

由于客户名称值为空，Webex Connect电子邮件失败

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[失败的原因](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述传入电子邮件失败并出现“status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name ”错误的情况。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心(WxCC)2.0
- 配置了电子邮件流的Webex Connect门户

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

当打开邮件流并解密调试日志时 — 在“创建任务”(Create Task)节点上看到错误“value is mandatory , name :customer name”(值为必填，名称：customer name)。

: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]

错误说明:

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

失败的原因

发生此问题的原因是，电子邮件到达时没有发件人名称，因为Create Task节点要求发件人名称——在流中发生故障。

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emailId)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n2.email.senderName)

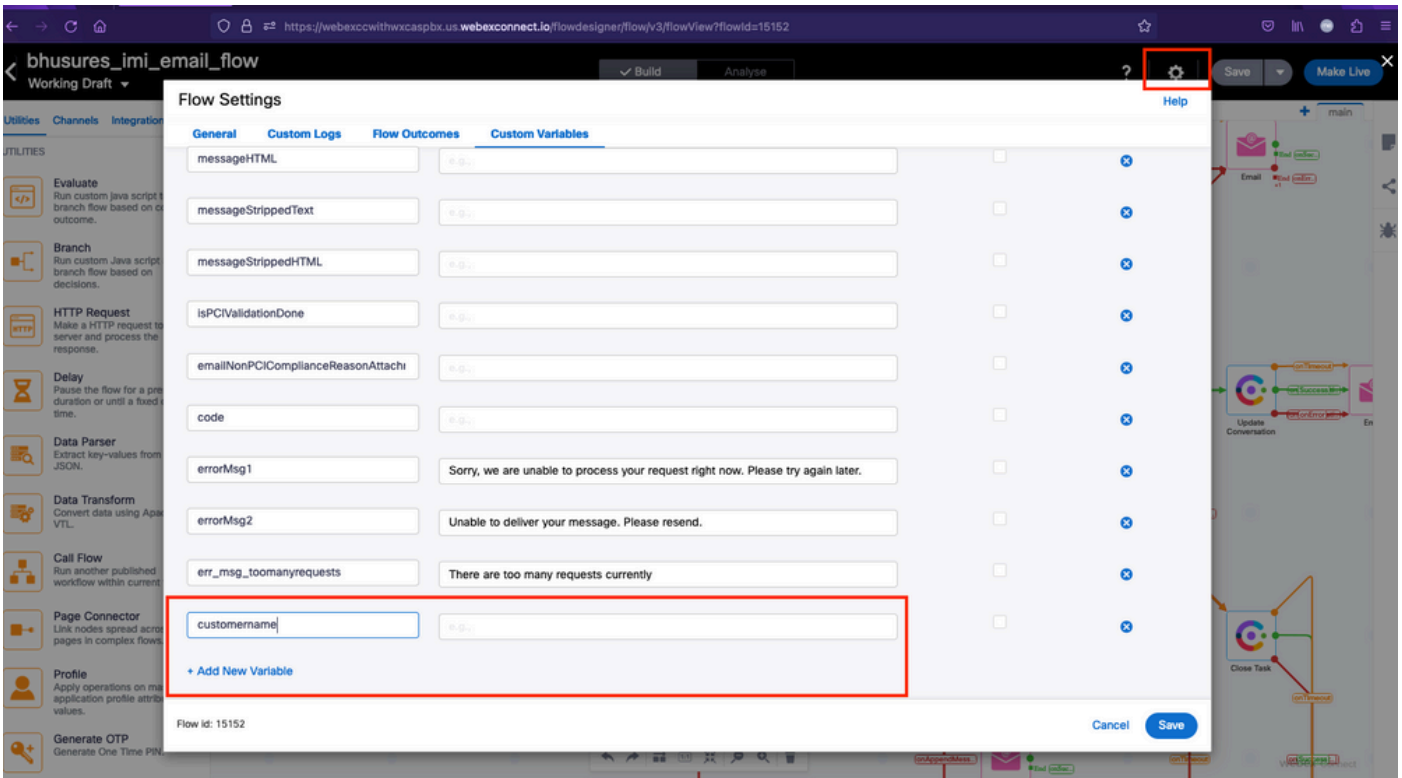
EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emailId)

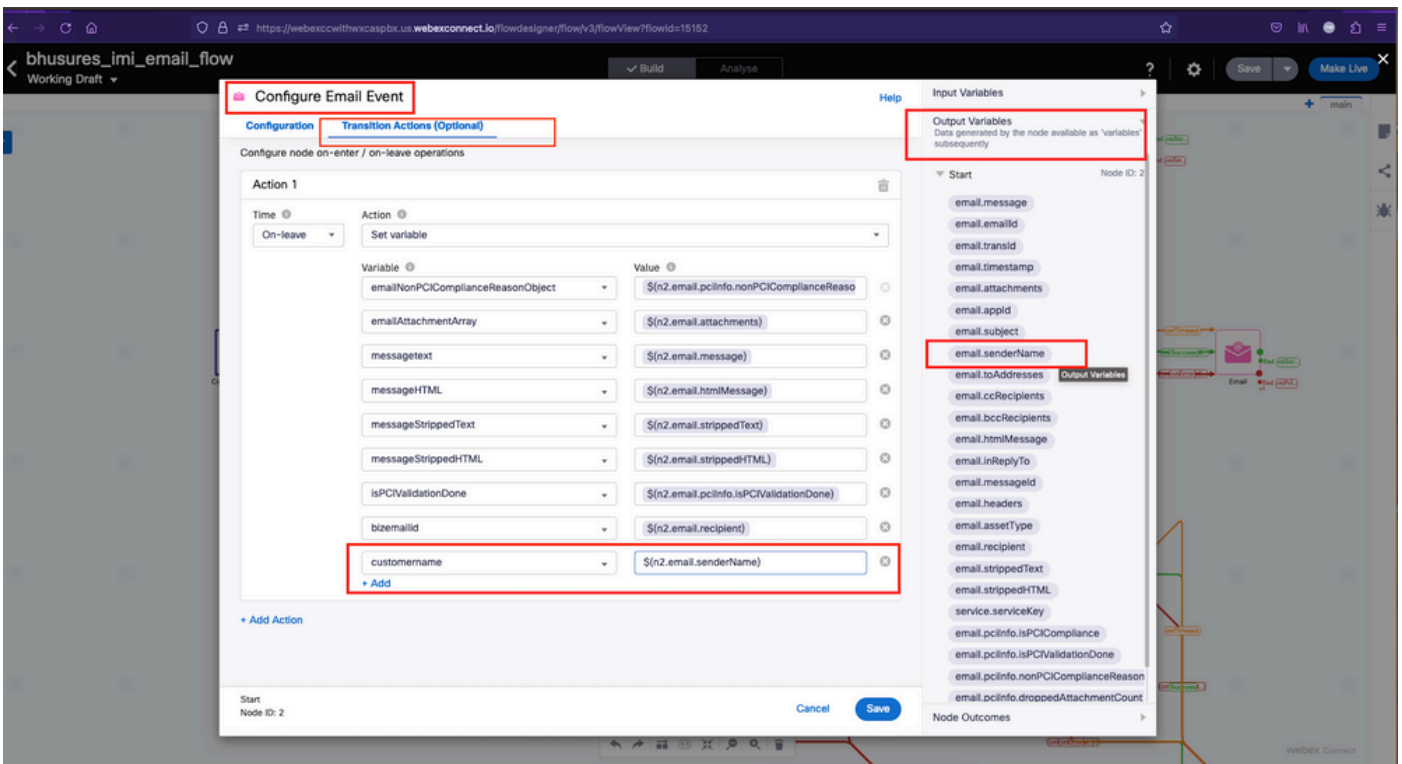
解决方案

修改邮件流，以便在没有此必填字段的邮件到达时插入通用发件人/发件人名称。

步骤1:访问邮件流，然后单击右上角的齿轮以访问流设置。创建名为“customername”的新自定义变量并保存。



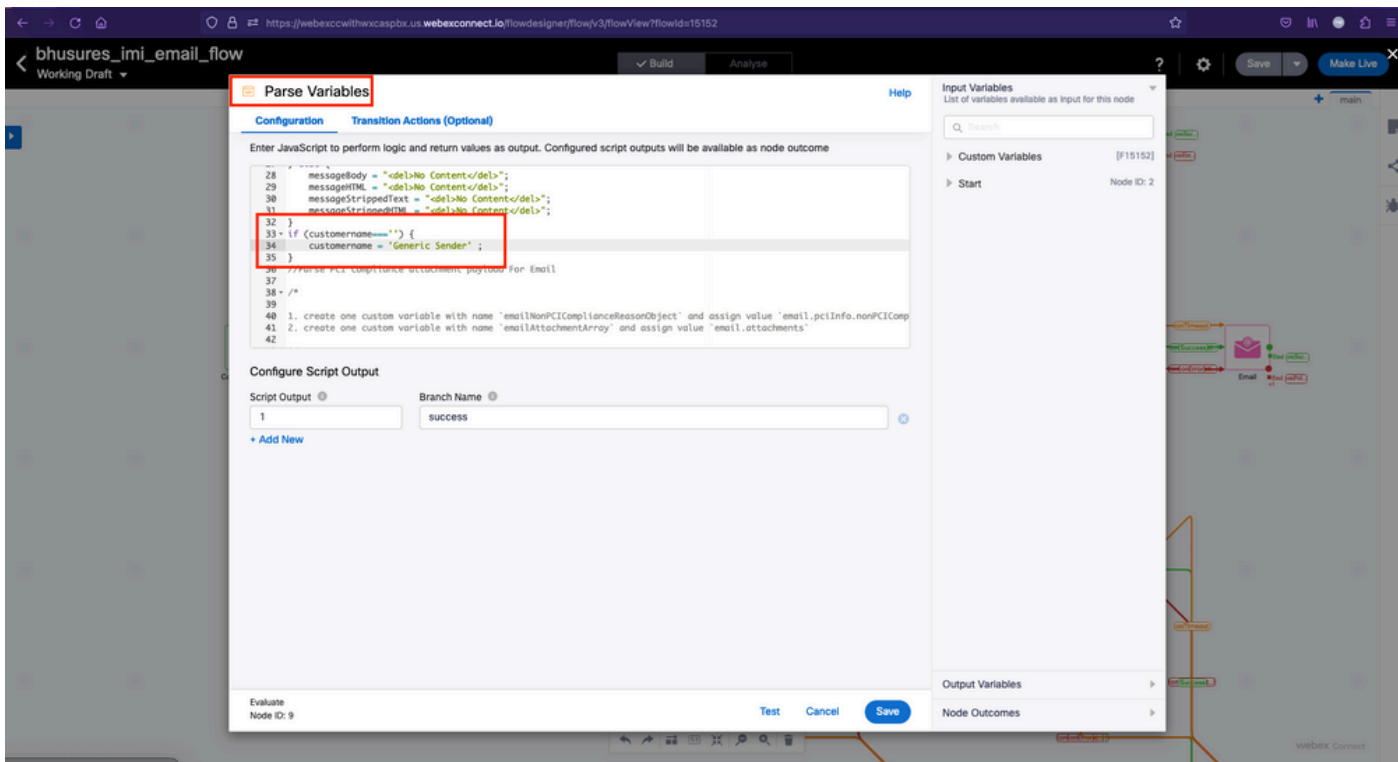
第二步：点击Configure Email Event Node -> Transition Actions (可选) —>选择“add a new variable” ->选择“customername”变量 (在第1步中创建) —>选择email.senderName在输出变量下添加值 —>选择Save。



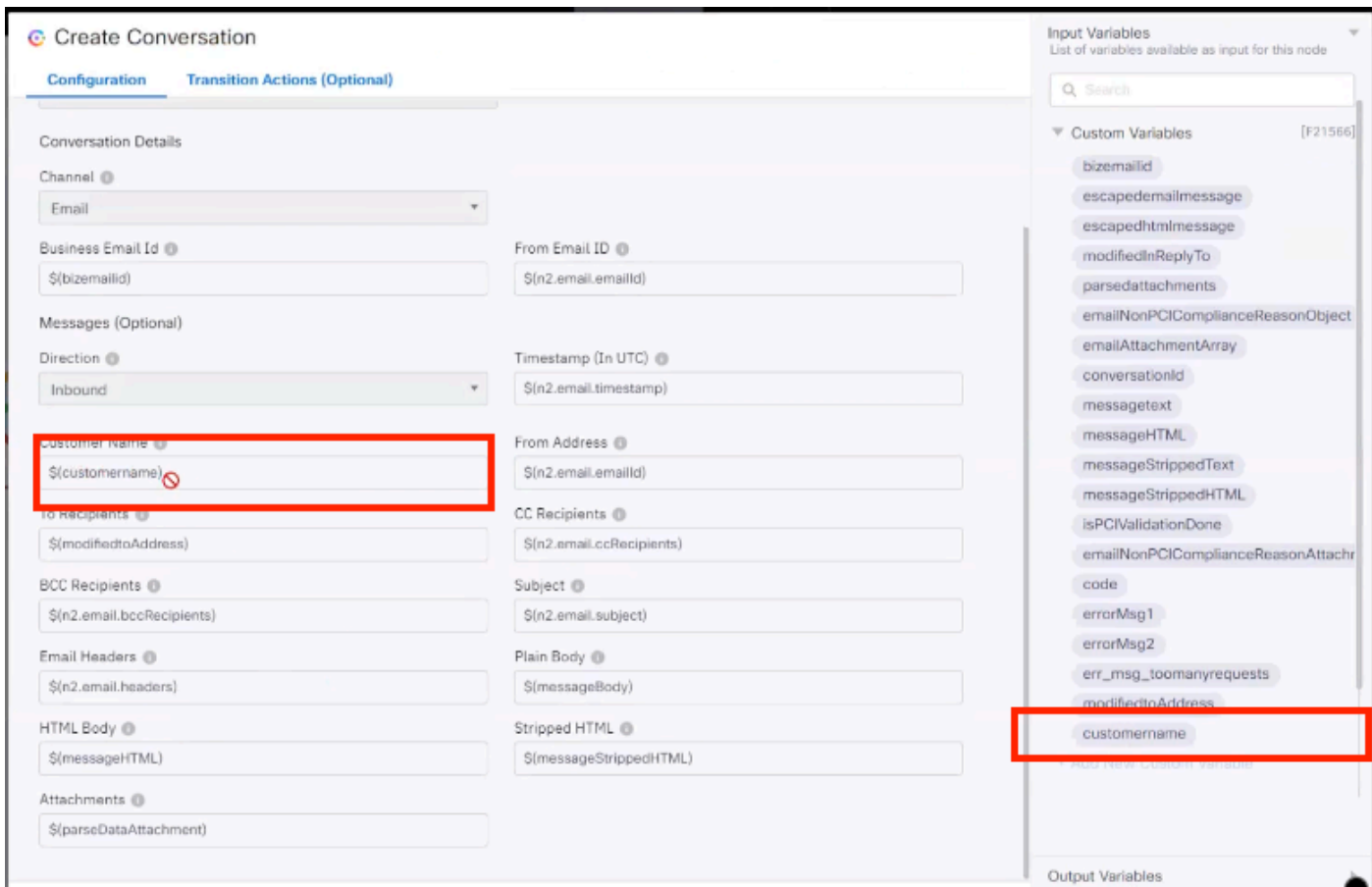
第三步：将泛型发件人/发件人名称添加到解析变量节点并保存。

在第33行和第34行中添加此条件。

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



第四步：将customername变量添加到创建对话和创建任务节点。



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

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。