

ECEのデフォルト例外キューに入る電子メールのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[手順](#)

[検証](#)

[ワークフローエンジン：プロセスとインスタンスのステータスの確認](#)

[Eメールチャネルエージェントの可用性の確認](#)

[ワークフローの状態の確認](#)

[ワークフローアクティビティ処理の検証](#)

[部門検証にアクティブなインバウンドワークフローがない](#)

[アラームワークフローの設定およびトラブルシューティング](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Enterprise Chat and Email(ECE)のデフォルトの例外キューにルーティングされる電子メールに関連する問題を切り分けて修正する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCEリリース12.6.2
- エンタープライズチャットおよび電子メール(ECE)12.6.1

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始していま

す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

キューには、エージェントへの割り当てを待機している電子メールやチャットセッションなど、カスタマーサービスの着信アクティビティが保持されます。

ECEには、すでに使用可能なデフォルト例外キューが付属しています。MRDをインポートすることで、さらに多くのキューをアプリケーションに追加できます。これにより、Unified CCEタイプのキューが作成され、このキューからのアクティビティのルーティングはUnified CCEによって実行されます。

例外キュー：デフォルトでは、例外キューはすべての部門に作成されます。アクティビティは、次の場合に例外キューにルーティングされます。

- その部門にアクティブなインバウンドワークフローがない。
- アクティビティの処理中にワークフローにエラーが発生しました。
- ワークフローで使用されるキューが非アクティブになっている。非アクティブキューに着信するすべてのアクティビティは、例外キューにルーティングされます。
- 電子メールは跳ね返されます。
- new_task_failureメッセージはUnified CCEから返されます。EAASがNew_Task_Failure応答を3回受信すると（つまり、最初の障害応答+3回の再試行）、EAASはそのようなアクティビティを例外キューにルーティングします。
- シスコのルーティングシステムとの接続が失われた場合（たとえば、MR PIMマシンが一時的にシャットダウンまたは再起動された場合）。

手順

このドキュメントでは、デフォルトの例外キューにルーティングされた受信メールの問題をトラブルシューティングして切り分けるために必要な手順を示します。関連する問題を迅速に特定または解決するためにエンジニアを支援する手順チェックリストです。

ECEのトラブルシューティングを効果的に行うには、フローを3つのレッグに分割します。これは、音声コールフローにアプローチする方法に似ています。これらの3つのレッグは次のとおりです。

1. 入力レッグ：顧客からECEへの到達。
2. 治療レッグ - ECEからUCCEへの移行。
3. エージェントレッグ：お客様をエージェントに接続します。


検証

このドキュメントでは、主に治療下肢に焦点を当て、以下の点を検証します。

ワークフローエンジン：プロセスとインスタンスのステータスの確認

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

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

 注:EAASおよびEAMSプロセスがアクティブであり、アクティブである必要があるかどうかを確認します。

Eメールチャネルエージェントの可用性の確認

エージェントがログインしているかどうかを確認する方法はたくさんありますが、rttestを使用できます。

```
<#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.

ワークフローの状態の確認

図に示すように、アクティビティの監査ページにワークフロー名が表示されている必要があります

す。

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

そのワークフローがアクティブであるかどうかを確認できます。service> workflowに移動します。

Service

Apps Business Rules Data Adapters Lang

Items that contain...

Name	Description	Active	Type	Actions
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email wo...	Yes	Email	...
Inbound WF		Yes	Email	...
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound wo...	Yes	Email	...
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transfe...	No	Email	...

Workflow

- Alarm
- Inbound
- Outbound

ワークフローアクティビティ処理の検証

INFOレベルのルールプロセスログは、関連する問題の切り分けとトラブルシューティングに役立つ情報を提供します。適切なトレースレベルを確認するには、Partition > System Resources > rules processに移動します。

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

最大トレースレベルが4-Infoに設定されていることを確認します。

Enterprise Chat and Email

Partition

Edit Process Log: ece:rules-process

Process Logs

General

Advanced Logging

Name: ece:rules-process

Description: ece:rules-process

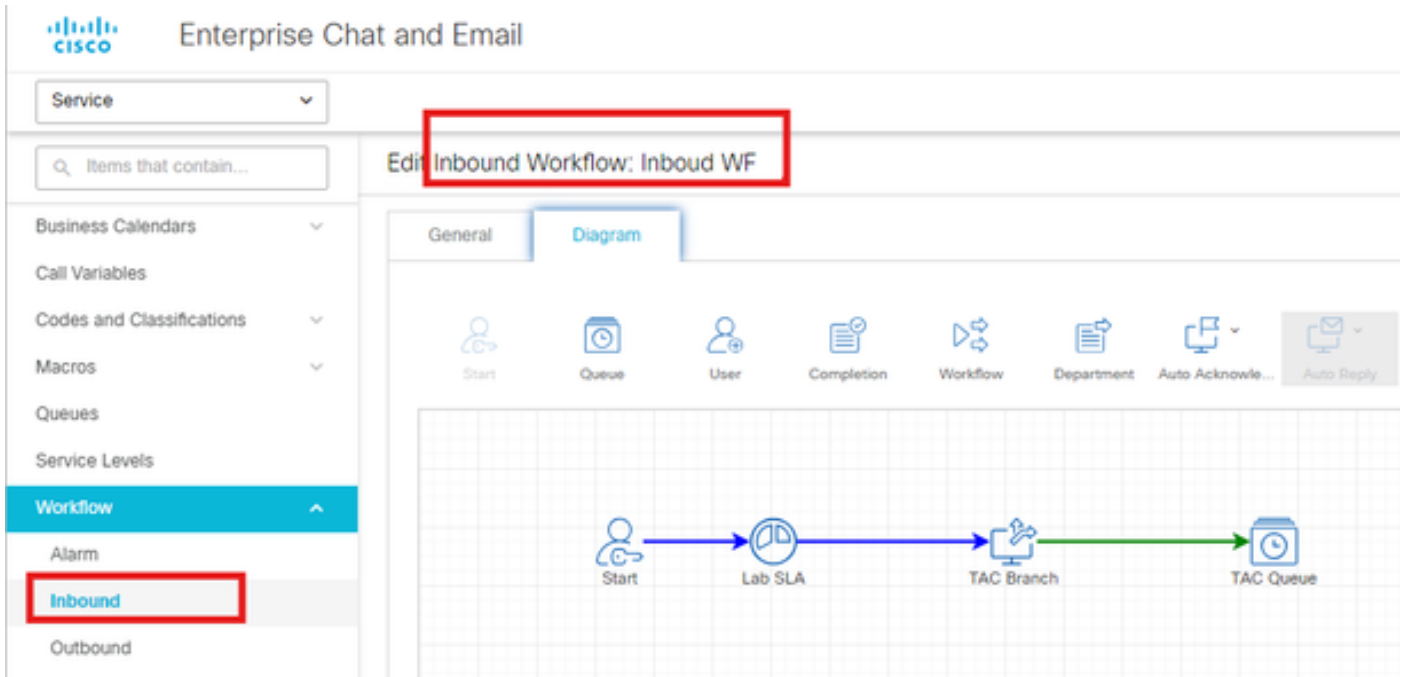
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

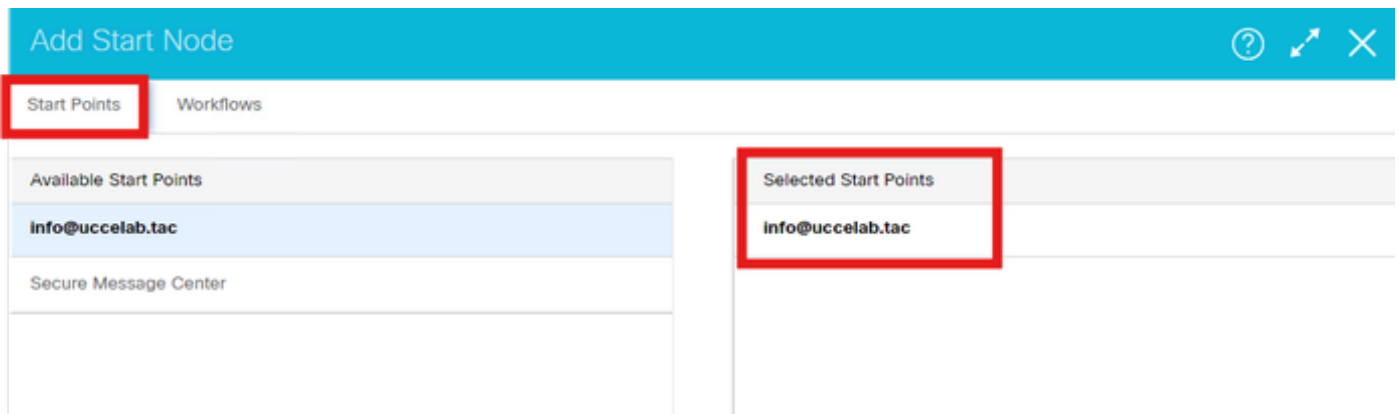
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

このワークフローでは、会社に着信する電子メールを管理する方法を示します。まず、電子メールに対してサービスレベルを設定する。その後、分岐条件に基づいて、アクティビティを各キューにルーティングします。



開始ノードで、エイリアスをインバウンドワークフローにマッピングできます。この例では、info@ucceLAB.tac になります。



サービスレベルを使用すると、顧客サービスの着信に対して期待される応答時間を設定できます。サポート案件と、チャットアクティビティ以外のすべてのアクティビティに対して、サービスレベルを定義できます。一度定義されると、ワークフローで使用され、アクティビティルーティングに影響を与えます。この例では、info@ucceLAB.tacへのすべての着信メールを指定する ruleLab SLAルール、特に、着信メールがinfo@ucceLAB.tac宛てであったために評価され、実際に実行されるアクションを指定するruleLab SLAに関連付けられたSLAノードラボSLAについて説明します。

<#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

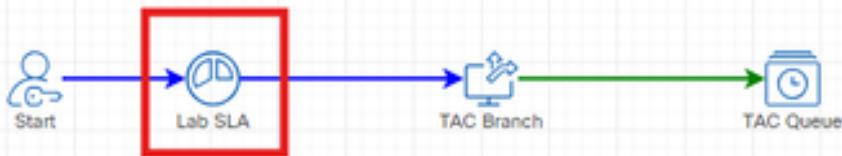
c

- 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 *:

Lab SLA

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule

Move Up

Move Down

 This rule is always true. This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean
Email	To or cc e...	==	info@ucce...	AND

Lab SLA Rule|

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

Cancel

Done

ブランチノードは、どの種類の作業をどのリソースにルーティングするかを決定する決定点です。ルールを使用すると、作業を処理できるリソースに自動的にルーティングできます。アクティビティは、ユーザ、キュー、部門、または別のワークフローにルーティングできます。この例では、SR#を含むタイトルを持つすべての着信メールを指定するルールTAC Ruleに関連付けられているブランチノードTAC Branchについて説明します。具体的には、SR#123456789というタイトルの着信メール以降に評価され、真のアクションが実行されます。

<#root>

log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

internal workflow item: 1033

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Executing Workflow item: TAC Branch

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: TAC Rule

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

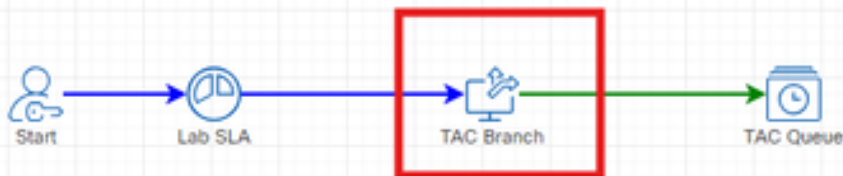
egml_email.subject - Comparing: SR#123456789 contains SR#

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

True action executed for the Rule:

TAC Rule - Activity Id: 6081 <@>



Branch Rule Configuration



Name of the New Node *:

TAC Branch

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule

Move Up

Move Down

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
TAC Rule	Email	Subject	Contains	SR#	AND

If the rule is TRUE, route to this target: Email_MRD_email

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

Cancel

Done

このログ行は、ワークフロー設計に従ってキューに移動されたアクティビティについて説明します。

<#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: <@>
```

同じ例は、SR#を含むタイトルを持つすべての受信メールが評価されるように指定するTACルールに関連付けられているブランチノードTAC Branchと、受信メールはcase#123456789を含むタイトルを持ち、タイトルにSR#が含まれていないため、ルールに対して実行されるFalseアクションについて説明します。これに基づいて、アクティビティは処理されず、デフォルトの例外キューに移動されました。

<#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:
```

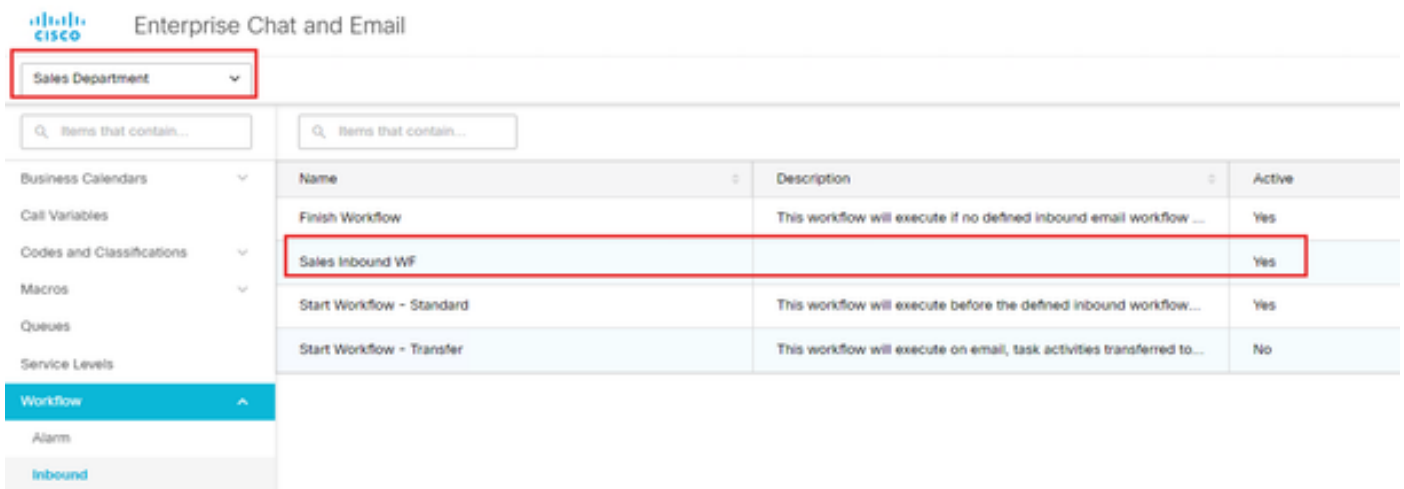
```
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue
```

```
: 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
```

 ヒント : New_taskを送信する前にアクティビティが例外キューにルーティングされる場合は、ワークフロー構成とワークフロー・ルールに焦点を当てる必要があります。また、New_taskを送信した後にアクティビティが例外キューにルーティングされる場合は、EAASプロセスに焦点を当てる必要があります。

部門検証にアクティブなインバウンドワークフローがない

この例では、インバウンドアクティブワークフローがある場合と、アクティブなワークフローがない場合のログの観点からの違いを示しています。



The screenshot shows the Cisco Enterprise Chat and Email configuration page for the Sales Department. A table lists various workflows with their names, descriptions, and active status. The 'Sales Inbound WF' workflow 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

営業部門には、アクティブな営業インバウンドWFワークフローが設定されています。このワークフローは、インバウンドワークフローがトリガーされた後、通常どおりキューにルーティングされます。

<#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
```

一方、アクティブなインバウンドワークフローがない場合、ECEはワークフローの終了をトリガーします。このワークフローは、部門に対して定義された受信電子メールワークフローが存在しない場合に実行されます。

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
```

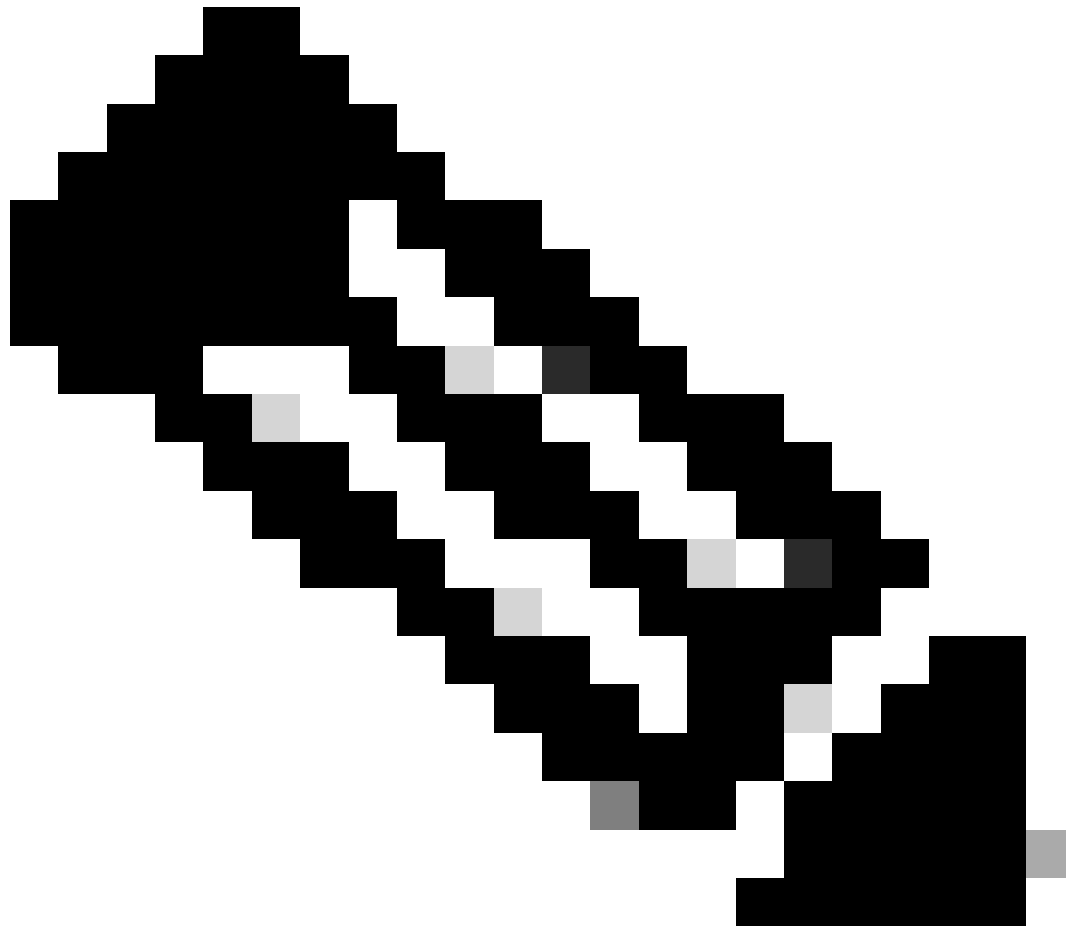
アラームワークフローの設定およびトラブルシューティング

デフォルトの例外キューに大量の電子メールがある場合、アラームワークフローはより実用的です。アラームワークフローは、アクティビティの処理中にワークフローエラーが発生したためにアクティビティが例外キューにルーティングされたときに通知を送信するように設定されています。

この例に示すように、アラームワークフローのデフォルト例外キューで電子メールアクティビティを完了できます。このワークフローでは、期限が迫っているデフォルトの例外キュー内の電子メールアクティビティが30分以内にチェックされ、TACキューに戻されます。すべてのアクティ

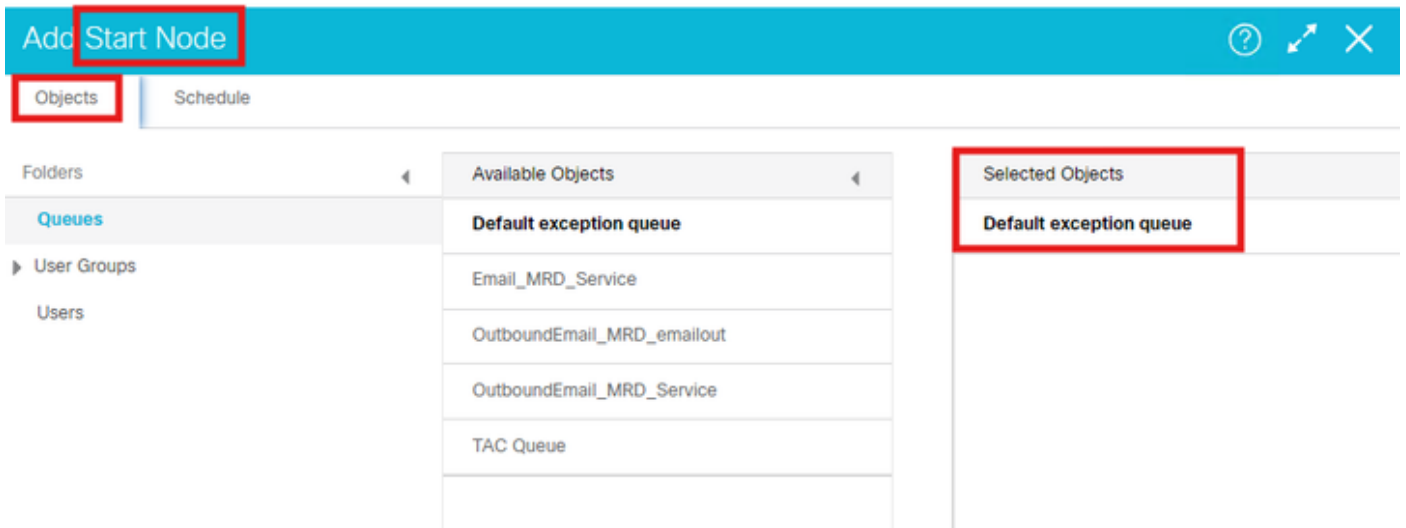
ビティがTACキューに戻らないようにする必要があります。Start > Alarm > TAC Queueの順に選択して、このフローを設定します。

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 main content area is titled "Edit Alarm Workflow: Alarm WF", with the title text highlighted by a red box. The interface is divided into two tabs: "General" and "Diagram", with "Diagram" being the active tab. A toolbar above the diagram contains icons for Start, Queue, User, Completion, Workflow, Department, Alarm, and Au. The diagram itself is a flowchart on a grid background, showing a sequence 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 from left to right. On the left side of the interface, there is a sidebar menu with categories like Business Calendars, Call Variables, Codes and Classifications, Macros, Queues, Service Levels, Workflow, and Inbound/Outbound. The "Workflow" category is expanded, and the "Alarm" sub-item is highlighted with a red box.

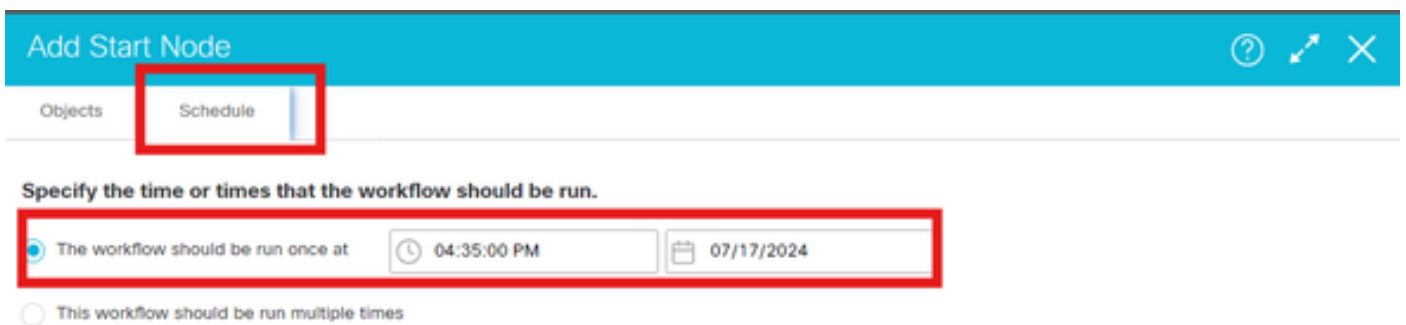


注:INFOレベルのアラームルールログは、関連する問題を切り分けてトラブルシューティングするために役立つ情報を提供します。適切なトレースレベルを確認するには、Partition > System Resources > alarm-rules processの順に移動します。

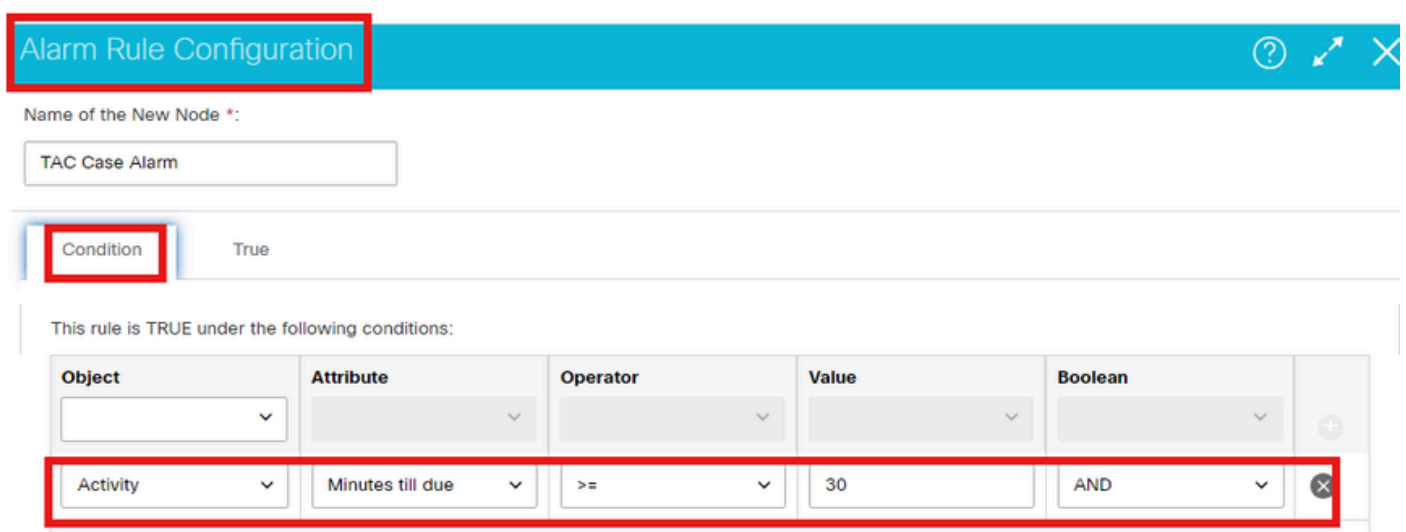
「開始」ノードから、デフォルトの例外キューを選択する必要があります。



このアラームワークフローを設定できるスケジュールタブがあります。この例では、特定の時間に1回トリガーされています。



アラームルール設定条件では、特定のビジネスニーズに一致する条件を設定する必要があります。このケースでは、デフォルトの例外キューにある電子メールアクティビティに対してSLAが30分以上失われないように設定されています。



<#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
```

また、アラーム設定の真の条件では、不要な電子メールがエージェントにルーティングされて時間が無駄にならないようにするために、デフォルトの例外キューからTACキューにルーティングされる電子メールをより詳細に指定する必要があります。この例では、受信ワークフローで指定されているSRではなくケースが含まれている場合にサブジェクト条件が指定されているため、電子メールは再度TACキューにルーティングされます。

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
```

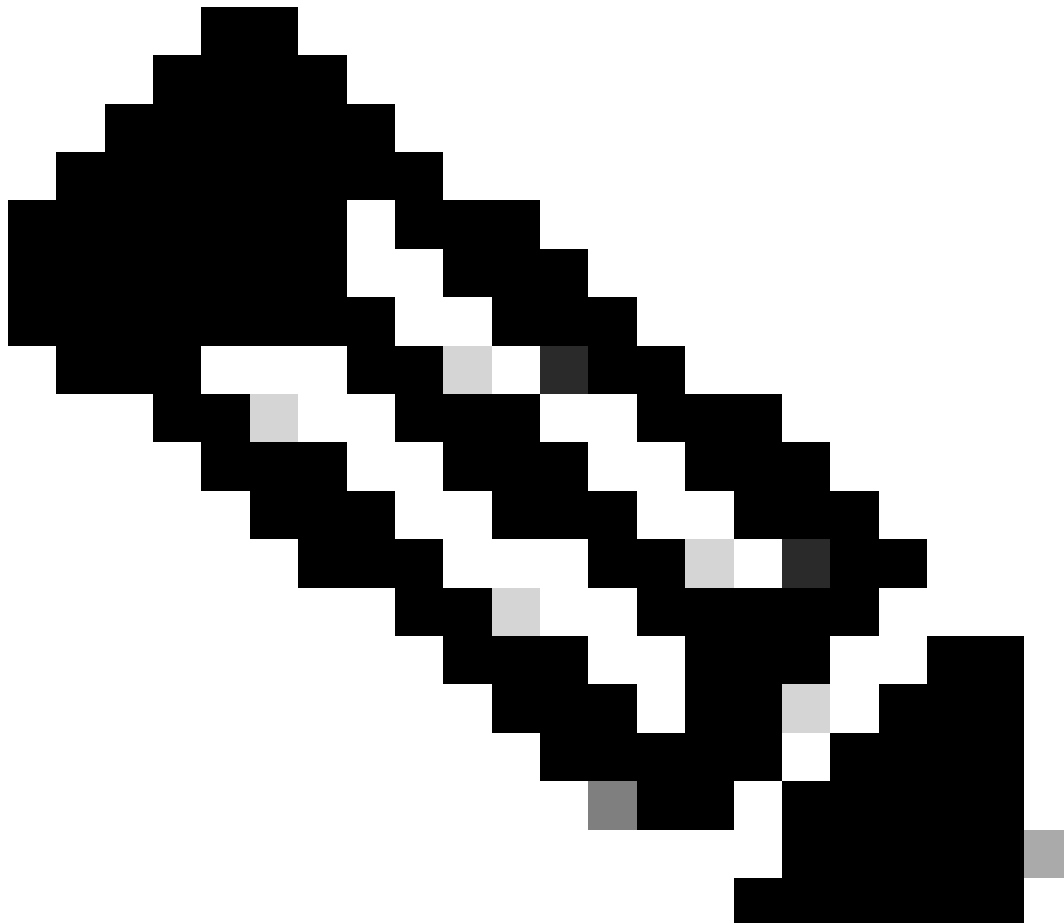
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



注:ECEでCiscoサービスを再起動すると、通常はアラームが設定されなくなるただし、そ

のアラームワークフローに関連する問題が発生してもトリガーされない場合は、ECEでシスコサービスを再起動します。それは時々それを誘発するのに役立ちます。

最後に、設定されたワークフローがトリガーされた後、アクティビティがデフォルトの例外キューからTACキュー内の利用可能なエージェントにルーティングされた様子を次の図に示します。

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

これでエージェントは、SR#の代わりにcase#を含む件名のアクティビティを確認できます。

The screenshot displays an email interface with the following details:

- Activity ID:** 6119 (highlighted in red)
- Case ID:** 6072
- Contact point:** customer1@uccelab.tac
- Subject:** case#123456789 (highlighted in red)
- Created on:** 07/17/2024 06:35 PM
- Due on:** 07/17/2024 07:10 PM
- Queue name:** Default exception queue

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。