

# 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.

: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]

### 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)

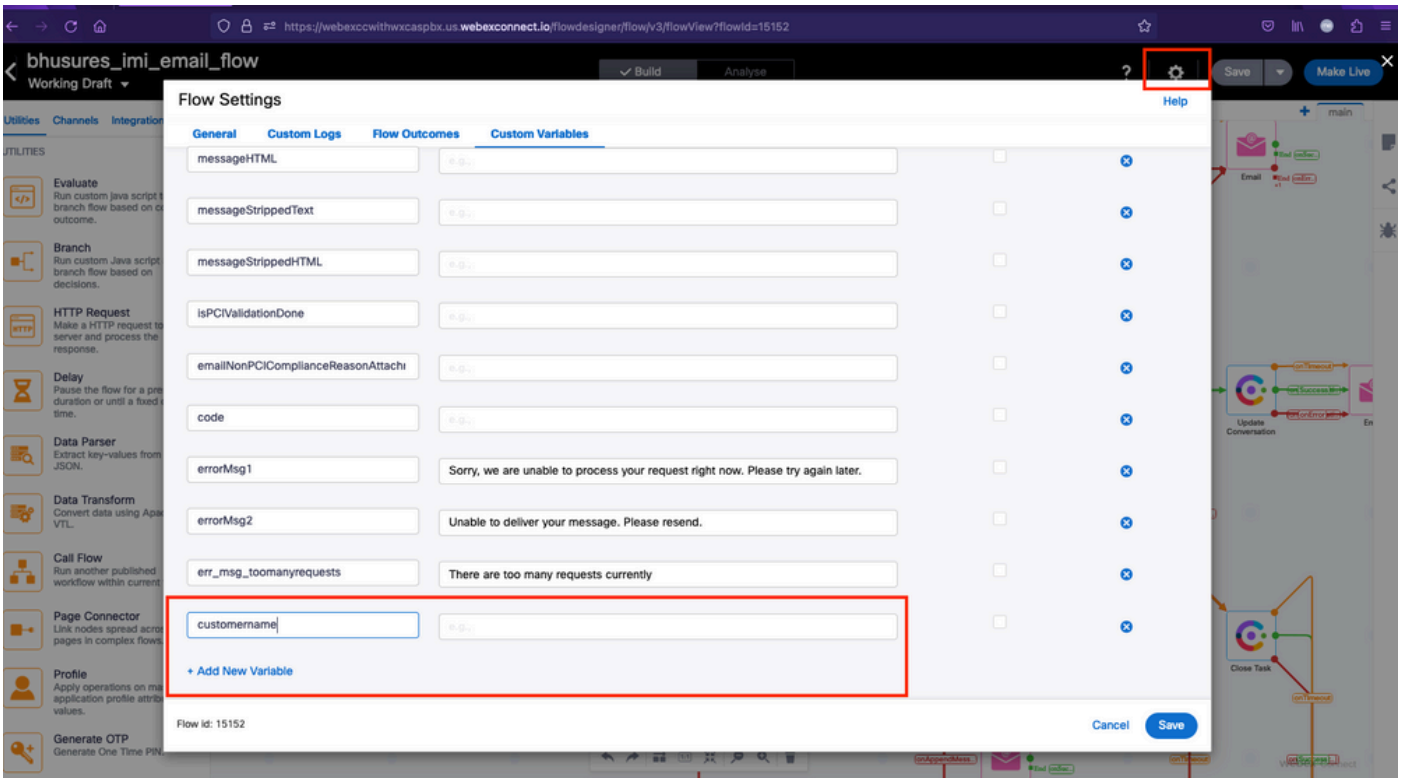
EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emailId)

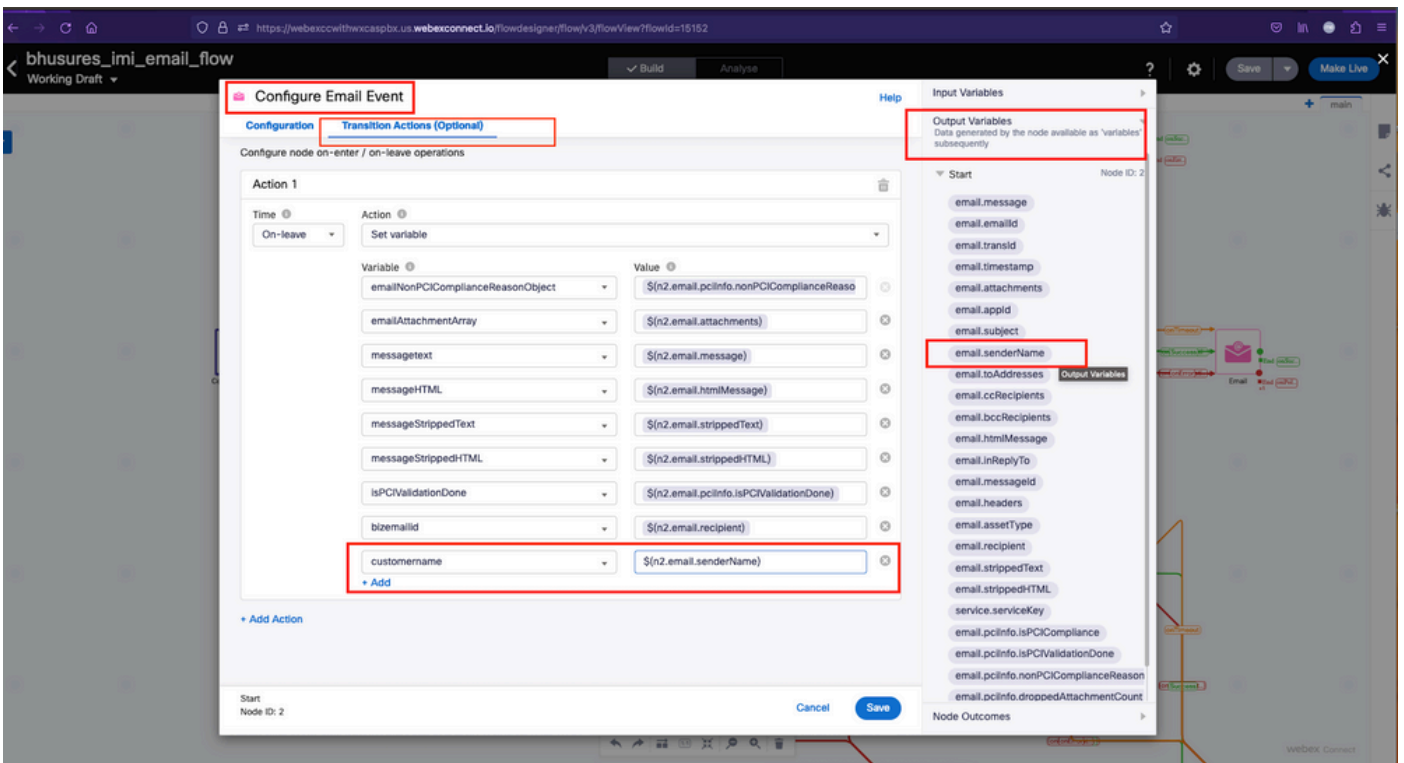
## 솔루션

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.



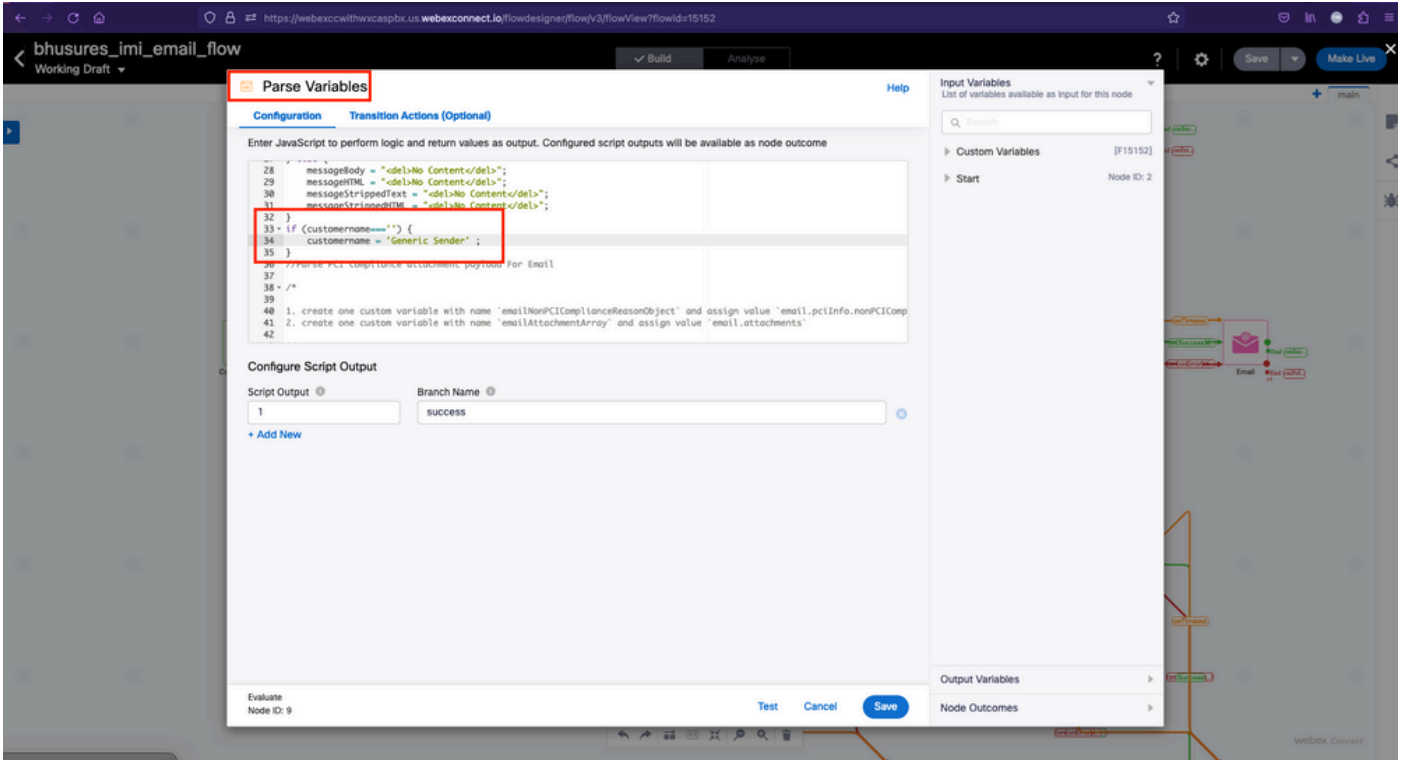
2단계. Configure Email Event Node(이메일 이벤트 노드 구성) -> Transition Actions(전환 작업)(선택 사항) -> "add a new variable(새 변수 추가)" -> select the "customername" variable(1단계에서 생성됨) -> value(값)를 추가하려면 출력 변수 아래에서 email.senderName을 선택합니다. -> Save(저장)를 선택합니다.



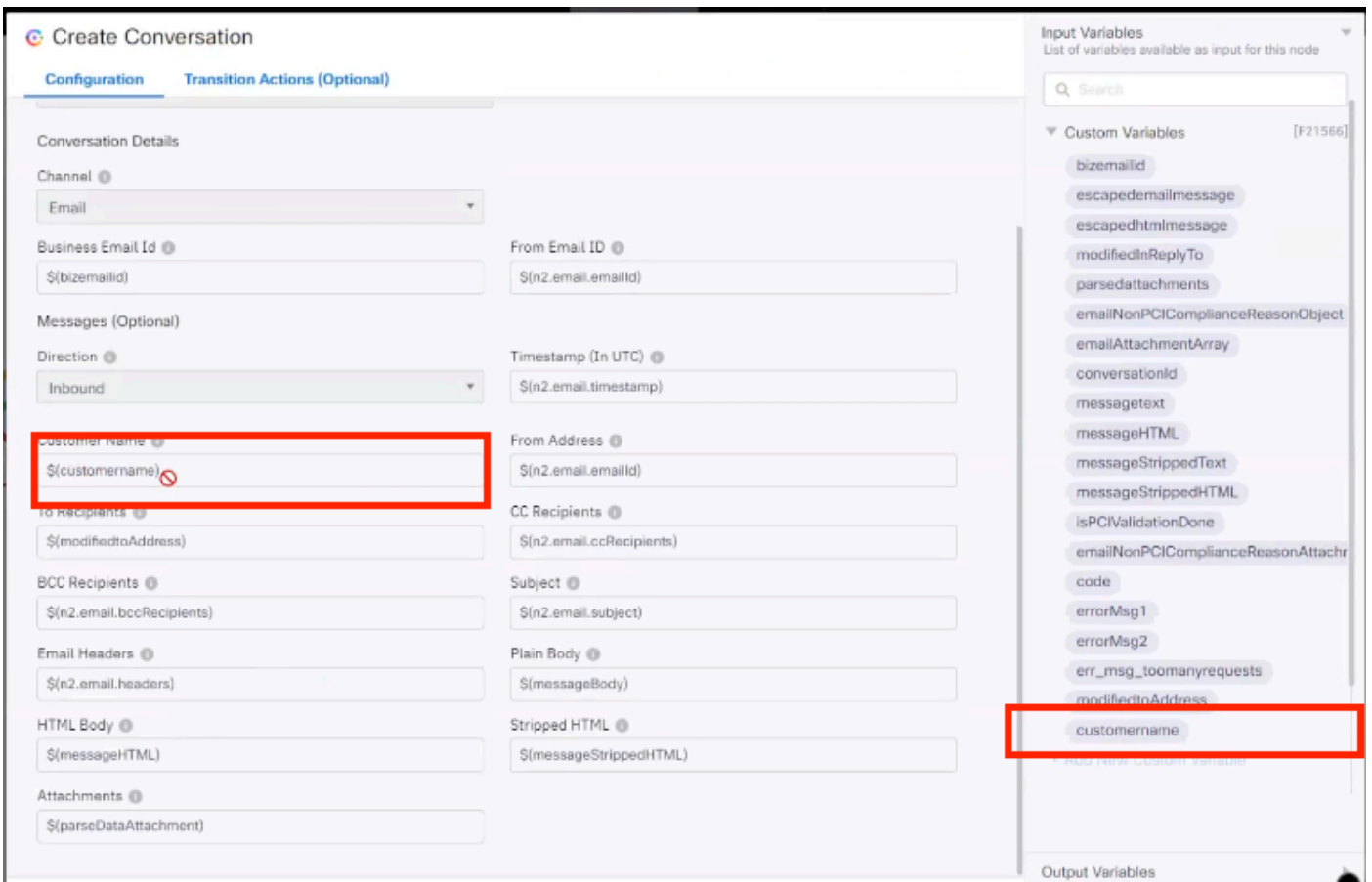
3단계. 구문 분석 변수 노드에 일반 from/sender 이름을 추가하고 저장합니다.

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.