

Trabalhos do alarme CIM para reprocess atividades da fila da exceção ao exemplo de configuração traçado das filas

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Razões da entrega da fila da exceção](#)

[Trabalhos do alarme para a notificação](#)

[Configurar](#)

[Crie uns trabalhos do alarme](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como criar uns trabalhos do alarme a fim reprocess atividades da fila da exceção às filas traçadas no gerente da interação de Cisco (CIM).

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Quando as atividades do email que não combinam os critérios configurados da exceção da entrega são enviadas à fila da exceção, pôde ser necessário recuperar aquelas atividades de modo que pudessem ser processadas. Isto pode ser feito manualmente se um supervisor monitora a fila da exceção e/ou recebe notificações quando os artigos entram nessa fila, de modo que os artigos possam então ser selecionados e transferido aos agentes processando. Uma outra maneira de processar estas atividades é estabelecer uns trabalhos do alarme contra a fila da exceção, e ajusta-a para ser executado em uma programação específica ou em um único, designado tempo. Com esta opção, você pode permitir que o sistema processe os email com o serviço da atribuição do agente externo (EAAS) e a empresa unificada do centro de contato (UCCE) outra vez.

Razões da entrega da fila da exceção

Há diversas razões para que os artigos sejam entregados à fila da exceção:

- Há uns trabalhos de entrada não ativos no departamento.
- Uns trabalhos enfrentam um erro quando processam atividades.
- A fila usada em uns trabalhos é feita inativa. Todas as atividades que vêm à fila inativa são distribuídas à fila da exceção.
- Os email são saltados-para trás.
- Uma mensagem **NEW_TASK_FAILURE** é retornada por UCCE.

Nesta lista, somente os email saltados-para trás são as exceções verdadeiras da entrega que não podem ser recuperado e processado. Todo o outro pode potencialmente ser recuperado.

Trabalhos do alarme para a notificação

À revelia, uns trabalhos do alarme são criados dentro do produto, como explicado no [guia de administrador unificado Cisco do gerente da interação da Web e do email à distribuição e em trabalhos para a empresa unificada do centro de contato](#):

Da “trabalhos do alarme da fila exceção: Uns trabalhos configurados para enviar notificações quando as atividades forem distribuídas à fila da exceção devido aos erros dos trabalhos encontrados ao processar atividades. Estes trabalhos são ativos à revelia e executam cada 12 horas para verificar se há alguma atividade com o substatus “Trabalho-erro” na fila da exceção. Se umas atividades são encontradas, uma notificação de e-mail com a lista da atividade ID está enviada. A notificação de e-mail é enviada ao endereço especificado no “para endereçar: para a notificação para os serviços” que ajustam-se. Esta é a configuração padrão dos trabalhos; contudo pode ser mudada para encontrar suas necessidades de negócio. Embora os trabalhos possam ser suprimidos, recomenda-se que você não suprima d. Se você não deseja usar os trabalhos, faça-os inativos.”

Configurar

Crie uns trabalhos do alarme

Esta seção descreve como criar uns trabalhos do alarme a fim processar atividades da fila da exceção. Estas etapas asseguram-se de que as atividades que foram dirigidas previamente à fila da exceção estejam processadas através das filas integradas. Há dois importantes a recordar quando você tenta este:

- Qual integrou (traçou) enfileira-o quer incluir
- Que pseudônimo configurado dentro do ambiente CIM é () são traçados a cada fila

Estes artigos são importantes porque os trabalhos do alarme descritos aqui usam o pseudônimo que o email esteve enviado a originalmente a fim determinar a que fila para reorientar a atividade. Reorienta à fila original a que a atividade seria dirigida se a falha de roteamento não tinha ocorrido.

1. A fim criar uns trabalhos do alarme, escolha o ícone **novo** na placa da lista, e crie um nome para os trabalhos.

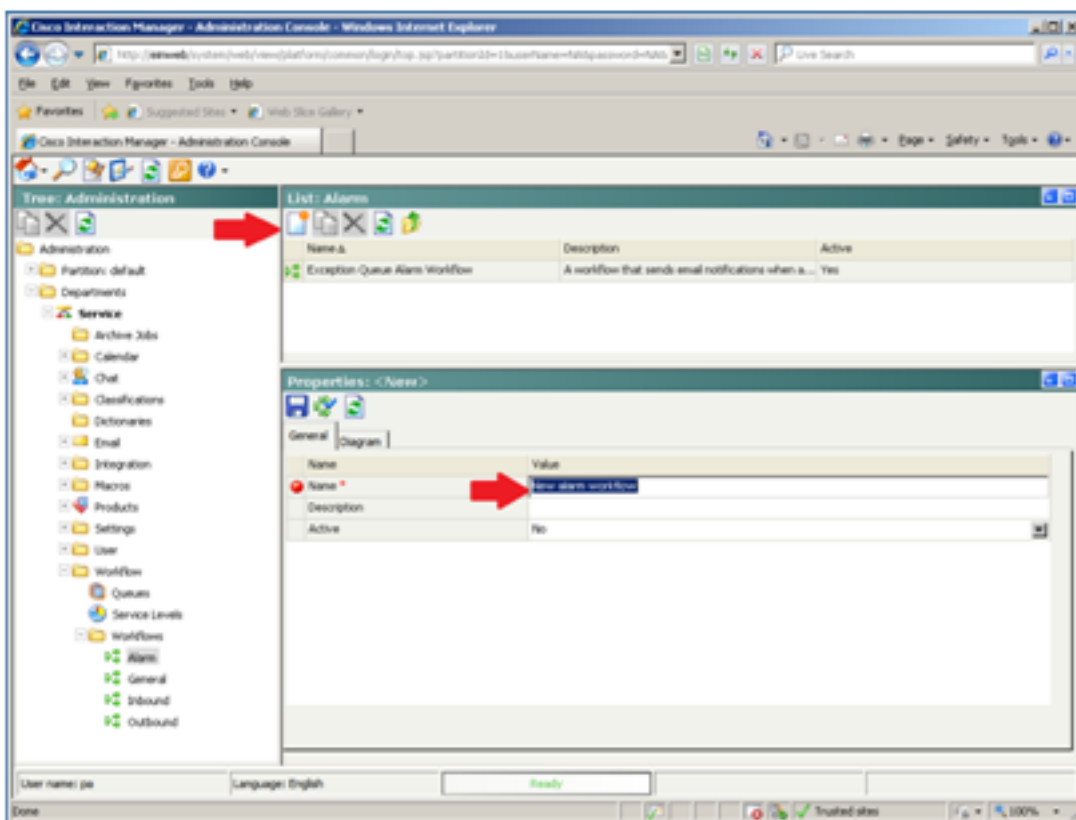


Figura 1: Crie uns trabalhos novos

2. Uma vez que os trabalhos são criados, aparecem na placa da lista. A fim adicionar a instrução, clique a aba do **diagrama**.

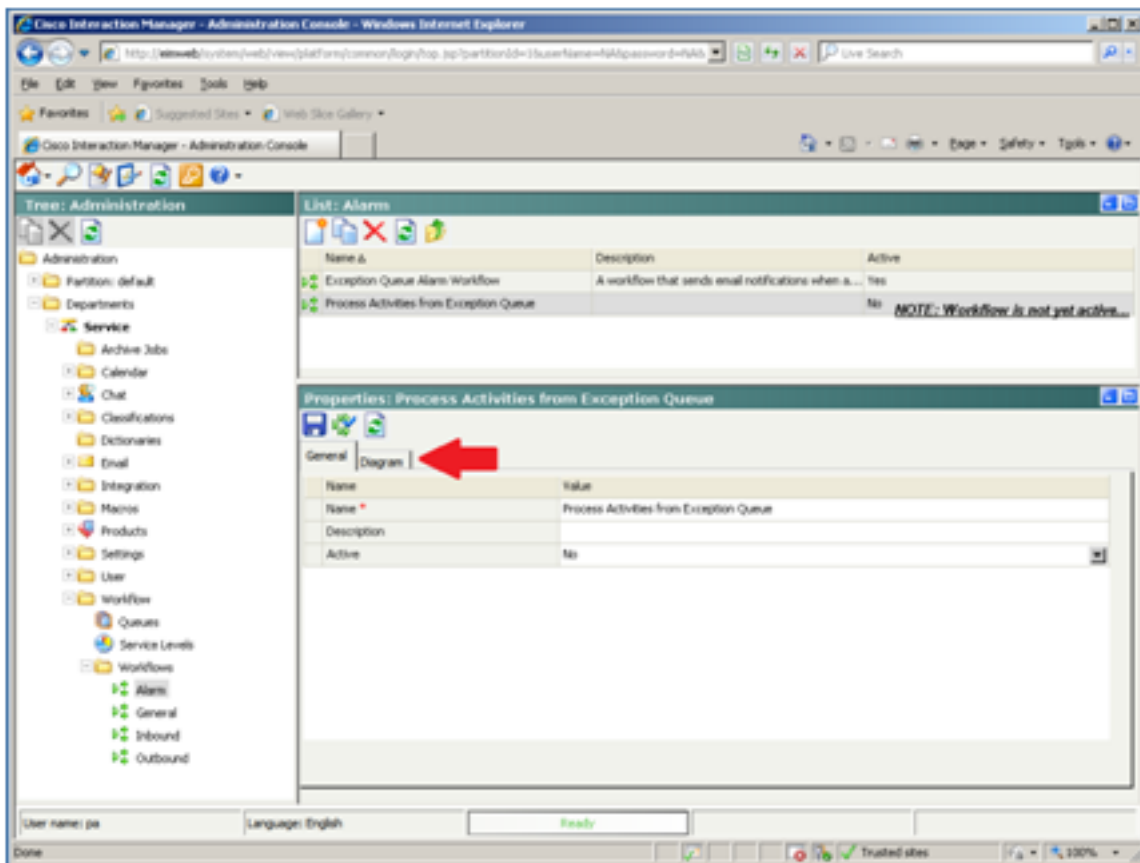


Figura 2: Crie um diagrama novo dos trabalhos

3. Em ordem configurar os trabalhos, colocam um nó do **começo** no diagrama. Uma vez que você coloca o nó, a caixa de diálogo do **nó do começo** adicionar aparece. Com a finalidade deste exemplo dos trabalhos, escolha **Exception_Queue_Service** ou o nome de sua fila específica da exceção.

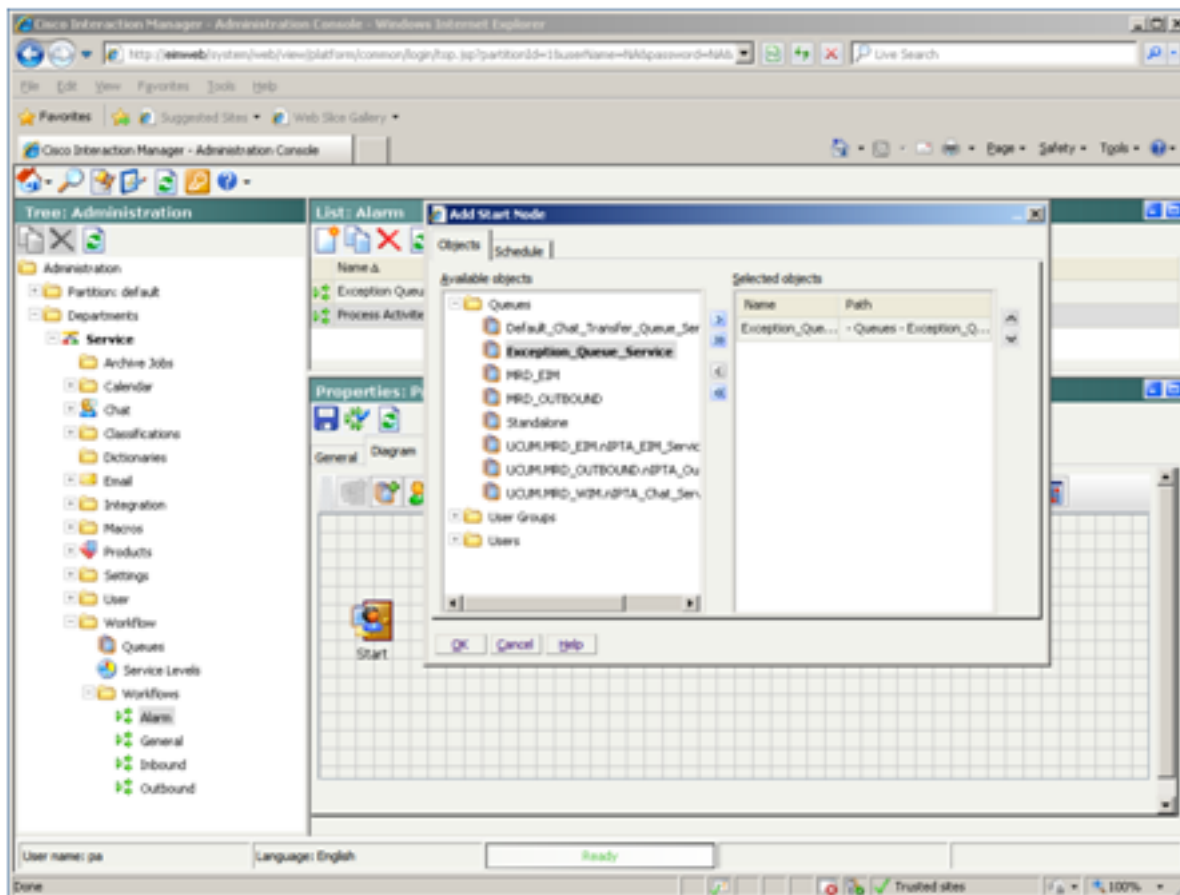


Figura 3: Comece a configuração de nó

4. Uma vez que você seleciona a fila da exceção, configurar a programação da corrida dos trabalhos. A fim executar os trabalhos cada vez que são precisados, clique o botão de rádio ao lado **o dos trabalhos deve ser sido executado uma vez na opção**. Então, você pode simplesmente mudar o tempo onde você a precisa de executar. Este exemplo mostra como você o configuraria se você teve os trabalhos executados uma vez por semana em aproximadamente da meia-noite.

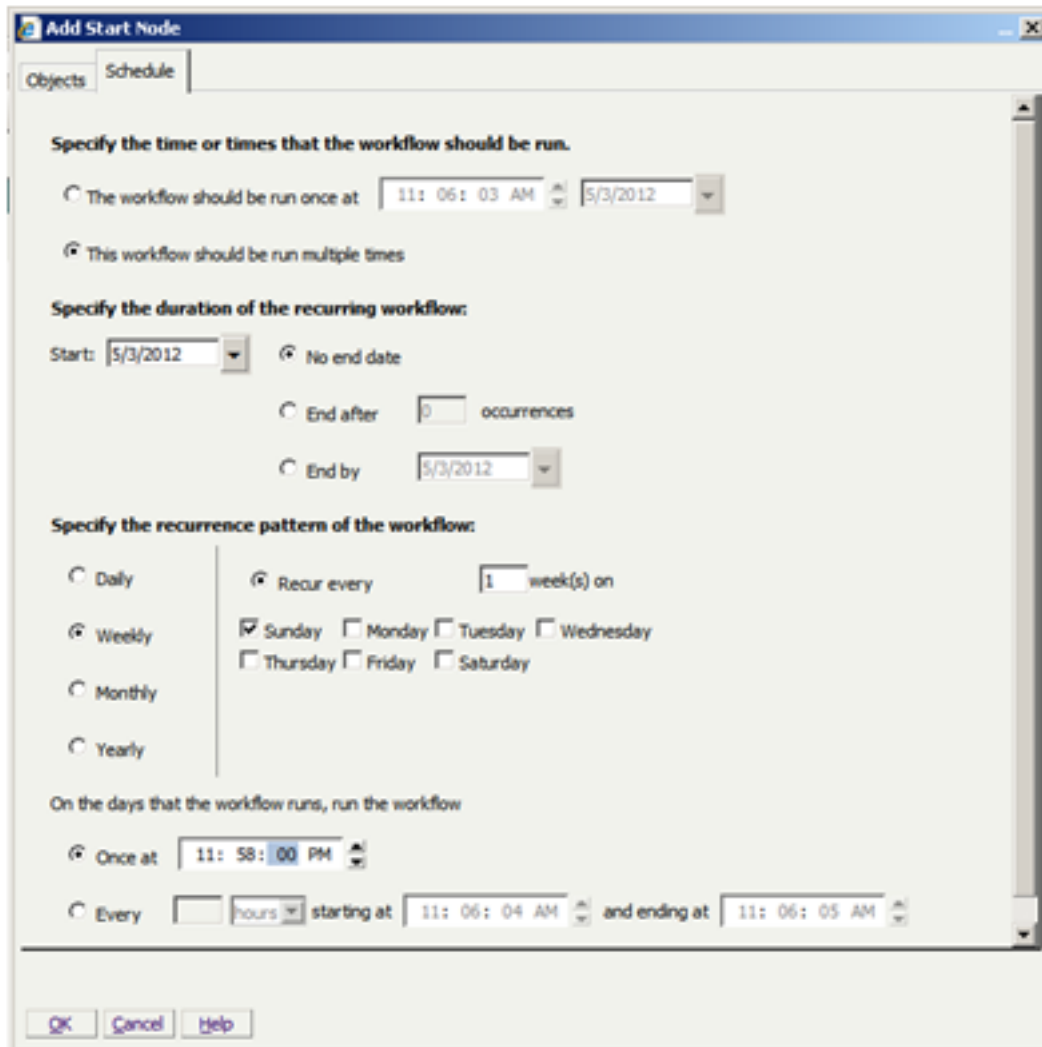


Figura 4: Configurar uma programação do nó do começo

5. Uma vez o nó do começo é no lugar, configura um nó do alarme, um nó de ramo, e Nós da fila. A fim construir um nó de ramo, você primeiramente deve adicionar todas as filas a que as regras do nó de ramo dirigem as atividades. É útil criar da direita para a esquerda os trabalhos. Selecione o nó da fila, e coloque um nó para cada fila dentro do diagrama dos trabalhos. Cada vez que você incorpora a opção do nó, indicadores **seletos de uma** caixa de diálogo da **fila** que reserva você para escolher que se enfileiram o nó representa. Nota: O exemplo neste documento mostra uma fila autônoma. Contudo, as telas e as opções são as mesmas para filas integradas. Este documento é pretendido processando atividades integradas.

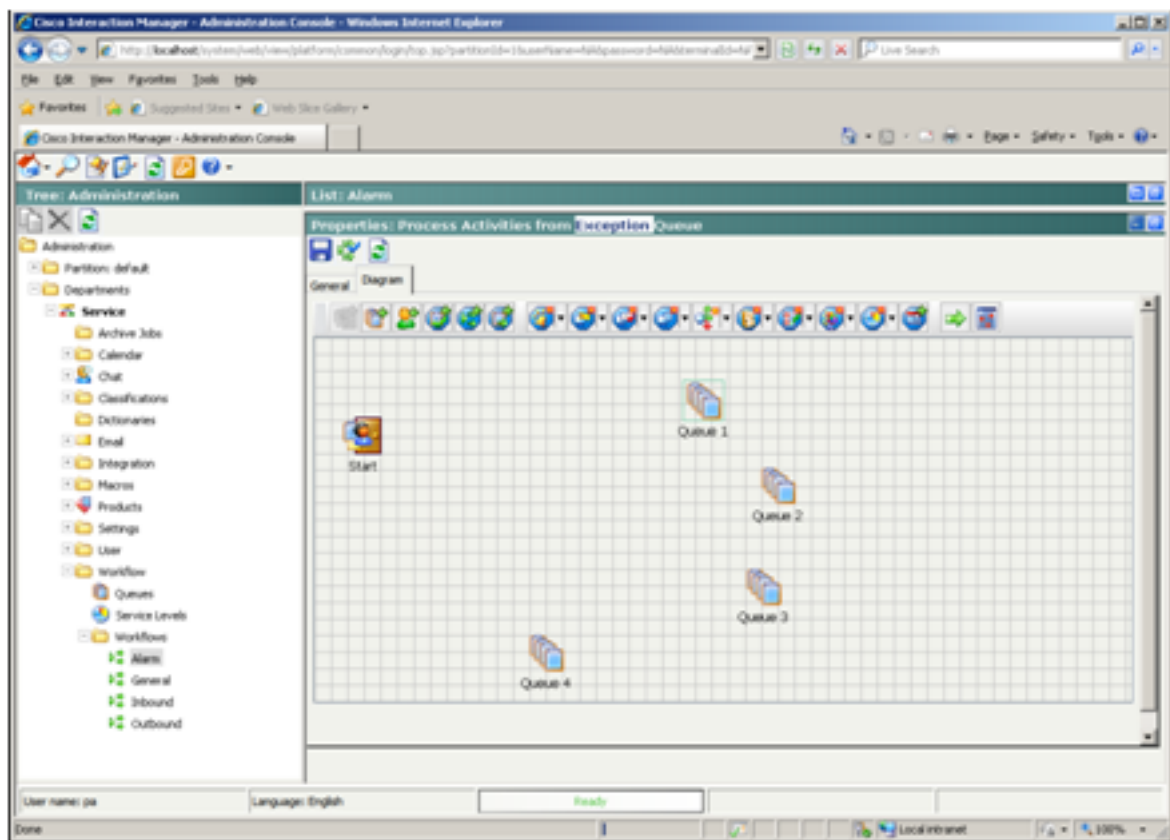


Figura 5a: Nós da fila

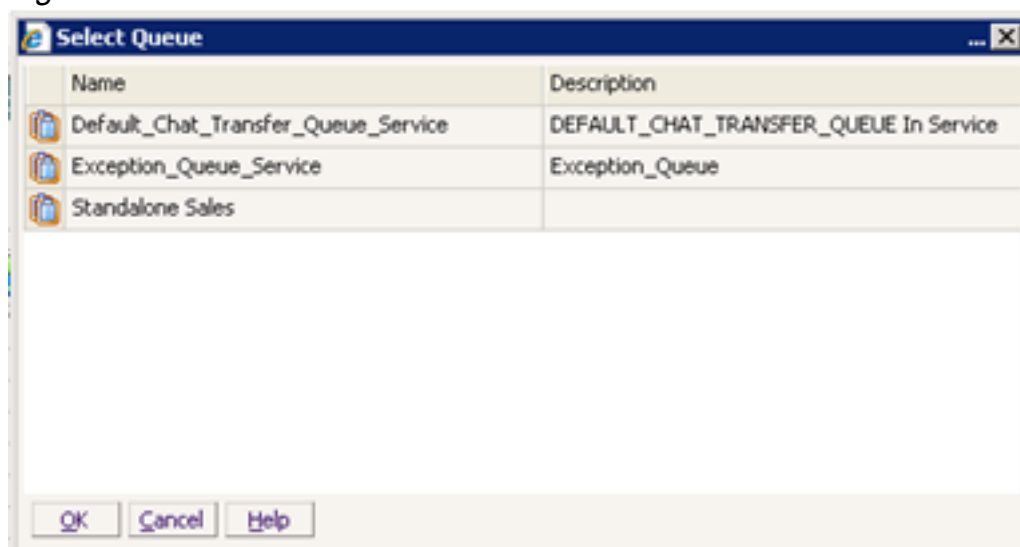


Figura 5b: Selecione a caixa de diálogo da fila

- Uma vez os Nós da fila são no lugar, seletos e colocam um nó de ramo. Uma vez que o nó de ramo é colocado, os indicadores da caixa do diálogo de configuração da regra do ramo.

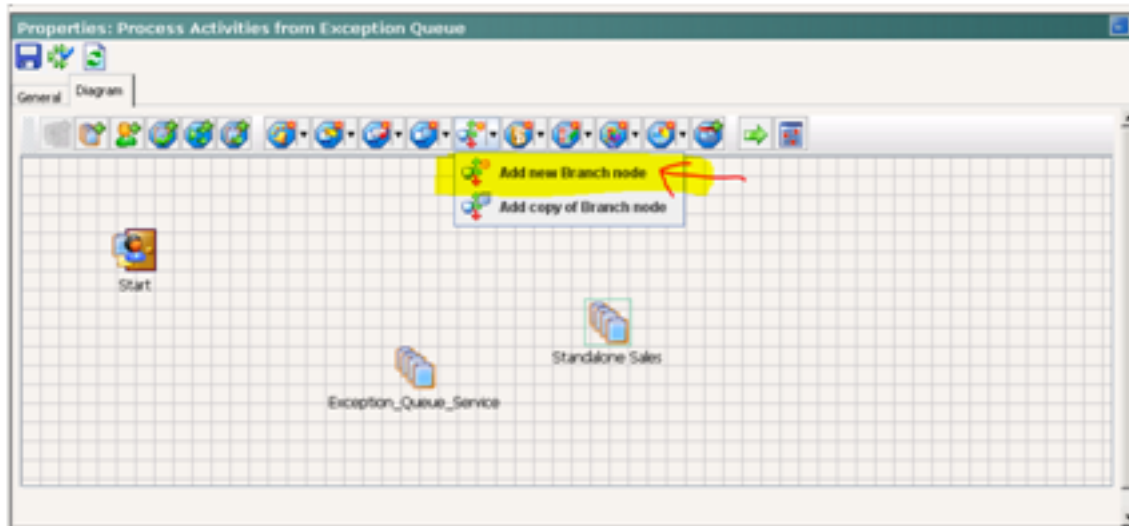


Figura 6: Selecione o nó de ramo

7. Quando os indicadores da caixa de diálogo da configuração de nó do ramo, você deverem configurar uma regra pela fila (ou o ramo) a que o nó traça.

Nota: Um nó de ramo pode traçar a outros artigos também. Por exemplo, pode traçar diretamente a um usuário específico. Este exemplo traça às filas integradas.

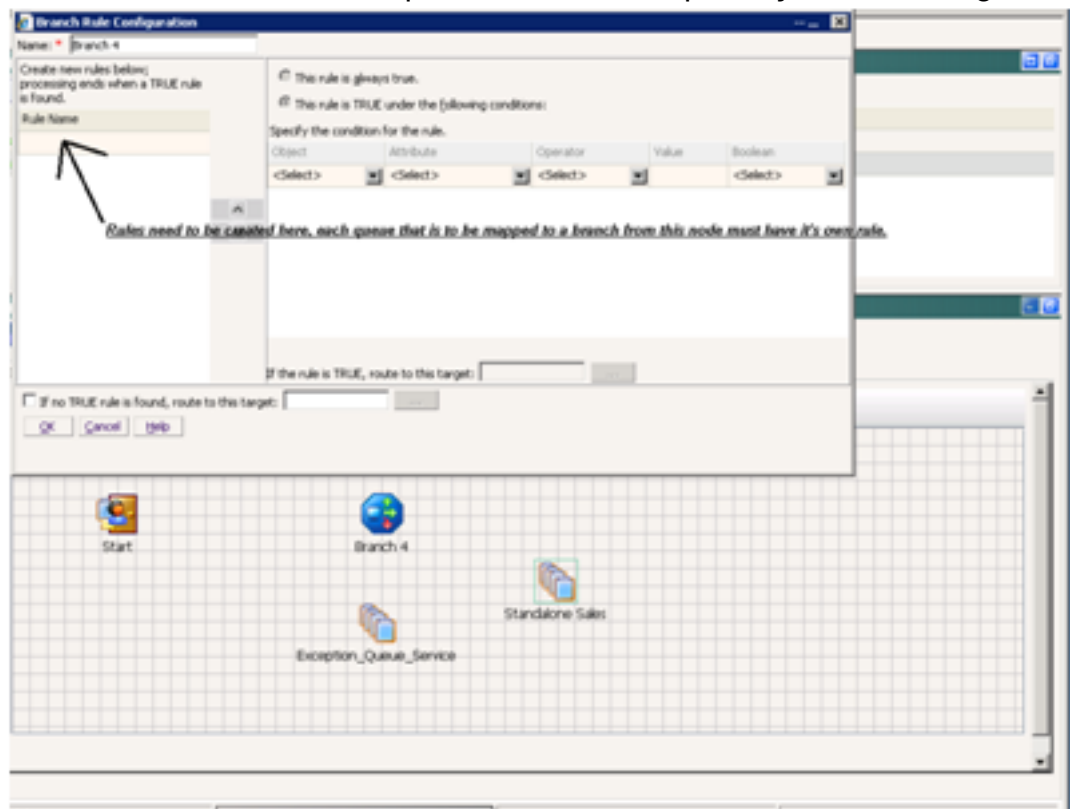


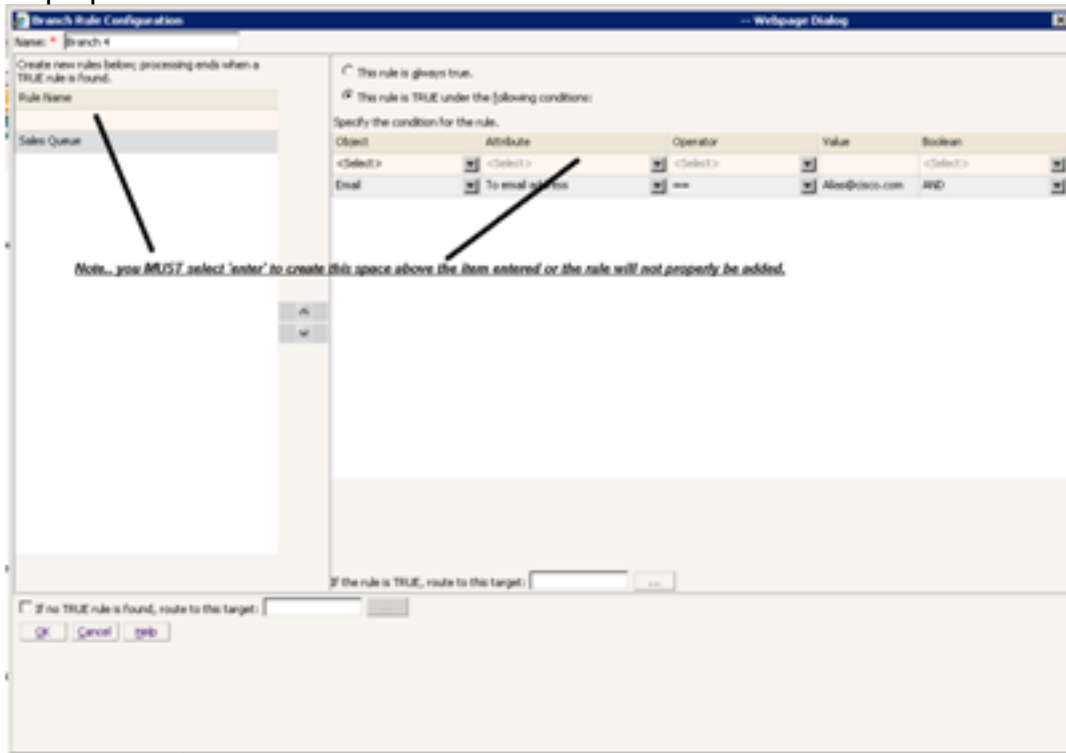
Figura 7: A caixa do diálogo de configuração da regra do ramo

A imprensa **entra** uma vez que você nomeou e designou as condições de sua regra.

Para este tipo de trabalhos do alarme, nomeie cada um de suas regras. Uma vez que nomeado, destaque a regra, e configurar as circunstâncias. As circunstâncias devem ser ajustadas para estes artigos:

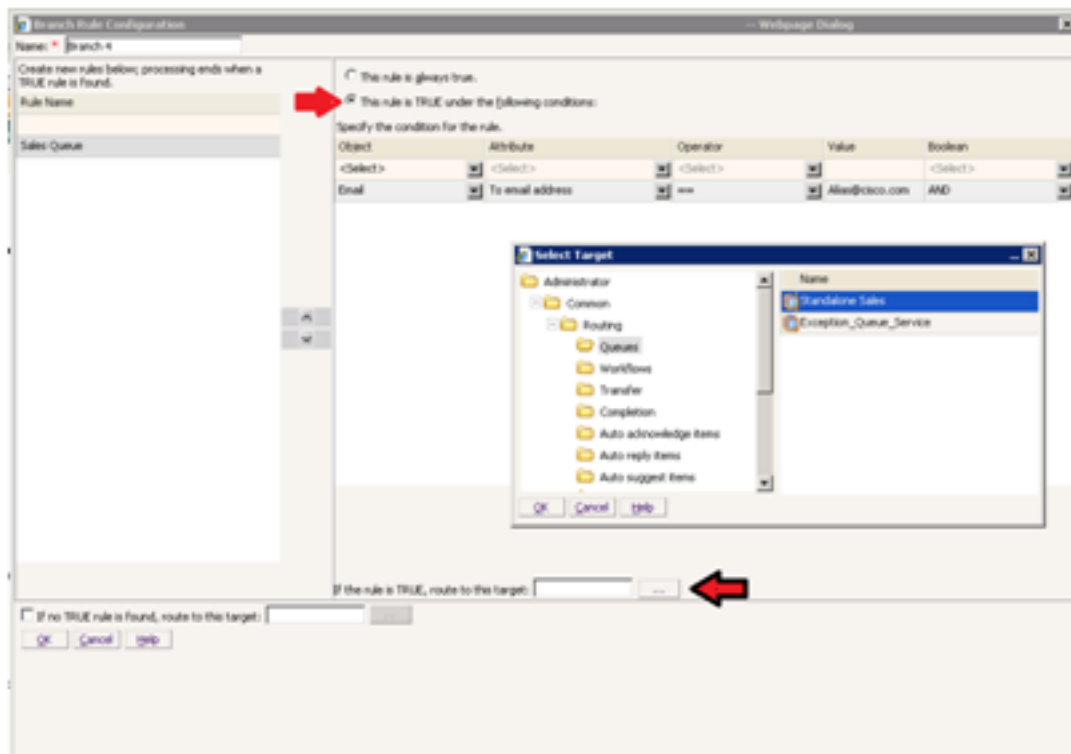
Objeto: Email**Atributo:** Ao endereço email**Operador:** ==**Valor:** <alias que o email esteve enviado originalmente a to>***Nota:** Se você é incerto do pseudônimo a que o email esteve dirigido originalmente, execute esta pergunta: **selecione o rcv_email_address*** do

egml_email onde activity_id = #####. Substitua o ##### com a atividade ID de um email específico. Note que as alias de e-mail indicadas aqui são essa traçada às filas indicadas na etapa precedente.



Configurar e trace circunstâncias VERDADEIRAS às filas na configuração de nó do ramo.

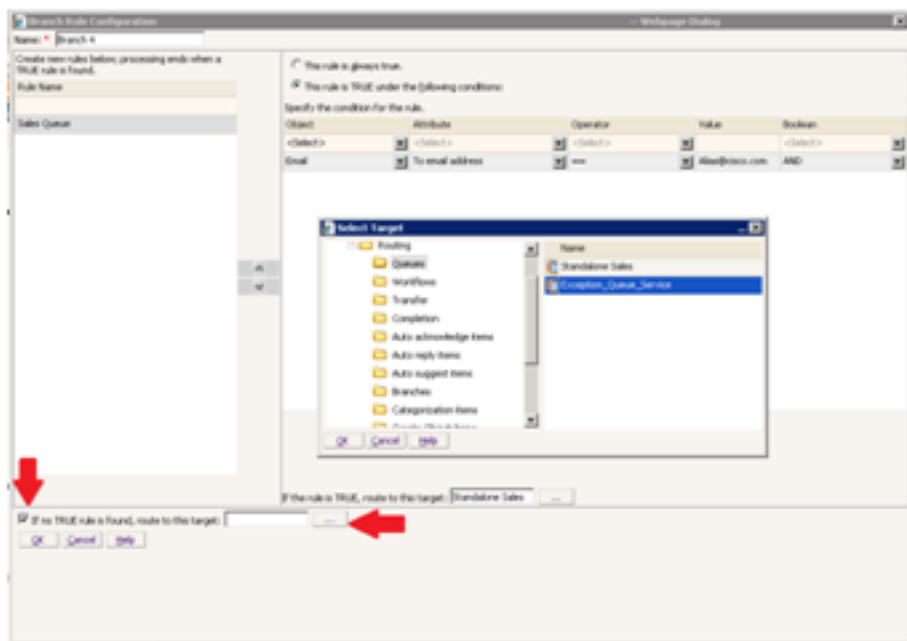
Uma vez que você configurou a regra, indique o ramo (fila) que está usado caso a regra for avaliada como verdadeira.



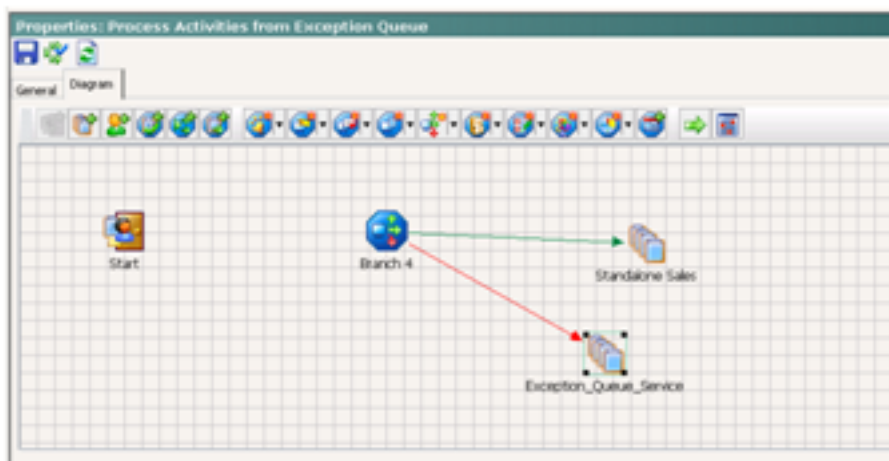
Verifique que a opção na parte superior que indica que esta regra é VERDADEIRA sob as seguintes circunstâncias está selecionada, e clique o botão do [?] indicado a fim selecionar um alvo. Uma vez que você clica esse botão, a caixa de diálogo seleta do alvo aparece, que o permite ao detalhe à fila apropriada para esta regra.

Nota: Se você não fez primeiro lugar os Nós da fila nestes trabalhos, esta lista estaria vazia. As filas indicadas nos trabalhos determinam o que indica aqui. Configurar e trace condições FALSAS na configuração de nó do ramo.

Uma vez que você estabeleceu a opção **VERDADEIRA** para sua regra, você então deve estabelecer uma opção **FALSA**. Este exemplo indica a fila da exceção como este trajeto. Contudo, você pode configurá-lo para todo o outro trajeto, uma outra fila integrada, uma fila autônoma, ou um usuário específico, segundo seu negócio e como você gostaria de segurar estes artigos. Esta opção trava qualquer coisa que não combina as regras no nó de ramo.



Repita a configuração da regra para cada ramo, e repita a fila da exceção (ou a seleção falsa) para cada um. Quando você configurou o nó completamente, as linhas que conectam o nó de ramo a suas filas estão terminadas automaticamente basearam em sua configuração da regra. Seu nó deve olhar similar a este:



8. O último artigo que você deve configurar dentro destes trabalhos é um nó do alarme. Suspenso e coloque um nó novo do alarme no diagrama dos trabalhos. A caixa de diálogo da configuração de nó do alarme abre.

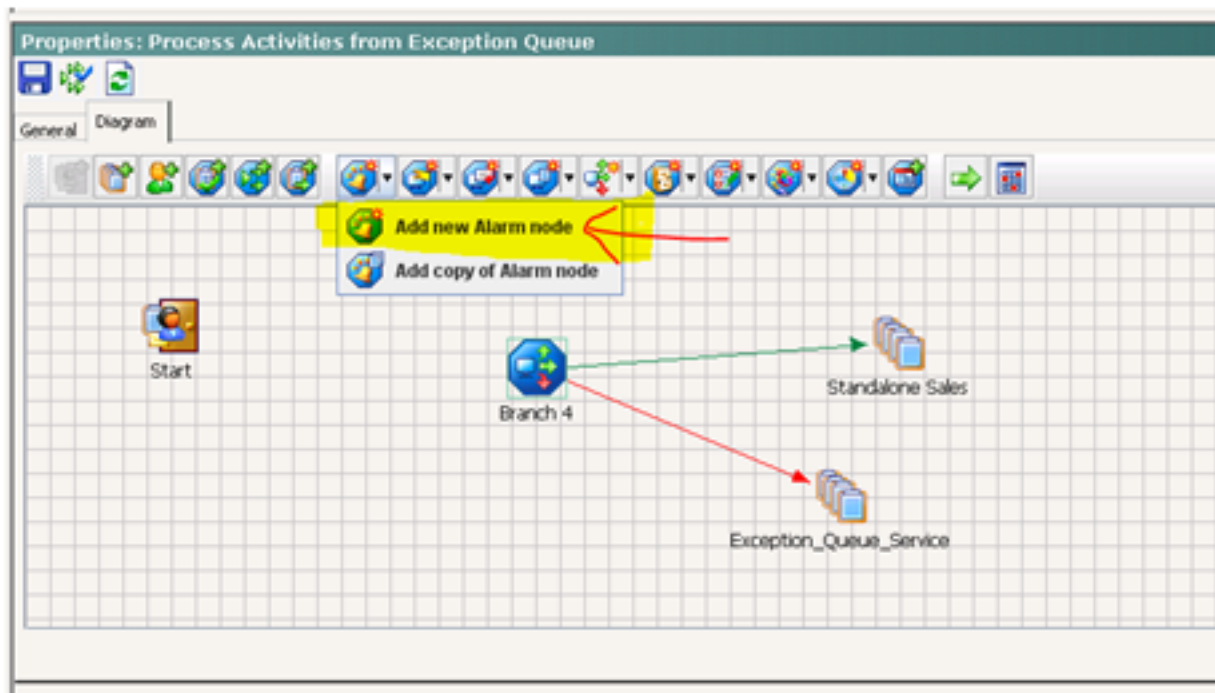


Figura 8a: Selecione, coloque, e configurar um nó do alarme dentro de seu diagrama dos trabalhos

Name:

Condition:

This rule is TRUE under the following conditions:

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean
<Select>	<Select>	<Select>		<Select>
Activity	Activity Status	==	Assignment	AND
Activity	Activity Substatus	==	Assignment-Ready for internal assignment	AND

Buttons:

Figura 8b: Configurar a aba da circunstância na tela de configuração da regra do alarme
 Na tela de configuração da regra do alarme, há dois conceitos (abas) que devem ser configurados: uma aba da **circunstância** e uma aba **verdadeira**.

Na aba da **circunstância**, você deve identificar duas coisas: Activity_Status E

Activity_Sub_Status.

Nota: Neste caso, a expressão booleana deve ser **E** porque você quer both of these circunstâncias ser verdadeiras.

Figura 8c: Configurar a opção verdadeira na aba básica na tela de configuração da regra do alarme

Na aba **verdadeira**, você deve terminar estas configurações a fim criar um filtro e selecionar os objetos para esse filtro de dentro das secundário-abas **básicas** e **avanzadas**.

Na seção da **ação na** placa superior, use o suspenso a fim criar um filtro com a **atividade** como o objeto que o filtro está executado contra. Quando você faz este, a placa inferior está povoada então com as opções para selecionar os critérios para o filtro. Nesta aba **básica**, você deve definir que o assunto não contém a palavra **Undeliverable**. Isto filtra todos os artigos com um Activity_Sub_Type de **4** e de **5**, que são os email que são enviados à fila da exceção porque combinam uma exceção configurada da entrega.

Nota: Se você não executa estes trabalhos frequentemente, ou encontre que há muitos email na fila da exceção que exigem o processamento, é aconselhável determinar uma outra opção de filtro, tal como **criado sobre** a fim controlar o número de email que são processados de novo em filas. Se você executa estes trabalhos frequentemente, e sabe que há um número mínimo de email a processar e que nenhuma falha ocorreu para criar um grande número email na fila da exceção, a seguir este não pôde ser um interesse. Você precisa de pesquisar os números de email que esperam que processam, e faz uma determinação baseada em seu ambiente e nos agentes disponíveis para processar estes artigos.

Alarm Rule Configuration

Name: Alarm 6

Condition: True

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

Action	Object
<Select>	<Select>
Filter	Activity

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

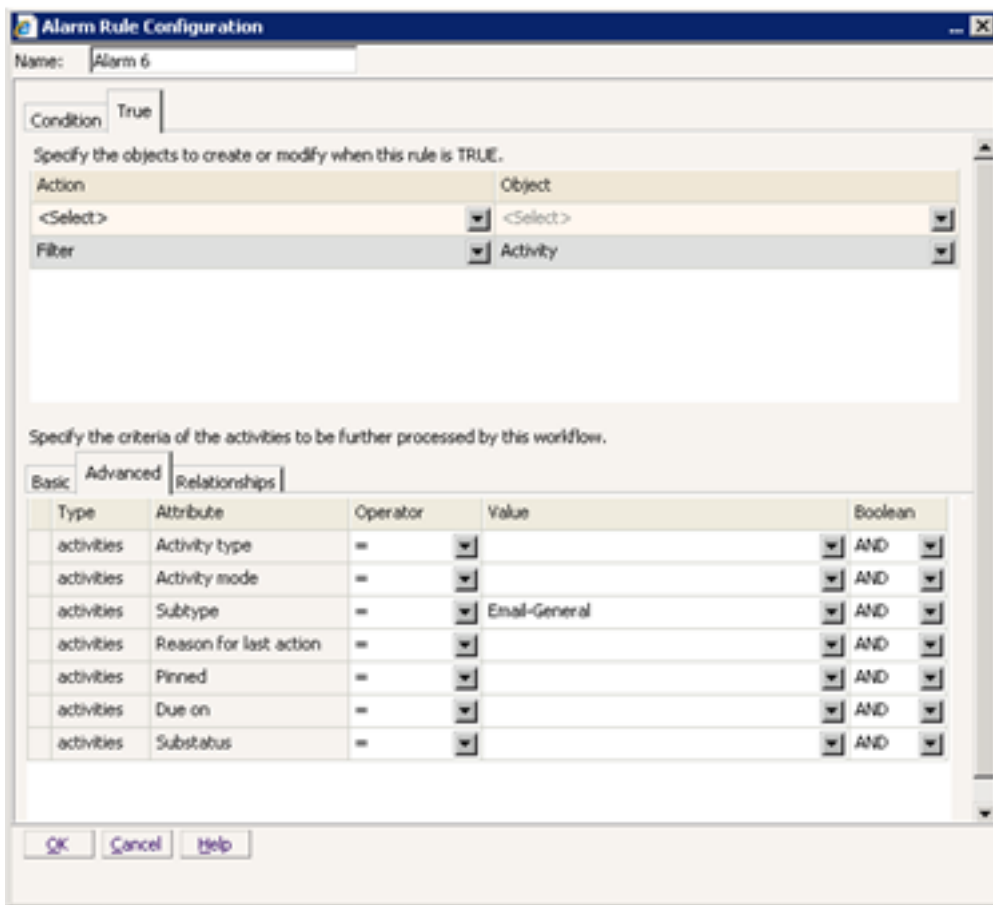
Basic | Advanced | Relationships

Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Department name	=	Service	AND
activities	Activity ID	=		AND
activities	Case ID	=		AND
activities	Subject	Does not contain	Undeliverable	AND
activities	Assigned to	Contains		AND
activities	Created on	=		AND
activities	Activity priority	=		AND
activities	Queue name	Contains		AND

OK Cancel Help

Figura 8d: Configurar a opção verdadeira na aba do [Advanced] da tela de configuração da regra do alarme

Na aba do **[Advanced]**, selecione **Email-geral** para o Secundário-tipo da atividade a fim assegurar-se de que somente os artigos com um **Activity_Sub_Type = 1** estejam selecionados. Esta é uma exigência devido ao fato de que o processo EAAS envia **SOMENTE** solicitações de rota (pedidos NEW_TASK) a UCCE para processar se são deste secundário-tipo. Todos secundário-tipos restantes não são processados.



9. Uma vez que terminados, seus trabalhos do alarme olham similares a este, segundo o número de filas que você construiu nele. Além disso, a fila neste exemplo é nomeada autônomo, mas estes processo e documento são pretendidos para filas (traçadas) integradas UCCE.

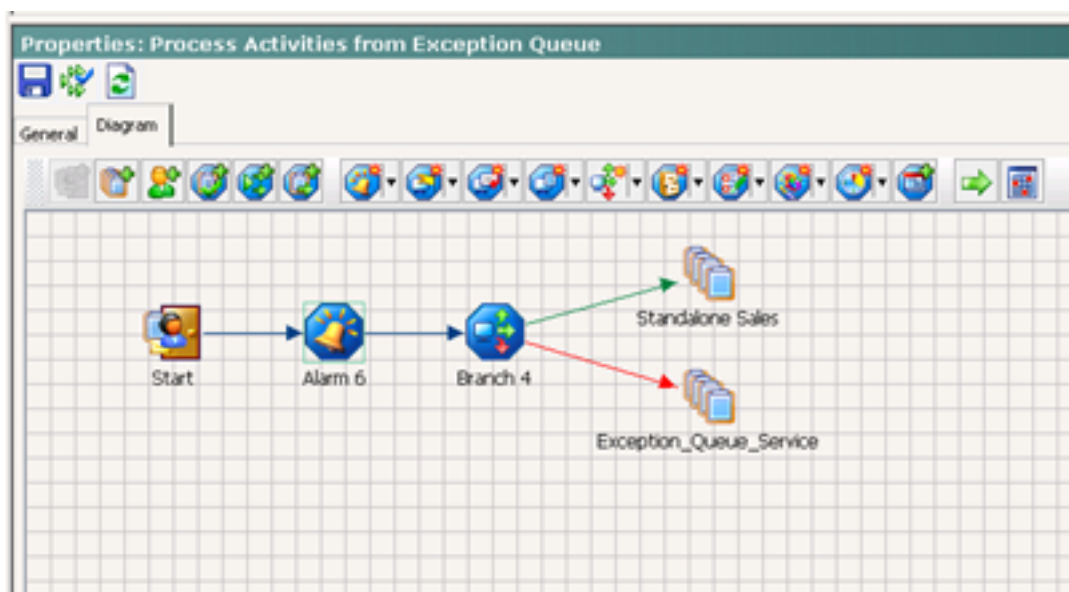
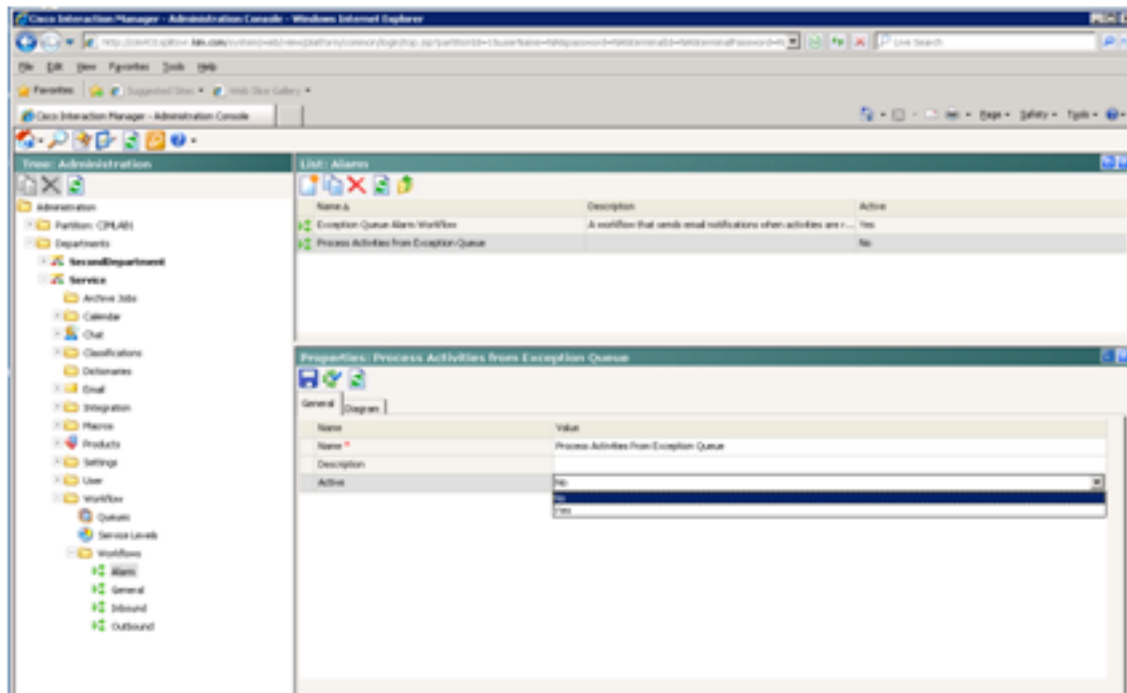


Figura 9: O diagrama terminado dos trabalhos do alarme (exemplo)

A última etapa neste processo é fazer o active dos trabalhos.



Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Cisco unificou o guia de administrador do gerente da interação da Web e do email à distribuição e os trabalhos para a empresa unificada do centro de contato](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)