

Probleemoplossing E-mails gaan naar standaard-uitzonderingswachtrij in ECE

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Procedure](#)

[Verificatie](#)

[Workflow Engine: controleer de status van proces en instantie](#)

[Controleer de beschikbaarheid van e-mail Channel Agent](#)

[Controleer de werkstroomstatus](#)

[Validatie van werkstroomactiviteit](#)

[Geen actieve inkomende werkstromen in de departementsverificatie](#)

[Alarmwerkstromen configureren en problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt isoleren en oplossen die betrekking hebben op e-mails die naar de standaard uitzonderingswachtrij zijn gerouteerd in Cisco Enterprise Chat en Email (ECE).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6.x
- Cisco Packaging Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6.x
- Enterprise Chat en e-mail (ECE) release 12.6.x

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCS release 12.6.2
- Enterprise Chat en email (ECE) 12.6.1

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.

Achtergrondinformatie

Wachtrijen bevatten inkomende klantenserviceactiviteiten zoals e-mails en chat-sessies die wachten om toegewezen te worden aan agents.

ECE is uitgerust met een Default Exception Queue die al beschikbaar is. Meer wachtrijen kunnen aan de toepassing worden toegevoegd door MRD's te importeren. Dit maakt een Unified CCE-type wachtrij en het routeren van activiteiten uit deze wachtrij wordt gedaan door Unified CCE.

Uitzonderingswachtrij standaard wordt in elke afdeling een uitzonderingswachtrij gemaakt. Activiteiten worden naar de uitzonderingswachtrij gerouteerd wanneer:

- Er zijn geen actieve inkomende workflows in de afdeling.
- Een werkstroom wordt geconfronteerd met een fout tijdens het verwerken van activiteiten.
- De wachtrij die gebruikt wordt in een werkstroom wordt inactief gemaakt. Alle activiteiten die naar de inactieve wachtrij komen, worden naar de uitzonderingswachtrij gerouteerd.
- E-mails worden teruggestuurd.
- Een `new_task_failure` bericht wordt teruggestuurd door Unified CCE, zodra EAAS de `New_Task_Failure` reactie 3 keer post first failure response ontvangt (dat wil zeggen, eerste fout antwoord + 3 herpoging) en dan EAAS routeert dergelijke activiteiten naar de Exception wachtrij.
- Als een verbinding met het Cisco-routersysteem verloren is, bijvoorbeeld als de MR. PIM-machine tijdelijk wordt uitgeschakeld of opnieuw wordt gestart.

Procedure

Dit document toont de stappen die nodig zijn om problemen op te lossen en te isoleren met inkomende e-mails die zijn verstuurd naar de standaard uitzonderingswachtrij. Het is een procedurele checklist die ingenieurs helpt om relevante kwesties sneller te isoleren of op te lossen.

Om ECE effectief problemen op te lossen, gaat u de stroom in drie poten verdelen. Dit is gelijkaardig aan hoe u een stroom van de stenvraag zou benaderen. Deze drie poten zijn als volgt:

1. Ingress Leg - Van de klant naar ECE.
2. Behandelingsbeen - overstappen van ECE naar UCCE.
3. Agent Leg - de klant verbinden met een agent.

Verificatie

Dit document is voornamelijk gericht op behandelingsarm door de volgende punten te verifiëren:

Workflow Engine: controleer de status van proces en instantie

Partition

Apps Departments Integration Language Tools Security **Services** Storage System Resources Tools User

Q Items that contain... Processes Q Items that contain... **New**

Name	State	Description	Actions
rules-process	Running	Rules process	...

Workflow Engine

Partition

Apps Departments Integration Language Tools Security **Services** Storage System I

Q Items that contain... **Instances** Q Items that contain...

Name	State	Description	Actions
workflow-instance	Running	Workflow engine instance	...

Workflow Engine

Opmerking: controleer EAAS- en EAMS-processen als ze actief zijn en ze moeten actief zijn.

Controleer de beschikbaarheid van e-mail Channel Agent

Er zijn vele manieren om te verifiëren als de agenten het programma worden geopend maar u kunt rctest gebruiken.

<#root>

The agent does not log in.

rctest: agent_status /agent 5001

domain: Email_MRD (5001),

state = [off],

239 secs

C off Inbound_SG (5011, periph# 3)

off agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [off], 239 secs

C off Outbound_SG (5012, periph# 4)

off agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

The agent does log in to ECE but the agent is not marked as available for email channel.

domain: Email_MRD (5001),

state = [nr-0:1[0],R]

, 9 secs

CL nr Inbound_SG (5011, periph# 3)

L nr agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [nr-0:1[0],R], 9 secs

CL nr Outbound_SG (5012, periph# 4)

L nr agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

The agent does log in to ECE as well as the agent is marked as available for email channel.

domain: Email_MRD (5001),

state = [na-0:1[0],RA],

4 secs

CL na Inbound_SG (5011, periph# 3)

L na agent_peripheral.Email_MRD.14828 (5008, periph# 58660)

domain: OutboundEmail_MRD (5002), state = [na-0:1[0],RA], 4 secs

CL na Outbound_SG (5012, periph# 4)

L na agent_peripheral.OutboundE.30541 (5009, periph# 74372)

Here you can find more explanation for rttest output regarding agent's availability.

off

- NotLoggedIn

nr

- NotReady

na

- NotActive

0:1

- AciteTasks

(0)

:ConcurentTaskLimit

(1)

RA

- R is routable (if set),

A

indicated the router considers the agent available for new work in this domain.

Controleer de werkstroomstatus

U moet de werkstroomnaam zien op de controlepagina van de activiteit zoals u die ziet in de

afbeelding.

The screenshot shows a software interface with two main sections: 'Activity Details' and 'Audit'. The 'Activity Details' section is highlighted with a red box and contains the text 'Activity Body'. Below it is a 'Notes' section with the text 'No notes' and a 'Delete' button. The 'Audit' section is also highlighted with a red box and contains a list of events. One event is highlighted with a red box: '07/21/2024 02:02:32 AM System Services Assigned to queue TAC Queue By Inboud WF Workflow'. Other events include 'New incoming mail', 'New case created', 'Activity assigned to new case 6073', 'Sent to Unified CCE for routing', and 'Unified CCE identified agent1 for assignment'.

Dan kun je verifiëren of die workflow actief is. Navigeren naar service > workflow.

The screenshot shows a software interface with a table of workflows. The table has columns for 'Name', 'Description', 'Active', 'Type', and 'Actions'. The 'Inboud WF' row is highlighted with a red box. The table also includes a search bar and a sidebar with navigation options like 'Business Calendars', 'Call Variables', 'Codes and Classifications', 'Macros', 'Queues', 'Service Levels', 'Workflow', 'Alarm', 'Inbound', and 'Outbound'.

Name	Description	Active	Type	Actions
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email wo...	Yes	Email	...
Inboud WF		Yes	Email	...
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound wo...	Yes	Email	...
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transfe...	No	Email	...

Validatie van werkstroomactiviteit

Regels-proces logboeken op het niveau van INFO kunnen u nuttige informatie geven om de relevante kwesties te isoleren en problemen op te lossen. Om het juiste spoorniveau te verzekeren, navigeer naar Verdeling > de Middelen van het Systeem > het proces van regels.

Enterprise Chat and Email

Partition Administrator

System Resources

Name	Description
ece:alarm-rules-process	ece:alarm-rules-process
ece:ApplicationServer	ece:ApplicationServer
ece:component-status	ece:component-status
ece:DatabaseMonitoring	ece:DatabaseMonitoring
ece:DSMController	ece:DSMController
ece:DSMControllerLaunchHelper	ece:DSMControllerLaunchHelper
ece:dsm-registry	ece:dsm-registry
ece:dx-process	ece:dx-process
ece:EAAS-process	ece:EAAS-process
ece:EAMS-process	ece:EAMS-process
ece:MessagingServer	ece:MessagingServer
ece:monitor-process	ece:monitor-process
ece:ProcessLauncher	ece:ProcessLauncher
ece:purge-process	ece:purge-process
ece:report-process	ece:report-process
ece:rules-cache-process	ece:rules-cache-process
ece:rules-process	ece:rules-process

Zorg ervoor dat het Maximale overtrek-niveau is ingesteld op 4-Info.

Enterprise Chat and Email

Partition

Edit Process Log: ece:rules-process

Process Logs

General

Advanced Logging

Name: ece:rules-process

Description: ece:rules-process

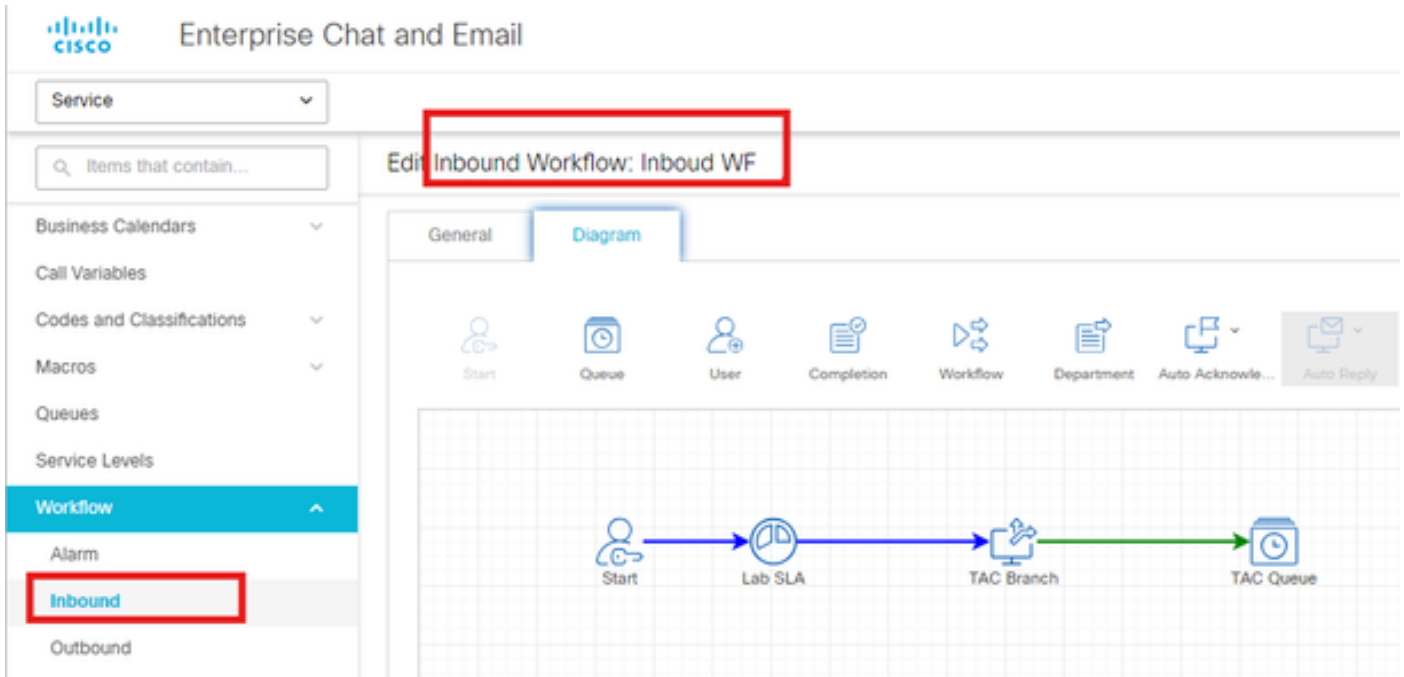
Maximum Trace Level: 4 - Info

Log File Name: eg_log_ece_rules-process.log

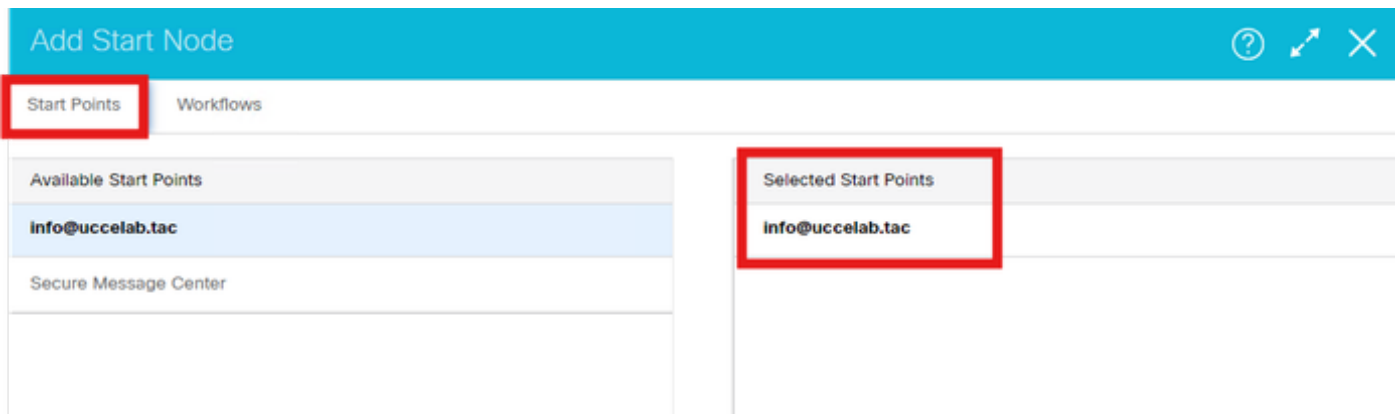
Maximum File Size: 5MB

Extensive Logging Duration

Deze workflow toont hoe je e-mails die in een bedrijf komen, moet beheren. Eerst wordt een serviceniveau ingesteld voor de e-mails. Op basis van de conditie van de vertakking routeert het de activiteit naar de respectievelijke wachtrij.



Bij start node kunt u de alias toewijzen aan de inkomende workflow. In dit voorbeeld is het info@uccelab.tac.



Met serviceniveaus kunt u responsverwachtingen instellen voor inkomende interactie met klanten. Het serviceniveau kan worden gedefinieerd voor gevallen en alle activiteiten behalve chatactiviteiten. Zodra bepaald, worden zij gebruikt in werkstromen om activiteit routing te beïnvloeden. Dit voorbeeld verklaart SLA node Lab SLA dat is gekoppeld aan de regelLab SLA-regel die alle inkomende e-mails naar info@uccelab.tac specificeert, specifiek, die wordt geëvalueerd en ware acties uitgevoerd sinds de inkomende e-mail was naar info@uccelab.tac.

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
workflow item: 1032 -
```

```
Activity Id: 6081 <@>
2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
```

Executing Workflow item: Lab SLA

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: Lab SLA Rule -

Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.186 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

egml_email.to_or_cc_email_address -

Comparing: [Ljava.lang.String;@6a6230a5 == info@ucclab.ta

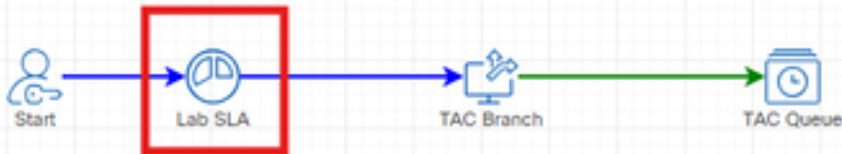
c

- Activity Id: 6081 <@>

2024-06-06 15:50:49.202 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

True action executed for the Rule: Lab SLA Rule

- Activity Id: 6081 <@>



Service Level Rule Configuration

Name of the New Node *:

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

This rule is always true.
 This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean
<input type="text" value="Lab SLA Rule"/>	Email	To or cc e_...	==	info@ucce... AND

If the rule is TRUE, then set activity service level:

If the rule is TRUE, then set case service level:

If no TRUE rule is found, then set activity service level:

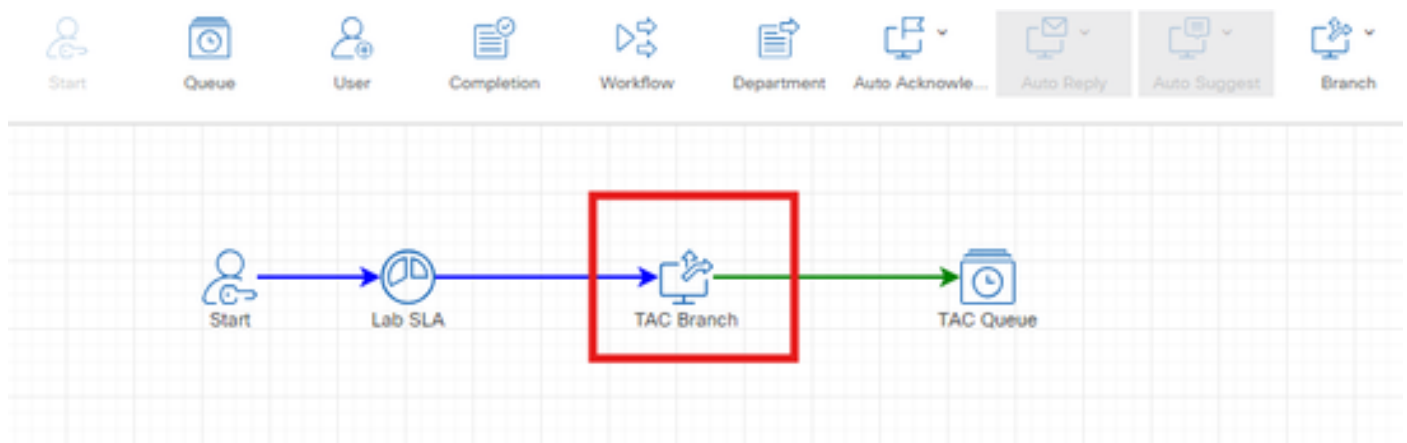
If no TRUE rule is found, then set case service level:

Vestigingsknooppunt is een beslissingspunt waar u beslist welk soort werk moet worden gerouteerd naar welke bron. Met behulp van regels kunt u het werk automatisch naar de resources leiden die het kunnen verwerken. De activiteiten kunnen naar gebruikers, wachtrijen, afdelingen of een andere workflow worden gerouteerd. Dit voorbeeld verklaart takknooppunt TAC Branch dat gekoppeld is aan de regel TAC Regel die alle inkomende e-mails met titel specificeert die SR# bevat, specifiek, die wordt geëvalueerd en ware acties uitgevoerd sinds de inkomende e-mail met titel SR#123456789.

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
internal workflow item: 1033
- Activity Id: 6081 <@>
2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
Executing Workflow item: TAC Branch
- Activity Id: 6081 <@>
2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
Rule Evaluated: TAC Rule
- Activity Id: 6081 <@>
2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
egml_email.subject - Comparing: SR#123456789 contains SR#
- Activity Id: 6081 <@>
2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
True action executed for the Rule:
TAC Rule - Activity Id: 6081 <@>



Branch Rule Configuration

Name of the New Node *:

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

+

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean
<input type="text" value="TAC Rule"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Subject"/>	<input type="text" value="Contains"/>	<input type="text" value="SR#"/>
				<input type="text" value="AND"/>

If the rule is TRUE, route to this target:

If no TRUE rule is found, route to this target:

Deze logregel legt uit dat activiteit verplaatst wordt naar wachtrij volgens het ontwerp van de workflow.

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-06-06 15:50:49.264 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
Activity moved to Queue Id:
1008 - Activity Id: 6081 - approval_type configured for the queue: <@>
```

Hetzelfde voorbeeld verklaart vertakking knooppunt, TAC vertakking, dat is gekoppeld aan de TAC-regel die alle inkomende e-mails specificeert met titel die SR# specifiek bevat dat wordt geëvalueerd, en valse actie uitgevoerd voor de regel omdat de inkomende e-mail was met titel die case#123456789 bevat, en het bevatte geen SR# in de titel. Gebaseerd op dat, werd de activiteit niet verwerkt en verplaatst naar standaard uitzonderingsrij.

<#root>

log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process

2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Executing Workflow item: TAC Branch

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

Rule Evaluated: TAC Rule

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

evaluate() <@> Condition Attribute is : egml_email.subject - Comparing: case#123456789 contains SR#


- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.504 GMT+0000 <@> INFO <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

False action executed for the Rule: TAC Rule

- Activity Id: 6086 <@>
2024-06-06 16:14:20.535 GMT+0000 <@> ERROR <@> [68:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:4744 <@> PID:

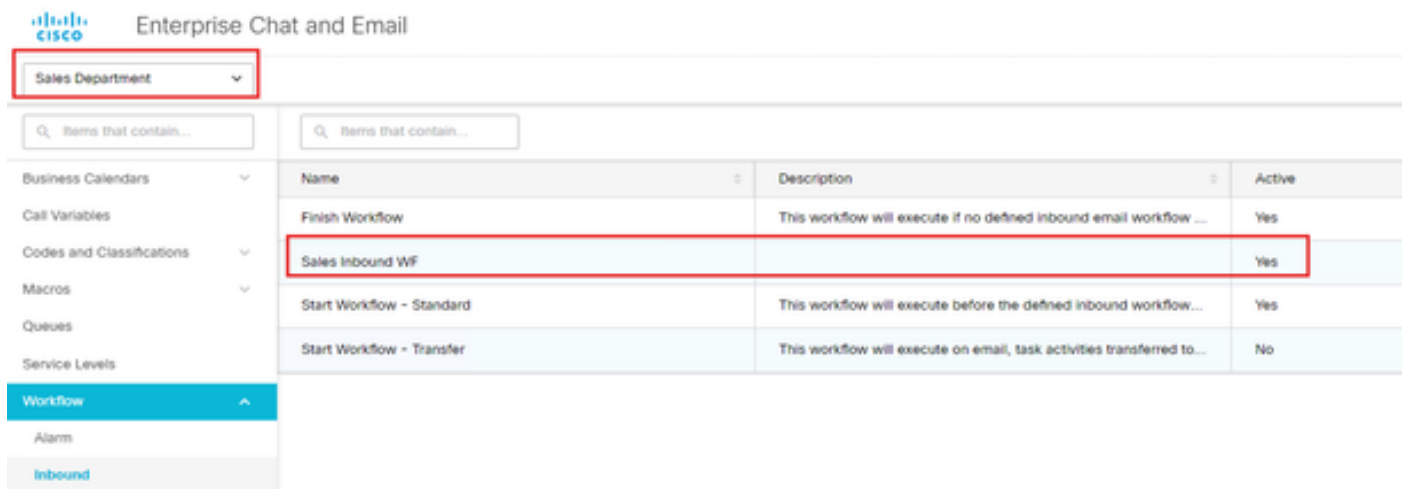
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue

: Property = ActivityId & value = 6086
Property = CaseId & value = 6052
Property = DepartmentId & value = 999
Property = ActivityType & value = 1
Property = ActivityMode & value = 100
Property = ActivitySubType & value = 1
Property = ActivityStatus & value = 4000
Property = ActivitySubStatus & value = 4100
Property = ActivityPriority & value = 0
Property = DateCreated & value = 2024-06-06 16:14:09
Property = CreatedBy & value = 12
Property = DateModified & value = 2024-06-06 16:14:20
Property = DueDate & value = 06/06/2024 16:24:09

 Tip: Als de activiteit wordt verstuurd naar de uitzonderingswachtrij voor het verzenden van New_task, moet u zich richten op de werkstroomconfiguratie en werkstroomregels en Als de activiteit wordt verstuurd naar de uitzonderingswachtrij na het verzenden van New_task, moet u zich concentreren in het EAAS-proces .

Geen actieve inkomende werkstromen in de departementsverificatie

In dit voorbeeld, toont het het verschil vanuit logboekperspectief wanneer er binnenkomend actief werkschema vergeleken met het geval is wanneer er geen actieve werkstromen zijn.



Enterprise Chat and Email

Sales Department

Items that contain...

Name	Description	Active
Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email workflow ...	Yes
Sales Inbound WF		Yes
Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound workflow...	Yes
Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transferred to...	No

Workflow

Alarm

Inbound

Sales Department is geconfigureerd met actieve Sales Inbound WF-workflow, zoals u kunt zien, de activiteit die normaal naar de wachtrij wordt gerouteerd nadat inkomende workflow is geactiveerd.

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-08-08 18:02:05.323 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Executing Workflow: Sales Inbound WF

- Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.323 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Executing Workflow item: Sales Queue

- Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Routing to external queue

: 1023 - Activity Id: 6139 <@>

```
2024-08-08 18:02:05.324 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> PI
```

Aan de andere kant, als er geen actieve inkomende workflow is, brengt ECE Finish Workflow. Deze workflow wordt uitgevoerd als er geen gedefinieerde inkomende e-mail workflow bestaat voor de afdeling.

Enterprise Chat and Email

Sales Department

Items that contain...

	Name	Description	Active
	Finish Workflow	This workflow will execute if no defined inbound email workflow ...	Yes
	Sales Inbound WF		No
	Start Workflow - Standard	This workflow will execute before the defined inbound workflow...	Yes
	Start Workflow - Transfer	This workflow will execute on email, task activities transferred to...	No

Business Calendars

Call Variables

Codes and Classifications

Macros

Queues

Service Levels

Workflow

Alarm

Inbound

Outbound

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_rules-process
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
Executing Workflow: Finish Workflow
```

```
- Activity Id: 6140 <@>
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
Finished execution of Workflow: Finish Workflow
```

```
- Activity Id: 6140. Time taken = 0 seconds. <@>
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
2024-08-08 18:14:35.831 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
2024-08-08 18:14:35.858 GMT+0000 <@> INFO <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
2024-08-08 18:14:35.867 GMT+0000 <@> ERROR <@> [3626:BPRulesInstance id : 996] <@> ProcessId:8668 <@> P
```

```
checkAndMoveStuckActivitiesToException() <@> Activity is not processed, moving to exception queue
```

```
: Property = ActivityId & value = 6140
```

```
Property = CaseId & value = 6086
```

```
Property = DepartmentId & value = 1002
```

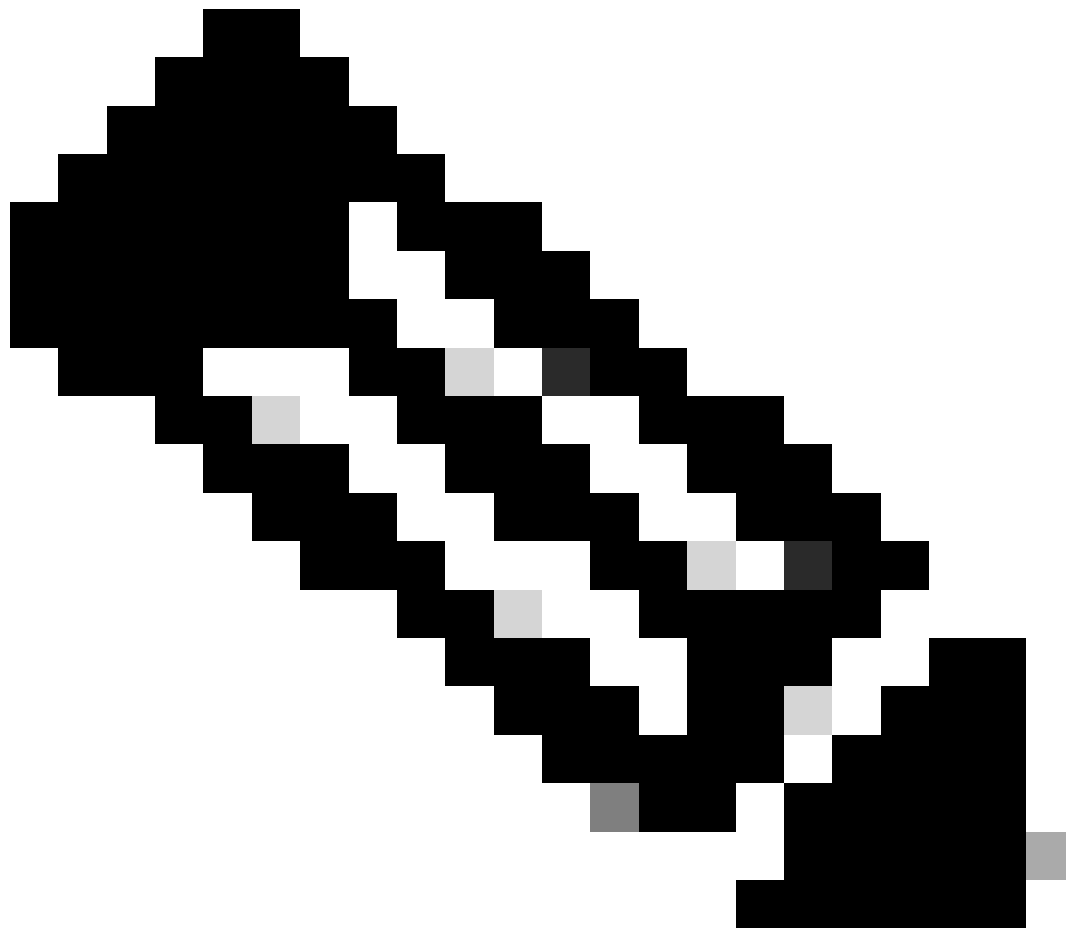
Alarmwerkstromen configureren en problemen oplossen

Alarmworkflow is praktischer wanneer er grote aantallen e-mails in de standaard uitzonderingswachtrij zijn. Alarmworkflow is ingesteld om meldingen te verzenden wanneer activiteiten naar de uitzonderingswachtrij worden gerouteerd vanwege workflowfouten die tijdens de verwerkingsactiviteiten worden aangetroffen.

U kunt e-mailactiviteiten in standaard uitzonderingswachtrij in alarmworkflow voltooien zoals u in dit voorbeeld ziet. Deze werkstroom controleert op e-mailactiviteiten in de standaard uitzonderingswachtrij die binnen 30 minuten moeten worden uitgevoerd om ze terug te leiden naar

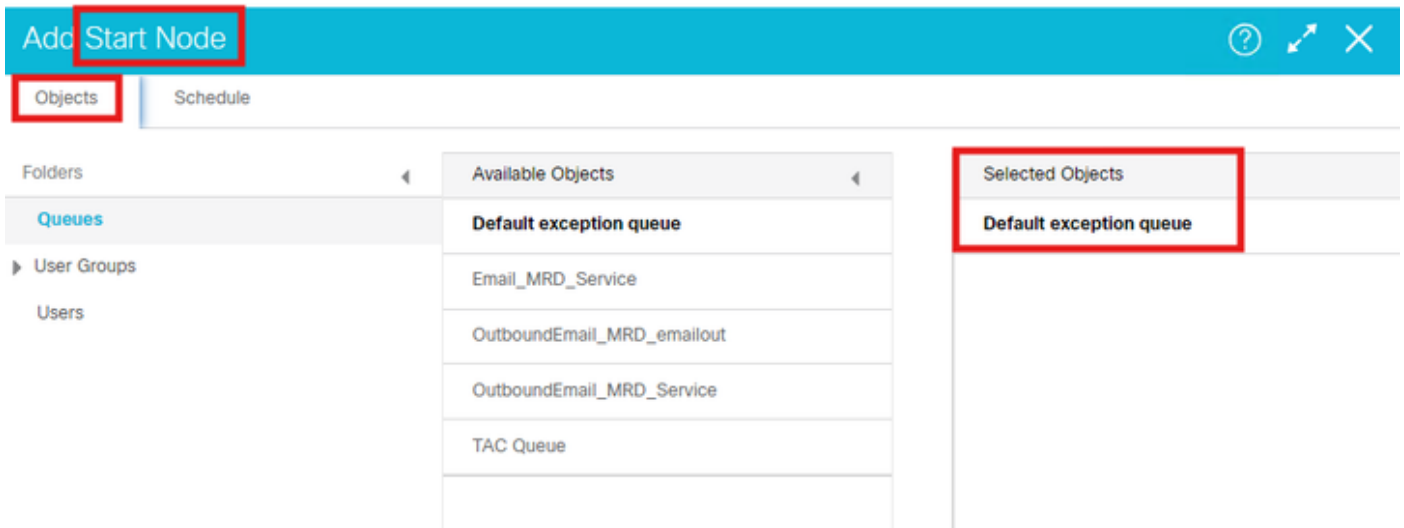
de TAC wachtrij. U moet voorkomen dat alle activiteiten worden teruggestuurd naar de TAC-wachtrij. Configureer deze stroom: Start > Alarm > TAC Queue.

The screenshot displays the Cisco Enterprise Chat and Email configuration interface. The top left shows the Cisco logo and the title "Enterprise Chat and Email". Below this is a "Service" dropdown menu. A search bar contains the text "Items that contain...". The left sidebar lists various configuration categories: Business Calendars, Call Variables, Codes and Classifications, Macros, Queues, Service Levels, Workflow, Alarm, Inbound, and Outbound. The "Workflow" category is expanded, and the "Alarm" sub-category is highlighted with a red box. The main area shows the configuration for "Alarm Workflow: Alarm WF", with the title also highlighted in a red box. The "Diagram" tab is selected, showing a workflow diagram on a grid. The diagram consists of three steps: "Start" (represented by a person icon), "TAC Case Alarm" (represented by a bell icon), and "TAC Queue" (represented by a queue icon). Blue arrows connect the steps in sequence. Above the diagram, a toolbar contains icons for Start, Queue, User, Completion, Workflow, Department, Alarm, and Au.

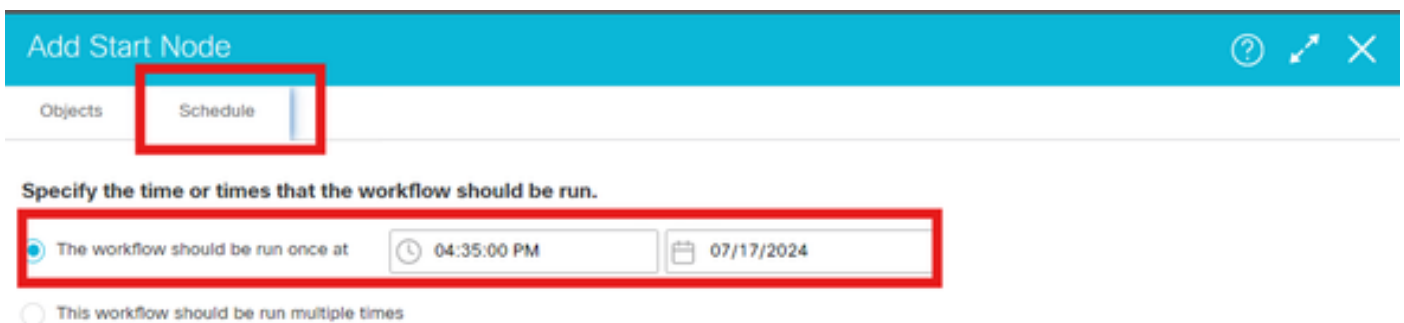


Opmerking: de logbestanden met alarmregels op INFO-niveau bieden nuttige informatie om de relevante problemen te isoleren en op te lossen. Om het juiste traceringsniveau te garanderen, navigeer naar Partition > System Resources > alarmregelproces.

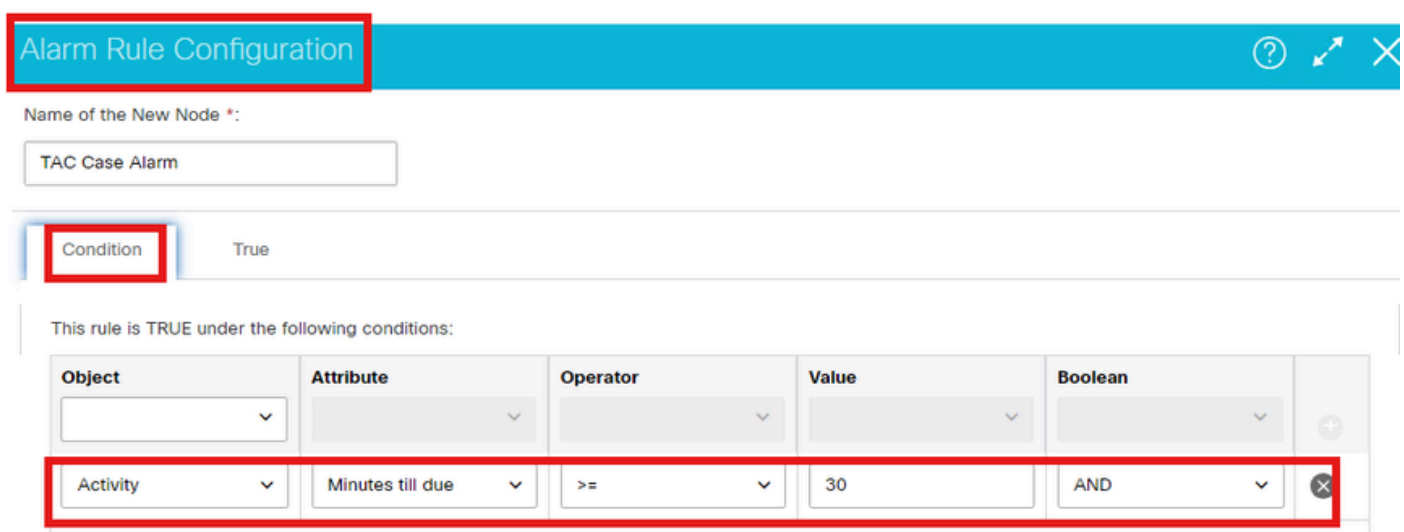
Van beginknooppunt moet u de standaardwachtrij voor uitzonderingen selecteren.



Er is een planningtabblad waar je die alarmworkflow kunt configureren. In dit voorbeeld is het een keer op een bepaald moment geactiveerd.



In de configuratie van de alarmregel, moet u vormen welke voorwaarden uw specifieke bedrijfsbehoefte aanpassen. In dit geval is het ingesteld voor e-mailactiviteiten die standaard uitzonderingswachtrij zijn, die hun SLA nog niet meer dan 30 minuten verloren zijn.



<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_alarm-rules-process
```

```
2024-07-17 16:37:23.303 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
Executing Workflow item: TAC Case Alarm
```

```
<@>
```

```
2024-07-17 16:37:23.303 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI
```

```
....
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> PERF <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI
```

```
Condition String : mins_tilldue >= 30
```

```
<@>
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> INFO <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> PI
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
2024-07-17 16:37:23.307 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
2024-07-17 16:37:23.308 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
```

```
workflow_id = 1029 : Type = java.lang.Long
```

Ook, in de ware voorwaarde van de alarmconfiguratie, moet u voor die e-mails specifiek zijn die van standaard uitzonderingsrij aan TAC rij zijn gerouteerd om te vermijden hebbend onnodige e-mails die aan agent worden gerouteerd en dan hun tijd verspillen. In dit voorbeeld wordt de onderwerpvoorwaarde gespecificeerd als deze case bevat in plaats van SR zoals gespecificeerd in inkomende workflow, zodat e-mails opnieuw worden verstuurd naar TAC wachtrij.

Alarm Rule Configuration



Name of the New Node *:

TAC Case Alarm

Condition **True**

Specify the objects to create or modify when this rule is TRUE.

Action	Object
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Filter	Activity

Specify the criteria of the activities to be further processed by this workflow.

Basic Advanced Relationships

Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Department name	=	Service	AND
activities	Activity ID	=		AND
activities	Case ID	=		AND
activities	Subject	Contains	case	AND
activities	Assigned to (username)	Contains		AND
activities	Created on	=	Choose a date	AND
activities	Activity priority	=		AND
activities	Queue name	Contains		AND

Cancel

Done

<#root>

```
## log path -> C:\ECE\eService_RT\logs\eg_log_ece_alarm-rules-process
```

```
2024-07-17 16:37:23.366 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [73:AlarmRuleInstance id : 989] <@> ProcessId:8632 <@> P
classwhereclause = null
deptwhereclause = ( egpl_department.department_name = N'Service' ) : Type = java.lang.String
caseownerwhereclause = null
contactpointemailwhereclause = null
emailattachmentdatawhereclause = null
userwhereclause = null
```

```
emaildatawhereclause = null
toemailaddresswhereclause = null
custdeptwhereclause = null
ccemailaddresswhereclause = null
contactpointwhereclause = null
customerattributeswhereclause = null
```

```
whereclause =
```

```
(
```

```
egpl_casemgmt_activity.subject like N'%case%'
```

```
ESCAPE '\\' ) : Type = java.lang.String
```

```
contactpointsocialwhereclause = null
```

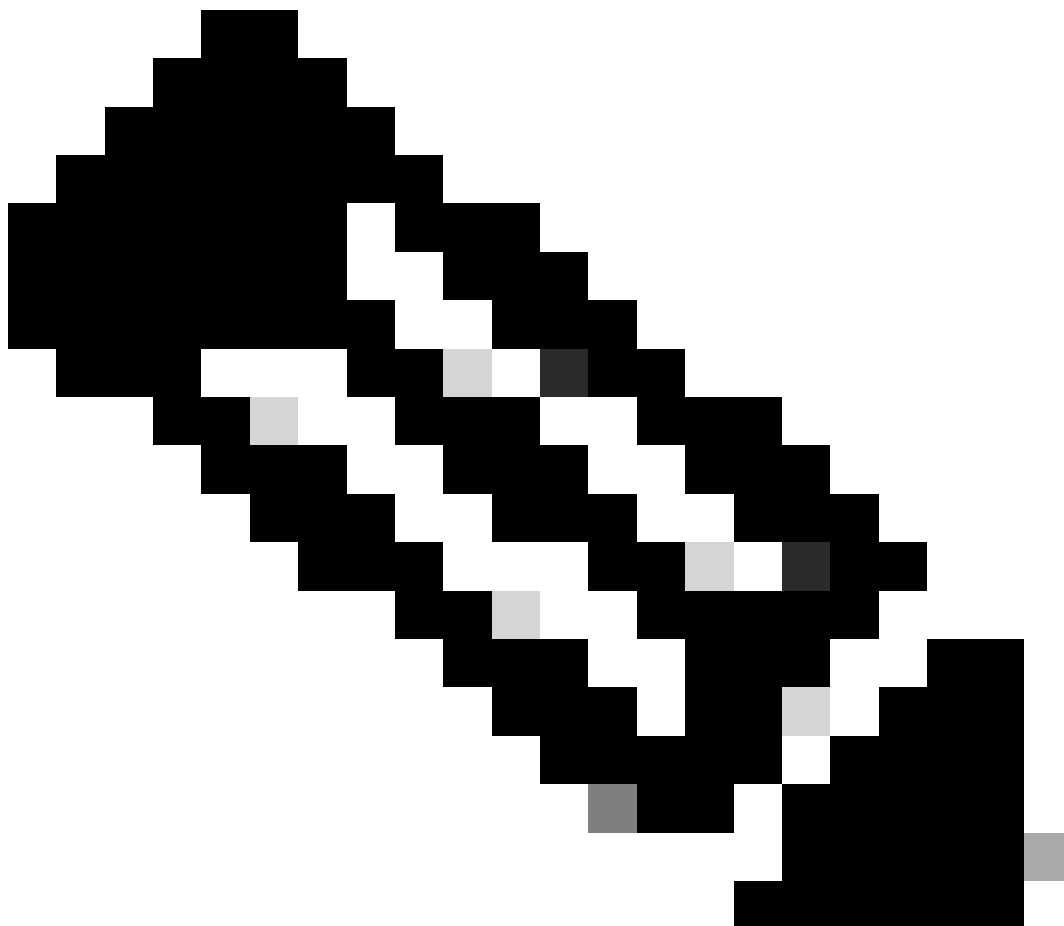
```
routingnodewhereclause = null
```

```
contactpersonwhereclause = null
```

```
emailwhereclause = null
```

```
customerwhereclause = null
```

```
contactpointpostalwhereclause = null
```



Opmerking: meestal is het niet nodig om de Cisco-service op ECE opnieuw te starten om

het ingestelde alarm te hebben. In sommige gevallen echter, als u te maken hebt met problemen die te maken hebben met die alarmworkflow, wordt deze niet geactiveerd, start dan Cisco-service op ECE opnieuw. Dat helpt soms om het geactiveerd te krijgen.

Tot slot ziet u hier in deze afbeeldingen hoe de activiteit werd gerouteerd van de standaard uitzonderingswachtrij naar de beschikbare agent in TAC-wachtrij nadat de geconfigureerde workflow is geactiveerd.

Activity ID	Case ID	Contact point	Subject	Created on	Due on	Queue name
6119	6072	customer1@uccelab.tac	case#123456789	07/17/2024 06:35 PM	07/17/2024 07:10 PM	Default exception queue

Nu kunnen de agents de activiteiten met onderwerp bevatten case# zien in plaats van SR#.

The screenshot shows an email interface with an activity card on the left and an email body on the right. The activity card displays 'case#123456789' and 'Activity ID 6119'. The email body shows 'Subject: Re: case#123456789 [#6072]' and 'Activity ID 6119'. Red boxes highlight these elements.

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.