

Errore Della Posta Elettronica Di Webex Connect A Causa Di Un Valore Vuoto Del Nome Cliente

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Motivo dell'errore](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto uno scenario in cui i messaggi e-mail in arrivo non vengono inviati a causa di un errore "stato : 4002 , desc : valore obbligatorio , nome : nome cliente".

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Webex Connect Portal con flussi di posta elettronica configurati

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

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.

Problema

Quando il flusso di posta elettronica viene aperto e i log di debug vengono decrittografati, nel nodo **Crea operazione** viene visualizzato l'errore "**valore obbligatorio , nome : nome cliente**".

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

Invoked by : Rule 10945

↓ DETAILS

Node Trans ID : [redacted]dec19

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

Descrizione errore:

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

Motivo dell'errore

Il problema si verifica perché un messaggio e-mail arriva senza un nome mittente, in quanto il nodo **Crea attività** prevede il nome mittente. Si verifica un errore nel flusso.

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

CUSTOMER NAME ⓘ

EMAIL ID (Origin) ⓘ

Soluzione

Modifica il flusso di posta elettronica per consentire l'inserimento di un nome generico mittente/mittente quando arrivano messaggi senza questo campo obbligatorio.

Passaggio 1. Accedi al flusso e-mail e fai clic sull'ingranaggio nell'angolo in alto a destra per accedere alle impostazioni del flusso. Creare una nuova variabile personalizzata denominata *~customername*™ e salvarla.

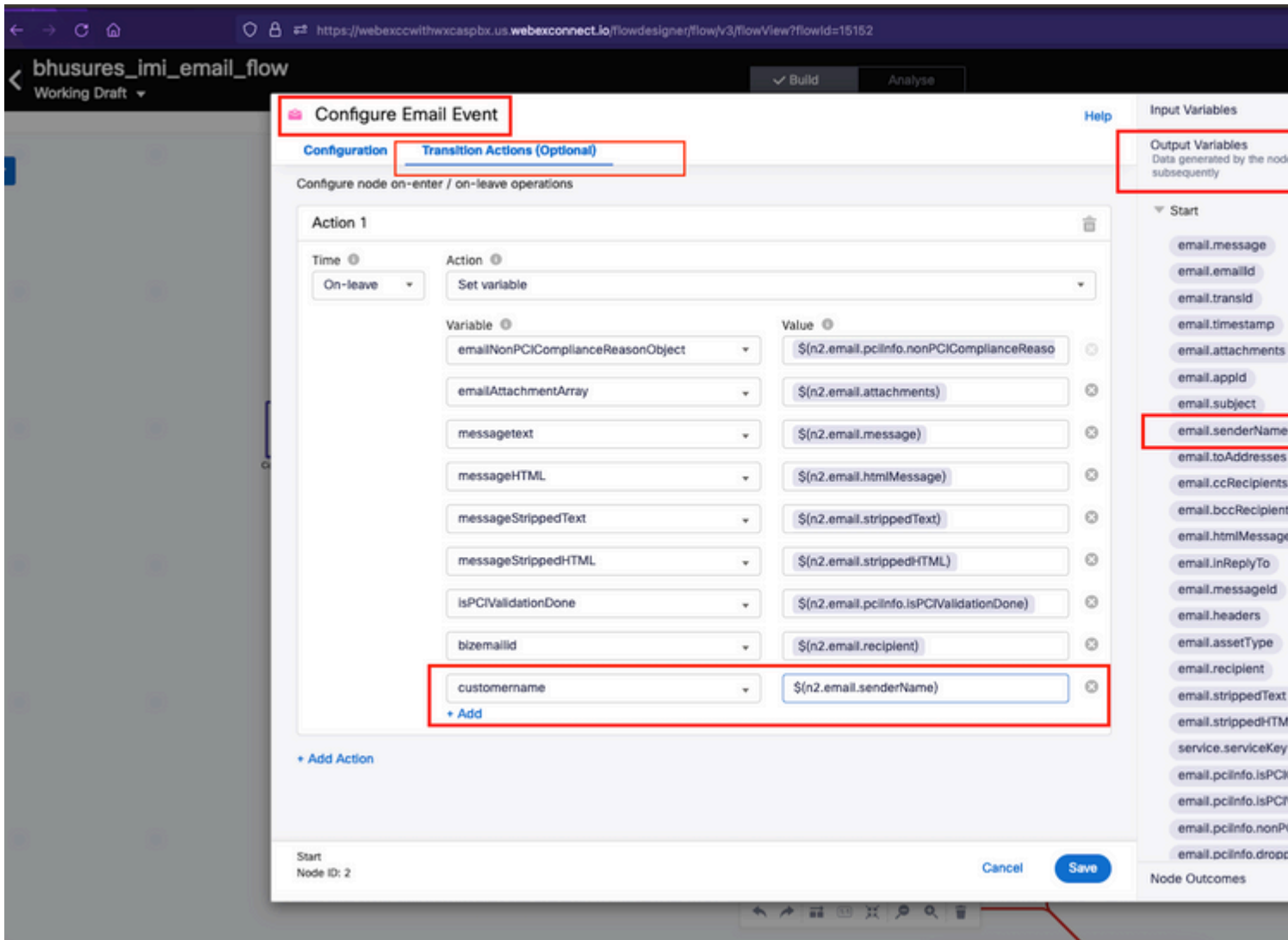
The screenshot shows the 'Flow Settings' dialog box in the webexconnect.io flow designer. The 'Custom Variables' tab is active, displaying a list of variables. The variable 'customername' is highlighted with a red box. Below the list is a '+ Add New Variable' button. The flow ID is 15152.

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

+ Add New Variable

Flow id: 15152

Passaggio 2. Fare clic su Configure Email Event Node -> Transition Actions (optional) -> selezionare "add a new variable" -> selezionare la variabile "customername" (creata al passaggio 1) -> selezionare *email.senderName* sotto le variabili di output per aggiungere il valore -> selezionare Save.



Passaggio 3. Aggiungere un nome generico da/mittente al nodo delle variabili di analisi e salvare.

Nelle righe 33 e 34 aggiungere questa condizione.

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

Parse Variables

Configuration Transition Actions (Optional)

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

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

Configure Script Output

Script Output Branch Name

+ Add New

Evaluate Node ID: 9

Test Cancel Save

Passaggio 4. Aggiungere la variabile customername ai nodi **Create Conversation** e **Create Task**.

Create Conversation

Configuration Transition Actions (Optional)

Conversation Details

Channel ⓘ

Email

Business Email Id ⓘ

\$(bizemailid)

From Email ID ⓘ

\$(n2.email.emailid)

Messages (Optional)

Direction ⓘ

Inbound

Timestamp (In UTC) ⓘ

\$(n2.email.timestamp)

Customer Name ⓘ

\$(customername) ❌

From Address ⓘ

\$(n2.email.emailid)

To recipients ⓘ

\$(modifiedtoAddress)

CC Recipients ⓘ

\$(n2.email.ccRecipients)

BCC Recipients ⓘ

\$(n2.email.bccRecipients)

Subject ⓘ

\$(n2.email.subject)

Email Headers ⓘ

\$(n2.email.headers)

Plain Body ⓘ

\$(messageBody)

HTML Body ⓘ

\$(messageHTML)

Stripped HTML ⓘ

\$(messageStrippedHTML)

Attachments ⓘ

\$(parseDataAttachment)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom Variables

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

Output Variables

Create Task

Configuration

Transition Actions (Optional)

Method Name

Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WxCC Auth

Task Details

TASK ID ⓘ

\$(fId)

CONVERSATION ID ⓘ

\$(conversationId)

Destination ⓘ

\$(n2.email.appId)

MEDIA TYPE ⓘ

Email

MEDIA CHANNEL ⓘ

Email

SUBJECT ⓘ

\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emalId)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(customername) ❌

EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emalId)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

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

Output Variables

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).