

由於客戶名稱值為空，Webex Connect電子郵件失敗

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[失敗的原因](#)

[解決方案](#)

簡介

本文描述傳入電子郵件失敗並出現「status : 4002, desc : value is mandatory , name : customer name」錯誤的情況。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心(WxCC)2.0
- 已配置電子郵件流的Webex Connect門戶

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

開啟電子郵件流並解密調試日誌時 — 在「建立任務」節點上出現錯誤「value is mandatory , name :customer name」（值為必填，名稱：customer name）。

: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]

錯誤說明：

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

失敗的原因

發生此問題的原因是，電子郵件到達時沒有發件人名稱，因為Create Task節點需要發件人名稱——在流中發生故障。

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emailId)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(n2.email.senderName)

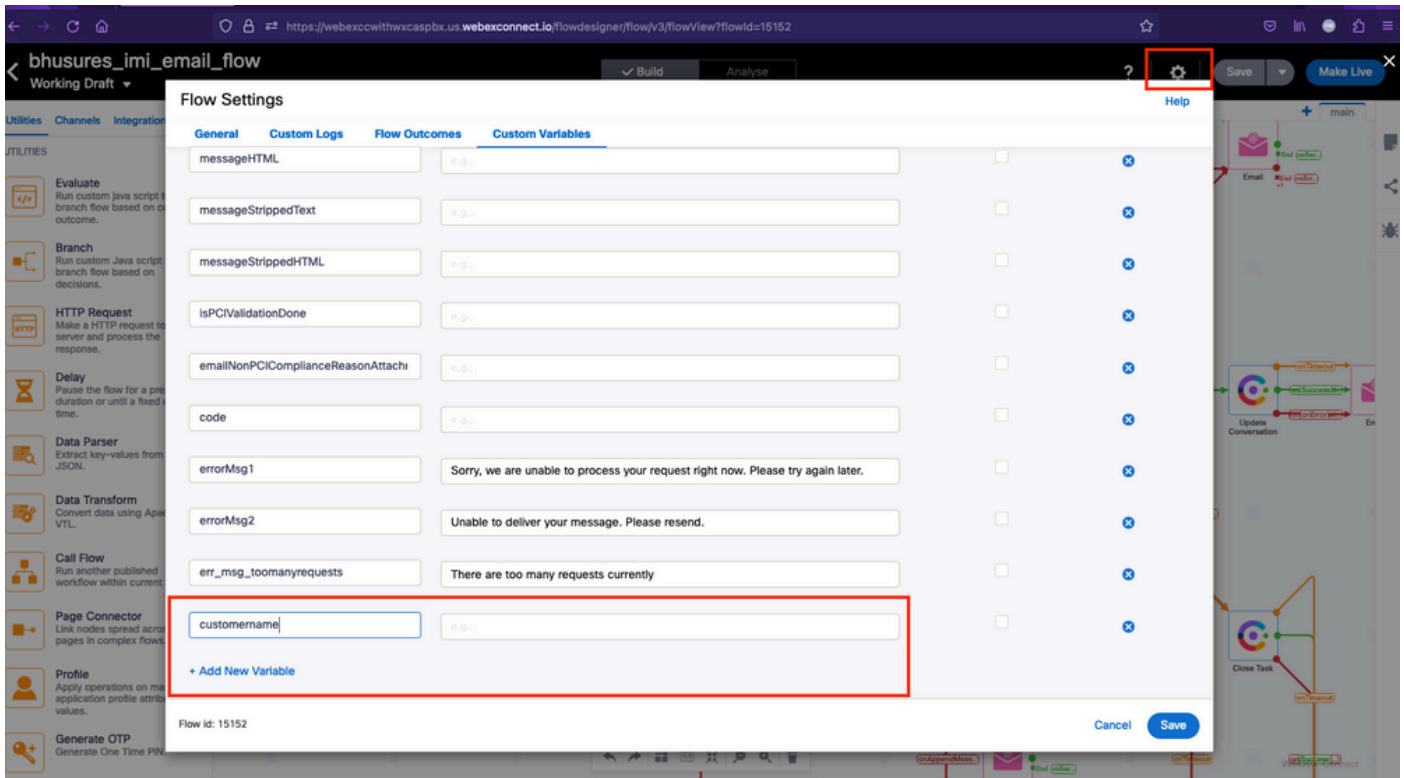
EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emailId)

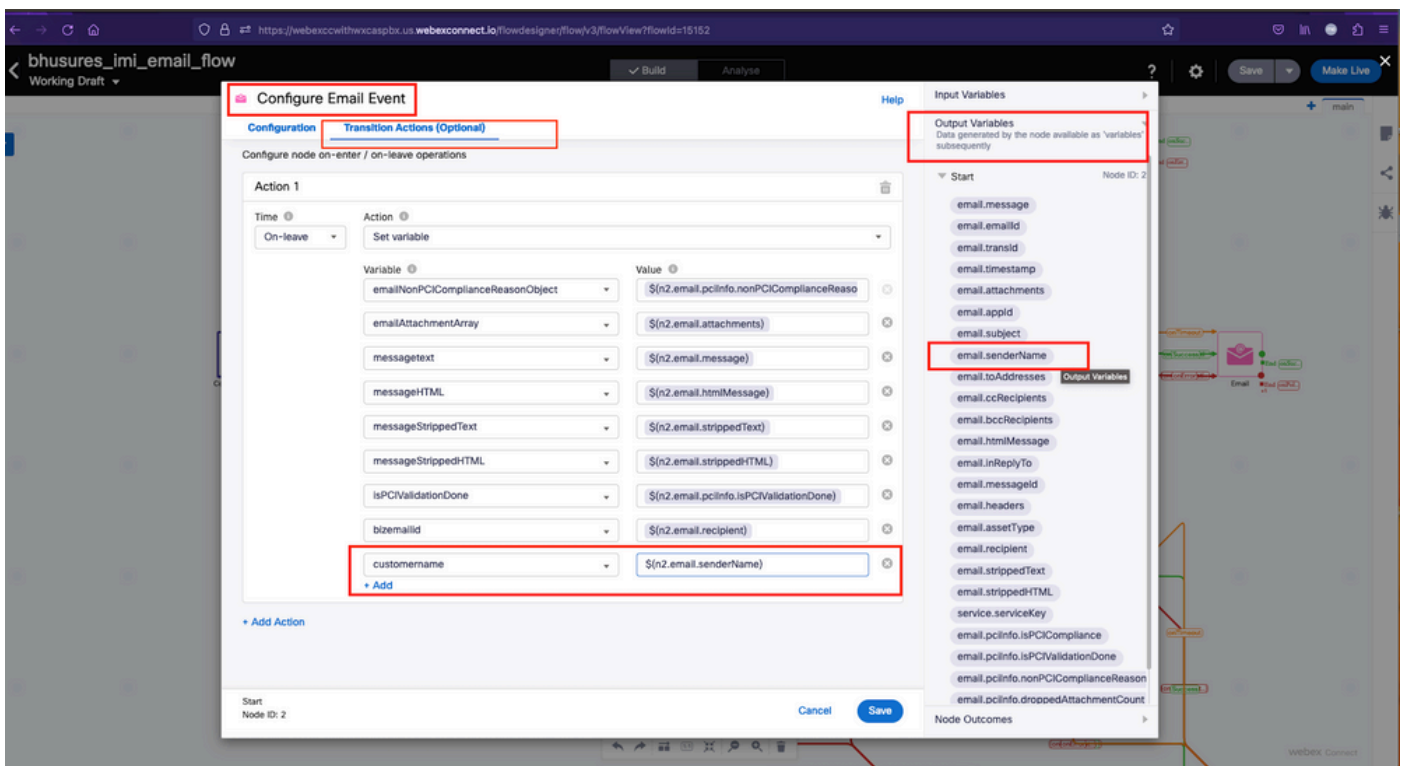
解決方案

修改電子郵件流，以允許當電子郵件到達時插入通用發件人/發件人名稱，而不新增此必填欄位。

步驟 1. 訪問電子郵件流，然後按一下右上角的齒輪以訪問流設定。建立名為「customername」的新自定義變量並儲存。



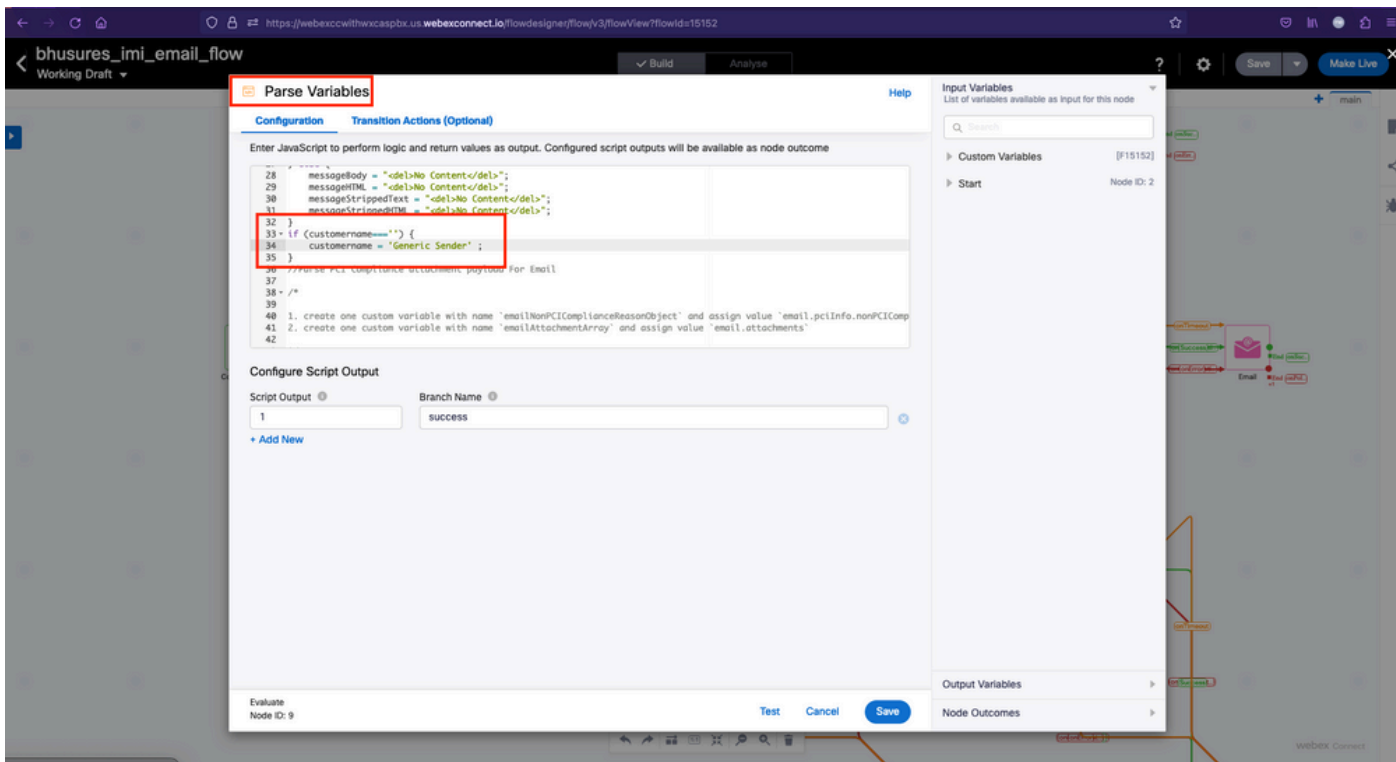
步驟 2. 按一下「配置電子郵件事件節點」(Configure Email Event Node)->「轉換操作」(Transition Actions) (可選) —>選擇「新增新變數」(add a new variable)->選擇「customername」變量 (在步驟1中建立) —>選擇輸出變數下的email.senderName以新增值 —>選擇「儲存」。



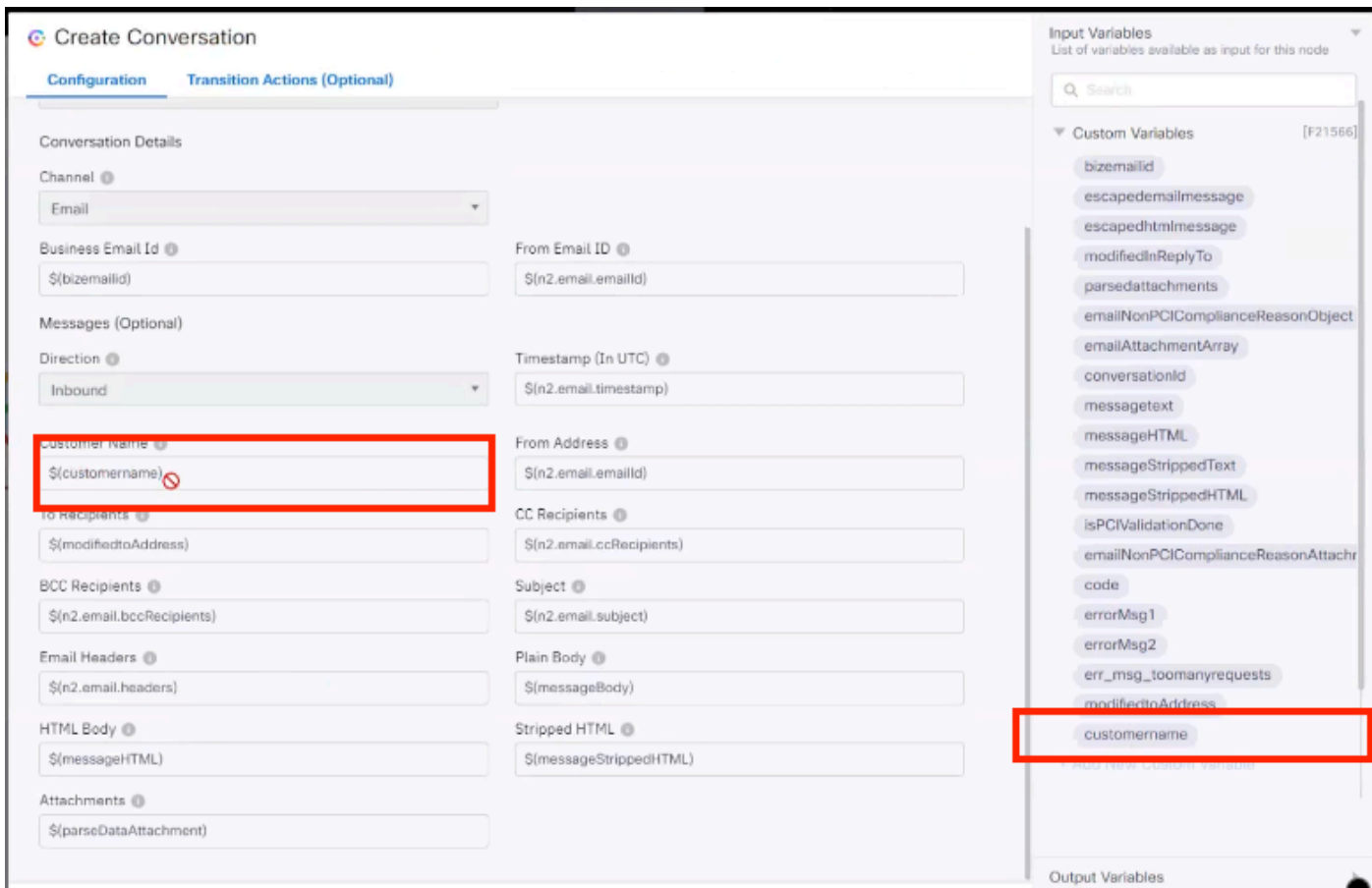
步驟 3. 將泛型發件人/發件人名稱新增到分析變數節點並儲存。

在第33行和第34行中新增此條件。

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



步驟 4.將customername變數新增到建立對話和建立任務節點。



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.appld)

MEDIA TYPE ⓘ

Email

MEDIA CHANNEL ⓘ

Email

SUBJECT ⓘ

\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

\$(n2.email.emalld)

CUSTOMER NAME ⓘ

\$(customername) ❌

EMAIL ID (Origin) ⓘ

\$(n2.email.emalld)

Input Variables

List of variables available as input for this node

- Search
- Custom Variables [F21566]
- Start Node ID: 2
- Evaluate Node ID: 9
- Search Conversation Node ID: 1836
- Re-Open Conversation Node ID: 1838
- Create Conversation Node ID: 1839
- Append Conversation Node ID: 1842

Output Variables

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。