

# Webex Connect e-mail mislukt vanwege lege waarde van klantnaam

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Reden voor de storing](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft een scenario waarin binnenkomende e-mails falen met "status: 4002, desc: waarde is verplicht, naam: klant naam" fout.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0
- Webex Connect Portal met geconfigureerd e-mailstromen

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- WXc 2.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Probleem

Wanneer de e-mailstroom wordt geopend en debug logbestanden worden gedecrypteerd - de fout "**waarde is verplicht, naam: customer name**" wordt gezien bij de knop **Create Task**.

: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]

### **Beschrijving fout:**

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

## **Reden voor de storing**

Het probleem ontstaat doordat een e-mail arriveert zonder de naam van de afzender, omdat de knooppunt **Create Task** de naam van de afzender verwacht - er treedt een fout in de stroom op.

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

CUSTOMER NAME ⓘ

EMAIL ID (Origin) ⓘ

## **Oplossing**

Wijzig de e-mailstroom zodat een generieke naam van/afzender kan worden ingevoegd wanneer e-mails aankomen zonder dit verplichte veld.

Stap 1. Toegang tot de e-mailstroom en klik op het tandwiel in de rechterbovenhoek om toegang te krijgen tot de stroominstellingen. Maak een nieuwe aangepaste variabele met de naam `~customername`™ en sla op.

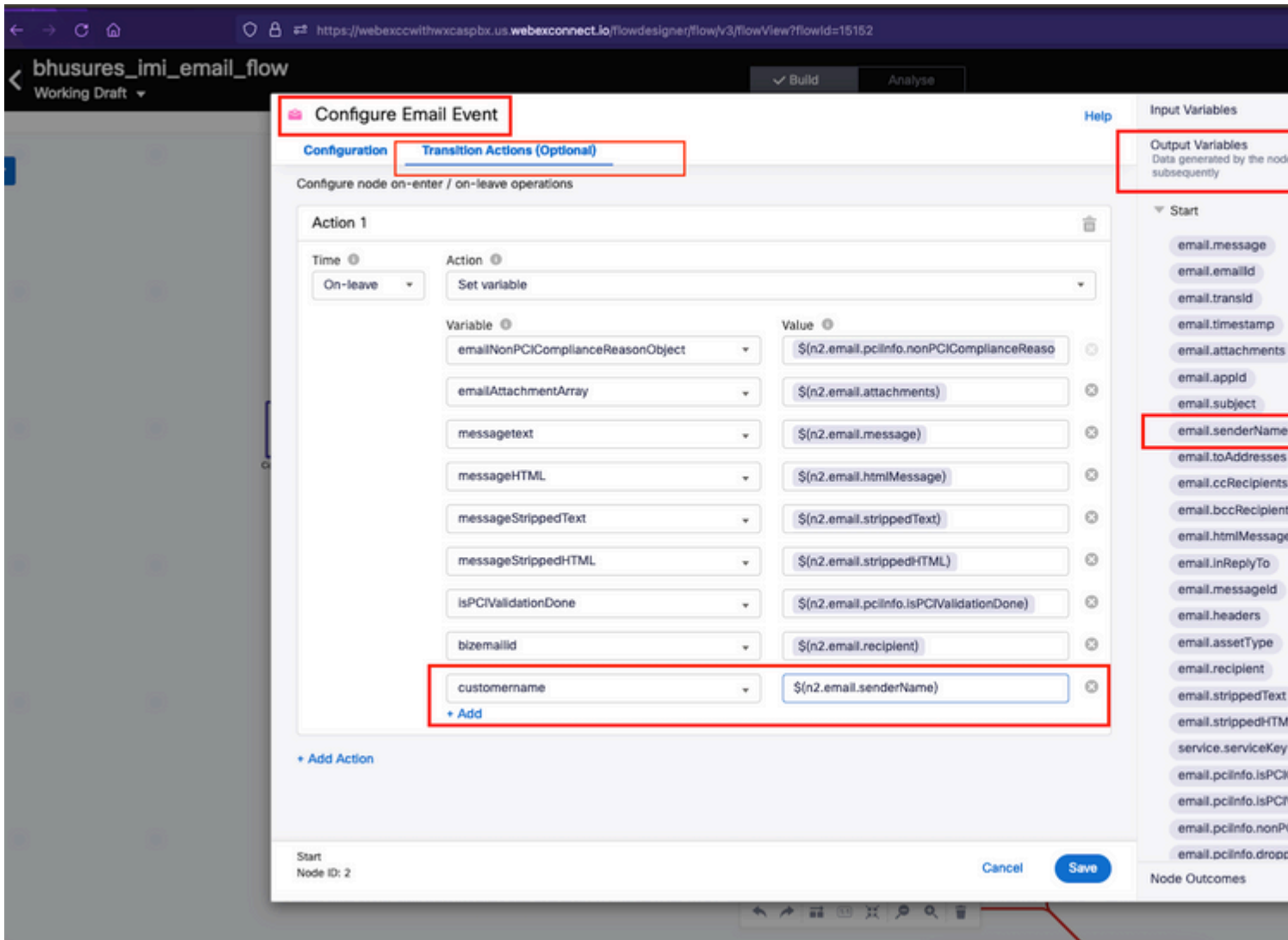
The screenshot shows the 'Flow Settings' dialog box in the webexconnect.io flow designer. The 'Custom Variables' tab is active, displaying a list of variables. The variable 'customername' is highlighted with a red box. Below the list is a '+ Add New Variable' button. The flow ID is 15152.

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

Stap 2. Klik op Email Event Node configureren -> Transition Actions (optioneel) -> selecteer "Een nieuwe variabele toevoegen" -> selecteer de variabele "customername" (gemaakt in stap 1) -> selecteer *email.senderName* onder de uitvoervariabelen om de waarde toe te voegen -> selecteer Opslaan.



Stap 3. Voeg een generieke van/afzender naam toe aan de parse variabelen knooppunt en sla op.

In de lijnen 33 en 34 wordt deze voorwaarde toegevoegd.

```
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

Stap 4. Voeg klantnaamvariabele toe om **Conversation** te maken en **Taakknoppunten** te maken.

# 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

Q Search

▶ Custom Variables [F2]

▶ Start

▶ Evaluate

▶ Search Conversation

▶ Re-Open Conversation

▶ Create Conversation

▶ Append Conversation

Output Variables

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.