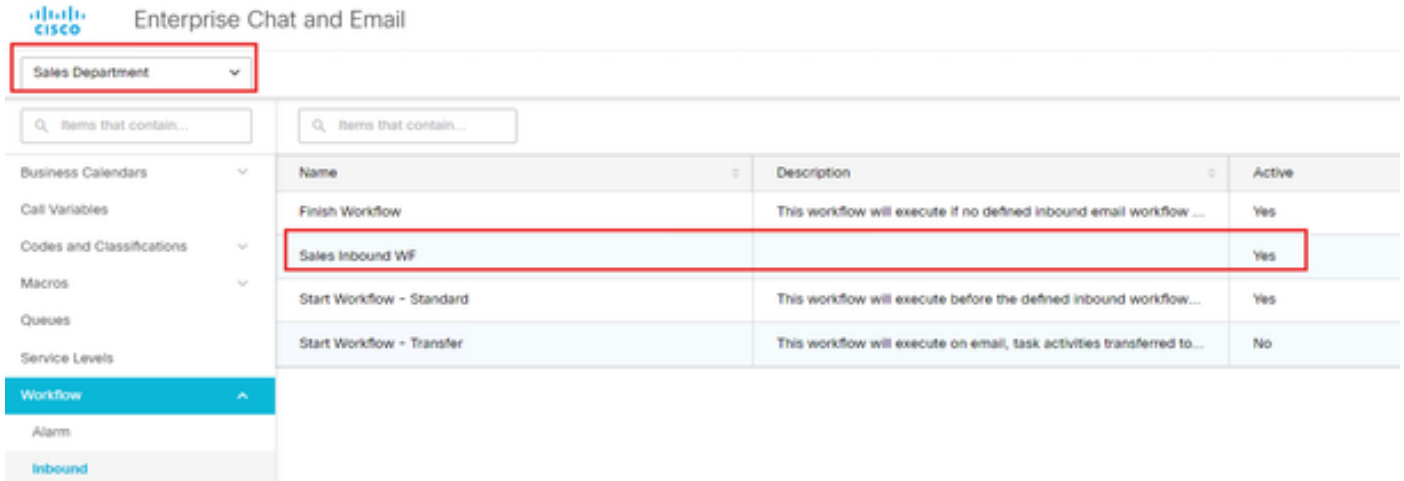
```
: Property = ActivityId & value = 6086
Property = CaseId & value = 6052
Property = DepartmentId & value = 999
Property = ActivityType & value = 1
Property = ActivityMode & value = 100
Property = ActivitySubType & value = 1
Property = ActivityStatus & value = 4000
Property = ActivitySubStatus & value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

 **Tipp: Wenn die Aktivität vor dem Senden von New_task in die Ausnahmewarteschlange geroutet wird, müssen Sie sich auf die Workflowkonfiguration und Workflowregeln konzentrieren. Wenn die Aktivität nach dem Senden von New_task in die**

 Ausnahmenwarteschlange geroutet wird, müssen Sie sich auf den EAAS-Prozess konzentrieren.

Keine aktiven eingehenden Workflows bei der Abteilungsüberprüfung

In diesem Beispiel wird der Unterschied zwischen dem aktiven Workflow für eingehende Anrufe und dem Fall ohne aktive Workflows für Protokolle veranschaulicht.



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

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

Die Vertriebsabteilung ist mit einem aktiven WF-Workflow für eingehenden Vertrieb konfiguriert. Wie Sie sehen, wird die Aktivität normal an die Warteschlange weitergeleitet, nachdem der eingehende Workflow ausgelöst wurde.

<#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
```

Wenn dagegen kein aktiver eingehender Workflow vorhanden ist, löst ECE den Beenden-Workflow aus. Dieser Workflow wird ausgeführt, wenn für die Abteilung kein definierter Workflow

für eingehende E-Mails vorhanden ist.

Enterprise Chat and Email

Sales Department

Business Calendars
Call Variables
Codes and Classifications
Macros
Queues
Service Levels
Workflow
Alarm
Inbound
Outbound

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

<#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
```

Konfiguration und Problembewegung bei Alarm-Workflows

Der Alarm-Workflow ist praktischer, wenn sich eine große Anzahl von E-Mails in der Standard-Ausnahmewarteschlange befindet. Der Alarm-Workflow ist so konfiguriert, dass er Benachrichtigungen sendet, wenn Aktivitäten aufgrund von Workflowfehlern bei der Verarbeitung von Aktivitäten an die Ausnahmewarteschlange weitergeleitet werden.

Sie können E-Mail-Aktivitäten in der Standardausnahmewarteschlange im Alarm-Workflow wie in

diesem Beispiel abschließen. Dieser Workflow sucht in der Standard-Ausnahmenwarteschlange nach E-Mail-Aktivitäten, die in 30 Minuten fällig sind, um sie an die TAC-Warteschlange zurückzuleiten. Sie müssen vermeiden, dass alle Aktivitäten zurück an die TAC-Warteschlange geroutet werden. Konfigurieren Sie diesen Fluss: Start > Alarm > TAC Queue.

The screenshot displays the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. The top navigation bar includes the Cisco logo and the text "Enterprise Chat and Email". Below this, there is a "Service" dropdown menu. A search bar contains the text "Items that contain...". The left sidebar lists various configuration categories: Business Calendars, Call Variables, Codes and Classifications, Macros, Queues, Service Levels, Workflow, Alarm, Inbound, and Outbound. The "Alarm" category is highlighted with a red box. The main content area shows the configuration for "Alarm Workflow: Alarm WF", with the title also highlighted in a red box. The "Diagram" tab is active, showing a workflow diagram on a grid. The diagram consists of three steps: "Start" (represented by a person icon), "TAC Case Alarm" (represented by a bell icon), and "TAC Queue" (represented by a queue icon). Blue arrows connect these steps in sequence. Above the diagram, there is a toolbar with icons for Start, Queue, User, Completion, Workflow, Department, Alarm, and Au.



Hinweis: Alarmierungsregelprotokolle auf INFO-Ebene bieten nützliche Informationen zur Isolierung und Behebung der relevanten Probleme. Um die korrekte Ablaufverfolgungsebene sicherzustellen, navigieren Sie zu Partition > System Resources > alarm-rules process.

Im Startknoten müssen Sie die Standardausnahmewarteschlange auswählen.

Add Start Node

Objects | Schedule

Folders

- Queues
- User Groups
- Users

Available Objects

- Default exception queue
- Email_MRD_Service
- OutboundEmail_MRD_emailout
- OutboundEmail_MRD_Service
- TAC Queue

Selected Objects

- Default exception queue

Auf der Registerkarte "Zeitplan" können Sie diesen Alarm-Workflow konfigurieren. In diesem Beispiel wurde sie einmal zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgelöst.

Add Start Node

Objects | **Schedule**

Specify the time or times that the workflow should be run.

The workflow should be run once at

This workflow should be run multiple times

In der Konfigurationsbedingung für Alarmregeln müssen Sie konfigurieren, welche Bedingungen Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen entsprechen. In diesem Fall wurde sie für E-Mail-Aktivitäten konfiguriert, die sich in der Standard-Ausnahmewarteschlange befinden, deren SLA immer noch nicht für mehr als 30 Minuten verloren geht.

Alarm Rule Configuration

Name of the New Node *:

Condition | True

This rule is TRUE under the following conditions:

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
Activity	Minutes till due	>=	30	AND	X

<#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

Wenn die Alarmkonfiguration auf "true" festgelegt ist, müssen Sie genauer auf die E-Mails eingehen, die von der Standard-Ausnahmewarteschlange zur TAC-Warteschlange geroutet werden, um unnötige E-Mails zu vermeiden, die an den Agenten weitergeleitet werden und deren Zeit vergeuden. In diesem Beispiel wird die Betreffbedingung angegeben, wenn sie case anstelle von SR enthält, wie im eingehenden Workflow angegeben, sodass E-Mails wieder an die TAC-Warteschlange weitergeleitet werden.

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
```

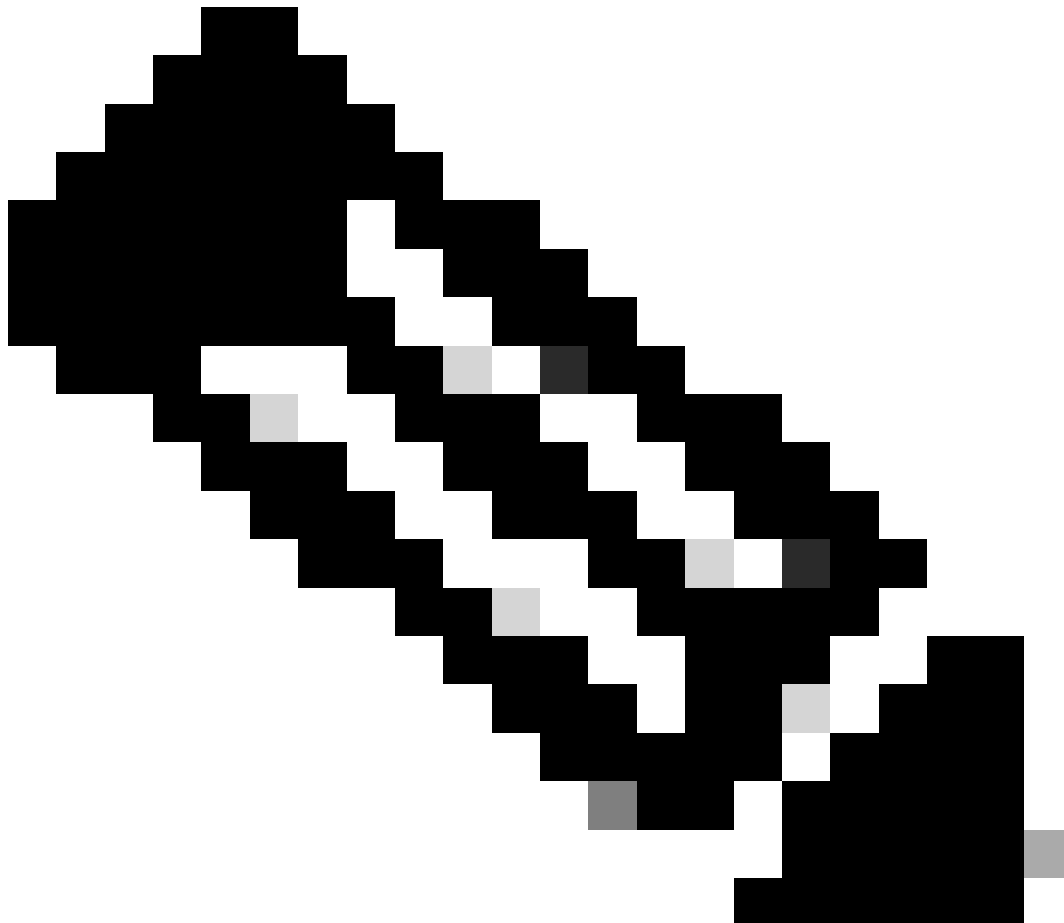
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Hinweis: Starten Sie den Cisco Service auf ECE neu, damit der konfigurierte Alarm in der

Regel nicht erforderlich ist. In einigen Fällen wird der Alarm-Workflow jedoch nicht ausgelöst, und starten Sie den Cisco Service auf der ECE neu. Das hilft manchmal, sie auszulösen.

Schließlich sehen Sie hier in diesen Bildern, wie die Aktivität von der Standard-Ausnahmenwarteschlange zum verfügbaren Agenten in der TAC-Warteschlange geroutet wurde, nachdem der konfigurierte Workflow ausgelöst wurde.

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

Jetzt können die Agenten die Aktivitäten mit dem Betreff "Enthält Groß-/Kleinschreibung#" anstelle von "SR#" anzeigen.

The screenshot shows an email interface with an activity card on the left and an email detail view on the right. The activity card displays 'case#123456789' and 'TAC Queue Case 6072 | Activity 6119 Due Soon: Today 07:10 PM'. The email detail view shows the subject 'Re: case#123456789 [#6072]' and the activity ID '6119'.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.