

Поток операций сигнала тревоги CIM для повторной обработки действий очереди исключения к сопоставленному примеру конфигурации очередей

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Причины доставки очереди исключения](#)

[Сигнальный поток операций для уведомления](#)

[Настройка](#)

[Создайте сигнальный поток операций](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как создать сигнальный поток операций для повторной обработки действий очереди исключения сопоставленным очередям в Cisco Interaction Manager (CIM).

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в

специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

Когда почтовые действия, которые не совпадают с настроенными критериями исключения доставки, передаются очереди исключения, могло бы быть необходимо восстановить те действия так, чтобы они могли быть обработаны. Это может быть сделано вручную, если супервизор контролирует очередь исключения и/или получает уведомления, когда элементы вводят ту очередь, так, чтобы элементы могли тогда быть выбраны и переданы агентам для обработки. Другой способ обработать эти действия состоит в том, чтобы установить сигнальный поток операций против очереди исключения и заставить ее работать на определенном списке или в одиночное, определяемое время. При использовании этой опции можно позволить системе обрабатывать электронные почты через Сервис присвоения внешнего агента (EAAS) и Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE) снова.

Причины доставки очереди исключения

Существует несколько причин для элементов, которые будут отправлены очереди исключения:

- В отделе нет никаких активных входящих потоков операций.
- Поток операций стоит перед ошибкой, когда он обрабатывает действия.
- Очередь, используемая в потоке операций, сделана неактивной. Все действия, которые прибывают к неактивной очереди, маршрутизируются очереди исключения.
- Электронные почты приходятся в норму.
- Сообщение **NEW_TASK_FAILURE** возвращено UCCE.

В этом списке только пришедшие в норму электронные почты являются истинными исключениями доставки, которые не в состоянии быть полученными и обработанными. Все другие потенциально в состоянии быть восстановленными.

Сигнальный поток операций для уведомления

По умолчанию сигнальный поток операций создан в продукте, как объяснено в [Руководстве Администратора Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager к Маршрутизации и Потокам операций Для Унифицированного Предприятия Contact Center](#):

"Поток операций Сигнала тревоги Очереди исключения: Когда действия маршрутизируются очереди исключения из-за ошибок потока операций, с которыми встречаются при обработке действий, поток операций настроил для передачи уведомлений. Этот поток операций активен по умолчанию, и он выполняется каждые 12 часов, чтобы проверить, существуют ли

какие-либо действия с подстатусом "Ошибка потока операций" в очереди исключения. Если какие-либо такие действия найдены, уведомление электронной почты со списком ID действия передается. Уведомление электронной почты передается адресу, заданному в, "Для адресации: для Уведомления для сервисов" установка. Это - конфигурация по умолчанию потока операций; однако, это может быть изменено для совещания потребностей организации. Несмотря на то, что поток операций может быть удален, рекомендуется не удалять его. Если вы не хотите использовать поток операций, сделайте его неактивным".

Настройка

Создайте сигнальный поток операций

В этом разделе описывается создать сигнальный поток операций для обработки действий от очереди исключения. Эти шаги гарантируют, что действия, которые были ранее направлены к очереди исключения, обработаны через интегрированные очереди. Существует две важные вещи для запоминания при попытке этого:

- Какие интегрированные (сопоставленные) очереди вы хотите включить
- Который Псевдоним (псевдонимы), настроенный в среде CIM сопоставлены с каждой очередью

Эти элементы важны, потому что сигнальный поток операций, описанный здесь, использует псевдоним, которому было послано электронное письмо первоначально для определения к которой очередь перенаправить действие. Это перенаправляет исходной очереди, к которой было бы направлено действие, если бы не произошла ошибка маршрутизации.

1. Для создания сигнального потока операций выберите **новый** значок в области List и создайте название для потока операций.

Рисунок 1: Создайте новый поток операций

2. Как только поток операций создан, это появляется в области List. Для добавления инструкции нажмите вкладку **Diagram**.

Рис. 2: Создайте новую схему потока операций

3. В заказе настраивают поток операций, размещают узел **Запуска** в схему. Как только вы размещаете узел, диалоговое окно **Add Start Node** появляется. В целях этого примера потока операций выберите **Exception_Queue_Service** или название вашей определенной очереди исключения.

Рис. 3: Запустите конфигурацию узла

4. Как только вы выбираете очередь исключения, настраиваете поток операций выполненный список. Для выполнения потока операций каждый раз, когда он необходим, нажмите кнопку с зависимой фиксацией рядом с, **поток операций должен**

быть выполнен однажды в опции. Затем можно просто изменить время, которое вам нужен он для выполнения. Данный пример показывает, как вы настроили бы его, если бы вам выполняли поток операций один раз в неделю в приблизительно полночь.

Рис. 4: Настройте список узла запуска

5. Как только узел запуска существует, настройте сигнальный узел, узел ответвления и узлы очереди. Для построения узла ответвления сначала необходимо добавить все очереди, к которым узел ответвления управляет прямой действия. Полезно создать поток операций справа налево. Выберите узел очереди и разместите узел для каждой очереди в рамках схемы потока операций. Каждый раз, когда вы вводите опцию узла, диалоговое окно **Select Queue** отображается, который позволяет вам выбирать, которые помещают узел в очередь, представляет.

Примечание: Пример в этом документе показывает автономную очередь. Однако экраны и опции являются тем же для интегрированных очередей. Этот документ предназначен для обработки производственных комбинатов.

Рис. 5a: Узлы очереди

Рис. 5b: Выберите Queue Dialog Box

6. Как только узлы очереди существуют, выбирают и размещают узел ответвления. Как только узел ответвления размещен, выводы информации на экран **Диалогового окна конфигурации Правила Ответвления**.

Рис. 6: Выберите узел ответвления

7. Когда диалоговое окно Конфигурации узла Ответвления отображается, необходимо настроить одно правило на очередь (или ответвление), с которым узел сопоставляет.

Примечание: Узел ответвления может сопоставить с другими элементами также. Например, это может сопоставить непосредственно с определенным пользователем. Данный пример сопоставляет с интегрированными очередями.

Рисунок 7: Коробка диалогового окна конфигурации правила ответвления

Нажмите **Enter**, как только вы назвали и определяли условия своего правила.

Для этого типа сигнального потока операций назовите каждое из своих правил. После того, как названный, выделите правило и настройте условия. Условия должны быть установлены для этих элементов:

Объект: электронная почта **Атрибут:** На адрес электронной почты **Оператор:**

==Значение: <псевдоним, что электронное письмо первоначально было послано>

Примечание:** Если вы не уверены из псевдонима, к которому была первоначально направлена электронная почта, выполните этот запрос: **выберите recv_email_address от **egml_email** где **activity_id = #####**. Замените **#####** ID действия определенной электронной почты. Обратите внимание на то, что псевдоним электронной почты, обозначенный здесь, является тем, сопоставленным с очередью (очередями), обозначенной в предыдущем шаге.

Настройте и сопоставьте ИСТИННЫЕ условия с очередями в Конфигурации узла Ответвления.

Как только вы настроили правило, укажите на ответвление (очередь), которая используется, если правило оценено как **истинное**.

Проверьте, что опция наверху, которая указывает на **Это правило, ИСТИННА при следующих условиях**, выбран, и нажмите [?] кнопку, указав для выбора цели. Как только вы нажимаете ту кнопку, диалоговое окно **Select Target** появляется, который позволяет вам переходить надлежащей очереди для этого правила.

Примечание: Если бы вы не сделали первого места узлы очереди в этом потоке операций, то этот список был бы пуст. Очереди, обозначенные в потоке операций, определяют что показывает здесь.

Настройте и сопоставьте ЛОЖНЫЕ условия в Конфигурации узла Ответвления.

Как только вы установили опцию **TRUE** для своего правила, тогда необходимо установить опцию **FALSE**. Данный пример указывает на очередь исключения как на этот путь. Однако можно настроить его для любого другого пути, другой интегрированной очереди, автономной очереди или определенного Пользователя, в зависимости от бизнеса и как требуется обработать эти элементы. Эта опция ловит что-либо, что не совпадает с правилами в узле ответвления.

Повторите конфигурацию правила для каждого ответвления и повторите очередь исключения (или ложный выбор) для каждого. При настройке узла полностью линии, которые подключают узел ответвления с очередями, завершены автоматически на основе конфигурации правила. Ваш узел должен выглядеть подобным этому:

8. Последний элемент, который необходимо настроить в этом потоке операций, является сигнальным узлом. Выпадающий и место новый сигнальный узел в схему потока операций. Диалоговое окно Alarm Node Configuration открывается.

Рисунок 8a: выберите, разместите и настройте сигнальный узел в рамках своей схемы потока операций

Рисунок 8b: настройте вкладку условия на сигнальном окне конфигурации правила
На Сигнальном Окне конфигурации Правила существует два понятия (вкладки), которые должны быть настроены: вкладка **Condition** и вкладка **True**.

На вкладке **Condition** необходимо определить две вещи: Activity_Status **AND** Activity_Sub_Status.

Примечание: В этом случае Булевым выражением должен быть **AND**, потому что вы хотите оба из этих условий быть истинными.

Рисунок 8c: настройте истинную опцию на основной вкладке на сигнальном окне

конфигурации правила

На вкладке **True** необходимо завершить эти конфигурации, чтобы создать фильтр и выбрать объекты для того фильтра из **Основных** и **Усовершенствованных** дополнительных вкладок.

На разделе **Действия** в верхней области используйте выпадающее для создания фильтра с **Действием** как объект, против которого выполнен фильтр. Когда вы делаете это, нижняя область тогда заполнена с опциями для выбора критериев для фильтра. На этой вкладке **Basic** необходимо определить это, предмет не содержит **Недоставленное** слово. Это фильтрует любые элементы с **Activity_Sub_Type 4 и 5**, которые являются электронными письмами, которые посланы очереди исключения, потому что они совпадают с настроенным исключением доставки.

Примечание: Если вы часто не выполняете этот поток операций или находите, что существует много электронных почт в очереди исключения, которые требуют обработки, желательно определить другой параметр фильтрации, такой как **Созданный На том**, для управления количеством электронных почт, которые обработаны назад в очереди. Если вы часто выполняете этот поток операций и знаете, что существует минимальное количество электронных почт для обработки и что никакие сбои не произошли для создания больших чисел электронных почт в очереди исключения, то это не могло бы быть беспокойством. Необходимо исследовать количество обработки ожидания электронных почт и сделать определение на основе среды и агентов доступным для обработки этих элементов.

Рисунок 8d: настройте истинную опцию на [усовершенствованной] вкладке сигнального окна конфигурации правила

На вкладке **[Advanced]** выберите **Email-General** для Подтипа Действия, чтобы гарантировать, что только выбраны элементы с **Activity_Sub_Type = 1**. Это - требование вследствие того, что процесс EAAS, который ONLY передает запросам маршрутизатора (Запросы NEW_TASK) к UCCE для обработки, если они имеют этот подтип. Все другие подтипы не обработаны.

9. После того, как завершенный, ваш сигнальный поток операций выглядит подобным этому, в зависимости от количества очередей, которые вы встроили в него. Снова, очередь в данном примере называют автономной, но этот процесс и документ предназначены для интегрированных (сопоставленных) очередей UCCE.

Рис. 9: Завершенная сигнальная схема потока операций (пример)

Последний шаг в этот процесс должен сделать поток операций активным.

Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

Устранение неполадок

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.

Дополнительные сведения

- [Руководство администратора Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager к маршрутизации и потокам операций для унифицированного предприятия Contact Center](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)