

CIM: Use trabalhos do alarme para processar atividades da fila do nIPTA

Índice

[Introdução](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Crie uns trabalhos do alarme](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve o método para criar uns trabalhos do alarme para processar as atividades do não-ICM escolhe a fila do agente (nIPTA).

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na liberação 4.x CIM.

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 são enviadas à fila do nIPTA, pôde ser necessário recuperar aquelas atividades assim que podem ser processadas. Há dois métodos disponíveis para processar isto:

1. Mova as atividades manualmente. A fim fazer isto, você deve mandar um agente habilitado do nIPTA monitorar a fila do nIPTA e/ou receber notificações quando os artigos entram nessa fila. O agente do nIPTA pode então transferir ao agente? s ou fila? s a ser processado. Este agente do nIPTA deve *onlybe* especializado em grupos de habilidades do nIPTA.
2. Estabelecer uns trabalhos do alarme. A fim fazer isto, crie uns trabalhos do alarme contra a fila do nIPTA e tenha-os estabelecidos para ser executado em uma programação específica ou em uma única estadia designada. Isto permite 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.

Crie uns trabalhos do alarme

Estas etapas são pretendidas ter as atividades processadas através das filas integradas que têm sido dirigidas previamente à fila do nIPTA. Há dois importantes a recordar quando você tenta realizar esta tarefa.

- Conheça qual filas (traçadas) integradas que você quer incluir.
- Saiba que pseudônimo configurado dentro de nosso ambiente CIM é traçado a cada fila.

Estes dois artigos são importantes desde que os trabalhos do alarme usam o pseudônimo a que o email foi enviado a fim determinar que fila para reorientar a atividade para. Esta é a fila original que deve ter sido batida se a falha de roteamento não tinha ocorrido.

1. A fim criar uns trabalhos do alarme, selecione o ícone **novo no** painel da lista e crie um nome para os trabalhos.

Figura 1a: Crie uns trabalhos novos

2. Uma vez que os trabalhos são criados, estão alistados no painel da lista. A fim adicionar uma instrução, selecione a aba do **diagrama**.

Figura 2a: Crie um diagrama novo dos trabalhos

3. A fim configurar os trabalhos, adicionar um nó do **começo no** diagrama. Depois que você coloca o nó, a caixa de diálogo do nó do começo adicionar aparece. Para este exemplo dos trabalhos, selecione seu **Inbound_Email_nIPTA_SG_Service**, ou o nome de sua fila específica do nIPTA.

Figura 3a: Comece a configuração de nó

4. Uma vez que a fila do nIPTA é selecionada, configurar a programação quando os trabalhos devem ser executado. Estes trabalhos podem ser executados uma vez cada vez que é necessário. A fim executar os trabalhos, clique **o os trabalhos deve ser sido executado uma vez no** botão de rádio, e mudam então o tempo cada vez que você deseja o mandar ser executado. Para este exemplo, este nó é completado com os trabalhos para executar o dia inteiro os minutos cada 5. Isto continuamente varre a fila do nIPTA e redistribui atividades de volta a EAAS.

Figura 4a: Configurar um nó Schedule< do começo

5. Uma vez que seu nó do começo é no lugar, configurar um nó do alarme, um nó de ramo e Nós da fila. A fim construir um nó de ramo, você deve adicionar todas as filas para as regras do nó de ramo. Isto dirige as atividades, assim que crie os trabalhos da direita para a esquerda. Selecione o **Queuenode** e coloque um nó para cada fila dentro do diagrama dos trabalhos. Cada vez que você põe a opção do nó para baixo, uma caixa de diálogo seleta da fila está indicada, e é necessário escolher que enfileiram o nó representam. Enfileire os Nós.

Escolha a caixa de diálogo da fila.

6. Uma vez os Nós da fila são no lugar, escolhem **adicionam o nó de ramo novo**. Uma vez que o nó de ramo é colocado, a caixa do diálogo de configuração da regra do ramo abre.

Figura 6a: Selecione o nó de ramo.

7. Quando a caixa de diálogo da configuração de nó do ramo abre, você deve configurar uma regra pela fila (ou o ramo) onde o nó traça. **Note:** Um nó de ramo pode traçar a outros artigos também, como diretamente a um usuário específico. Para este exemplo, é traçado às filas integradas. A caixa do diálogo de configuração da regra do ramo aparece. Nomeie e designe as condições da regra e escolha-as **entram**.

Para este tipo de trabalhos do alarme, nomeie cada um de suas regras. Em seguida, destaque a regra e configurar as circunstâncias. As circunstâncias devem ser ajustadas para:

Objeto: emailAtributo: Ao endereço emailOperador: ==Valor: os <alias que o email esteve enviado originalmente a vão here>*Se você é incerto do pseudônimo que o email esteve dirigido originalmente a, você pode executar a seguinte pergunta e substituir a atividade ID de um email específico no lugar de? #####? ; selecione recv_email_address, * do egml_email onde activity_id = #####.O ponto adicional é que o email indicado aliás aqui é esse traçado 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, você deve indicar que ramo (fila) a se usar caso a regra for avaliada como VERDADEIRA. Verifique que **esta regra é VERDADEIRA sob as seguintes circunstâncias que o botão de rádio é escolhido**. Clique o [?] para selecionar um alvo. Em seguida, a caixa de diálogo seleta do alvo parece permitir que você fure para baixo à fila apropriada para esta regra. **Note:** Se os Nós da fila nestes trabalhos não são colocados primeiramente, não haverá nenhum índice nesta lista. As filas indicadas nos trabalhos determinam o que é indicado aqui. Repita para as outras filas. Configurar e trace a condição FALSA na configuração de nó do ramo. Uma vez que você ajustou a opção VERDADEIRA para sua regra, você deve estabelecer uma opção FALSA. Neste exemplo, a fila da exceção é indicada como este trajeto. Alternativamente, você pode configurá-la para todo o outro trajeto, uma outra fila integrada, uma fila autônoma, ou um usuário específico. Isto depende de seu negócio e como você prefere segurar estes artigos. Esta opção trava todos os artigos que não combinarem 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 terminam baseado automaticamente em sua configuração da regra. Seu nó aparece:

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

Selecione, coloque, e configurar um nó do alarme dentro de seu diagrama dos trabalhos.

A tela de configuração da regra do alarme aparece. Configurar a aba da circunstância.

Na tela de configuração da regra do alarme, há duas abas que precisam de ser configuradas: uma aba das circunstâncias e uma aba verdadeira. Nas CIRCUNSTÂNCIAS aba, você precisa somente de identificar os minutos da idade. A tela de configuração da regra do alarme aparece. Configurar a opção verdadeira na aba básica.

Na aba verdadeira, termine estas configurações a fim criar um filtro e selecionar os objetos para o filtro de dentro das abas secundárias básicas e avançadas. Na seção da ação na

placa superior, selecione a lista de drop-down a fim criar um filtro com a **atividade** como o objeto que o filtro estará executado contra. A placa inferior é povoada com as opções para selecionar critérios para o filtro. Na aba básica, assegure-se de que o assunto não contenha a palavra **Undeliverable**. Isto filtra para fora todos os artigos com um Activity_Sub_Type de 4 e de 5 (os email que combinam uma exceção configurada da entrega e não devem ser processado por EAAS). **Note:** Se você não executa estes trabalhos frequentemente, ou você encontra que há muitos email na fila do nIPTA que deve ser processada, é aconselhável determinar uma outra opção de filtro tal como criado sobre. Isto permite que você controle o número de email que são processados de novo em filas. Você deve pesquisar os números de email que esperam para ser processado, e faz uma determinação baseada em seus ambiente e agentes disponíveis para processar estes artigos. Essa decisão é específica a seu ambiente. A tela de configuração da regra do alarme, configurando a opção verdadeira; Guia avançada.

No guia avançada, escolha o **email-Generalfor** o tipo do sub da atividade. Isto assegura-se de que somente os artigos com um Activity_Sub_Type = 1 estejam selecionados. Esta é uma exigência desde que o processo EAAS enviará SOMENTE solicitações de rota (pedidos NEW_TASK) a UCCE processar se são este tipo secundário. Nenhum outros tipos secundários não são processados.

9. Quando terminados, seus trabalhos do alarme aparecem. Isto pode variar baseado no número de filas que você construiu nele. Estes processo e documento são pretendidos para filas (traçadas) integradas UCCE. Figura 9a: O diagrama terminado dos trabalhos do alarme No campo ativo, escolha sim a fim fazer o active dos trabalhos.

Informações Relacionadas

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