

Processus d'alarme CIM pour retraiter des activités de file d'attente d'exception à l'exemple tracé de configuration de files d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Raisons de la livraison de file d'attente d'exception](#)

[Processus d'alarme pour la notification](#)

[Configurez](#)

[Créez un processus d'alarme](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment créer un processus d'alarme afin de retraiter des activités de file d'attente d'exception aux files d'attente tracées dans le gestionnaire d'interaction de Cisco (CIM).

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

Quand des activités d'email qui n'appartiennent pas les critères configurés d'exception de la livraison sont envoyées à la file d'attente d'exception, il pourrait être nécessaire de récupérer activités de sorte qu'elles puissent être traitées. Ceci peut être fait manuellement si un superviseur surveille la file d'attente d'exception et/ou reçoit des notifications quand les éléments entrent dans cette file d'attente, de sorte que les éléments puissent alors être sélectionnés et transférés vers des agents pour le traitement. Une autre manière de traiter ces activités est d'installer un processus d'alarme contre la file d'attente d'exception, et l'a placée pour fonctionner sur un programme spécifique ou à un simple, indiqué temps. Avec cette option, vous pouvez permettre au système pour traiter les emails par le service externe d'affectation d'agent (EAAS) et l'Unified Contact Center Enterprise (UCCE) de nouveau.

Raisons de la livraison de file d'attente d'exception

Il y a plusieurs raisons pour que les éléments soient livrés à la file d'attente d'exception :

- Il n'y a des processus d'arrivée pas actifs dans le service.
- Un processus fait face à une erreur quand il traite des activités.
- La file d'attente utilisée dans un processus est rendue inactive. Toutes les activités qui sont livrées à la file d'attente inactive sont conduites à la file d'attente d'exception.
- Des emails sont rebondis-de retour.
- Un message **NEW_TASK_FAILURE** est retourné par UCCE.

Dans cette liste, seulement les emails rebondis-de retour sont de véritables exceptions de la livraison qui ne peuvent pas être récupérés et traités. Tous les autres peuvent potentiellement être récupérés.

Processus d'alarme pour la notification

Par défaut, un processus d'alarme est créé dans le produit, comme expliqué dans le [Web de Cisco Unified et le guide d'administrateur d'E-Mail Interaction Manager de l'acheminement et les processus pour Unified Contact Center Enterprise](#) :

« Processus d'alarme de file d'attente d'exception : Un processus configuré pour envoyer des notifications quand des activités sont conduites à la file d'attente d'exception en raison des erreurs de processus produites tout en traitant des activités. Ce processus est en activité par défaut et il exécute toutes les 12 heures pour vérifier s'il y a des activités avec le statut « Processus-erreur » dans la file d'attente d'exception. Si des telles activités sont trouvées, un email de notification avec la liste d'id d'activité est envoyé. L'email de notification est envoyé à l'adresse spécifiée dans « pour adresser : pour la notification pour des services » plaçant. C'est la configuration par défaut du processus ; cependant il peut être changé pour répondre à vos besoins d'affaires. Bien que le processus puisse être supprimé, il est recommandé que vous ne le supprimiez pas. Si vous ne souhaitez pas utiliser le processus, rendez-le inactif. »

Configurez

Créez un processus d'alarme

Cette section décrit comment créer un processus d'alarme afin de traiter des activités de la file d'attente d'exception. Ces étapes s'assurent que des activités qui ont été précédemment dirigées vers la file d'attente d'exception sont traitées par les files d'attente intégrées. Il y a deux choses importantes à se souvenir quand vous tentez ceci :

- Ce qui a intégré (a tracé) vous aligne veut inclure
- Quel pseudonyme configuré dans l'environnement CIM est () sont tracés à chaque file d'attente

Ces éléments sont importants parce que le processus d'alarme décrit ici utilise le pseudonyme que l'email a été envoyé à initialement afin de déterminer à quelle file d'attente pour réorienter l'activité. Il redirect to la file d'attente d'origine vers laquelle l'activité aurait été dirigée si la panne de routage ne s'était pas produite.

1. Afin de créer un processus d'alarme, choisir la **nouvelle** icône dans le volet de liste, et créer un nom pour le processus.

Figure 1 : Créez un nouveau processus

2. Une fois que le processus est créé, il apparaît dans le volet de liste. Afin d'ajouter l'instruction, cliquez sur l'onglet de **diagramme**.

Figure 2 : Créez un nouveau diagramme de processus

3. Dans la commande configurez le processus, placent un noeud de **début** dans le diagramme. Une fois que vous placez le noeud, la boîte de dialogue de **noeud de début d'ajouter** apparaît. Afin de cet exemple de processus, choisissez **Exception_Queue_Service** ou le nom de votre file d'attente spécifique d'exception.

Figure 3 : Configuration de noeud de début

4. Une fois que vous sélectionnez la file d'attente d'exception, configurez le programme de passage de processus. Afin d'exécuter le processus chaque fois que il est nécessaire, cliquez sur la case d'option à côté **le du processus devrait être exécuté une fois** à l'option. Puis, vous pouvez simplement changer le temps où vous avez besoin de lui pour exécuter. Cet exemple affiche comment vous le configureriez si vous faisiez exécuter le processus une fois par semaine à minuit approximativement.

Figure 4 : Configurez un programme de noeud de début

5. Une fois le noeud de début est en place, configure un noeud d'alarme, un noeud de branchement, et des Noeuds de file d'attente. Afin d'établir un noeud de branchement, vous

d'abord devez ajouter toutes les files d'attente vers lesquelles les règles de noeud de branchement dirigent les activités. Il est utile de créer le processus de droite à gauche. Sélectionnez le noeud de file d'attente, et placez un noeud pour chaque file d'attente dans le diagramme du processus. Chaque fois que vous entrez l'option de noeud, les affichages **choisis d'une** boîte de dialogue de **file d'attente** qui laisse vous pour choisir qui s'alignent le noeud représente.

Note: L'exemple dans ce document affiche une file d'attente autonome. Cependant, les écrans et les options sont identiques pour les files d'attente intégrées. Ce document est destiné pour traiter des activités intégrées.

Figure 5a : Noeuds de file d'attente

Figure 5b : Sélectionnez la boîte de dialogue de file d'attente

6. Une fois les Noeuds de file d'attente sont en place, choisis et placent un noeud de branchement. Une fois que le noeud de branchement est placé, les affichages de **boîtier de dialogue de configuration de règle de branchement**.

Figure 6 : Sélectionnez le noeud de branchement

7. Quand les affichages de boîte de dialogue de configuration de noeud de branchement, vous doivent configurer une règle par file d'attente (ou branchement) auxquels le noeud trace.

Note: Un noeud de branchement peut tracer à d'autres éléments aussi bien. Par exemple, il peut tracer directement à un utilisateur spécifique. Cet exemple trace aux files d'attente intégrées.

Figure 7 : Le boîtier de dialogue de configuration de règle de branchement

Appuyez sur **entrent** une fois que vous avez nommé et avez indiqué les conditions de votre règle.

Pour ce type de processus d'alarme, nommez chacune de vos règles. Une fois que nommé, mettez en valeur la règle, et configurez les conditions. Les conditions devraient être placées pour ces éléments :

Objet : Email**Attribut :** À l'adresse e-mail**Opérateur :** ==**Valeur :** <alias que l'email initialement a été envoyé à to>***Note:** Si vous êtes incertain du pseudonyme vers lequel l'email a été initialement dirigé, exécutez cette requête : **sélectionnez le recv_email_address* de l'egml_email où activity_id = #####**. Remplacez le ##### par l'ID d'activité d'un email spécifique. Notez que l'email alias indiqué ici est celui tracé aux files d'attente indiquées dans l'étape précédente.

Configurez et tracez les conditions VRAIES aux files d'attente en configuration de noeud de branchement.

Une fois que vous avez configuré la règle, indiquez le branchement (file d'attente) qu'est utilisé au cas où la règle serait évaluée comme **vraie**.

Vérifiez que l'option au dessus qui indique que **cette règle est VRAIE dans les conditions**

suivantes est sélectionnée, et cliquez sur **[?]** le bouton indiqué afin de sélectionner une cible. Une fois que vous cliquez sur ce bouton, la boîte de dialogue **choisie de cible** apparaît, qui vous permet à l'approfondissement à la file d'attente appropriée pour cette règle.

Note: Si vous ne placez pas la première fois les Noeuds de file d'attente dans ce processus, cette liste serait vide. Les files d'attente indiquées dans le processus déterminent ce qui affiche ici.

Configurez et tracez les conditions FAUSSES en configuration de noeud de branchement.

Une fois que vous avez installé l'option **VRAIE** pour votre règle, vous alors devez installer une option **FAUSSE**. Cet exemple indique la file d'attente d'exception en tant que ce chemin. Cependant, vous pouvez l'établir pour un n'importe quel autre chemin, une file d'attente intégrée différente, une file d'attente autonome, ou un utilisateur spécifique, selon votre entreprise et comment vous voudriez manipuler ces éléments. Cette option attrape tout ce qui n'apparie pas les règles dans le noeud de branchement.

Répétez la configuration de règle pour chaque branchement, et répétez la file d'attente d'exception (ou la sélection fausse) pour chacun. Quand vous avez configuré le noeud complètement, les lignes qui connectent le noeud de branchement à vos files d'attente sont terminées automatiquement ont basé sur votre configuration de règle. Votre noeud devrait sembler semblable à ceci :

8. Le dernier élément que vous devez configurer dans ce processus est un noeud d'alarme. Déroulant et placez un nouveau noeud d'alarme dans le diagramme de processus. La boîte de dialogue de configuration de noeud d'alarme s'ouvre.

Figure 8a : Choisi, endroit, et configurez un noeud d'alarme dans votre diagramme de processus

Figure 8b : Configurez l'onglet de condition sur l'écran de configuration de règle d'alarme
Sur l'écran de configuration de règle d'alarme, il y a deux concepts (onglets) qui doivent être configurés : un onglet de **condition** et un onglet **vrai**.

Sur l'onglet de **condition**, vous devez identifier deux choses : Activity_Status **ET** Activity_Sub_Status.

Note: Dans ce cas, l'expression booléenne doit être **ET** parce que vous voulez que chacun des deux conditions soient vraies.

Figure 8c : Configurez l'option vraie sur l'onglet de base sur l'écran de configuration de règle d'alarme

Sur l'onglet **vrai**, vous devez se terminer ces configurations afin de créer un filtre et sélectionner les objets pour ce filtre des sous-titre-onglets **de base** et **avancés**.

Sur la section d'**action** dans le volet supérieur, employez le déroulant afin de créer un filtre avec l'**activité** comme objet que le filtre est exécuté contre. Quand vous faites ceci, le volet

inférieur est alors rempli avec les options de sélectionner les critères pour le filtre. Sur cet onglet **de base**, vous devez définir que le sujet ne contient pas le mot **non livrable**. Ceci filtre tous les éléments avec un Activity_Sub_Type de **4** et de **5**, qui sont des emails qui sont envoyés à la file d'attente d'exception parce qu'ils appartiennent à une exception configurée de la livraison.

Note: Si vous n'exécutez pas ce processus souvent, ou constatez qu'il y a beaucoup d'emails dans la file d'attente d'exception qui exigent le traitement, il est recommandé de déterminer une autre option de filtre, telle que **créé en fonction** afin de contrôler le nombre d'emails qui sont traités de nouveau dans des files d'attente. Si vous exécutez ce processus souvent, et savez qu'il y a un nombre minimal d'emails à traiter et que panne ne s'est pas produite pour créer un grand nombre d'emails dans la file d'attente d'exception, alors ceci ne pourrait pas être un souci. Vous devez rechercher les nombres d'emails attendant traitement, et faites une détermination basée sur votre environnement et les agents disponibles pour traiter ces éléments.

Figure 8d : Configurez l'option vraie sur l'onglet [avancé] de l'écran de configuration de règle d'alarme

Sur l'onglet **[avancé]**, Email-**général** choisi pour le sous-type d'activité afin de s'assurer que seulement des éléments avec un **Activity_Sub_Type = 1** sont sélectionnés. C'est une condition requise étant donné que le processus EAAS envoie SEULEMENT des demandes de route (demandes NEW_TASK) à UCCE pour traiter si elles sont de ce sous-type. Tous autres sous-types ne sont pas traités.

9. Une fois que terminé, votre processus d'alarme semble semblable à ceci, selon le nombre de files d'attente que vous avez construites dans lui. De nouveau, la file d'attente dans cet exemple est nommée autonome, mais ces processus et document sont destinés pour les files d'attente (tracées) intégrées UCCE.

Figure 9 : Le diagramme terminé de processus d'alarme (exemple)

La dernière étape dans ce processus est de faire l'active de processus.

Vérifiez

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannez

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

[Informations connexes](#)

- [Web de Cisco Unified et guide d'administrateur d'E-Mail Interaction Manager de l'acheminement et processus pour Unified Contact Center Enterprise](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)