

CIM : 请使用报警 workflow 处理从nIPTA队列的活动

目录

[简介](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[创建报警 workflow](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述方法创建报警 workflow 处理从非ICM的活动选择代理程序(nIPTA)队列。

使用的组件

本文档中的信息根据CIM版本4.x。

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

当电子邮件活动发送对nIPTA队列时，恢复那些活动也许是必要的，因此他们可以处理。有可用两个的方法处理此：

1. 手工移动活动。当项目输入该队列时，为了执行此，您必须安排nIPTA有经验的代理程序监控nIPTA队列并且/或者接收通知。nIPTA代理程序能然后转接到代理程序？s或队列？将处理的s。此nIPTA代理程序必须*onlybe*有经验在nIPTA技能组中。
2. 设置报警 workflow。为了执行此，请创建报警 workflow nIPTA队列并且安排它设置运行在一特定日程或在指定时光。这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。

创建报警 workflow

这些步骤打算有通过以前处理对nIPTA队列的集成队列处理的活动。当您尝试完成此任务时，有记住的两件重要事情。

- 知道您要包括的哪些集成(被映射的)队列。
- 知道在我们的CIM环境内配置的哪些别名被映射对每个队列。

这两个项目是重要，因为报警 workflow 使用电子邮件被发送为了确定的别名重定向活动的哪个队列往。这是应该点击的原始队列，如果路由故障未发生。

1. 为了创建报警 workflow，选择**新的**图标在列表面板中和创建一名称对于 workflow。

图1a：创建新的 workflow

2. 一旦 workflow 创建，在列表面板中列出。为了添加说明，请选择**图表**选项卡。

图2a：创建一个新的 workflow 图表

3. 为了配置 workflow，请添加一个**Start**节点到图表。在您放置节点后，添加 Start 节点对话框出现。对于此 workflow 示例，请选择您的 `Inbound_Email_nIPTA_SG_Service` 或者您的特定 nIPTA 队列名称。

图3a：Start 节点配置

4. 一旦 nIPTA 队列选择，请配置日程，当 workflow 应该运行时。每次是必要的，此 workflow 可以一次运行。每次您希望安排它运作，为了运行 workflow，请点击 **workflow 应该一次运行** 在单选按钮，然后更改时间。对于此示例，此节点填好以 workflow 整天运行每5分钟。这不断地清扫 nIPTA 队列并且重路由活动回到 EAAS。

图4a：配置 Start 节点 Schedule

5. 一旦您 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，您必须添加分支节点规则的所有队列。这处理活动，因此从右到左请创建工作流。选择 **Queue node** 并且放置每个队列的一个节点在工作流的图表内。每次您把 Option 节点放下，一个挑选队列对话框显示，并且选择排队节点代表的是必要的。排队节点。选择队列对话框。

6. 一旦队列节点到位，请选择**添加新的分支节点**。一旦放置分支节点，分组规则配置对话框打开。

图6a：选择分支节点。

7. 当分组节点配置对话框打开时，您必须配置每个队列(或分组)一个规则其中 Maps 节点。**注意**：分支节点能映射到其他项目，例如直接地对一个特定用户。对于此示例，它被映射对集成队列。分组规则配置对话框出现。给出并且选定规则条件并且选择**回车**。

对于此种报警 workflow，请命名你的每一个规则。其次，请突出显示规则并且配置条件。应该设置条件为：

对象：电子邮件属性：对电子邮件地址操作员：==值：<alias 电子邮件最初被发送了对去 here>*如果是不定的别名电子邮件最初处理对，执行以下查询和能替换一特定电子邮件的活动 ID 在地方？#####？；挑选 `recv_email_address`，*从 `activity_id = #####` 的 `egml_email`。额外点是指示的电子邮件别名此处是那个被映射对在上一步指示的队列。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，您必须指示使用的什么分组(队列)，在规则被评估作为特鲁情况下。验证此规

则在单选按钮选择的以下条件下是真。点击[?]选择目标。其次，挑选目标对话框看上去允许您操练下来到此规则的适当的队列。**注意**：如果首先没有放置在此工作流的队列节点，将没有在此列表的内容。在工作流指示的队列确定什么显示此处。为其他队列重复。配置并且映射错误情况在分组节点配置里。一旦设置您的规则的真选项，您必须设置一个错误选项。在本例中，例外队列指示作为此路径。或者，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。这取决于您的事务，并且您如何喜欢处理这些项目。此选项捉住不匹配在分支节点的规则的所有项目。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，连接分支节点的线路对您的队列完成自动地基于您的规则配置。您的节点出现：

8. 您需要在此工作流内配置的最后项目是报警节点。拉下并且放置一个新的报警节点到工作流图表。报警节点配置对话框打开。

选择，放置，并且配置在您的工作流图表内的一个报警节点。

报警规则配置屏幕出现。配置情况选项卡。

在报警规则配置屏幕上，有需要配置的两选项卡：情况选项卡和一真的选项卡。在条件选项卡，您只需要识别年龄分钟。报警规则配置屏幕出现。配置在基本选项的真的选项。

在真的选项卡，请完成这些配置为了创建过滤器和选择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，请选择下拉列表为了创建有**活动**的一个过滤器作为对象过滤器将执行。底下窗格带有选项选择过滤器的标准。在基本选项，请保证主题不包含**无法投递**的词。这过滤与Activity_Sub_Type的所有项目4和5 (匹配一已配置的交付例外并且不将由EAAS处理)的电子邮件。**注意**：如果经常不运行此工作流，或者查找那里是在必须处理的nIPTA队列的许多电子邮件，确定另一个过滤器选项例如已创建是可行的。这允许您控制处理回到队列电子邮件的数量。您应该研究电子邮件的数量等待处理，并且做根据您的环境和可用座席的确定处理这些项目。该决策是特定对您的环境。报警规则配置屏幕，配置真的选项；高级选项卡。

在高级选项卡。，请选择**电子邮件Generalfor**活动Sub类型。这保证与Activity_Sub_Type的仅项目= 1选择。这是需求，因为EAAS进程只将发送路由请求(NEW_TASK请求)对UCCE处理，如果他们是此子类型。任何其他子类型没有处理。

9. 当完成，您的报警工作流出现。这可能变化基于您构件到它队列的数量。此进程和文档供集成(被映射的) UCCE队列使用。图9a：完成报警工作流图表 在有效域，请选择是为了做工作流激活。

相关信息

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