

# 顧客名の値が空のため、Webex Connectの電子メールが失敗する

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[失敗した理由](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、「status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name」エラーで受信メールが失敗するシナリオ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。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- 電子メールフローが設定されたWebex Connectポータル

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

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。

## 問題

電子メールフローが開かれ、デバッグログが復号化されると、エラー「value is mandatory , name : customer name」がCreate Taskノードに表示されます。

: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]



Error Description :

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

## 失敗した理由

タスクの作成ノードでは送信者名を想定しているため、問題は送信者名のない電子メールが到着すると発生し、フローで障害が発生します。

### Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emailId)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n2.email.senderName)

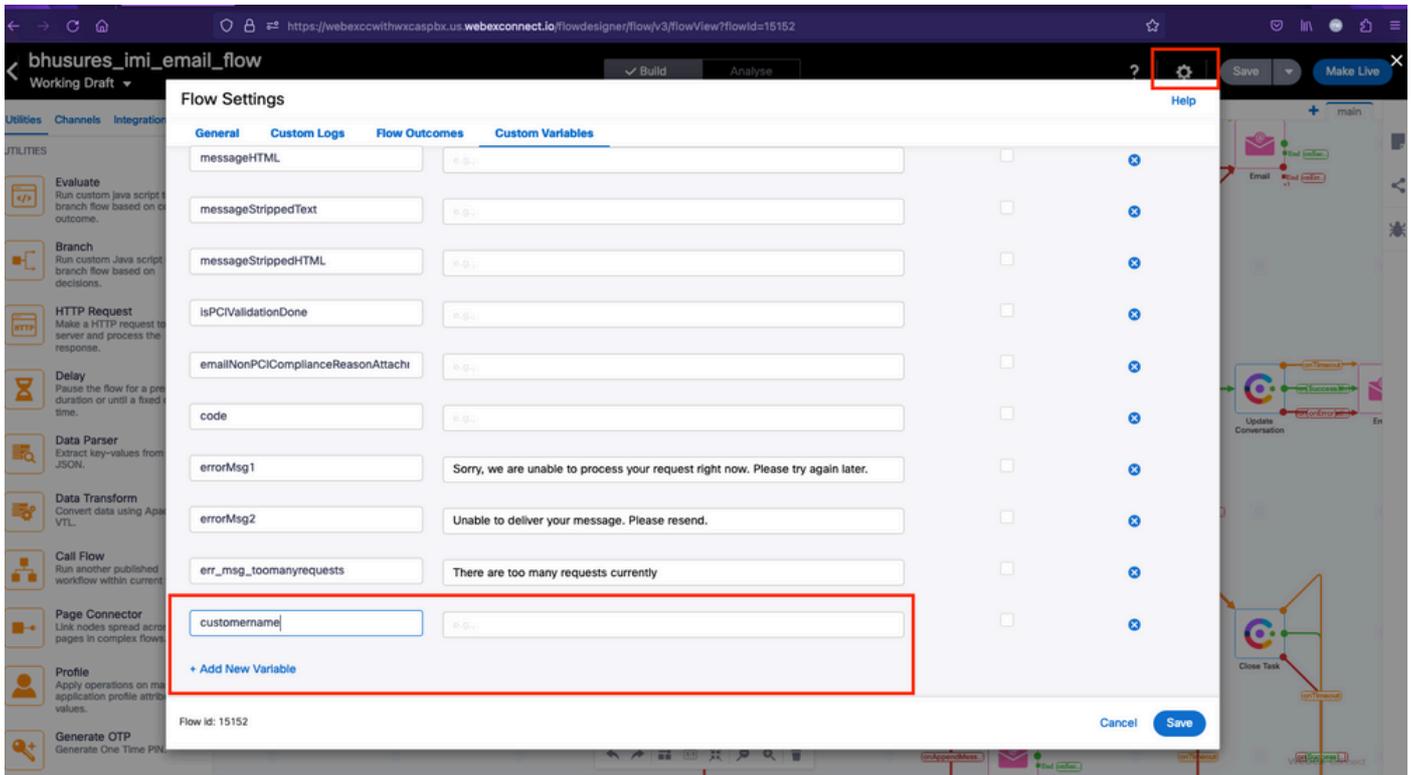
EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emailId)

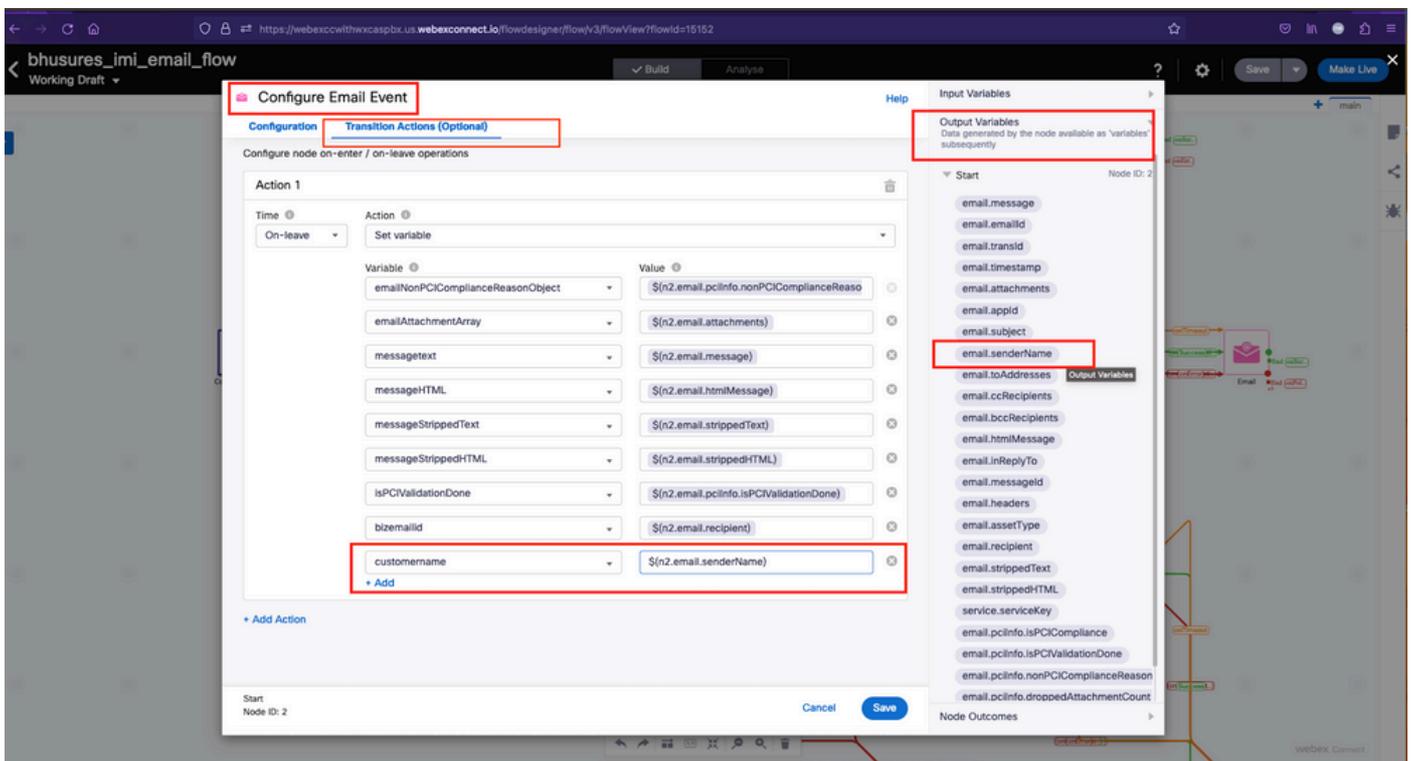
## 解決方法

この必須フィールドを指定せずに電子メールを受信した場合に、一般的な送信者/送信者の名前を挿入できるように電子メールフローを変更します。

ステップ 1 : メールフローにアクセスし、右上隅の歯車をクリックしてフロー設定にアクセスします。「customername」という名前の新しいカスタム変数を作成して保存します。



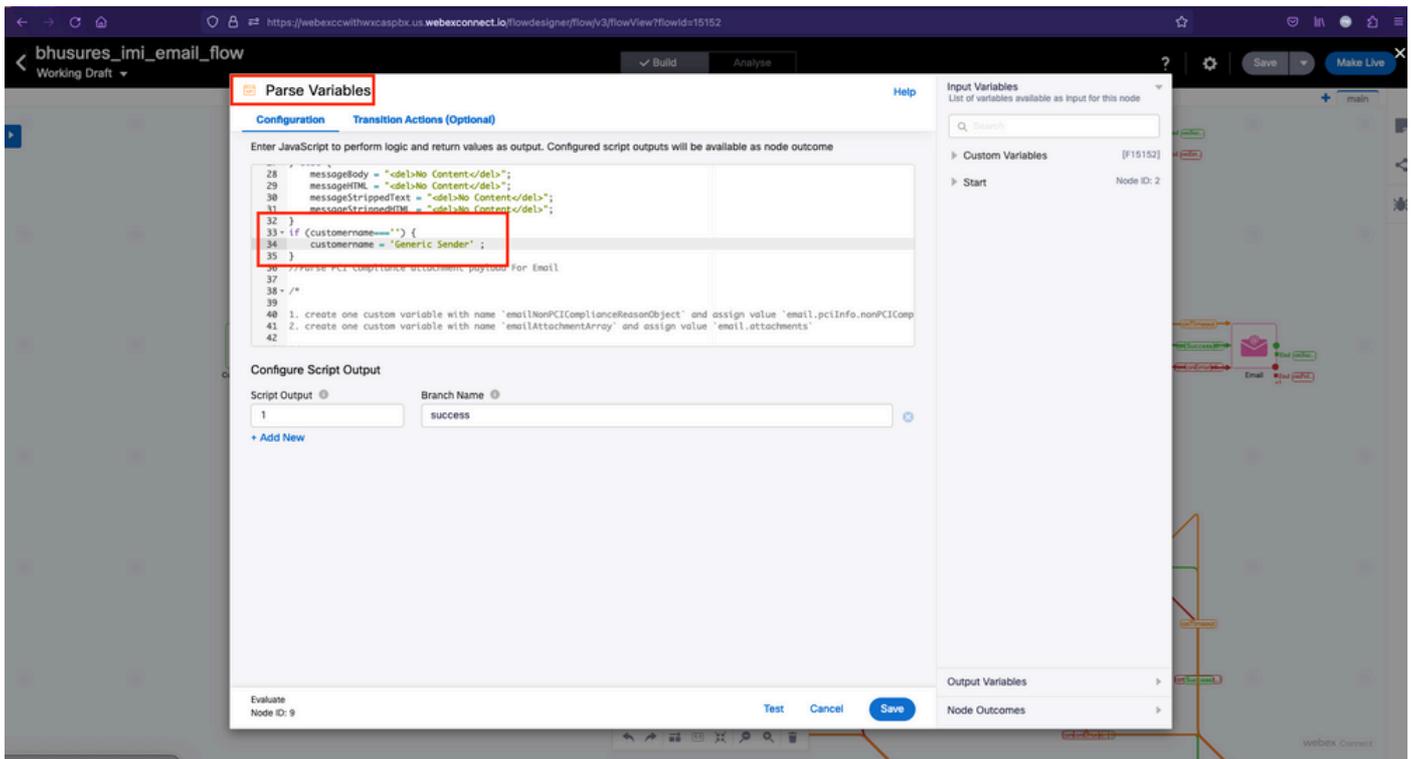
ステップ 2 : Configure Email Event Node -> Transition Actions (optional) -> select “add a new variable” -> customname変数 (ステップ1で作成) を選択 ->値を追加する出力変数の下で email.senderNameを選択 -> Saveを選択します。



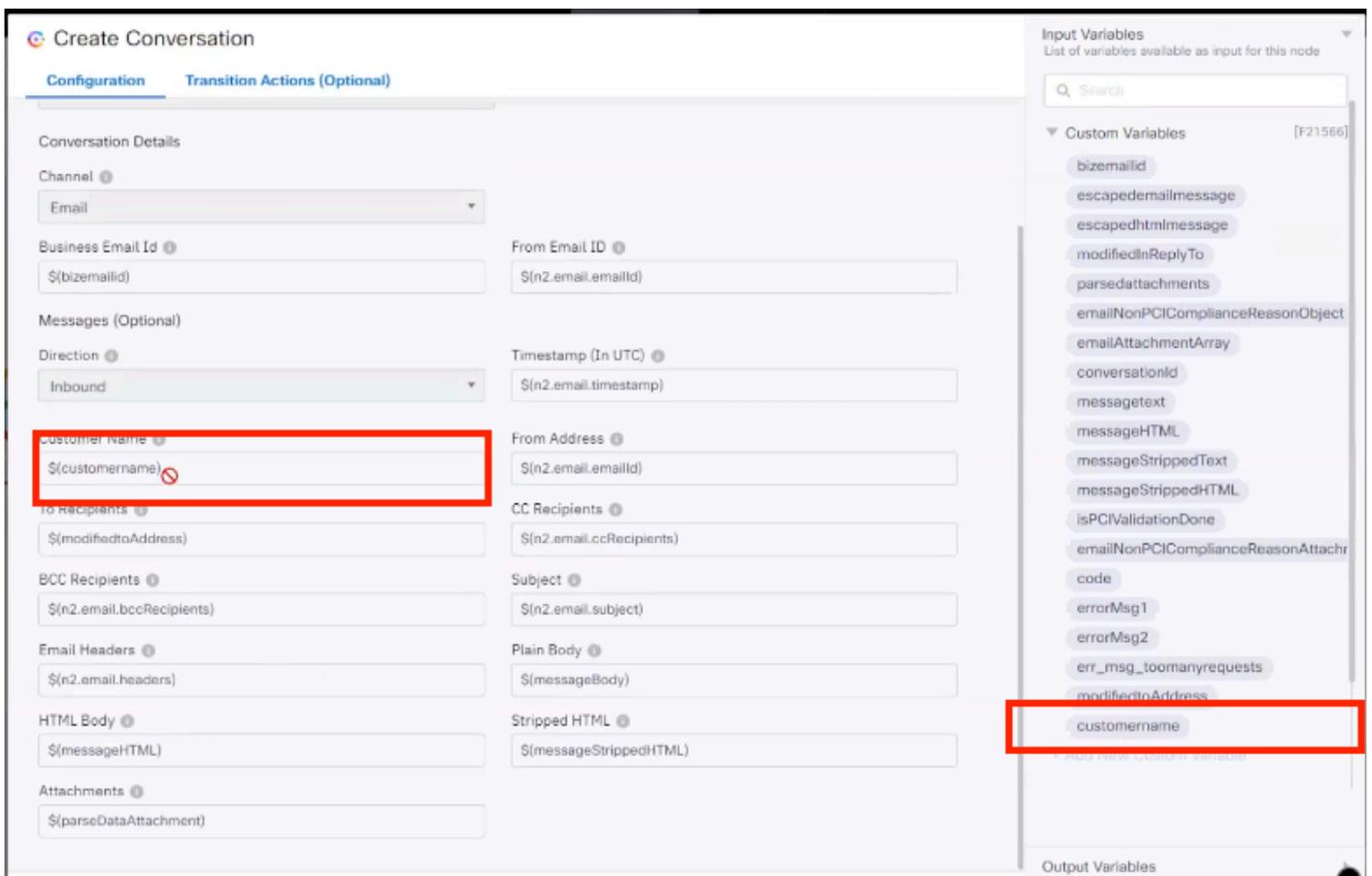
ステップ 3 : 汎用的なfrom/sender名を解析変数ノードに追加して保存します。

行33と行34に、この条件を追加します。

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



ステップ 4 : Create Conversation ノードと Create Task ノードに customername 変数を追加します。



# 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.appld)

MEDIA TYPE ⓘ

Email

MEDIA CHANNEL ⓘ

Email

SUBJECT ⓘ

\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emalld)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(customername) ❌

EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emalld)

Input Variables

List of variables available as input for this node

- Search
- Custom Variables [F21566]
- Start Node ID: 2
- Evaluate Node ID: 9
- Search Conversation Node ID: 1836
- Re-Open Conversation Node ID: 1838
- Create Conversation Node ID: 1839
- Append Conversation Node ID: 1842

Output Variables

## 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。