

빈 고객 이름 값으로 인해 Webex Connect 이메일 실패

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[실패 이유](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 수신 이메일이 "상태: 4002 , 설명: 값은 필수, 이름: 고객 이름" 오류로 인해 실패하는 시나리오를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- 이메일 흐름이 구성된 Webex Connect 포털

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

이메일 흐름을 열고 디버그 로그를 해독하면 작업 생성 노드에 "value is mandatory , name : customer name" 오류가 표시됩니다.

↓ DETAILS

Node Trans ID	: [redacted]dec19	
Description	: status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [id : [redacted] a034-0dab7dc6a47a]	

오류 설명:

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

실패 이유

이 문제는 Create Task 노드에 발신자 이름이 필요하므로 발신자 이름 없이 이메일이 도착하기 때문에 발생합니다. 흐름에 오류가 발생합니다.

Customer Details

CUSTOMER ID

\$(n2.email.emailId)

CUSTOMER NAME

\$(n2.email.senderName)

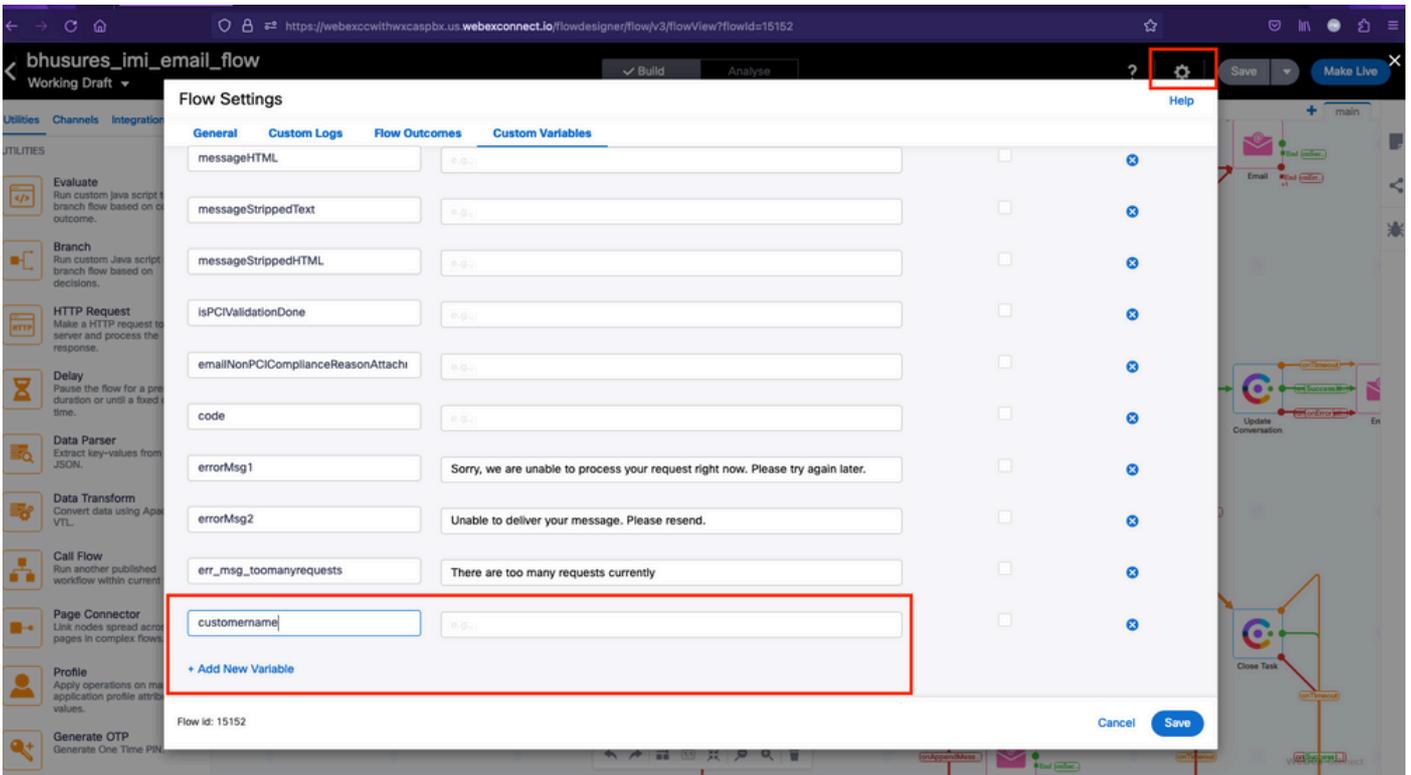
EMAIL ID (Origin)

\$(n2.email.emailId)

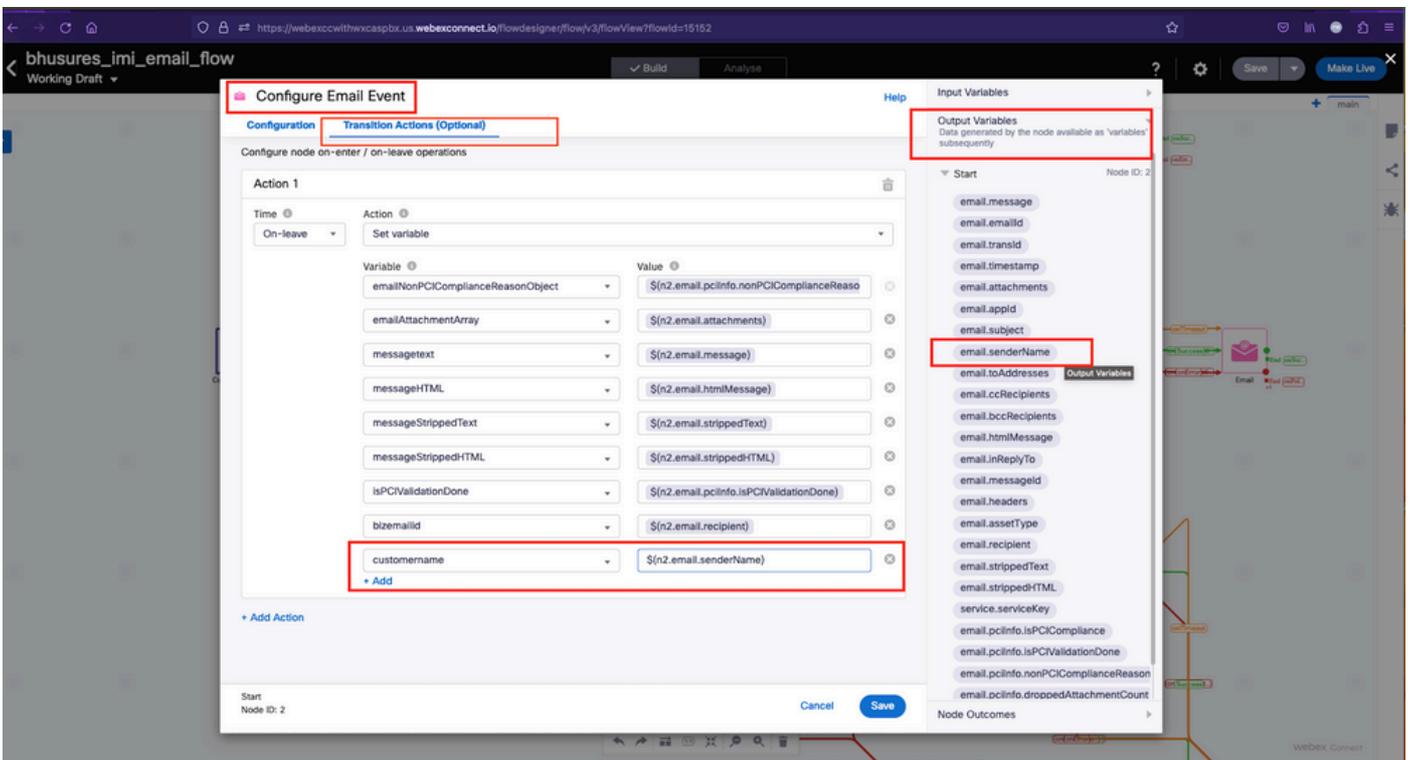
솔루션

이 필수 필드 없이 이메일이 도착할 때 일반 발신/발신자 이름을 삽입할 수 있도록 이메일 흐름을 수정합니다.

1단계. 이메일 흐름에 액세스하고 오른쪽 상단 모서리에 있는 톱니바퀴를 클릭하여 흐름 설정에 액세스합니다. 'customername'이라는 새 사용자 지정 변수를 만들고 저장합니다.



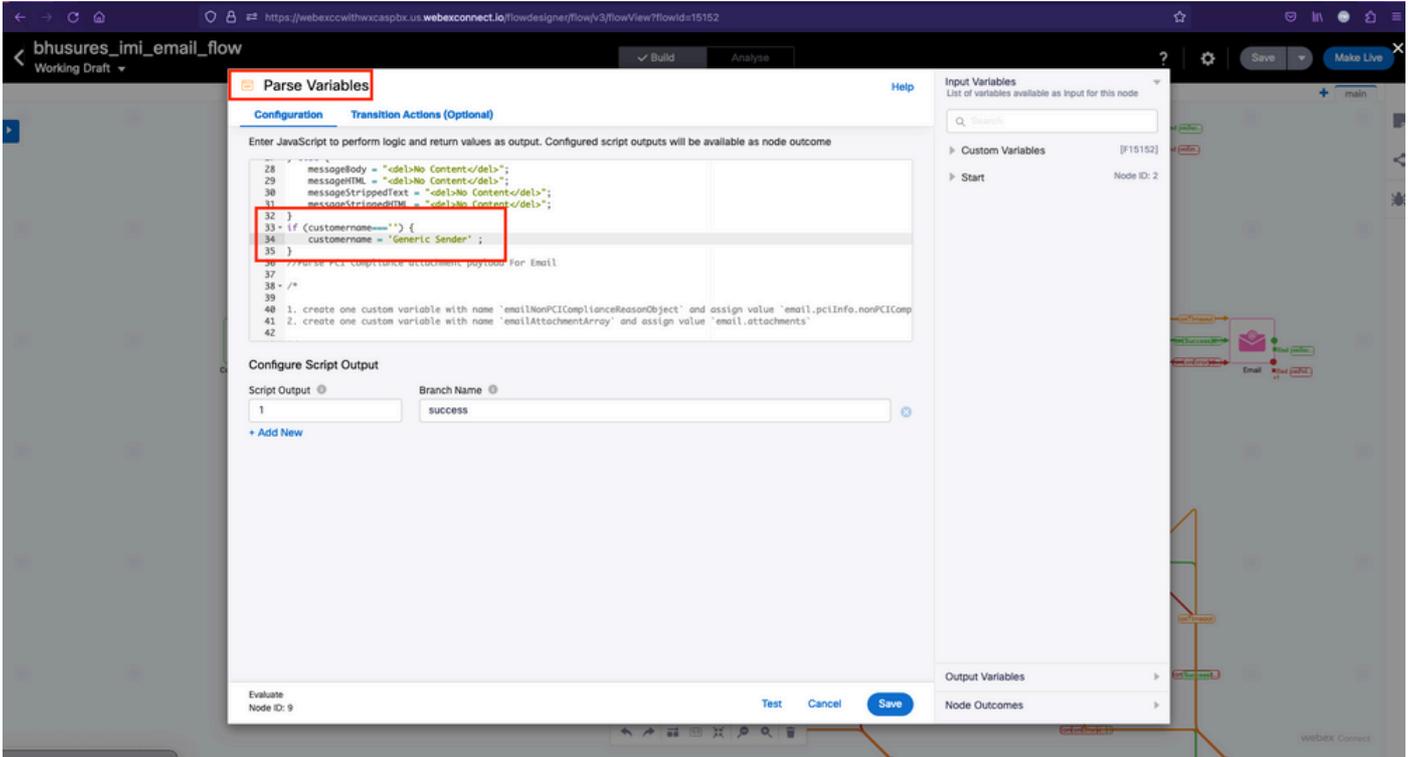
2단계. Configure Email Event Node(이메일 이벤트 노드 구성) -> Transition Actions(전환 작업)(선택 사항) -> "add a new variable(새 변수 추가)" -> select the "customername" variable(1단계에서 생성됨) -> value(값)를 추가하려면 출력 변수 아래에서 email.senderName을 선택합니다. -> Save(저장)를 선택합니다.



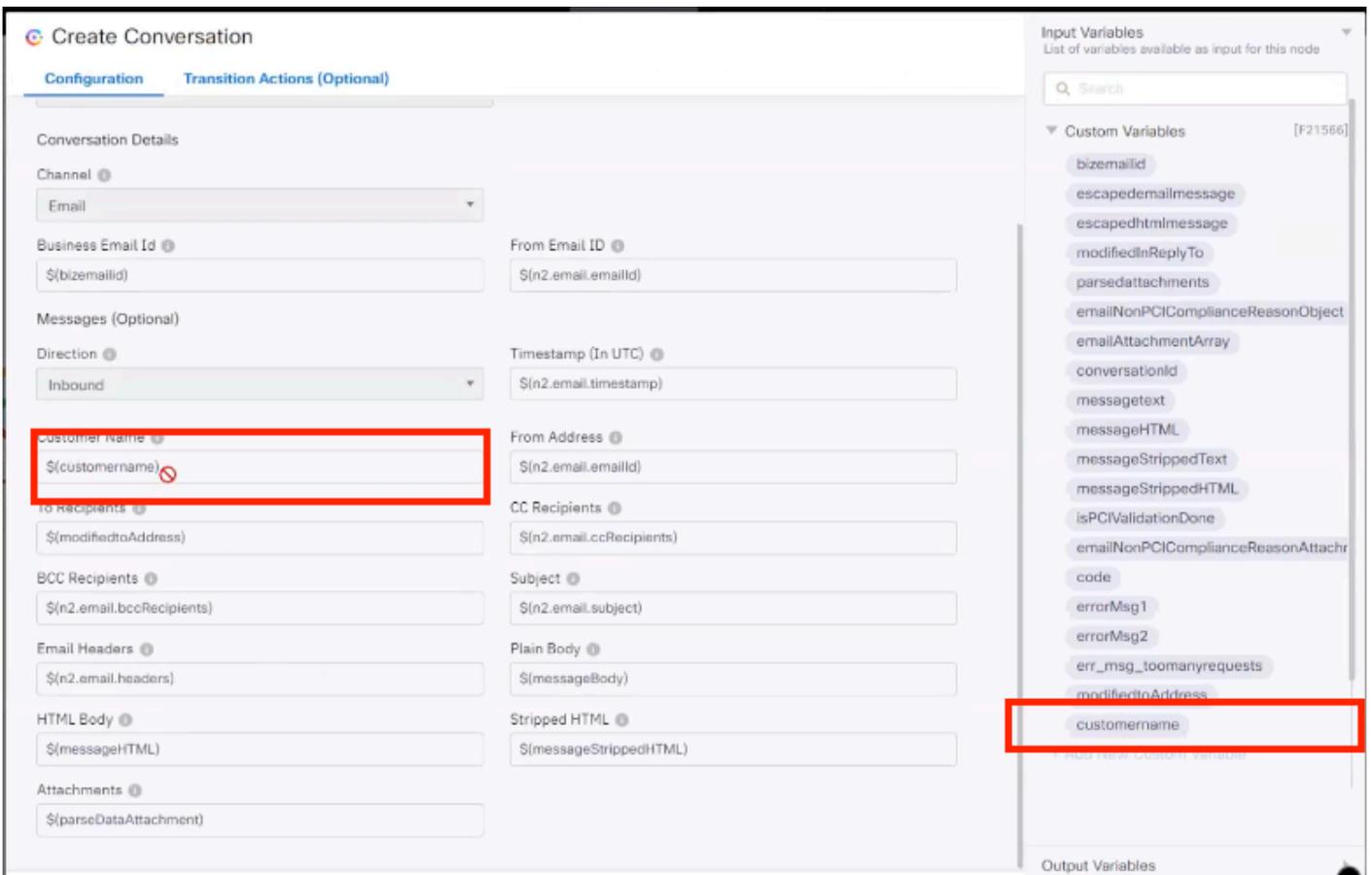
3단계. 구문 분석 변수 노드에 일반 from/sender 이름을 추가하고 저장합니다.

행 33 및 34에서 이 조건을 추가합니다.

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



4단계. Create Conversation(대화 생성) 및 Create Task(작업) 노드에 customername 변수를 추가합니다.



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

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.