

# CIM重新处理例外队列活动的报警工作流对被映射的队列配置示例

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[例外队列交付原因](#)

[通知的报警工作流](#)

[配置](#)

[创建报警工作流](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述如何创建报警工作流为了重新处理例外队列活动到在思科交互作用管理器(CIM)的被映射的队列。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

### [使用的组件](#)

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

当不匹配已配置的交付例外标准时的电子邮件活动发送对例外队列，恢复那些活动也许是必要的，以便他们可以处理。这可以手工执行，如果Supervisor监控例外队列并且/或者接收通知，当项目输入该队列时，因此项目可能然后选择和转接到处理的代理程序。另一个方式处理这些活动将设置报警 workflow 例外队列，并且设置它运行在一特定日程或在，指定时光。使用此选项，您能允许系统通过外部代理分配服务(EAAS)和Unified Contact Center企业(UCCE)再处理电子邮件。

## 例外队列交付原因

有项目的几个原因能传送对例外队列：

- 没有活动入站 workflow 在部门中。
- 当处理活动时，workflow 面对错误。
- 用于 workflow 的队列使不激活。来到非激活队列的所有活动路由对例外队列。
- 电子邮件是重新启动上一步。
- NEW\_TASK\_FAILURE消息由UCCE返回。

在此列表中，仅重新启动上一步电子邮件是不能获取和处理的真的交付例外。所有其他潜在能被恢复。

## 通知的报警 workflow

默认情况下，报警 workflow 在产品内创建，按照[对路由的Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager Unified Contact Center企业的管理员指南和 workflow 说明](#)：

“例外队列报警 workflow：配置的工作流发送通知，当活动路由对例外队列由于遇到的 workflow 错误，当处理活动时。此 workflow 是活跃的默认情况下，并且运行每12个小时检查是否有与substatus “workflow 错误”的任何活动在例外队列。如果找到任何如此活动，与活动ID列表的一通知电子邮件被发送。通知电子邮件被发送对在指定的地址“寻址：设置的服务的通知”。这是 workflow 的默认配置;然而它可以更改适应您的商业需要。虽然 workflow 可以删除，推荐您不删除它。如果不希望使用 workflow，请使不激活”。

## 配置

### 创建报警 workflow

此部分描述如何创建报警 workflow 为了处理从例外队列的活动。这些步骤保证以前处理对例外队列的活动通过集成队列处理。当您尝试此时，有记住的两件重要事情：

- 哪集成(被映射)排队您要包括
- 在CIM环境内配置的哪些别名是()被映射对每个队列

这些项目是重要，因为描述的报警 workflow 此处使用别名电子邮件被发送对最初为了确定到重定向活

动的哪个队列。它重定向对活动处理的原始队列路由故障是否未发生。

1. 为了创建报警 workflow，选择在列表窗格的**新的**图标和创建一名称对于 workflow。

*图 1：创建新的 workflow*

2. 一旦 workflow 创建，在列表窗格看起来。为了添加说明，请点击**图表**选项卡。

*图 2：创建一个新的 workflow 图表*

3. 按顺序请配置 workflow，放置**Start**节点到图表。一旦放置节点，**添加Start**节点对话框出现。为此 workflow 示例的目的，请选择**Exception\_Queue\_Service**或您的特定例外队列名称。

*图 3：Start 节点配置*

4. 一旦选择例外队列，请配置 workflow 运行日程。为了运行 workflow，每次是需要的，请在**workflow**旁边单击单选按钮**应该一次运行在**选项。然后，您能更改您需要它运行的时间。此示例显示您如何会配置它，如果安排 workflow 每星期一次运行在近似午夜。

*图 4：配置一Start节点日程*

5. 一旦Start节点到位，请配置报警节点、分支节点和队列节点。为了建立分支节点，您必须首先添加分支节点规则处理活动的所有队列。从右到左创建工作流是有用的。选择队列节点，并且放置每个队列的一个节点在 workflow 的图表内。每次您输入准许的Option节点，一个**挑选队列**对话框显示选择排队节点的您代表。

**Note:**在本文的示例显示一个独立队列。然而，屏幕和选项是相同的为集成队列。本文供处理集成活动使用。

*图5a：队列节点*

*图5b：选择队列对话框*

6. 一旦队列节点到位，请选择并且放置分支节点。一旦放置分支节点，**分组规则配置**对话框显示。

*图 6：选择分支节点*

7. 当分组节点配置对话框显示，您必须配置每个Maps节点的队列(或分组)一个规则。

**Note:**分支节点能映射到其他项目。例如，它能映射直接地对一个特定用户。此示例映射对集成队列。

*图 7：分组规则配置对话框*

一旦命名了并且选定了您的规则的条件，请按回车。

对于此种报警 workflow，请命名你的每一个规则。一旦命名，请突出显示规则，并且配置条件。应该设置条件这些项目的：

**对象：**[发送邮件](#)**属性：**对电子邮件地址**操作员：****==值：**<alias 电子邮件最初是发送的

to>\***Note:**如果是电子邮件最初处理的的不定的别名，请执行此查询：**选择从**activity\_id = ####的

**egml\_email的recv\_email\_address\***。用一特定电子邮件的活动ID替换#####。注意指示的电子邮件别名此处是那个被映射对在上一部指示的队列。

配置并且映射真情况对队列在分组节点配置里。

一旦配置规则，请指示分组(队列)使用，在规则被评估如**真**情况下。

验证在指示的顶部的选项**此规则在以下条件下是真**选择，并且点击指示的[?]按钮为了选择目标。一旦点击该按钮，**挑选目标**对话框出现，允许您对深入对适当的队列此规则。

**Note:**如果没有第一个地方在此工作流的队列节点，此列表是空的。在工作流指示的队列确定什么显示此处。

配置并且映射错误条件在分组节点配置里。

一旦设置您的规则的**真**选项，您必须然后设置一个**错误**选项。此示例指示例外队列作为此路径。然而，您能为其他路径、另一个集成队列、一个独立队列或者一个特定用户设置它，根据您的事务，并且您如何希望处理这些项目。此选项捉住不匹配在分支节点的规则的任何事。

重复每个分组的规则配置，并且重复例外队列(或错误选择)每一个的。当您配置节点完全时，连接分支节点对您的队列的线路自动地完成根据您的规则配置。您的节点应该看起来类似于此：

8. 您必须在此工作流内配置的最后项目是报警节点。下拉和请放置一个新的报警节点到 workflow 图表。报警节点配置对话框打开。

*图8a : 选择，放置，并且配置在您的 workflow 图表内的一个报警节点*

*图8b : 配置在报警规则配置屏幕的情况选项卡*

在报警规则配置屏幕上，有必须配置的两个概念(选项卡)：**情况**选项卡和**一真的**选项卡。

在**情况**选项卡，您必须识别两件事：**Activity\_Status**和**Activity\_Sub\_Status**。

**Note:**在这种情况下，布尔表示式必须是，**并且**，因为您希望这两个情况是真的。

*图8c : 配置在基本选项的真的选项在报警规则配置屏幕*

在**真的**选项卡，您必须完成这些配置为了创建过滤器和选择该过滤器的对象从**基本**和**先进的**子选项卡的内部。

在顶部窗格的操作部分，请使用下拉为了创建有**活动的**一个过滤器作为对象过滤器执行。当您执行此时，底下窗格然后带有选项选择过滤器的标准。在此**基本选项**，您必须定义主题不包含**无法投递**的词。这过滤与**Activity\_Sub\_Type**的所有项目**4**和**5**，是电子邮件被发送对例外队列，因为他们匹配一已配置的交付例外。

**Note:**如果经常不运行此工作流，或者请发现有要求处理在例外队列的许多电子邮件，确定另一个过滤器选项，例如**已创建**为了控制处理回到队列电子邮件的数量是可行的。如果经常运行此工作流，并且知道有处理的电子邮件一个最小编号，并且失败未发生创建在例外队列的很大

数量的电子邮件，则这也许不是注意事项。您需要研究处理电子邮件的数量等待，并且做根据您的环境和可用座席的确定处理这些项目。

*图8d：配置在报警规则配置屏幕的[Advanced]选项卡的真的选项*

在[Advanced]选项卡，请选择活动子型的电子邮件常规为了保证与Activity\_Sub\_Type的仅项目 = 1选择。这是需求由于这样的事实EAAS进程只发送路由请求(NEW\_TASK请求)对处理的UCCE，如果他们在此子型。其他子型没有处理。

9. 一旦完成，您的报警工作流看起来类似于此，根据您的构件到它队列的数量。再次，在本例中的队列被命名独立，但是此进程和文档供集成(被映射的) UCCE队列使用。

**图 9：完成报警工作流图表(示例)**

在此进程的最后一步是做工作流激活。

## 验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

## 故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

## 相关信息

- [Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager对路由的Unified Contact Center企业的管理指南和工作流](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)