

O E-Mail Do Webex Connect Falha Devido Ao Valor Vazio Da Nome Do Cliente

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Motivo da falha](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve um cenário em que os e-mails de entrada falham com o erro "status: 4002 , desc: o valor é obrigatório, nome: nome do cliente".

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Webex Connect Portal com fluxos de e-mail configurados

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0

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.

Problema

Quando o fluxo de e-mail é aberto e os logs de depuração são descriptografados - o erro "**value is required , name : customer name**" é visto no nó **Create Task**.

:mm:ss.ms) : 00 : 00 : 01 . 639

Invoked by : Rule 10945

↓ DETAILS

Node Trans ID : [redacted]dec19

Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [id : [redacted]
a034-0dab7dc6a47a]

Descrição do erro:

"status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [id: xxx]â€”

Motivo da falha

O problema ocorre porque um email chega sem um nome de remetente, pois o nó **Criar tarefa** espera o nome do remetente - ocorre uma falha no fluxo.

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

CUSTOMER NAME ⓘ

EMAIL ID (Origin) ⓘ

Solução

Modifique o fluxo de email para permitir que um nome genérico de remetente/remetente seja inserido quando os emails chegarem sem esse campo obrigatório.

Etapa 1. Acesse o fluxo de e-mail e clique na engrenagem no canto superior direito para acessar as configurações de fluxo. Crie uma nova variável personalizada chamada "customername"™ e salve.

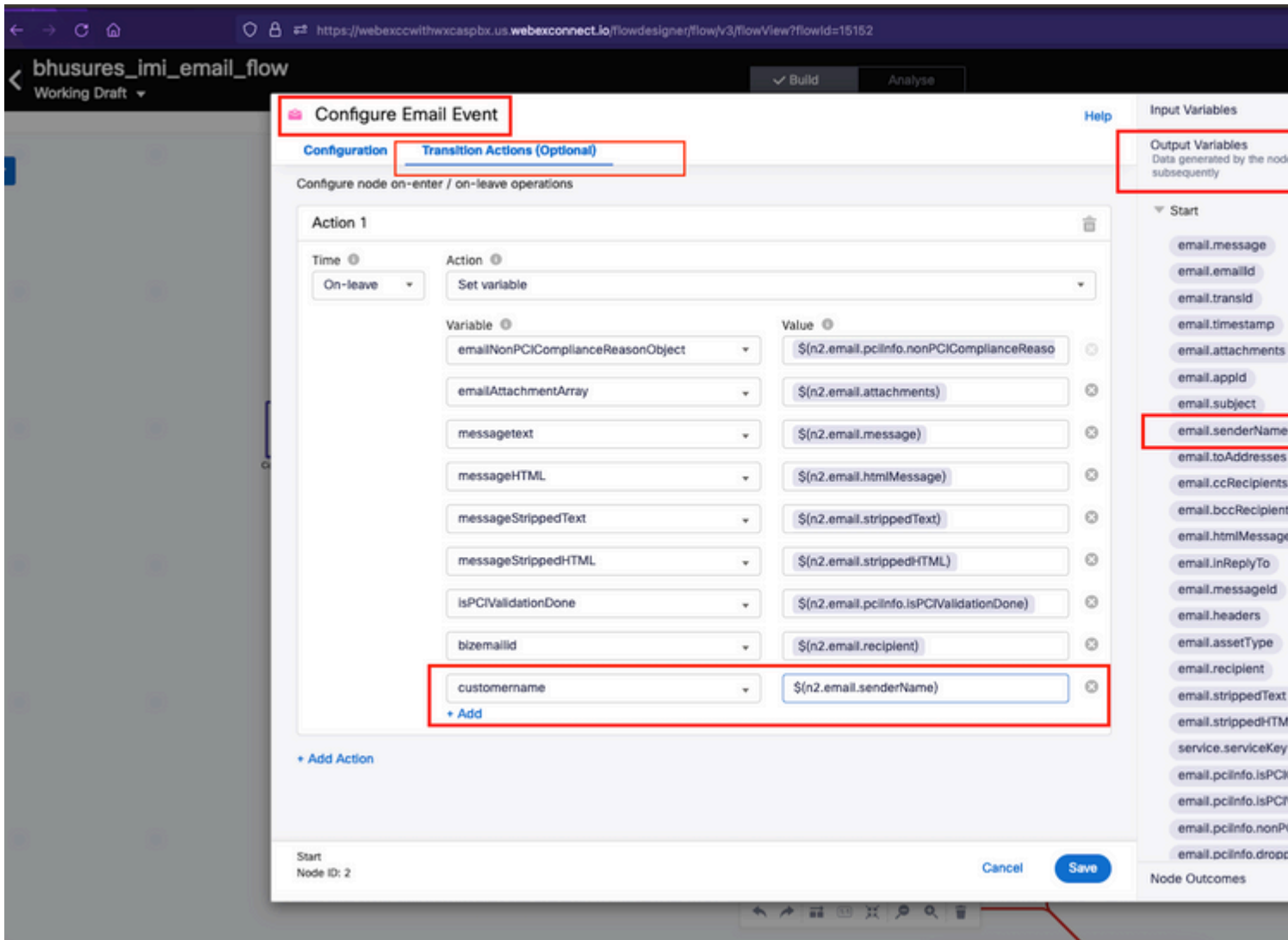
The screenshot shows the 'Flow Settings' dialog box in the webexconnect.io flow designer. The 'Custom Variables' tab is active, displaying a list of variables. The variable 'customername' is highlighted with a red box. Below the list is a '+ Add New Variable' button. The flow ID is 15152.

Variable Name	Value	Checkbox
messageHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedText	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
isPCValidationDone	e.g.,	<input type="checkbox"/>
emailNonPCComplianceReasonAttachi	e.g.,	<input type="checkbox"/>
code	e.g.,	<input type="checkbox"/>
errorMsg1	Sorry, we are unable to process your request right now. Please try again later.	<input type="checkbox"/>
errorMsg2	Unable to deliver your message. Please resend.	<input type="checkbox"/>
err_msg_toomanyrequests	There are too many requests currently	<input type="checkbox"/>
customername	e.g.,	<input type="checkbox"/>

+ Add New Variable

Flow id: 15152

Etapa 2. Clique em Configurar nó de evento de e-mail -> Ações de transição (opcional) -> selecione "adicionar uma nova variável" -> selecione a variável "customername" (criada na etapa 1) -> selecione *email.senderName* nas variáveis de saída para adicionar o valor -> selecione Salvar.



Etapa 3. Adicione um nome genérico de/remetente ao nó de variáveis de análise e salve.

Nas linhas 33 e 34, adicione essa condição.

```
if (customername=== '') {  
  customername = 'Generic Sender' ;  
}
```

Parse Variables

Configuration Transition Actions (Optional)

Enter JavaScript to perform logic and return values as output. Configured script outputs will be available as node outcome

```
28 messageBody = "<del>No Content</del>";
29 messageHTML = "<del>No Content</del>";
30 messageStrippedText = "<del>No Content</del>";
31 messageStrippedHTML = "<del>No Content</del>";
32 }
33 * if (customername === '') {
34 *   customername = 'Generic Sender' ;
35 * }
36 /*Parse PCI Compliance attachment payload for Email
37
38 */
39
40 1. create one custom variable with name 'emailNonPCIComplianceReasonObject' and assign value 'email.pciInfo.nonPCIComp
41 2. create one custom variable with name 'emailAttachmentArray' and assign value 'email.attachments'
42
```

Configure Script Output

Script Output Branch Name

+ Add New

Evaluate Node ID: 9

Test Cancel Save

Etapa 4. Adicione a variável customername aos nós **Create Conversation** e **Create Task**.

Create Conversation

Configuration Transition Actions (Optional)

Conversation Details

Channel ⓘ

Email

Business Email Id ⓘ

\$(bizemailid)

From Email ID ⓘ

\$(n2.email.emailid)

Messages (Optional)

Direction ⓘ

Inbound

Timestamp (In UTC) ⓘ

\$(n2.email.timestamp)

Customer Name ⓘ

\$(customername) ❌

From Address ⓘ

\$(n2.email.emailid)

To recipients ⓘ

\$(modifiedtoAddress)

CC Recipients ⓘ

\$(n2.email.ccRecipients)

BCC Recipients ⓘ

\$(n2.email.bccRecipients)

Subject ⓘ

\$(n2.email.subject)

Email Headers ⓘ

\$(n2.email.headers)

Plain Body ⓘ

\$(messageBody)

HTML Body ⓘ

\$(messageHTML)

Stripped HTML ⓘ

\$(messageStrippedHTML)

Attachments ⓘ

\$(parseDataAttachment)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom Variables

- bizemailid
- escapedemailmessage
- escapedhtmlmessage
- modifiedInReplyTo
- parsedattachments
- emailNonPCIComplianceReasonO
- emailAttachmentArray
- conversationId
- messageText
- messageHTML
- messageStrippedText
- messageStrippedHTML
- isPCIVValidationDone
- emailNonPCIComplianceReasonA
- code
- errorMsg1
- errorMsg2
- err_msg_toomanyrequests
- modifiedtoAddress
- customername

Output Variables

Create Task

Configuration

Transition Actions (Optional)

Method Name

Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WxCC Auth

Task Details

TASK ID

\$(fId)

CONVERSATION ID

\$(conversationId)

Destination

\$(n2.email.appId)

MEDIA TYPE

Email

MEDIA CHANNEL

Email

SUBJECT


\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID

\$(n2.email.emalId)

CUSTOMER NAME

\$(customername) 

EMAIL ID (Origin)

\$(n2.email.emalId)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

- ▶ Custom Variables [F2]
- ▶ Start Node ID:
- ▶ Evaluate Node ID:
- ▶ Search Conversation Node ID:
- ▶ Re-Open Conversation Node ID:
- ▶ Create Conversation Node ID:
- ▶ Append Conversation Node ID:

Output Variables

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.