

Configuración de flujo de trabajo de alarma ECE para reprocesar actividades de cola de excepción

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Motivos de entrega de cola de excepción](#)

[Flujo de trabajo de alarmas para notificación](#)

[Flujo de trabajo de alarma de cola de excepción](#)

[Configuración](#)

[Crear un nuevo flujo de trabajo de alarmas](#)

[Agregar y configurar el nodo Inicio](#)

[Agregar y configurar los nodos Queue](#)

[Configure el nodo de sucursal y configure las rutas de condición True/False](#)

[Agregar y configurar el nodo Alarma](#)

[Activar el flujo de trabajo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo crear un flujo de trabajo de alarmas para reprocesar las actividades de la cola de excepciones en Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

Prerequisites

 Nota: Se trata de una reescritura del documento CIM anterior que se ha modificado para la solución ECE. Para obtener una explicación detallada y completa sobre cómo aislar y solucionar problemas relacionados con los correos electrónicos enrutados a la cola de explicación predeterminada (DEQ) en ECE, consulte este documento "[Resolución de problemas de correos electrónicos que van a la cola de excepción predeterminada en ECE](#)".

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.X
- Chat empresarial y correo electrónico (ECE), versión 12.6.X

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCE Versión 12.6.2
- ECE Versión 12.6.1

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Cuando las actividades de correo electrónico que no coinciden con los criterios de excepción de entrega configurados se envían a la cola de excepciones, puede ser necesario recuperar esas actividades para que se puedan procesar. Esto se puede hacer manualmente si un supervisor supervisa la cola de excepciones o recibe notificaciones cuando los elementos entran en esa cola, de modo que los elementos se puedan seleccionar y transferir a los agentes para su procesamiento. Otra forma de procesar estas actividades es configurar un flujo de trabajo de alarmas en la cola de excepciones y configurarlo para que se ejecute en una programación específica o en una sola hora designada. Con esta opción, puede permitir que el sistema procese los correos electrónicos de nuevo a través del servicio de asignación de agentes externos (EAAS) y Contact Center Enterprise (CCE).

Motivos de entrega de cola de excepción

Hay varios motivos por los que los elementos deben entregarse a la cola de excepciones:

- No hay flujos de trabajo entrantes activos en el departamento.
- Un flujo de trabajo se enfrenta a un error cuando procesa actividades.
- La cola utilizada en un flujo de trabajo se desactiva. Todas las actividades que llegan a la cola inactiva se enrutan a la cola de excepciones.
- Los correos electrónicos se devuelven.
- CCE devuelve un mensaje `NEW_TASK_FAILURE`.

En esta lista, solo los correos electrónicos devueltos son verdaderas excepciones de entrega que no se pueden recuperar y procesar. Todos los demás son potencialmente capaces de ser recuperados.

Flujo de trabajo de alarmas para notificación

De forma predeterminada, se crea un flujo de trabajo de alarmas dentro del producto, como se explica en Enterprise Chat and Email Administrators Guide to Email and Routing Resources.

https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/enterprise_chat_c...

Flujo de trabajo de alarma de cola de excepción

Flujo de trabajo configurado para enviar notificaciones cuando las actividades se enrutan a la cola de excepciones debido a errores de flujo de trabajo encontrados al procesar actividades. Este flujo de trabajo está activo de forma predeterminada y se ejecuta cada 12 horas para comprobar si hay alguna actividad con el subestado "Flujo de trabajo-Error" en la cola de excepciones. Si se encuentra alguna de estas actividades, se envía un correo electrónico de notificación con la lista de ID de actividades. El correo electrónico de notificación se envía a la dirección especificada en el campo "Dirección de destino: para la configuración "Notificación para servicios". Ésta es la configuración predeterminada del flujo de trabajo; sin embargo, se puede cambiar para satisfacer sus necesidades empresariales. Aunque el flujo de trabajo se puede eliminar, se recomienda que no lo haga. Si no desea utilizar el flujo de trabajo, hágalo inactivo."

Configuración

Crear un nuevo flujo de trabajo de alarmas

Esta sección describe cómo crear un flujo de trabajo de alarma para procesar actividades de la cola de excepciones. Estos pasos garantizan que las actividades que se dirigieron previamente a la cola de excepciones se procesen a través de colas integradas. Hay dos cosas importantes que debe recordar cuando intente esto:

- Qué colas integradas (asignadas) desea incluir
- Los alias configurados en el entorno ECE se asignan a cada cola.

Estos elementos son importantes porque el flujo de trabajo de alarmas que se describe aquí utiliza el alias al que se envió originalmente el correo electrónico para determinar a qué cola redirigir la actividad. Se redirige a la cola original a la que se habría dirigido la actividad si no se hubiera producido el error de enrutamiento.

Para crear un flujo de trabajo de alarma, elija el nuevo icono en el panel Lista y cree un nombre para el flujo de trabajo.

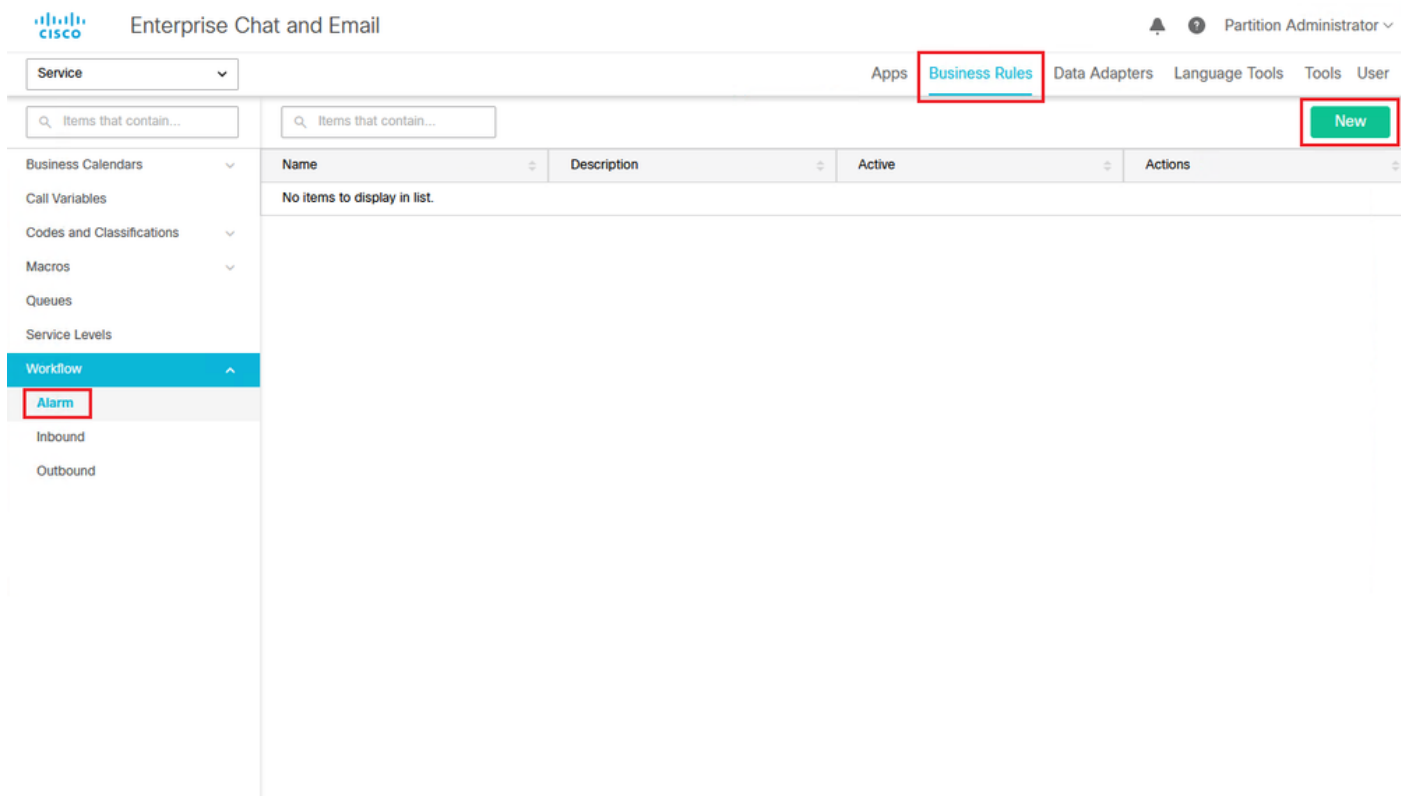


Figura 1A: Crear un nuevo flujo de trabajo

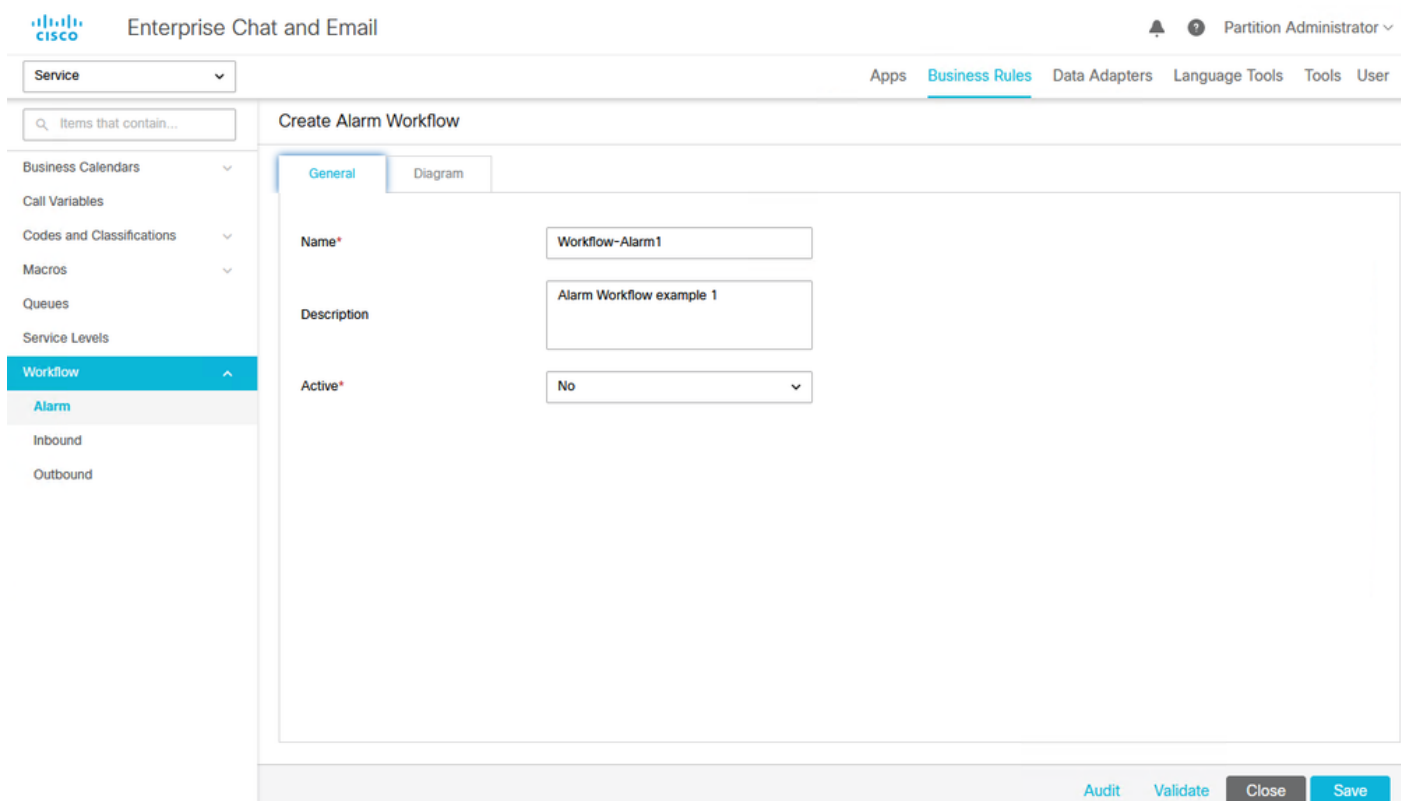


Figura 1B: Crear un nuevo flujo de trabajo

Agregar y configurar el nodo Inicio

Una vez creado el flujo de trabajo, aparece en el panel Lista. Para agregar instrucciones, haga clic en la pestaña Diagrama.

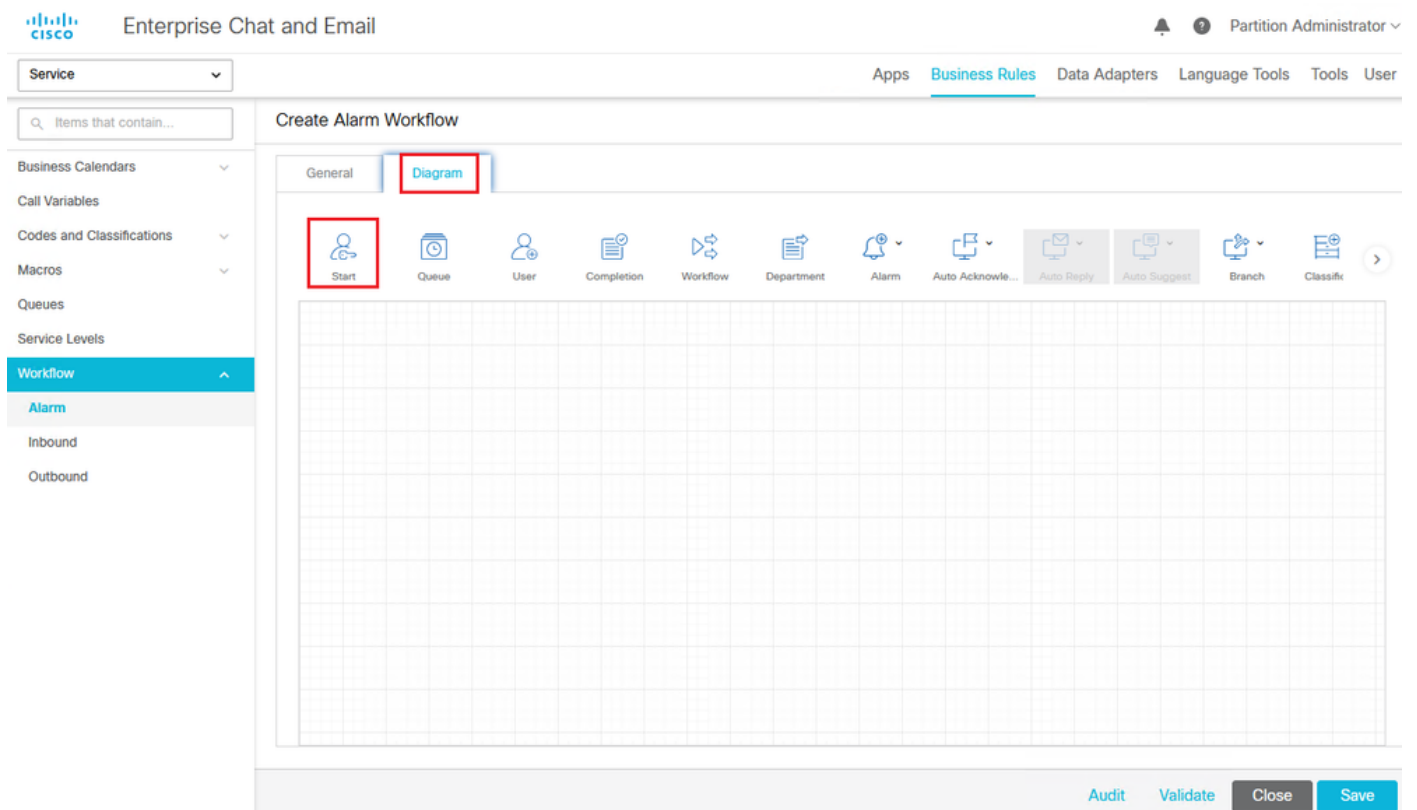


Figura 2: Crear un nuevo diagrama de flujo de trabajo: arrastre y suelte el nodo inicial

Para configurar el flujo de trabajo, coloque un nodo Inicio en el diagrama. Una vez colocado el nodo, aparece el cuadro de diálogo Agregar nodo inicial. Para este ejemplo de flujo de trabajo, elija `Exception_Queue_Service` o el nombre de la cola de excepciones específica.

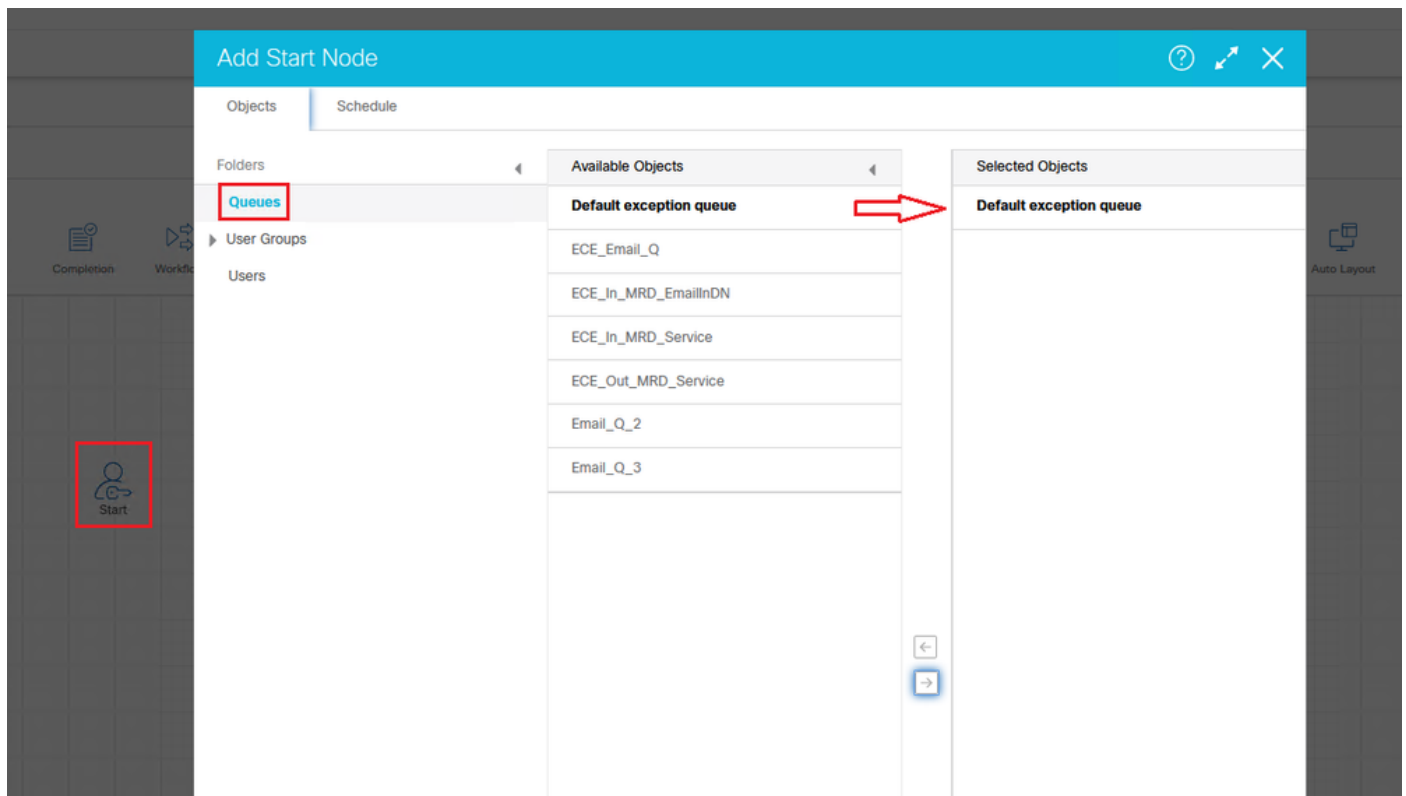


Figura 3: Iniciar configuración de nodo

Una vez seleccionada la cola de excepciones, configure la programación de ejecución del flujo de trabajo. Para ejecutar el flujo de trabajo cada vez que sea necesario, haga clic en el botón de opción situado junto a la opción El flujo de trabajo se puede ejecutar una vez al. A continuación, puede cambiar simplemente el tiempo que necesita para ejecutarse. En este ejemplo se muestra cómo se configuraría si el flujo de trabajo se ejecutara una vez a la semana aproximadamente a las 00:00.

Add Start Node

Objects

Schedule

Specify the time or times that the workflow should be run.

☐ The workflow should be run once at

02:58:45 PM

01/14/2025

☒ This workflow should be run multiple times

Specify the duration of the recurring workflow:

Start:

01/14/2025

☒ No end date

☐ End after

☐ End by

0

occurrences

01/14/2025

Specify the recurrence pattern of the workflow:

☒ Daily

☐ Weekly

☐ Monthly

☐ Yearly

☒ Every

1

day(s)

☐ Every weekday

On the days that the workflow runs, run the workflow:

☒ Once at

12:00:00 AM

☐ Every

0

seconds

starting at

02:58:45 PM

and ending at

02:58:45 PM

Cancel

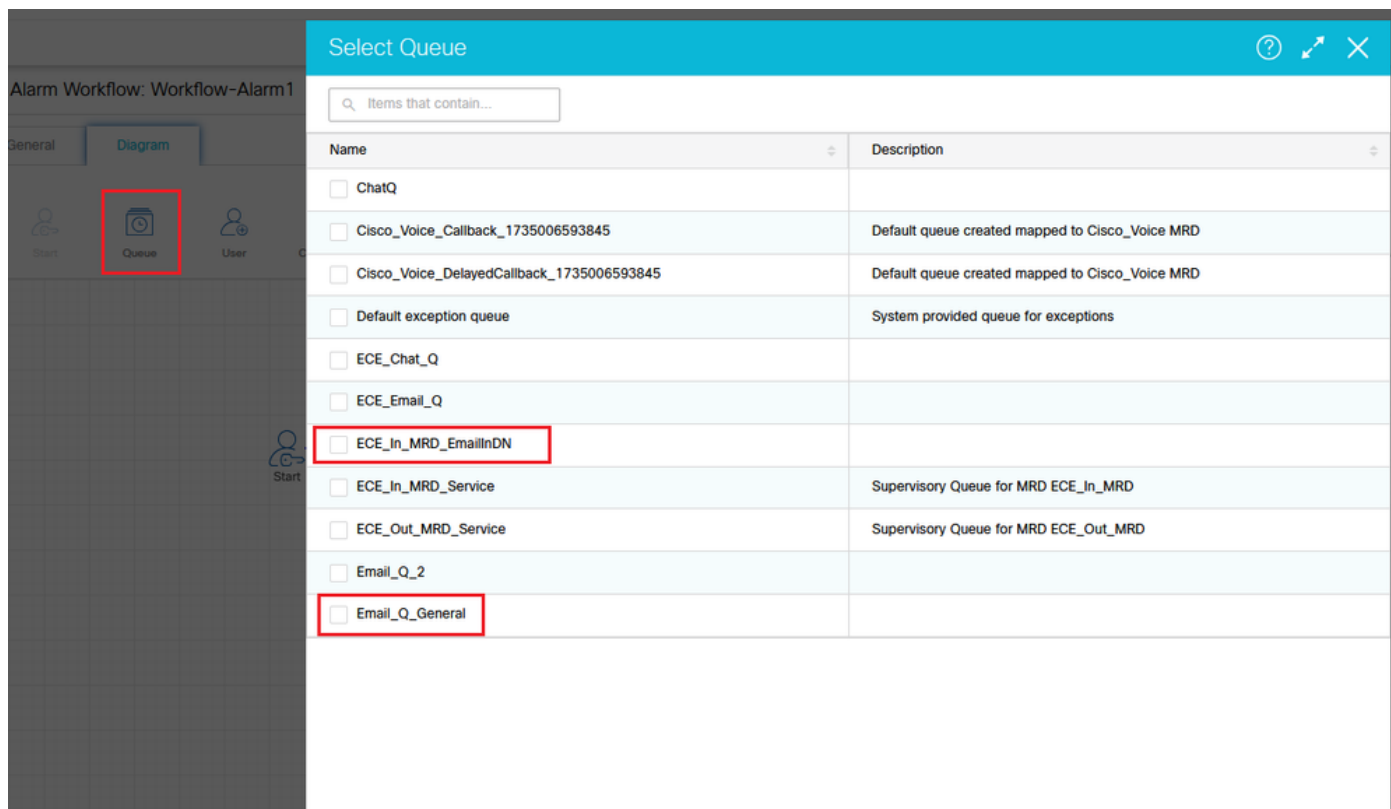
Done

Figura 4: Configurar una programación de nodo inicial

Agregar y configurar los nodos Queue

Una vez que el nodo de inicio esté en su lugar, configure un nodo de alarma, un nodo de rama y nodos de cola. Para crear un nodo de bifurcación, primero debe agregar todas las colas a las que las reglas del nodo de bifurcación dirigen las actividades. Resulta útil crear el flujo de trabajo de derecha a izquierda. Seleccione el nodo de cola y coloque un nodo para cada cola en el diagrama del flujo de trabajo. Cada vez que introduzca la opción de nodo, aparecerá un cuadro de diálogo Seleccionar cola que le permitirá elegir la cola que representa el nodo.

 Nota: En el ejemplo de este documento se muestra una cola independiente. Sin embargo, las pantallas y las opciones son las mismas para las colas integradas. Este documento se ha diseñado para procesar actividades integradas.



Alarm Workflow: Workflow-Alarm1

General Diagram

Start Queue User

Select Queue

Items that contain...

Name	Description
☐ ChatQ	
☐ Cisco_Voice_Callback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
☐ Cisco_Voice_DelayedCallback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
☐ Default exception queue	System provided queue for exceptions
☐ ECE_Chat_Q	
☐ ECE_Email_Q	
☐ ECE_In_MRD_EmailInDN	
☐ ECE_In_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_In_MRD
☐ ECE_Out_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_Out_MRD
☐ Email_Q_2	
☐ Email_Q_General	

Figura 5a: Seleccione el nodo Cola y, en el Cuadro de diálogo Cola, seleccione la Cola

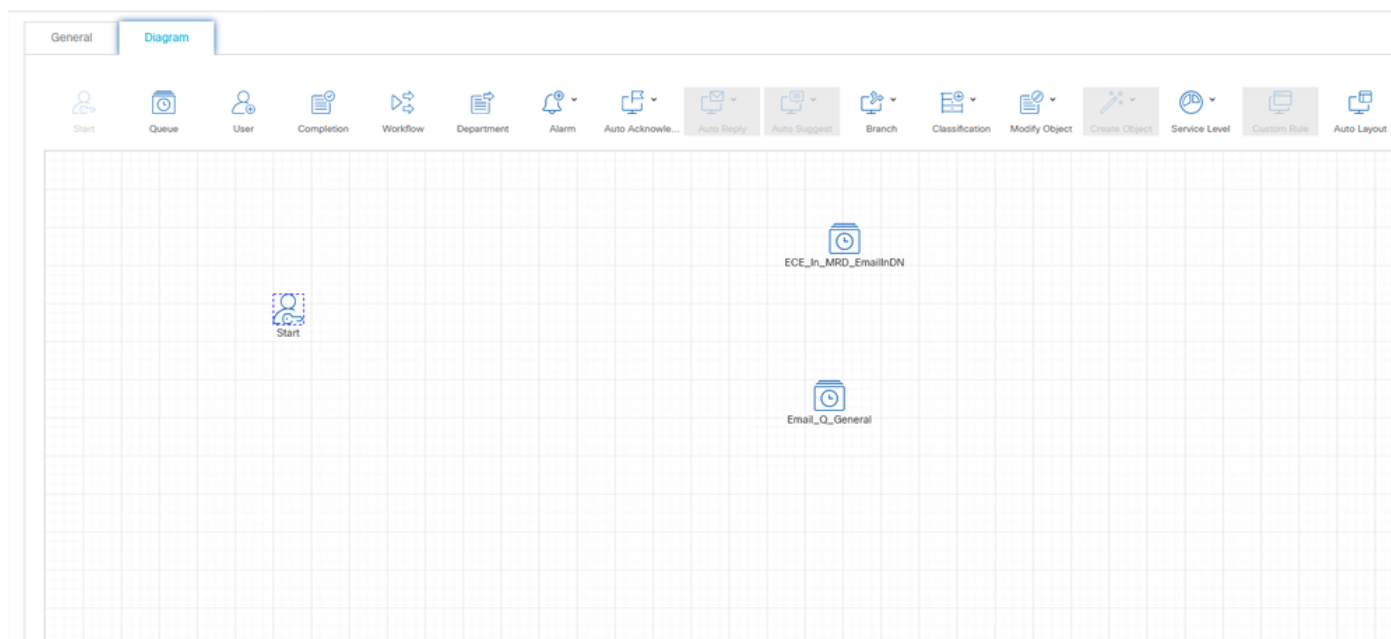


Figura 5b: Nodos de cola con las colas seleccionadas

Configure el nodo de sucursal y configure las rutas de condición True/False

Una vez que los nodos de cola estén colocados, seleccione y coloque un nodo de bifurcación. Una vez colocado el nodo de bifurcación, aparece el cuadro de diálogo Configuración de la regla de bifurcación.

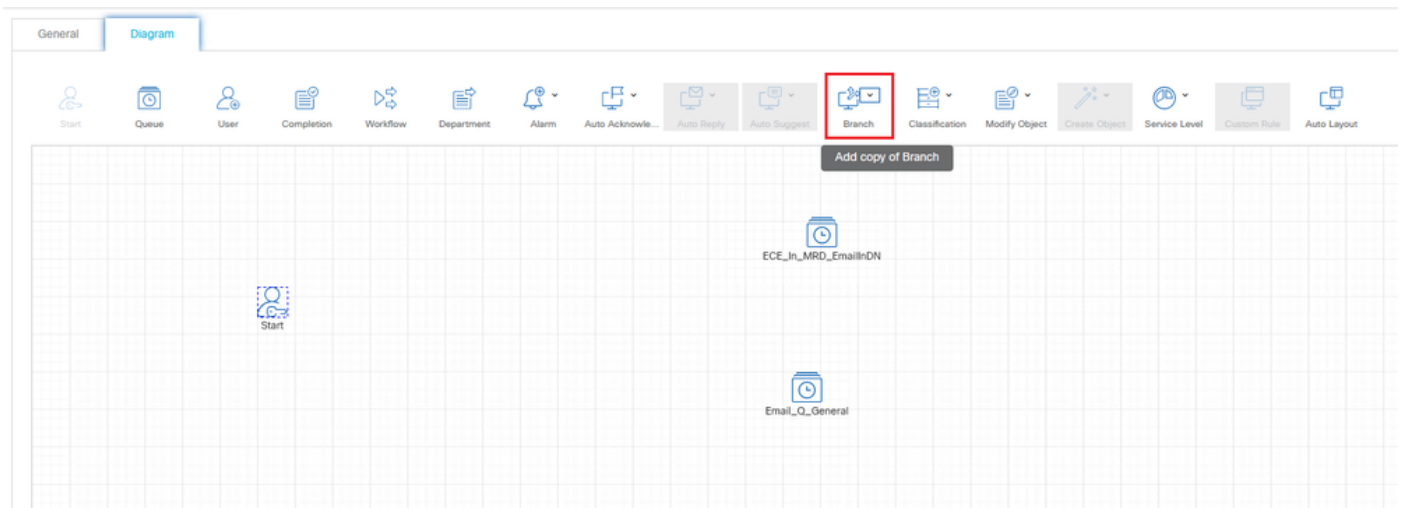


Figura 6: Seleccione el nodo de sucursal

Cuando aparezca el cuadro de diálogo Configuración de nodo de bifurcación, deberá configurar una regla por cola (o bifurcación) a la que se asigne el nodo.

 **Nota:** Un nodo de bifurcación también se puede asignar a otros elementos. Por ejemplo, puede asignarse directamente a un usuario específico. Este ejemplo se asigna a colas integradas.

Branch Rule Configuration

?

X

Name of the New Node *:

Branch 9

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

Rule1|

Move Up

Move Down

No items to display in list.

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+

No items to display in list.

If the rule is TRUE, route to this target:

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

Cancel

Done

Figura 7: El cuadro de diálogo Configuración de la regla de sucursal

Presione Enter una vez que haya nombrado y designado las condiciones de su regla.

Para este tipo de flujo de trabajo de alarmas, asigne un nombre a cada una de sus reglas. Una vez nombrado, resalte la regla y configure las condiciones. Se deben establecer las condiciones para estos elementos:

- Objeto: Correo electrónico
- Atributo: A la dirección de correo electrónico
- Operador: ==
- Valor: <alias al que se envió originalmente el correo electrónico>*

 Nota: Si no está seguro del alias al que se dirigió originalmente el correo electrónico, ejecute esta consulta: seleccione recv_email_address* de egml_email donde activity_id = ####. Reemplace el #### por el ID de actividad de un correo electrónico específico. El alias de correo electrónico indicado aquí es el asignado a las colas indicadas en el paso anterior.

Branch Rule Configuration
? ↗ ✕

Name of the New Node *:

Branch 9

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

Enter New Rule

Move Up Move Down

Rule1

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

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
^ Customer-Individual Customer-Organi... Email Queue User --- Links --- v	v	v	v	v	+

Figura 8a: El cuadro de diálogo Configuración de la regla de sucursal

Branch Rule Configuration
? ↗ ✕

Name of the New Node *:

Branch 9

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

Enter New Rule

Move Up Move Down

Rule1

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

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
v Email	v To ema...	v ==	ecealias@...	^ AND OR	+

Figura 8b: El cuadro de diálogo Configuración de la regla de sucursal

Branch Rule Configuration

Name of the New Node *:

Branch 9

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

Enter New Rule

Move Up Move Down

Rule1

☐ This rule is always true.

☒ This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Email	To email ...	==	ecealias@ ...	AND	×

Figura 8c: El cuadro de diálogo Configuración de la regla de sucursal

Configure y asigne las condiciones TRUE y FALSE a las colas en la configuración del nodo de sucursal.

Una vez que haya configurado la regla, indique la rama (cola) que se utilizará en caso de que la regla se evalúe como verdadera.

Verifique que la opción en la parte superior que indica Esta regla es VERDADERA bajo las siguientes condiciones esté seleccionada, y haga clic en el botón [...] indicado para seleccionar un destino. Una vez que haga clic en ese botón, aparecerá el cuadro de diálogo Seleccionar destino, que le permitirá obtener detalles de la cola adecuada para esta regla.

 Nota: Si no colocó primero los nodos de cola en este flujo de trabajo, esta lista estaría vacía. Las colas indicadas en el flujo de trabajo determinan lo que se muestra aquí.

Una vez que haya configurado la opción TRUE para la regla, deberá configurar una opción FALSE. Este ejemplo indica la cola de excepciones como esta trayectoria. Sin embargo, puede configurarlo para cualquier otra ruta, otra cola integrada, una cola independiente o un usuario específico, en función de su empresa y de cómo desee manejar estos elementos. Esta opción detecta cualquier elemento que no coincida con las reglas del nodo de bifurcación.

Branch Rule Configuration

?

X

Name of the New Node *:

Branch 9

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

Enter New Rule

Move Up

Move Down

Rule1

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Email	To email ...	==	ecealias@...	AND	X

If the rule is TRUE, route to this target:

ECE_In_MRD_EmailInDN

...

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

Email_Q_General

...

Cancel

Done

Figura 9: Configurar y asignar destinos de ruta para condiciones TRUE y FALSE

Repita la configuración de reglas para cada bifurcación y repita la cola de excepciones (o selección falsa) para cada una. Una vez configurado el nodo completamente, las líneas que conectan el nodo de bifurcación a las colas se completan automáticamente en función de la configuración de la regla.

Agregar y configurar el nodo Alarma

El último elemento que debe configurar en este flujo de trabajo es un nodo de alarma.

Desplegable y coloque un nuevo nodo de alarma en el diagrama de flujo de trabajo. Se abre el cuadro de diálogo Configuración del nodo de alarma.

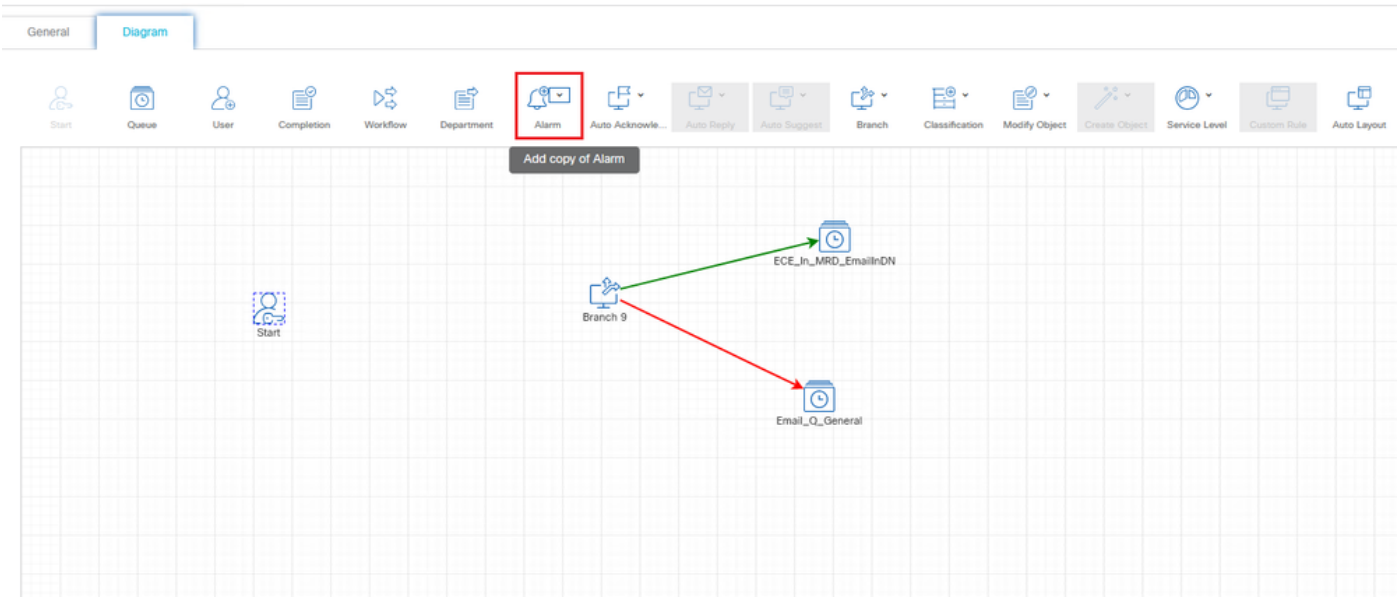


Figura 10a: Seleccione, coloque y configure un nodo de alarma dentro de su diagrama de flujo de trabajo

En la pantalla Alarm Rule Configuration (Configuración de reglas de alarma), deben configurarse dos conceptos (fichas): una ficha Condición y una ficha True.

En la ficha Condición, debe identificar dos cosas: Activity_Status Y Activity_Sub_Status.

 Nota: En este caso, la expresión booleana debe ser AND porque desea que ambas condiciones sean verdaderas.

Alarm Rule Configuration

Name of the New Node *:

Alarm Notification

Condition

True

This rule is TRUE under the following conditions:

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Activity	Activity Status	==	Assignment	AND	×
Activity	Activity Substatus	==	Assignment-Ready ...	AND	×

En la ficha True, debe completar estas configuraciones para crear un filtro y seleccionar los objetos para ese filtro desde las subfichas Basic y Advanced.

En la sección Acción del panel superior, utilice el menú desplegable para crear un filtro con Actividad como el objeto con el que se ejecuta el filtro. Al hacerlo, el panel inferior se rellena con las opciones para seleccionar los criterios del filtro. En esta pestaña Basic, debe definir que el asunto no contenga la palabra Undelivery. Esto filtra cualquier elemento con un Activity_Sub_Type de 4 y 5, que son correos electrónicos que se envían a la cola de excepciones porque coinciden con una excepción de entrega configurada.

 Nota: Si no ejecuta este flujo de trabajo con frecuencia, o encuentra que hay muchos correos electrónicos en la cola de excepciones que requieren procesamiento, es recomendable determinar otra opción de filtro, como Creado el, para controlar el número de correos electrónicos que se procesan de nuevo en las colas. Si ejecuta este flujo de trabajo con frecuencia y sabe que hay un número mínimo de correos electrónicos que procesar y que no se han producido errores al crear un gran número de correos electrónicos en la cola de excepciones, esto no debe ser motivo de preocupación. Debe investigar el número de correos electrónicos en espera de procesamiento y tomar una decisión en función de su entorno y de los agentes disponibles para procesar estos elementos.

Alarm Rule Configuration

?

X

Name of the New Node *:

Alarm Notification

Condition

True

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

Action

Filter

Object

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	Undeliverable	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

Figura 10c: Configure la opción True en la ficha [Basic] de la pantalla Alarm Rule Configuration

En la pestaña [Avanzado], seleccione Correo electrónico general para el subtipo de actividad para asegurarse de que solo se seleccionan los elementos con un Activity_Sub_Type = 1. Este requisito se debe al hecho de que el proceso EAAS SÓLO envía solicitudes de ruta (solicitudes NEW_TASK) a UCCE para su procesamiento si son de este subtipo. Los demás subtipos no se procesan.

Alarm Rule Configuration



Name of the New Node *:

Alarm Notification

Condition

True

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

Action	Object
Filter	Activity

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

Basic

Advanced

Relationships

Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Activity type	=		AND
activities	Activity mode	=		AND
activities	Subtype	=	Email-General	AND
activities	Reason for last action	=		AND
activities	Pinned	=		AND
activities	Due on	=	Choose a date	AND
activities	Substatus	=		AND
activities	Failed to send	=		AND

Cancel

Done

Figura 10d: Configure la opción True en la ficha [Advanced] de la pantalla Alarm Rule Configuration

Una vez completado, el flujo de trabajo de la alarma se ve similar a esto, dependiendo del número de colas que haya integrado en él. Una vez más, la cola de este ejemplo se denomina independiente, pero este proceso y este documento están destinados a las colas UCCE integradas (asignadas).

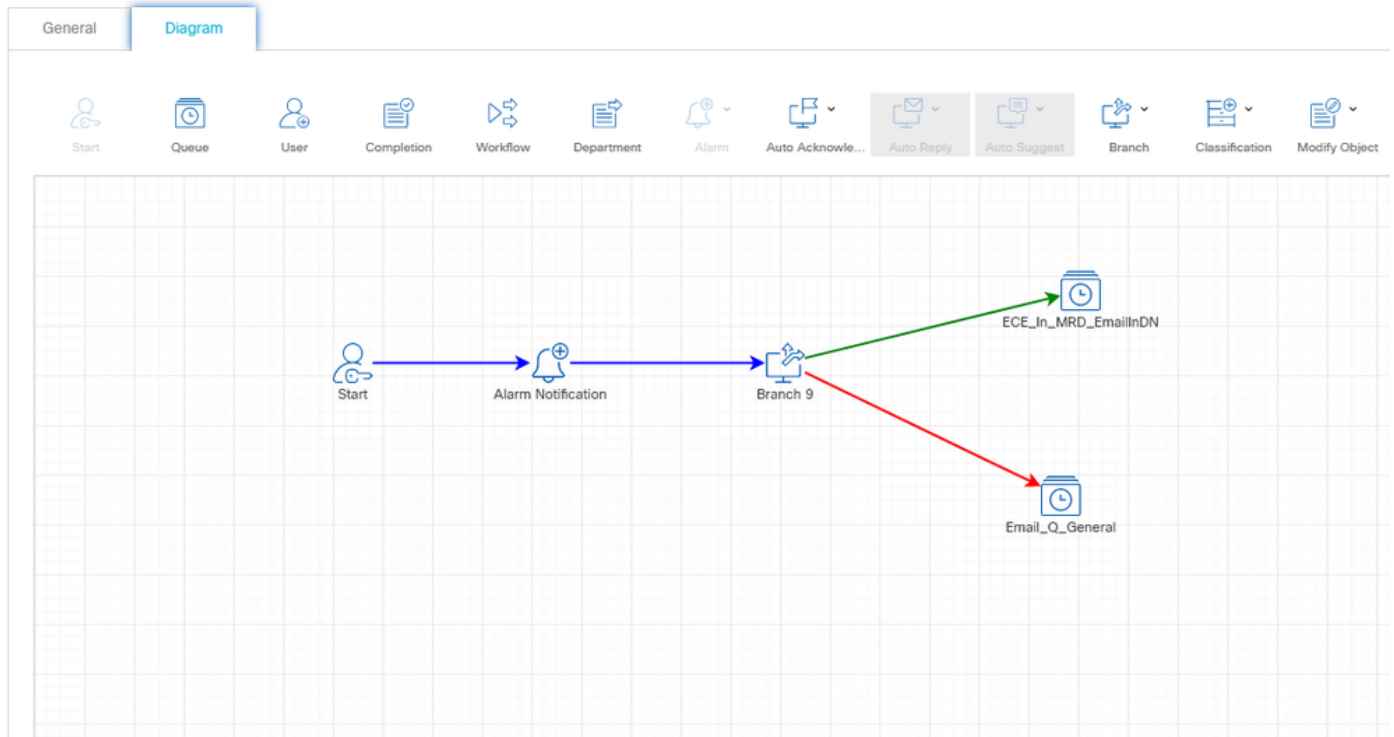


Figura 11: Diagrama de flujo de trabajo de alarmas completado (ejemplo)

Activar el flujo de trabajo

El último paso de este proceso es activar el flujo de trabajo.

Formulario de configuración del flujo de trabajo. La pestaña 'General' está seleccionada. El formulario contiene los siguientes campos:

- Name***: Workflow-Alarm1
- Description**: Alarm Workflow example 1
- Active***: Un menú desplegable con 'Yes' seleccionado. Este campo está rodeado por un recuadro rojo.

En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón 'Save' azul, precedido por los botones 'Audit', 'Validate' y 'Close'. Una flecha roja apunta hacia el botón 'Save'.

Figura 12: Active el flujo de trabajo

Información Relacionada

- [Resolución de problemas de correos electrónicos que van a la cola de excepción predeterminada en ECE](#)
- [Guía de administradores de ECE para recursos de correo electrónico y routing, versión 12.6](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).