

# Configurar o fluxo de trabalho de alarme ECE para reprocessar atividades da fila de exceções

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Motivos de Entrega da Fila de Exceções](#)

[Fluxo de Trabalho de Alarme para Notificação](#)

[Fluxo de Trabalho de Alarme da Fila de Exceções](#)

[Configuração](#)

[Criar um novo Fluxo de Trabalho de Alarme](#)

[Adicionar e configurar o nó inicial](#)

[Adicionar e configurar os nós Fila](#)

[Configurar o nó de ramificação e configurar as rotas da condição True/False](#)

[Adicionar e configurar o nó de alarme](#)

[Ativar o fluxo de trabalho](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como criar um fluxo de trabalho de alarme para reprocessar atividades da fila de exceções no Cisco Enterprise Chat and Email (ECE).

## Pré-requisitos

 Note: Esta é uma regravação do documento CIM anterior que foi modificado para a solução ECE. Para obter uma explicação detalhada e completa sobre como isolar e corrigir problemas relacionados a e-mails roteados para a DEQ (Default Explanation Queue, Fila de explicações padrão) no ECE, consulte este documento "[Troubleshooting Emails Going to Default Exception Queue in ECE](#)"

---

## Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.X

- Enterprise Chat and Email (ECE) versão 12.6.X

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCE Versão 12.6.2
- ECE versão 12.6.1

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Quando atividades de email que não correspondem aos critérios de exceção de entrega configurados são enviadas para a fila de exceções, pode ser necessário recuperá-las para que possam ser processadas. Isso pode ser feito manualmente se um supervisor monitorar a fila de exceções e/ou receber notificações quando os itens entrarem nessa fila, de modo que os itens possam ser selecionados e transferidos para agentes para processamento. Outra maneira de processar essas atividades é configurar um fluxo de trabalho de alarme na fila de exceções e configurá-lo para execução em um agendamento específico ou em um único horário designado. Com essa opção, você pode permitir que o sistema processe os e-mails por meio do Serviço de atribuição de agente externo (EAAS) e do Contact Center Enterprise (CCE) novamente.

## Motivos de Entrega da Fila de Exceções

Há vários motivos para os itens serem entregues na fila de exceções:

- Não há fluxos de trabalho de entrada ativos no departamento.
- Um fluxo de trabalho enfrenta um erro ao processar atividades.
- A fila usada em um fluxo de trabalho fica inativa. Todas as atividades que chegam à fila inativa são roteadas para a fila de exceções.
- Os e-mails são devolvidos.
- O CCE retorna uma mensagem NEW\_TASK\_FAILURE.

Nessa lista, apenas os emails devolvidos são verdadeiras exceções de entrega que não podem ser recuperadas e processadas. Todos os outros são potencialmente capazes de ser recuperados.

## Fluxo de Trabalho de Alarme para Notificação

Por padrão, um fluxo de trabalho de alarme é criado no produto, conforme explicado no 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\\_e](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/enterprise_chat_e)

## Fluxo de Trabalho de Alarme da Fila de Exceções

Um fluxo de trabalho configurado para enviar notificações quando atividades são roteadas para a fila de exceções devido a erros de fluxo de trabalho encontrados durante o processamento de atividades. Esse fluxo de trabalho está ativo por padrão e é executado a cada 12 horas para verificar se há atividades com o substatus "Fluxo de trabalho - Erro" na fila de exceções. Se alguma dessas atividades for encontrada, um e-mail de notificação com a lista de IDs de atividade será enviado. O e-mail de notificação é enviado para o endereço especificado no campo "Endereço para: para Notificação de serviços". Esta é a configuração padrão do fluxo de trabalho; no entanto, ela pode ser alterada para atender às necessidades da sua empresa. Embora o fluxo de trabalho possa ser excluído, é recomendável não excluí-lo. Se não quiser usar o fluxo de trabalho, torne-o inativo."

## Configuração

### Criar um novo Fluxo de Trabalho de Alarme

Esta seção descreve como criar um fluxo de trabalho de alarme para processar atividades da fila de exceções. Essas etapas garantem que as atividades que foram anteriormente direcionadas para a fila de exceções sejam processadas por meio de filas integradas. Há duas coisas importantes a serem lembradas ao tentar isso:

- Quais filas integradas (mapeadas) você deseja incluir
- Quais Alias configurados no ambiente ECE são mapeados para cada fila

Esses itens são importantes porque o fluxo de trabalho de alarme descrito aqui usa o alias para o qual o email foi enviado originalmente para determinar a qual fila redirecionar a atividade. Ele redireciona para a fila original para a qual a atividade teria sido direcionada se a falha de roteamento não tivesse ocorrido.

Para criar um fluxo de trabalho de alarme, escolha o novo ícone no painel Lista e crie um nome para ele.

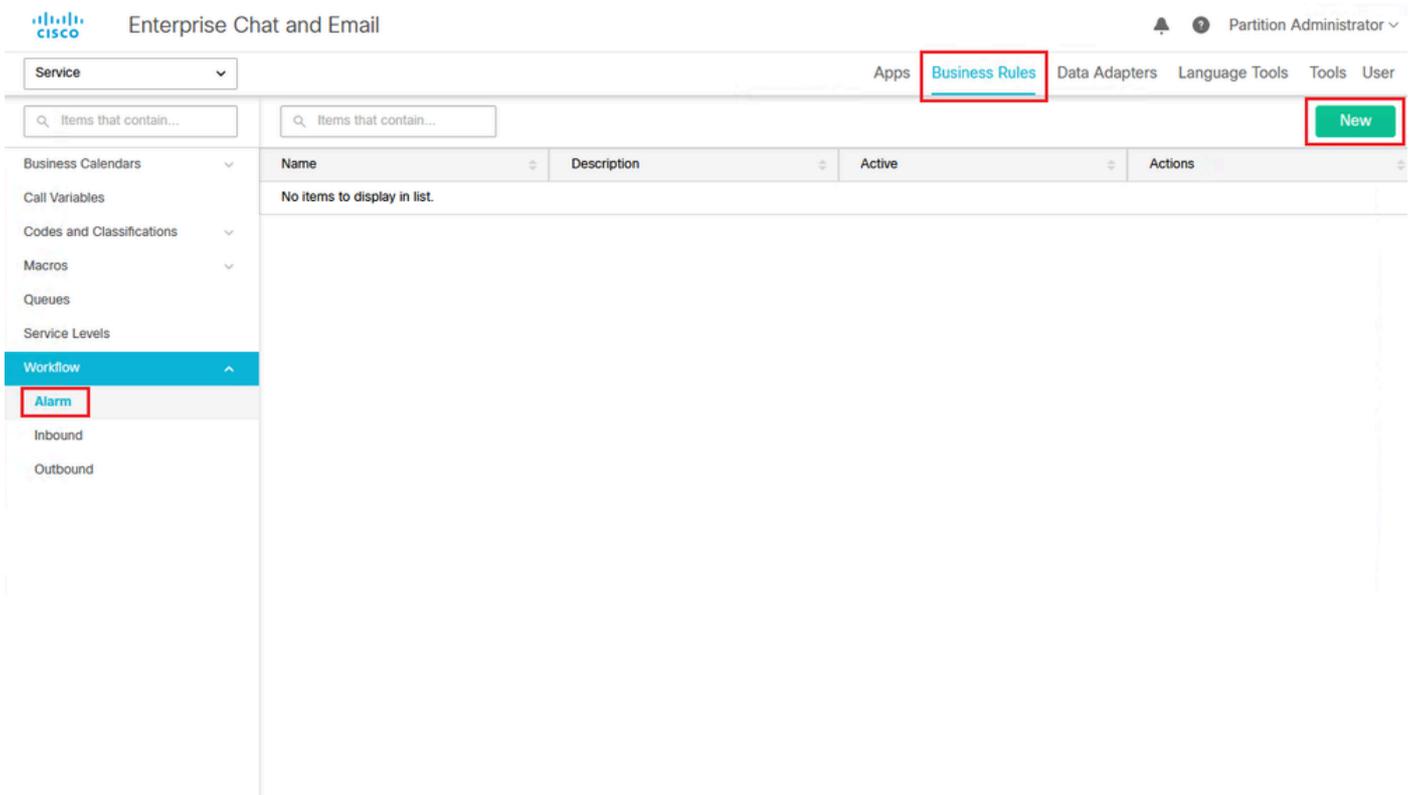


Figura 1A: Criar um Novo Fluxo de Trabalho

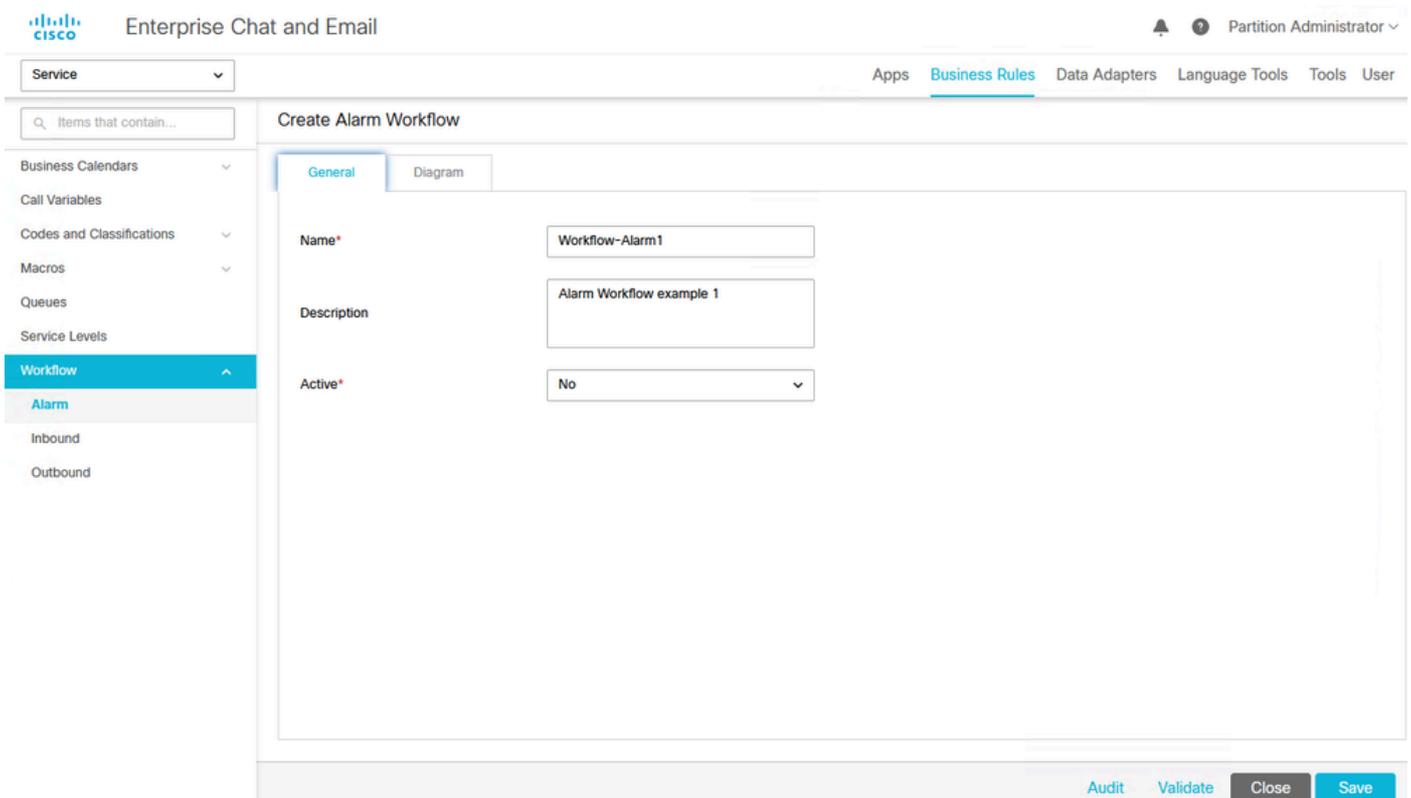


Figura 1B: Criar um Novo Fluxo de Trabalho

## Adicionar e configurar o nó inicial

Quando o fluxo de trabalho for criado, ele será exibido no painel Lista. Para adicionar instruções, clique na guia Diagrama.

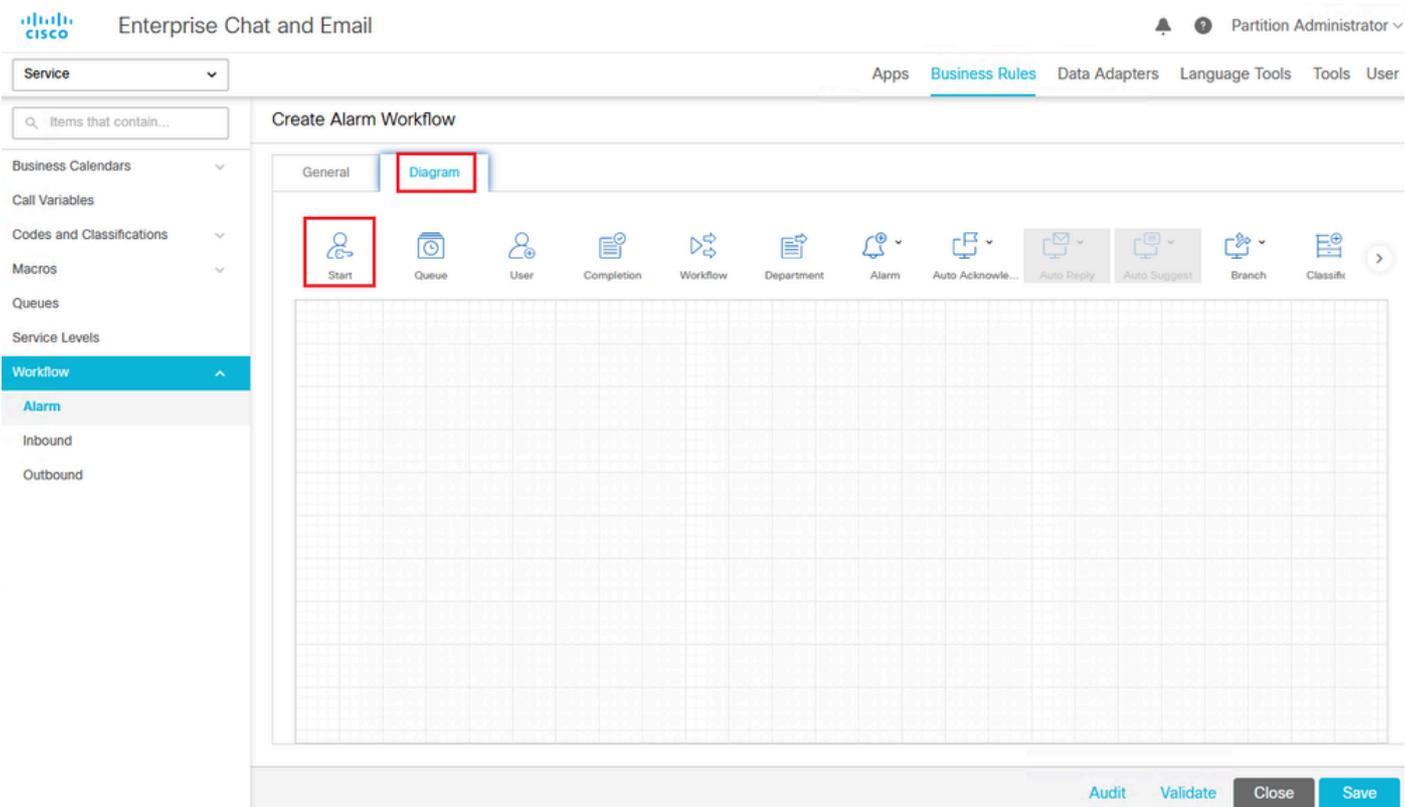


Figura 2: Criar um novo diagrama de fluxo de trabalho - Arraste e solte o nó inicial

Para configurar o fluxo de trabalho, coloque um nó inicial no diagrama. Quando você colocar o nó, a caixa de diálogo Adicionar nó inicial será exibida. Para a finalidade deste exemplo de workflow, escolha `Exception_Queue_Service` ou o nome de sua fila de exceções específica.

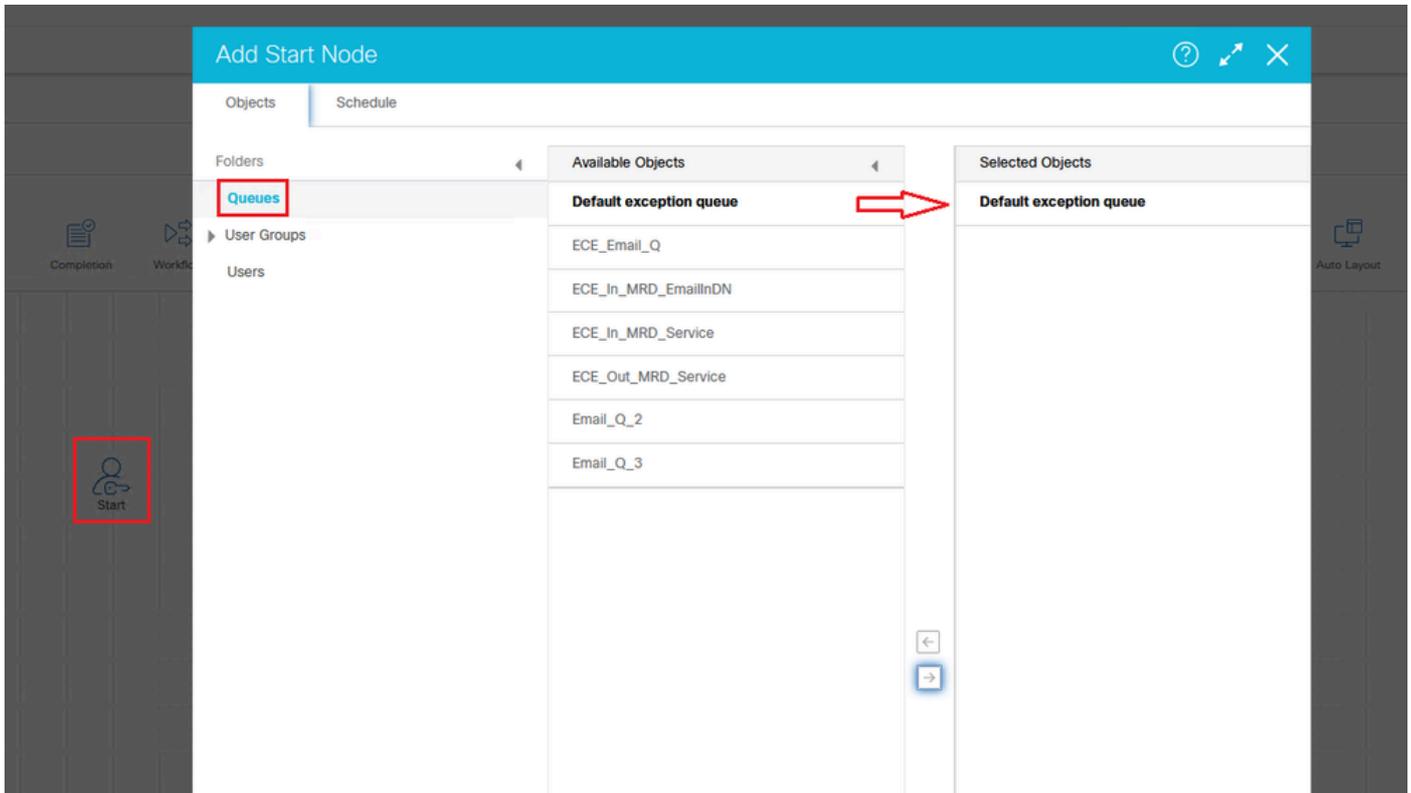


Figura 3: Configuração do nó inicial

Depois de selecionar a fila de exceções, configure o agendamento de execução do fluxo de trabalho. Para executar o fluxo de trabalho sempre que necessário, clique no botão de opção ao lado da opção O fluxo de trabalho pode ser executado uma vez por. Em seguida, basta alterar o tempo de execução. Este exemplo mostra como você o configuraria se o fluxo de trabalho fosse executado uma vez por semana, aproximadamente à meia-noite.

**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 0 occurrences

End by 📅 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

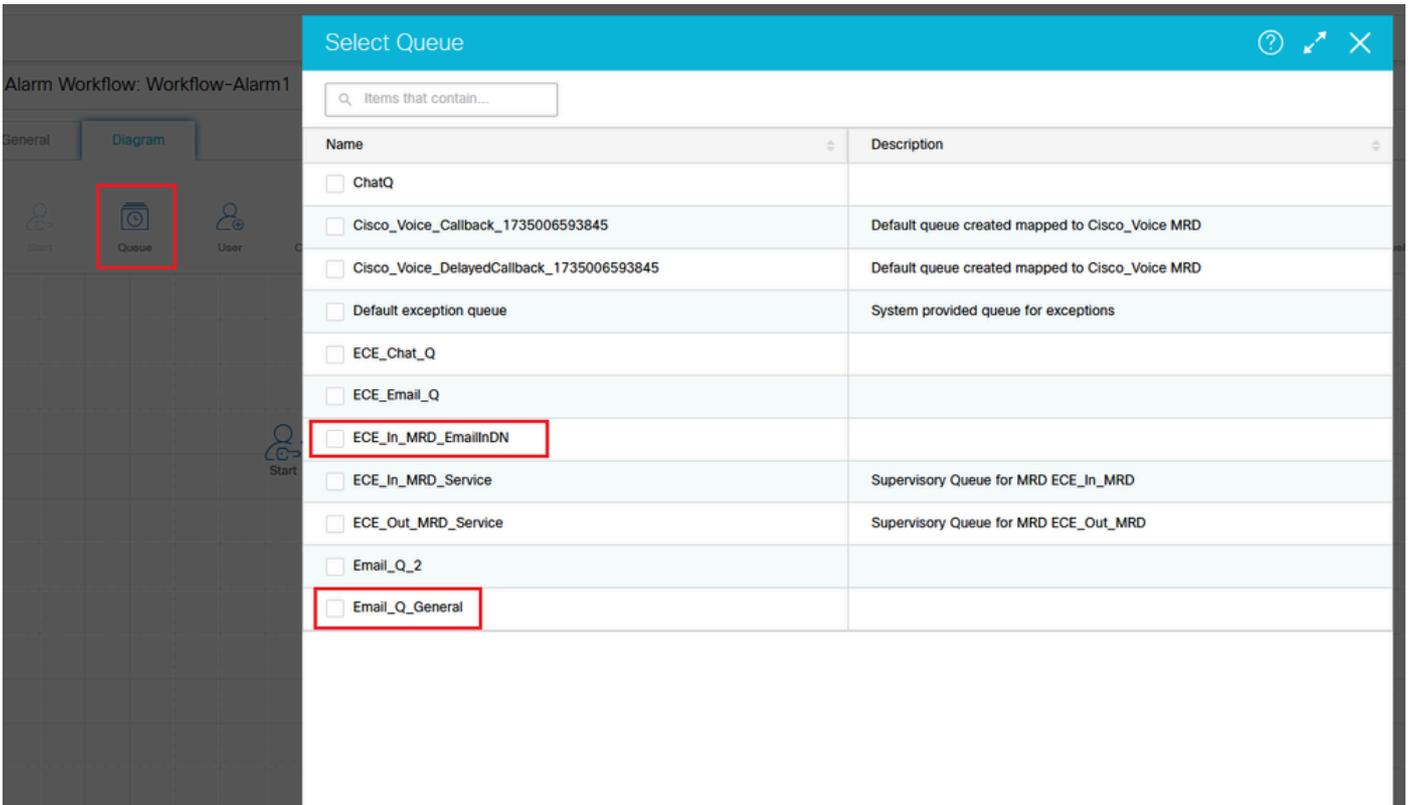
Cancel Done

Figura 4: Configurar uma Programação do Nó Inicial

## Adicionar e configurar os nós Fila

Quando o nó inicial estiver no lugar, configure um nó de alarme, um nó de ramificação e nós de fila. Para criar um nó de ramificação, você deve primeiro adicionar todas as filas para as quais as regras do nó de ramificação direcionam as atividades. É útil criar o fluxo de trabalho da direita para a esquerda. Selecione o nó da fila e coloque um nó para cada fila no diagrama do fluxo de trabalho. Cada vez que você insere a opção de nó, uma caixa de diálogo Selecionar fila é exibida, permitindo escolher qual fila o nó representa.

 Note: O exemplo neste documento mostra uma fila independente. No entanto, as telas e as opções são as mesmas para filas integradas. Este documento destina-se ao processamento de atividades integradas.



Alarm Workflow: Workflow-Alarm1

General Diagram

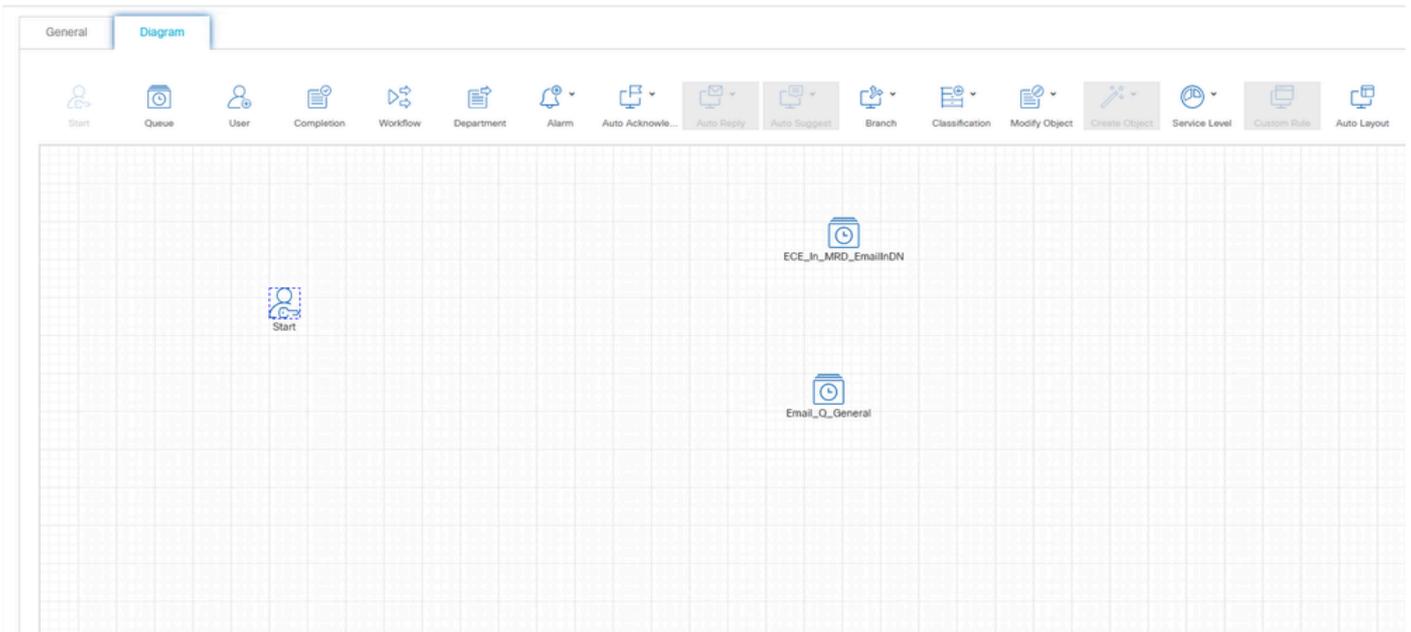
Start Queue User

Select Queue

Items that contain...

Name	Description
<input type="checkbox"/> ChatQ	
<input type="checkbox"/> Cisco_Voice_Callback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
<input type="checkbox"/> Cisco_Voice_DelayedCallback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
<input type="checkbox"/> Default exception queue	System provided queue for exceptions
<input type="checkbox"/> ECE_Chat_Q	
<input type="checkbox"/> ECE_Email_Q	
<input type="checkbox"/> ECE_In_MRD_EmailInDN	
<input type="checkbox"/> ECE_In_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_In_MRD
<input type="checkbox"/> ECE_Out_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_Out_MRD
<input type="checkbox"/> Email_Q_2	
<input type="checkbox"/> Email_Q_General	

Figura 5a: Selecione o nó Fila e, na caixa de diálogo Fila, selecione a opção Fila



General Diagram

Start Queue User Completion Workflow Department Alarm Auto Acknowledge Auto Reply Auto Suggest Branch Classification Modify Object Create Object Service Level Custom Rule Auto Layout

Start

ECE\_In\_MRD\_EmailInDN

Email\_Q\_General

Figura 5b: Nós da Fila com as Filas selecionadas

## Configurar o nó de ramificação e configurar as rotas da condição True/False

Quando os nós da fila estiverem no lugar, selecione e posicione um nó de ramificação. Quando o nó da ramificação for colocado, a caixa de diálogo Configuração de regra de ramificação será exibida.

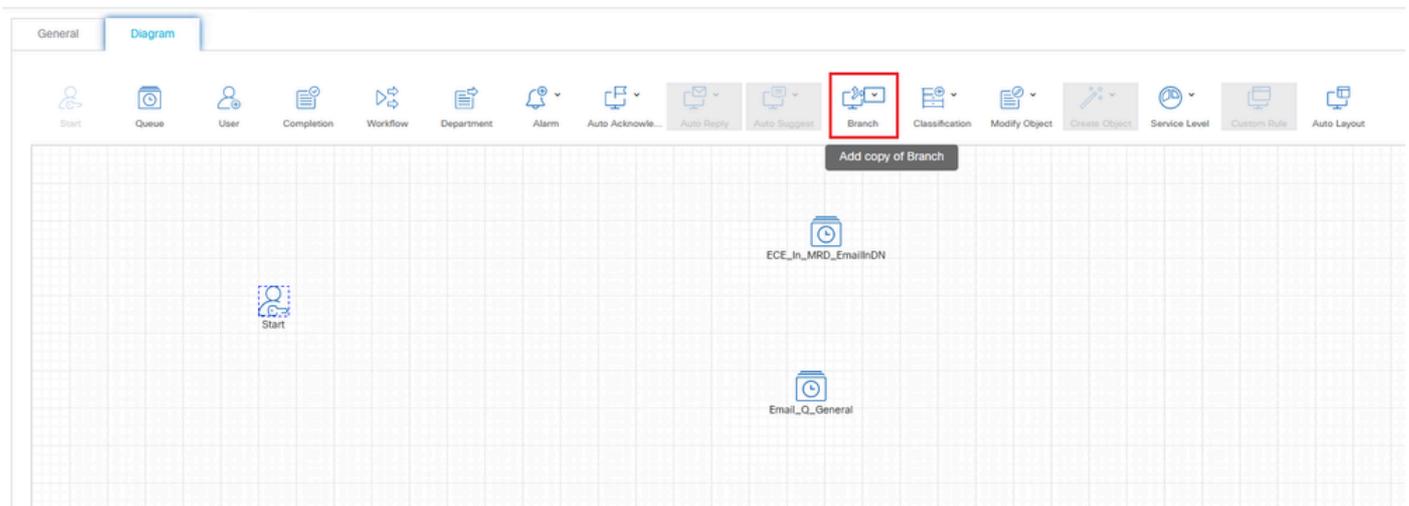


Figura 6: Selecione o nó de ramificação

Quando a caixa de diálogo de configuração Nó de ramificação for exibida, você deverá configurar uma regra por fila (ou ramificação) para a qual o nó é mapeado.

---

 **Note:** Um nó de ramificação também pode mapear para outros itens. Por exemplo, ele pode mapear diretamente para um usuário específico. Este exemplo mapeia para filas integradas.

---

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: A caixa de diálogo Configuração de regra de ramificação

Pressione Enter depois de nomear e designar as condições da regra.

Para este tipo de fluxo de trabalho de alarme, nomeie cada uma de suas regras. Depois de nomeado, realce a regra e configure as condições. As condições devem ser definidas para estes itens:

- Objeto: E-mail
- Atributo: Para o endereço de e-mail
- Operador: ==
- Valor: <alias para o qual o email foi enviado originalmente>\*

 Note: Se você não tiver certeza do alias para o qual o email foi originalmente direcionado, execute esta consulta: selecione recv\_email\_address\* de egml\_email onde activity\_id = ####. Substitua #### pela ID da atividade de um e-mail específico. O alias de e-mail indicado aqui é aquele mapeado para a(s) fila(s) indicada(s) na etapa 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	
^	v	v	v	v	+
Customer-Individual					
Customer-Organi...					
Email					
Queue					
User					
--- Links ---					

Figura 8a: A caixa de diálogo Configuração de regra de ramificação

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	v	v	v	^	+
Email	To ema...	==	ecealias@...	AND	
				OR	

Figura 8b: A caixa de diálogo Configuração de regra de ramificação

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	x

Figura 8c: A caixa de diálogo Configuração de regra de ramificação

Configure e mapeie as condições TRUE e FALSE para filas na Configuração de Nó de Ramificação.

Depois de configurar a regra, indique a ramificação (fila) que será usada caso a regra seja avaliada como verdadeira.

Verifique se a opção na parte superior que indica Esta regra é TRUE sob as seguintes condições está selecionada e clique no botão [...] indicado para selecionar um destino. Quando você clica nesse botão, a caixa de diálogo Selecionar destino é exibida, permitindo que você faça drill-down para a fila apropriada para essa regra.

 **Note:** Se você não tiver colocado primeiro os nós da fila nesse fluxo de trabalho, essa lista estará vazia. As filas indicadas no fluxo de trabalho determinam o que é exibido aqui.

Depois de configurar a opção TRUE para sua regra, você deve configurar uma opção FALSE. Este exemplo indica a fila de exceções como esse caminho. No entanto, você pode configurá-lo para qualquer outro caminho, outra fila integrada, uma fila autônoma ou um usuário específico, dependendo de sua empresa e de como você gostaria de lidar com esses itens. Essa opção captura tudo o que não corresponder às regras no nó de ramificação.

## 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	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 e mapear destinos de rota para condições TRUE e FALSE

Repita a configuração da regra para cada ramificação e repita a fila de exceções (ou seleção falsa) para cada uma. Quando você tiver configurado o nó completamente, as linhas que conectam o nó de ramificação às filas serão concluídas automaticamente com base na configuração de regra.

### Adicionar e configurar o nó de alarme

O último item que você deve configurar neste fluxo de trabalho é um nó de alarme. Puxe para

baixo e coloque um novo nó de alarme no diagrama de fluxo de trabalho. A caixa de diálogo Configuração do nó de alarme se abre.

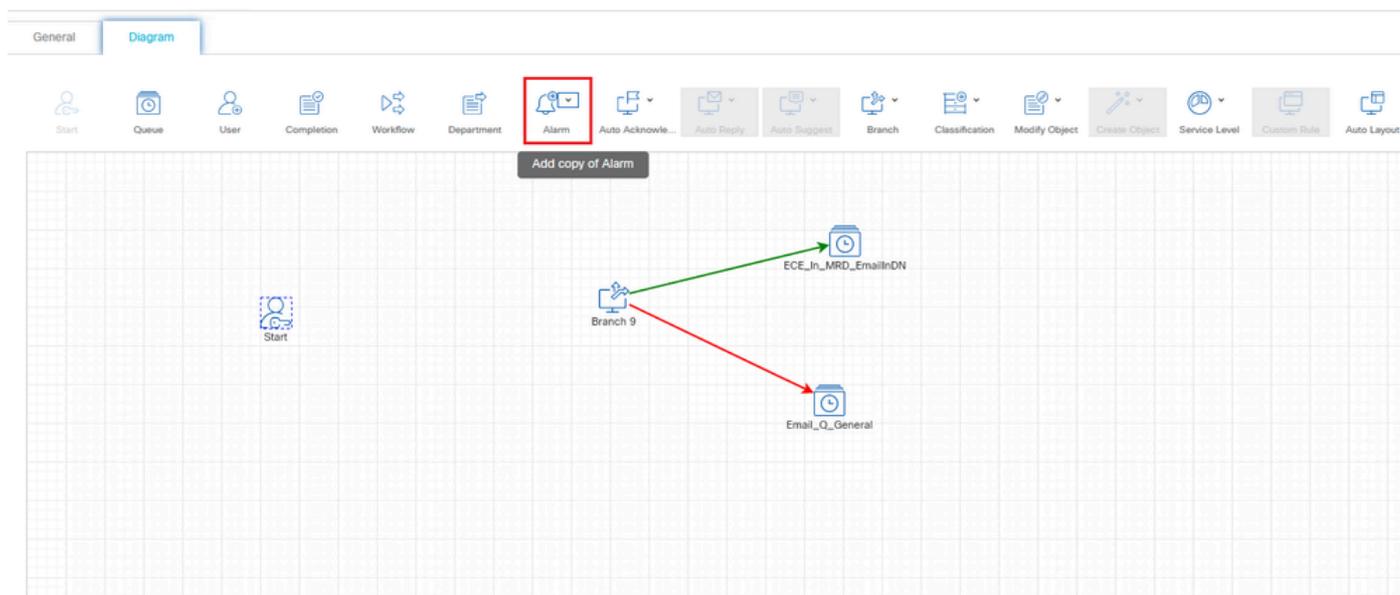


Figura 10a: Selecione, coloque e configure um nó de alarme no diagrama de fluxo de trabalho

Na tela Configuração de regra de alarme, há dois conceitos (guias) que devem ser configurados: uma guia Condição e uma guia Verdadeiro.

Na guia Condição, você deve identificar duas coisas: Activity\_Status E Activity\_Sub\_Status.

 **Note:** Nesse caso, a expressão booleana deve ser AND porque você deseja que essas duas condições sejam verdadeiras.

The screenshot shows the 'Alarm Rule Configuration' dialog box. At the top, there is a title bar with the text 'Alarm Rule Configuration' and three icons: a question mark, a refresh icon, and a close icon. Below the title bar, there is a field labeled 'Name of the New Node \*:' with the text 'Alarm Notification' entered. Below this field, there are two tabs: 'Condition' and 'True'. The 'Condition' tab is selected, and the 'True' sub-tab is active. Below the tabs, there is a section labeled 'This rule is TRUE under the following conditions:'. This section contains a table with five columns: 'Object', 'Attribute', 'Operator', 'Value', and 'Boolean'. The table has two rows of conditions, each with a plus sign in the first row and a minus sign in the second row.

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

Na guia True , você deve concluir essas configurações para criar um filtro e selecionar os objetos para esse filtro nas subguias Basic e Advanced .

Na seção Action no painel superior, use o menu suspenso para criar um filtro com Activity como o objeto no qual o filtro é executado. Ao fazer isso, o painel inferior é preenchido com as opções para selecionar os critérios para o filtro. Nessa guia Básico, você deve definir que o assunto não contém a palavra Não é possível entregar. Isso filtra todos os itens com um Activity\_Sub\_Type de 4 e 5, que são emails enviados para a fila de exceções porque eles correspondem a uma exceção de entrega configurada.

---

 Note: Se você não executar esse fluxo de trabalho com frequência ou descobrir que há muitos emails na fila de exceções que requerem processamento, é aconselhável determinar outra opção de filtro, como Criado em para controlar o número de emails que são processados de volta para as filas. Se você executa esse fluxo de trabalho com frequência e sabe que há um número mínimo de emails a serem processados e que não ocorreu nenhuma falha para criar um grande número de emails na fila de exceções, isso não deve ser uma preocupação. Você precisa pesquisar o número de e-mails aguardando processamento e fazer uma determinação com base em seu ambiente e nos agentes disponíveis para processar esses itens.

---

Name of the New Node \*:

Alarm Notification

Condition

True

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

<b>Action</b>	<b>Object</b>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
<b>Filter</b>	<input type="text" value="Activity"/>	<input type="button" value="▲"/> <input type="button" value="×"/>

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	=	<input type="text"/>	AND
activities	Case ID	=	<input type="text"/>	AND
activities	Subject	Contains	Undeliverable	AND
activities	Assigned to (username)	Contains	<input type="text"/>	AND
activities	Created on	=	<input type="text" value="Choose a date"/>	AND
activities	Activity priority	=	<input type="text"/>	AND
activities	Queue name	Contains	<input type="text"/>	AND

Cancel

Done

Figura 10c: Configure a opção True na guia [Basic] da tela Configuração de regra de alarme

Na guia [Avançado], selecione Email-Geral para o Subtipo de atividade para garantir que apenas itens com um Activity\_Sub\_Type = 1 sejam selecionados. Este é um requisito porque o processo EAAS envia SOMENTE solicitações de rota (Solicitações NEW\_TASK) para o UCCE para processamento se elas forem desse subtipo. Todos os outros subtipos não são processados.

Name of the New Node \*:

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	Activity type	=		AND
activities	Activity mode	=		AND
activities	Subtype	=	Email-General	AND
activities	Reason for last action	=		AND
activities	Pinned	=		AND
activities	Due on	=	<input type="text" value="Choose a date"/>	AND
activities	Substatus	=		AND
activities	Failed to send	=		AND

Cancel

Done

Figura 10d: Configure a opção True na guia [Advanced] da tela Alarm Rule Configuration

Depois de concluído, o fluxo de trabalho de alarme será semelhante a este, dependendo do número de filas que você criou nele. Novamente, a fila neste exemplo é chamada de autônoma, mas esse processo e documento são destinados a filas UCCE integradas (mapeadas).

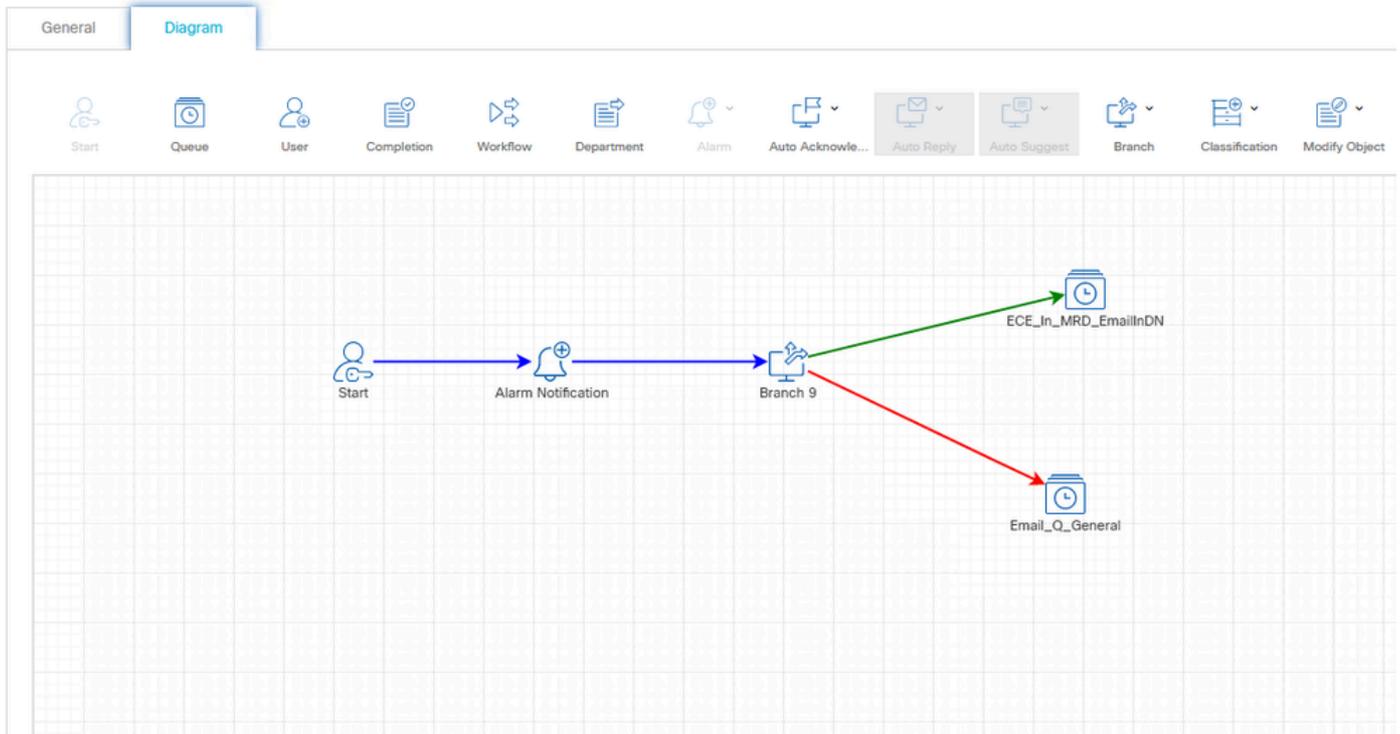


Figura 11: O Diagrama de Fluxo de Trabalho de Alarme Concluído (Exemplo)

## Ativar o fluxo de trabalho

A última etapa nesse processo é ativar o fluxo de trabalho.

Figura 12: Ativar o fluxo de trabalho

## Informações Relacionadas

- [Solucionar problemas de e-mails que vão para a fila de exceções padrão no ECE](#)
- [Guia dos administradores ECE para recursos de e-mail e roteamento, versão 12.6](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.