

SocialMiner ليكو بلط عاطخأ فاشكتسأ UCCE مادختساب اهالصابو (يرخأ ةرم لاصتال)

تايوتحمل

[ةمدقمل](#)

[ةيساسأل تابلطتمل](#)

[تابلطتمل](#)

[ةمدختسمل تانوكمل](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[1 ةلكشمل](#)

[1 لحل](#)

[2 ةلكشمل](#)

[2 لحل](#)

ةمدقمل

Social Miner ةطساوب هتجالعمو ههيجوت ةداعإو (Callback) ليكو بلط يقلت ةيفيك ديحتل اهالصابو عاطخأل فاشكتسأ تاوطخ دنتسمل اذه فصبي تاراسمل ربع (UCCE) مادختساب هنيوكت دنع.

ةيساسأل تابلطتمل

- Cisco SocialMiner
- UCCE

تابلطتمل

ةيلاتل عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Cisco UCCE، رادصلإا 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

ةمدختسمل تانوكمل

SocialMiner 11.6.2 و Cisco UCCE 11.6(1) لى دنتسمل اذه يف ةدراول تامولعملا دنتست

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسمل اذه يف ةدراول تامولعملا عاشنإ مت تناك اذإ. (يضاوتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تادب رمايال لم تحملا ريثاتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتل ديق ككتكبش.

ةيساسأ تامولعم

هذه عمج ةيفيكو ةبولطملا راثال لوال مسقلا حضوي. نيمسقى لىل ةقيثولا مسقنت لاصتال ةداعإ بلط ةجالعم ةيفيك لىل ةيناثلا ةوطخل زكرت. SocialMiner نم تامولعملا UCCE و SocialMiner ربع قيبطتلا نم دراولا.

1 ةلشمل

ههيجوت ةداعإو (CallLback) ليلط يقلت ةيفيكي ديدحتل اهعيجت بجي يتل راثأل ايه ام UCCE عم هجمد دنع SocialMiner ةطساوب هتجالاعومو

1 لجال

- SocialMiner تالچس

هذه ليزنت نكمي .اعادتسال ائاحأ ةدهاشمل ليغشلتل تقوو CCPAPI تالچس رفوت مزلي ربع تالچسلا

1. SSH رماوأل رطس ةهجاو نم :

activeModel mmca/log/ccpapi/* recurs لوصحل فلم طغض

activeVelog mmca/log/runtime/* recurs لوصحل فلم طغض

2. SocialMiner تالچس ليزنتل Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT) ةادأ مدختسأ :

- SocialMiner REST API
- SocialMiner Runtime ةمدخ

- ةيلممع MR PG PIM : ل تالچسلا عيجت Diagnostic Portico مادختسإ UCCE نم
ليكلول PIM ةيلمعليلول JGW ةيلممع (RTR) هجومل ةيلمعي سي ب وأ يجي بسلا
PG

2 ةلشمل

يقلت ةيفيكي ديدحت في دعاستس يتل ةعجمملا لچسلا تافل م في ةمهمل ائاحأل ايه ام UCCE عم SocialMiner جمد دنع هتجالاعومو ههيجوت ةداعإو (CallLback) ليلط يقلت

2 لجال

(لاصتالا در) ليلكول بلط عبتت ليلحت

ربع لاصتالا ةداعإ 2000 مقرر قحلمل في ليلمعل بلط ،هاندأ دراوالم اكمل لاثم في ب.ويو قيبطت

بلط CCPAPI تالچس رهظت - قيبطتلا ةطساوب SocialMiner لىل اعادتسال بلط لاسرا دنع هذه لاصتالا ةهجا SocialMiner هطبري ديرف SocialContactId مقرر عم دراوالم اعادتسال

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

DS_NOTIFICATION_EVENT:

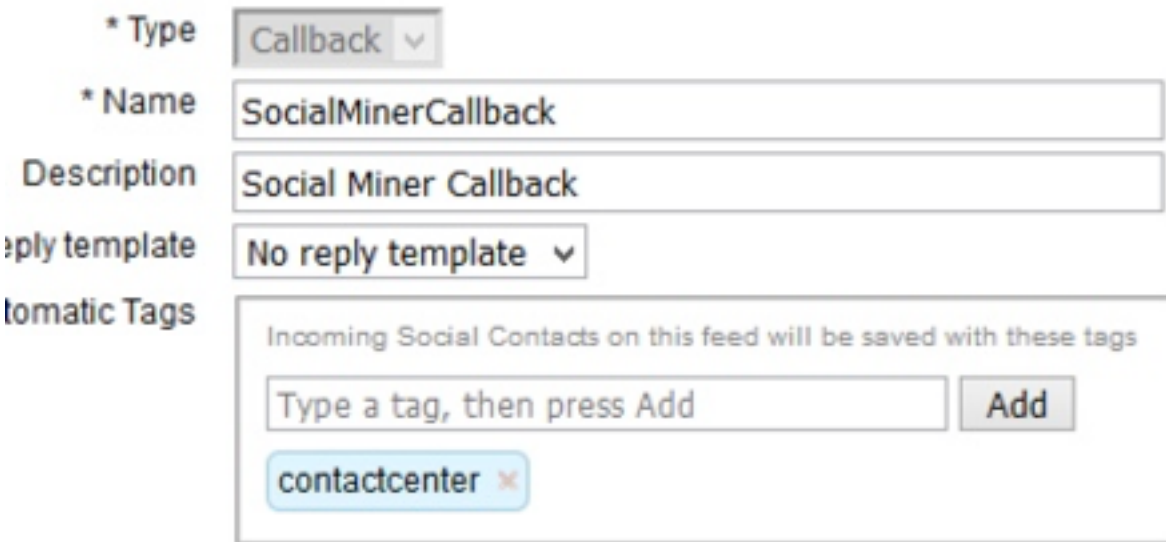
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1d912a5[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,locat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

ontactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020, socialContactStatusReason=unknown, socialContactStatusUserId=, socialContactTags=[], sourceType=callback, hasMoreContacts=false, numContactsResend=0, numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent received

بي وزوم نيوك تي **ContactCenter** رجوع مال ع عضول عي عامتجال لاصتالا هج ني عت مت

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

SocialMiner في بي وزوم نيوك تي لاشاش عطق



* Type: Callback

* Name: SocialMinerCallback

Description: Social Miner Callback

Reply template: No reply template

Automatic Tags: Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags
Type a tag, then press Add [Add]
contactcenter

SocialMiner لي غشت تقو تالجس نم •
لصاصتالا دعاع بلط يقلت دن ع دي دج عي عامتجال لاصتالا هج عاشن مت

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

علاجل شي دحتو **SocialMinerCbCampaign** قلمح لي عي عامتجال لصاصتالا هج عفاضا تمت

000000099: y.y.y: APR 12 2020 02:16:53.442 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-
NO_FILTERS_CONFIGURE: %[CAMPAIGN_ID=100001]
[SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C351000017100000001380AC9E39B]: عي فرصت لم اوع دجوت ال
قلمح لال لي عي عامتجال لصاصتالا عفاضا متي سو. قلمحلل اهن نيوك تي مت

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

زحل ي ص ن ل ا ج ا م ا ن ر ب ل ا ط ا ق ت ل ا م ت **SocialMinerCBNotification**. م ا ل ع ا ي ل ع ة ل م ح ل ل ن ي ع ت م ت
ل 6666 ل م ا ل ع ا ل ا ب س ح ب و ل ط م ل UCCE ل ل ي ك و ل ا

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,rul
e=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.CCENotificationRule@4e1006[**scriptSelector=6666**,mediaRoutingD
omains=[com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.MediaRoutingDomain@ca5fa8],campaignId=100001,tags=[con
tactcenter],id=100002,name=**SocialMinerCBNotification**,description=
[http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B&campaignID=SocialMinerCb
Campaign&feedId=100000](http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B&campaignID=SocialMinerCbCampaign&feedId=100000)]

URL: ن ا و ن ع ن م ه ن م ق ق ح ت ل ا ن ك م ي و ة ل م ح ل ا ب ص ا خ (**feedId:100000**) ا ذ ه ب ي و ل ا ز ج و م ف ر ع م
<https://<socialMiner-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

MR PG ر ب ع UCCE ل ل ا د ي د ج ة م ه م ب ل ط ل ا س ر ا م ت ي

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

NEW_TASK. ب ل ط ل ا س ر ا د ع ب ر ا ط ت ن ا ل ا ة م ئ ا ق ي ل ا ة ي ع ا م ت ج ا ل ا ل ا ص ت ا ل ا ه ج ة ل ا ح ر ي ي غ ت م ت

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_CONTA
CT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state

ر ا ط ت ن ا م ئ ا و ق ك ل ا ص ت ا ل ا ه ج ة ل ا ح SocialMiner ب ة ص ا خ ل ا CCPAPI ت ا ل ج س ر ه ط ت

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,ti
tle=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleNa
me=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,
tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,
location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=fal
se,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoft
Locked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],**socialContactStatus=queued**,socialC
ontactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=system,socialContact
Tags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A
DSNotificationEvent received

• م ت س م UCCE ل ل ا ج ر ت س م PIM log
MR PG ر ب ع ه ج و م ل ا ي ل ا "NEW_TASK" ب ل ط ق ي ب ط ت ل ا ل س ر ي

PG-> ق ي ب ط ت ل ا : PG3A-PIM3 ع ب ت ت 02:16:37:130

ت ي ا ب 89 = ل و ط ل ا : NEW_TASK = ة ل ا س ر ل ا

DialogueID = (12) hex 000000c

SendSeqNo = (1) hex 0000001

MRDomainID = (1) hex 000001

PreviousTask = -1:-1:-1

PreferredAgent = فرع م ريغ

ةمدخل = (0) hex 000000

Cisco Reserved = (0) hex 000000

ScriptSelector: **666** ← DN ليكولا زج ح صن

ApplicationString1: **2000** ← ليمعلا لاصتا در مقرر

ApplicationString2: **6D3F8C351000017100001380AC9E39B**

ةمدخل طملا = (1) hex 0000001

```
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=
```

• هجوملا تالجس

موقيو CUCM PG لى تامولعملال هيجوت ةداعاو **2002** ليكولا ةيمست ديدحتب هجوملا موقيو
ديدحتلا نع MR PG مالعاب

```
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
```

قيبطتلا لى "DO_THIS_WITH_TASK" ةلاسرا PIM ديسلا لسري

```
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:
```

تيا ب 70 = لوطلا ؛ **DO_THIS_WITH_TASK** = ةلاسرا

DialogueID = (12) hex 000000c

SendSeqNo = (1) hex 0000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

تاراهملا ةعومجم = (5013) hex 00001395

فرعم ريغ = ةمدخل

ليكول = (5001) hex 00001389

ليعمل تامولعم:

ليكول قحلم ← 2002: ةيمستل

ApplicationString2:

MRDID = (1) hex 0000001

عاطقنال لباق = (0) hex 0000000

1: لاصلتال ريغتم

2: لاصلتال ريغتم

3: لاصلتال ريغتم

4: لاصلتال ريغتم

5: لاصلتال ريغتم

6: لاصلتال ريغتم

7: لاصلتال ريغتم

8: لاصلتال ريغتم

9: لاصلتال ريغتم

10: لاصلتال ريغتم

• SocialMiner ليغشت تقوالتالجس

PIM ديسل ربع UCCE نم Do_THIS_WITH_TASK ةباجتساي قلمت

```
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
```

2002 ليكول قحلم لسري هجوملا

```
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}
```

"DO_THIS_WITH_TASK" ةلسري قلمت دعب ةجلام يلا راطتال ةمئاق ةلاح لقن متي

```
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_CONT  
ACT_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 ; sessionUserId=5001
```

• SocialMiner CCPAPI تالجس

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=[],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
```

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تاملرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزىل ءن إلل دن تسمل