

Solucionar problemas do recurso de solicitação de agente do SocialMiner (retorno de chamada) com UCCE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema 1](#)

[Solução 1](#)

[Problema 2](#)

[Solução 2](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas de Troubleshooting para identificar como uma solicitação de agente (retorno de chamada) é recebida, encaminhada e processada pelo Social Miner quando configurada com o Unified Contact Center Enterprise (UCCE) através de rastreamentos.

Prerequisites

- Cisco SocialMiner
- UCCE

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco UCCE 11.6(1) e no SocialMiner 11.6.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O documento é dividido em duas seções. A primeira seção mostra quais são os rastreamentos

necessários e como coletar essas informações do SocialMiner. O segundo enfatiza como a solicitação de retorno de chamada proveniente do aplicativo é processada pelo SocialMiner e pelo UCCE.

Problema 1

Quais rastreamentos devem ser coletados para determinar como uma solicitação de agente (retorno de chamada) é recebida, encaminhada e processada pelo SocialMiner quando integrada ao UCCE.

Solução 1

- Logs do SocialMiner

são necessários registros **cpapi** e **runtime** para ver os eventos da chamada. Esses registros podem ser baixados via

1. Da CLI do SSH:

```
arquivo get ativelog mca/logs/cpapi/* recurs compress
```

```
arquivo get ativelog mca/logs/runtime/* recurs compress
```

2. Use a Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT) para baixar os logs do SocialMiner para:

- API REST do SocialMiner
- Serviço de tempo de execução do SocialMiner
- A partir do UCCE, use o Diagnose portico para coletar registros para: processo PIM MR
PGProcesso OPC MR PGProcesso do roteador (rtr)processo de PG JGW do agente
processo PIM do PG do agente

Problema 2

O que são eventos importantes nos arquivos de log coletados que ajudarão a identificar como uma solicitação de agente (retorno de chamada) é recebida, encaminhada e processada quando o SocialMiner está integrado ao UCCE.

Solução 2

Análise de rastreamento de solicitação de agente (retorno de chamada)

No exemplo de chamada abaixo, o cliente no ramal **2000** solicitou o retorno de chamada através do aplicativo Web.

Quando a solicitação de retorno de chamada para o SocialMiner é enviada pelo aplicativo - os registros do ccpapi mostram a solicitação de retorno de chamada recebida junto com um número exclusivo de SocialContactId que o socialminer a associa a este contato.

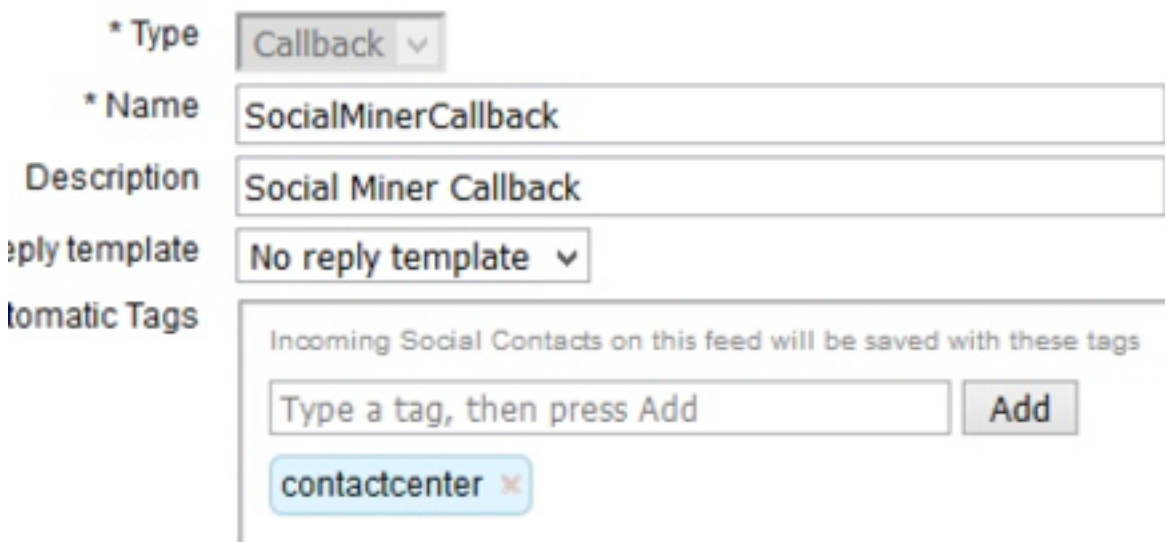
```
0000000590: y.y.y.y Apr 12 2020 02:16:53.471 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-  
DS_NOTIFICATION_EVENT:
```

```
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1d912a5[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received
```

O contato social é mapeado para o **contact center** na configuração do feed.

```
0000000592: y.y.y.y : Apr 12 2020 02:16:53.481 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT:  
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@16e0cc2[author=,title=,campaignIds=[100001],eventType=SC_TAGGING,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[],screenPopUrl=http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactExtensionFields={},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received
```

Captura de tela da configuração do feed no SocialMiner.



The screenshot shows a configuration form for a SocialMiner feed. The fields are as follows:

- * Type:** A dropdown menu with "Callback" selected.
- * Name:** A text input field containing "SocialMinerCallback".
- Description:** A text input field containing "Social Miner Callback".
- Reply template:** A dropdown menu with "No reply template" selected.
- Automatic Tags:** A section with the text "Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags". Below this is a text input field containing "contactcenter" and an "Add" button.

- Nos registros de tempo de execução do SocialMiner :

Um novo contato social é criado ao receber a solicitação de retorno de chamada.

```
0000001125: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.440 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-SOCIAL_CONTACT_CREATED:  
%[SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_LINK=https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]: A new social contact was created
```

O contato social é adicionado à campanha **SocialMinerCbCampaign** e o status é atualizado

```
0000000099 : y.y.y.y: Abr 12 2020 02:16:53.442 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-
```

NO_FILTERS_CONFIGURADO:

%[CAMPAIGN_ID=100001][SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]:

Nenhum filtro configurado para a campanha. O contato social será adicionado à campanha

0000000100: a.a.a.a: Apr 12 2020 02:16:53.445 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-

UPDATING_SOCIAL_CONTACT_CAMPAIGN_STATUS:

%[CAMPAIGN_ID=100001][CAMPAIGN_NAME=SocialMinerCbCampaign][CAMPAIGN_STATUS=IN][SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_LINK=https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]: Updating the social contact's status in the campaign

A campanha é mapeada para notificação **SocialMinerCBNotificação**. Como configuração de notificação, o número discado UCCE **6666** para script de reserva de agente foi coletado

0000000129: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.481 -0500: %CCBU___NOTIFICATION-6-

NOTIFICATION_SUCCEEDED:

%[Notification=com.cisco.ccbu.ccp.notification.Notification@e93256[enqueueTime=1586675813479,rule=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.CCENotificationRule@4e1006[scriptSelector=6666,mediaRoutingDomains=[com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.MediaRoutingDomain@ca5fa8],campaignId=100001,tags=[contactcenter],id=100002,name=SocialMinerCBNotification,description=http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B&campaignID=SocialMinerCbCampaignhttps://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39BfeedId:100000

Esta id de feed (feedId:100000) é para campanha e pode ser verificada no URL:

<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

Nova solicitação de tarefa é enviada para UCCE via MR PG

0000385624: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.482 -0500: %CCBU_____MRSS-6-

MR_CONNECTION_MSG_JMS_NOTIFICATION_PROCESSOR: Submitted NewTask Request for SC

: 6D3F8C3510000171000001380AC9E39B

O status do contato social foi alterado para **na fila** após o envio da solicitação NEW_TASK.

0000385625: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.484 -0500: %CCBU_____MRSS-6-

MR_DATASTORE_SERVICE:

%[SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_STATUS=queued][SOCIAL_CONTACT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state

Os registros CCPAPI do SocialMiner mostram o status do contato como enfileirado

0000000594: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.497 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-

DS_NOTIFICATION_EVENT:

%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@128143d[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=queued,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=system,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received

- Dos registros PIM do UCCE MR

O aplicativo envia a solicitação "NEW_TASK" ao roteador via MR PG

02:16:37:130 PG3A-pim3 Rastreamento: Application->PG:

Mensagem = **NEW_TASK**; Comprimento = 89 bytes

ID do diálogo = (12) hexadecimal 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hexa 00000001

Tarefa Anterior = -1:-1:-1

Agente preferencial = indefinido

Serviço = (0) Hexa 00000000

Cisco Reserved = (0) Hex 00000000

Seletor de script: **6666** ← **DN do script de reserva do agente**

Cadeia de Caracteres do Aplicativo1: **2000** ← **Número de retorno de chamada do cliente**

Cadeia de Caracteres de Aplicativo2: **6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**

Serviço solicitado = (1) hexadecimal 00000001

```
02:16:37:130 PG3A-pim3 Trace: Send INRCMSGNewCall to Router : NEW_CALL RCID=5005 PID=5002 DID=12
DIDRelSeq#=1 GrpDelKey=5006 CRS(RtrDate=-1,RtrCID=-1) RCKSeq#=-1 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A}
OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE CalledParty#=6666 CallingParty#=2000
CED=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=10.2.2.1
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=T CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=F CID=0, ServiceReq=1 PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7=
PV8= PV9= PV10=
```

• Registros de Roteador

O roteador seleciona o rótulo do agente **2002** e encaminha as informações para o CUCM PG e notifica o MR PG da seleção.

```
02:16:37:144 rb-rtr Trace: (12 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153138,304), DN=6666, ANI=2000,
CED=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B, RCID=5005, MRDID=1, CallAtVRU=1, OpCode=0 02:16:37:144 rb-
rtr Trace: (12 x 0 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V12: CID=(153138,304), PerID=5000, SGSTID=5013,
AGSTID=5001 NetworkCallFlags=0, InvokeID=629, GREET= 02:16:37:144 rb-rtr Trace: (12 x 0 : 0 0)
Connect: CID=(153138,304), EventSelect=0, ServiceType=0, RCID=5005, Label(s)=2002
```

O MR PIM encaminha a mensagem **"DO_THIS_WITH_TASK"** para o aplicativo.

```
02:16:37:146 PG3A-pim3 Trace: MR_Peripheral::On_PendingConnect: CONNECT RCID=5005 PID=5002
DID=12 DIDRelSeq#=0 CRS(RtrDate=153138,RtrCID=304) RCKSeq#=0 ErrorCode=0 TRTargetID=-1 CorrID=
EventSel=0 SvcType=0 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC
OperationFlags=COOP_NONE NetworkTransferEnabled=F Label(Type=0)=2002 NICCalledParty#=6666
SGSTID=5013 SvcSTID=-1 AGSTID=5001 AGInfo=, MRDID=1 Interruptible=0 PV1= PV2= PV3= PV4= PV5=
PV6= PV7= PV8= PV9= PV10= 02:16:37:146 PG3A-pim3 Trace: PG->Application:
```

Mensagem = **DO_THIS_WITH_TASK**; Comprimento = 70 bytes

ID do diálogo = (12) hexadecimal 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

Grupo de Habilidades = (5013) Hexa 00001395

Serviço = Indefinido

Agente = (5001) hexadecimal 00001389

AgentInfo:

Rótulo: **2002 ← Extensão do agente**

Cadeia de Caracteres de Aplicativo2:

MRDID = (1) Hexa 00000001

Interruptível = (0) hexadecimal 00000000

Variável de Chamada 1:

Variável de Chamada 2:

Variável de Chamada 3:

Variável de Chamada 4:

Variável de Chamada 5:

Variável de Chamada 6:

Variável de Chamada 7:

Variável de Chamada 8:

Variável de Chamada 9:

Variável de Chamada 10:

- **Logs de tempo de execução do SocialMiner**

Recebeu **"DO_THIS_WITH_TASK"** resposta do UCCE via MR PIM

```
0000385626: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.491 -0500: %CCBU_____MRSS-6-MR_CONNECTION_LIB-  
MRConn_1585918215591: Received message with message Id: 1101, name: DO_THIS_WITH_TASK, length:  
70
```

O roteador envia a extensão do agente **2002**

```
0000385627: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.496 -0500: %CCBU_____MRSS-6-  
MR_CONNECTION_MSGPROCESSOR: Got DoThisWithTask message : {Service=-1, SendSeqNo=1,  
TaskGroupLowNumber=304, TaskGroupHighNumber=153138, TaskSeqNo=1, LABEL=2002, DialogId=12,  
MRDId=1, AgentId=5001, MRDIsInterruptible=false, SkillGroupId=5013}
```

O status da fila é movido para **tratado** depois de receber a mensagem **"DO_NOT_WITH_TASK"**

0000385632: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.508 -0500: %CCBU_____MRSS-6-MR_DATASTORE_SERVICE:

[%[SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_STATUS=handled][SOCIAL_CONTACT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state 0000002442: 10.201.227.155: Apr 12 2020 02:16:53.511 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Set SocialContactStatus called with: socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B ;status=handled ; sessionId=5001

• Logs CCPAPI do SocialMiner

0000000598: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.527 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT:

[%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1531966[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000, mrdID=1, mrdIsInterruptible=false, location=Boston, taskID=153138_304_1},socialContactId=**6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[], **socialContactStatus=handled**,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=5001,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received