

مېيقت لچس ليلحت UCCX & SocialMiner: ثبل او ةيعاقفلا ةشدردلا

تاوت حمل

[ةمدقملا](#)

[قبولطملا تالچسلا](#)

[ةيعاقفلا ةشدردلا قفدت](#)

[تالچسلا ليلحت](#)

[ةشدردل رقنا: ليمعلا مكحت ةدحو تالچس 1. ةوطخلا](#)

[2. SM ccppublicapps: DB dip لىل mca_webhook ةوطخلا](#)

[3. UCCX MADM: مدختسملا ةهجاو رصنع نيوكت بلط ملتسي ةوطخلا](#)

[4. SM Publicapps:200 OK مدختسملا ةهجاو رصنع نيوكت لىل ةوطخلا](#)

[5. ةوطخلا لىل صافاتلا رهظي يذلا ليمعلا ضرعتسملا ةباجتسا: ليمعلا مكحت ةدحو تالچس JSON. ةوطخلا](#)

[6. SM Publicapps: دراو ةشدرد بلط ةوطخلا](#)

[7. ةوطخلا ةيعامتجالا لاصتالا ةهجاو عاشنلا مت: SM لىل غشت تقو](#)

[8. SM Publicapps: ماعلا API ل هؤاشنلا مت يذلا SocialContact شي دحت ةوطخلا](#)

[9. ةوطخلا MADM لىل CCX WebService API لىل ماعلا لسري: SM لىل غشت تقو](#)

[10. UCCX MADM: دراو ةشدردلا بلط بيولا تامدخ ضرعت ةوطخلا](#)

[11. UCCX MADM: CCX كرحم لىل JMS ةلاسر لاسرا ةوطخلا](#)

[12. UCX MIVR: ةوطخلا](#)

[13. SM PublicApps: تاتادحمل اءراو لىل مامضنا لمع ةسلج ادب مت ةوطخلا](#)

[14. ةوطخلا ةشدردلا ةفرغ لىل ماضني لىل ليمعلا مكحت ةدحو تالچس](#)

[15. SM Publicapps: ةشدردلا ةفرغ رداغي مدختسم ةوطخلا](#)

[16. ةوطخلا ةشدردلا مېيقت حاجن مدختسملا ضرعتسم رهظي: ليمعلا مكحت ةدحو تالچس](#)

[17. SM Publicapps: نم رشنلا دعب ةشدردلا مېيقت CCPublicapps لىل قلت ي: ةوطخلا ضرعتسملا](#)

[18. UCCX MIVR: SM. نم هيقلت مت يذلا XMPP شي دحت ةوطخلا](#)

[19. UCX MIVR: تانايبلا ةدعاق لىل ةشدردلا مېيقت ةباتك ةوطخلا](#)

ةمدقملا

ةشدردل ةياهن لىل ةياهن نم لچسلا ليلحت عم ةيعاقفلا ةشدرد قفدت دنتسملا اذه فصري اءحالصاوا لكاشملا فاشكتسال لمع عجرمك اءمادختسا نكمي يتلاو، ةلماع ةيعاقف

UCCX و SocialMiner (SM) 11.6(2) رادصا عم UCCX Unified Contact Center Express (UCCX) لىل فاضا ةديدل ةيعاقفلا ةشدردلا ةزيم

يدح لىل لوصولا ةيناكم (ةشدردلا ةعاقف" و) "ةيعاقفلا ةشدردلا" ةزيم كل حيتت نم ىندال دحلاب مستي يذلا ةيلخدلا ةمئاللا ةشدردل بيوجذومن مادختساب تالچسلا صرصىختلل لباق هنا امك، (ريرمتلا عم) بيولا ةحفصي عم هب لقننتلا متي يذلاو لفظتلا لىل بيولا جذومن رشن ةداع لىل ةءجالا نود صرصىخت يا شي دحت ب روفلا لىل موقوي امك امامت ةعوملا

Cisco Engineering ءكرفش ،فرفرافشافاف هبافنورا ،اففانوس افنفا ف لبق نم ءمهاسملا افماف

ءبولطملا افلسلا

UCCX سل (للمءلا) ءشءرءلا ءءاب افلسلا فطفاف ،هلمكأب قفءءلا عبءءل

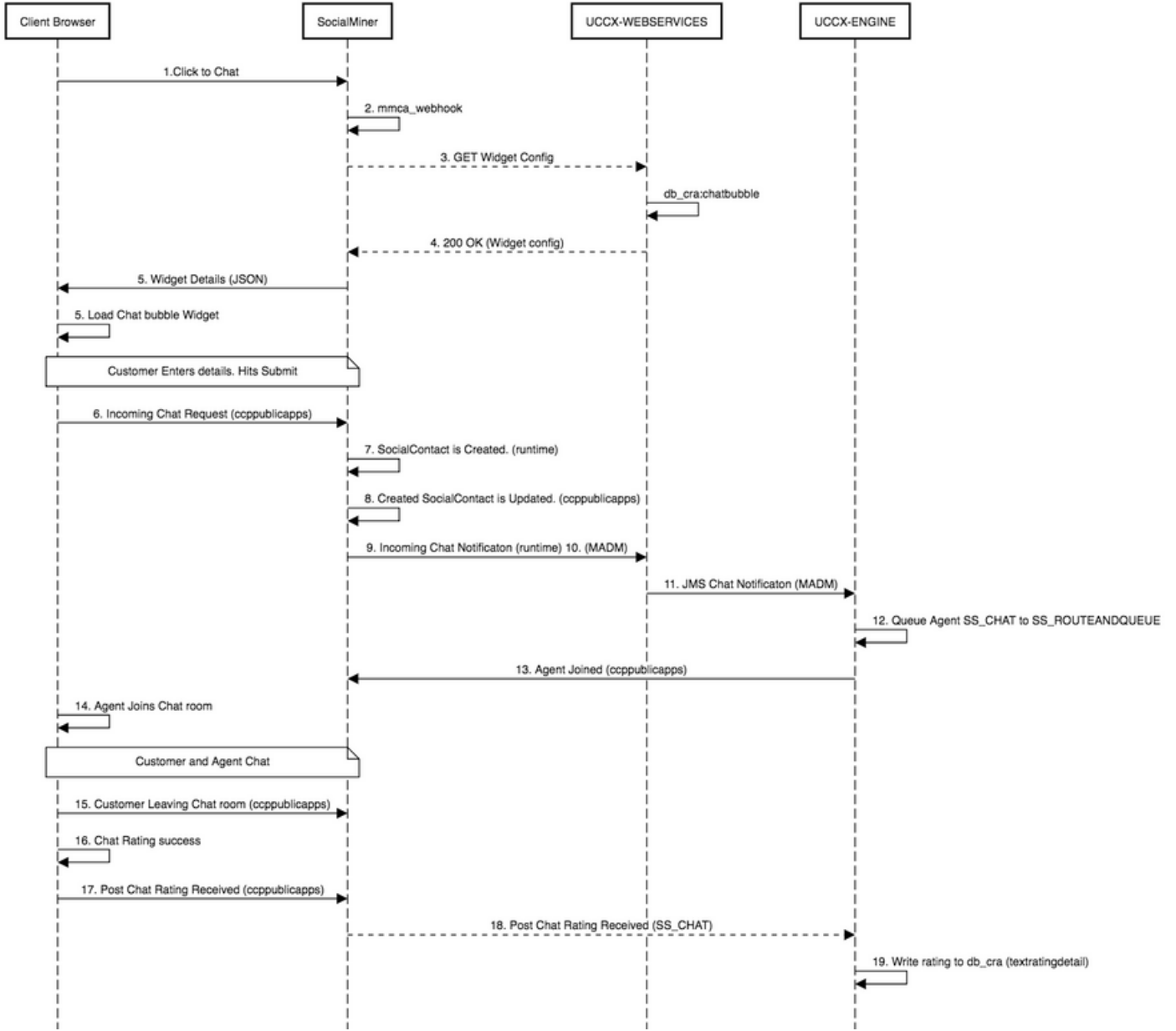
- مءءءسملا موقف فف ف ضرءءسملا مكءء ءءو افلس فف هءه :لملمءلا مكءء ءءو افلس ءشءرءلا ءءبب فءافءلا
- tomcat افلس ،لمفغشءلا فقو افلس ،ccpPublicApps افلس :SM افلس
- SS_CHAT و SS_ROUTEANDQUEUE عم كرفملا افلس (MIVR افلس :UCCX افلس (UCCX_WEBSERVICES عم CCX ءراءل افلس) MADM افلس و ،ءاءأال ففءصء XMPP ءارءل ف) فءلقلءلا ءءءءملا قفءءل قبابم (ءءءءملا ءفرغ مم ءءب) لملءءلا فقاب ربء لصفءلا - فءافءلا لملمءلا و Finesse سل SocialMiner لملمءل ءكءلا ءاءال نلبل طفسب (XMPP قفن

ءفءاقفلا ءشءرءلا قفءء

ءروصل هءه ف ءءءوملا 19 ل اءاوءءلا ءطساوب قفءءلا صفءلء نكمف

افلسلا ف ءءءم ءوءل

Bubble Chat flow



تالچسلا لي لحت

ةعاقفلا ةشدرد جذومن مديقت متي، "ةشدردل رقن" رزلا قوف رقنلاب لي موعلا موقوي ام دنع ةشدردل ةهجاو ي JavaScript زمر م ادختساب

ةشدردل نيوكت بلجي شيح - مداخل بناج نم مديقتلاب ةيعاقفلا ةشدردل جذومن موقوي ةشدردل ادبل يئاهنلال م دختسملاب ةصاخلال م دختسملال ةهجاو لي لحتل

قيسنتلال اذهب هن يوكت مت يذال URL ناو نع يرتس ف، ةشدردل ةهجاو رصنع حت فب تمق اذا

https://<SOCIALMINER>/ccp/ui/BubbleChat.html?host=<SOCIALMINER>&wid=<WIDGET_ID>&secure=true
 يلاوتلال يلع WiGet ID و SocialMiner FQDN امه <wiGet_ID> و <socialMiner>

JSON جذومن ي ف دوجوم انه هيقلت مت يذال نيوكتلال

ةشدردل رقن: لي موعلا مكحت ةدحو تالچس 1. ةوطخال

1. ىلع لوصحلا م تي ، بيولا ةحفص ىلع ةشدردل رقنا يئاهنلا لي معلا طغضي نأ درجم ب . هذه ةثالثل URL نيوانع لالخن نم SM
2. ثلال بلطلال ي هلاسرا م تي مدختسملا ةهجاو رصنع فرعم نأ ظحال .
3. ةي عاقفلا ةشدردلا ةذفان لي محتل حاجنب قفاوم 200 عم رصانعلا هذه لك دوعت نأ بجي .

1) GET https://sm-fqdn/ccp/ui/BubbleChat.html?host=sm-fqdn&wid=1&secure=true
[HTTP/1.1 200 OK 0ms]

2) GET https://sm-fqdn/ccp/ui/js/ccp/bubblechat/ccp-chat-components.js
[HTTP/1.1 200 OK 0ms]

3) GET https://sm-fqdn/ccp/bubblechat?wid=1
[HTTP/1.1 200 OK 289ms]

ىلع لوصحلا م تي ، بيولا ةحفص ىلع ةشدردل رقنا يئاهنلا لي معلا طغضي نأ درجم ب . هذه ةثالثل URL نيوانع لالخن نم SM

1. بلجي و SM Informix تانا ي ب ةدعاق ىلع mca_webhook لودجل DB ىلع طغضلاب SM موق ي . في WiGet فرعم ةدعاسم ب اذه دراو لا ةشدردلا بلطلال WebHook ب صاخلا URL ناو نع widegetid=1 وه ، انتلاح
2. نم مدختسملا ةهجاو رصنع نيوكت بلجل اذه بيو طبارل URL ناو نع SM مدختسي م ث UCCX.

0000000323: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:24:09.538 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Fetching bubble chat config from hook url:
<https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

0000000324: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:24:09.538 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Fetching bubble chat config from hook url:
<https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

مدختسملا ةهجاو رصنع نيوكت بلطل م لتسي : UCCX MADM

1. ةهجاو رصنع نيوكت ىلع لوصحلل بلطلال اذه MADM نم عزجك UCCX بيو تامدخ ىق لتت . مدختسملا
2. ةشدردلا ةجدوب صاخلا بولسألا ، ناو لألا ، ةي عبطملا طوطخلا ىلع ةجدولا نيوكت يوتحي . كلذ ىلا امو ، جذومنلا تامولعم
3. لودج نم مدختسملا ةهجاو رصنع نيوكت بلجل و DB لابق تساب UCCX موق ي م ث chatBubbles ىلع UCCX Informix (db_cra).
4. تاق ي ب طت ةجمر ب ةهجاو ربع مدختسملا ضرعتسم ىلا ىرخأ ةرم نيوكتلا اذه عاجرا م تي CCPublicapps (API) ةباجتساك JSON.

7199526: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]
ServiceLogger:
Request Url: <https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>
7199527: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]
ServiceLogger:

Match Found for <https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

7199528: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]

ServiceLogger:

ChatResource: Received a chat config GET request for chat widget id : 1

مداخلت SM Publicapps:200 OK ع نويوت ل ع 4. ةوطخل

config. ةشرد بلج ن CCX ل ل سري نأ بل ط GET ل ل ق فوم 200 ل SM ملت سي

10.78.91.166: Aug 06 2018 09:31:21.297 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:

Received success response within 100 milliseconds

10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.684 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-PUBLICAPPS_SESSION_CREATED:

%[session.id=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][session_timeout=300]: ccppublicapps: new

publicapps

session

رهظي يذلا ليمع ال ضرعت سمل ةباجت سا: ليمع ال مكحت ةدحو تال ج س 5. ةوطخل ال JSON. في ل صافات ال

1. عيمج نم عزجك ليمع ال بناج ل ع اه يق ل ت مت ي ال JSON ةباجت سا نم ةني ع ي لي امي فو. هال ع ةروك ذم ال تاي ل م ال

2. مت ي ذلا طخ ال ل الخ نم ةي عاق ف ال ةشرد ال ةذفان ل ي مح ت ال اذ JSON مادخت سا مت ي. هال الت سا مت امك ك ل ذ ل ل امو نول ل ال ةلكش م ال نايب و هني وكت

ةشرد ال ةذفان ل ي مح ت ل جأ نم هال ع ةروك ذم ال تاي ل م ال عيمج اراج مت ي: ةظحال
زكرم عم ةشرد ال ادبل ه ل صافات علم نم ن ال ليمع ال نك مت ي تح ةي عاق ف ال
سفن ي ه ةثداح م ال ل صافات ل اسراب ل ليمع ال مايق درج م ب ي فاضا ق ف دت. لاصلت ال
م ي دق ل ل /ي دي ل ق ت ال ةشرد ال ق ف دت ي ف تناك امك ل صافات ال

GET <https://sm-fqdn/ccp/bubblechat?wid=1>[HTTP/1.1 200 OK 289ms]

Response:

```
{ "feedId": "100000", "postChatRatingEnabled": true, "messages": { "agentJoinTimeoutMsg": "All our customer care representatives are busy. You may wait or try again later.", "transcriptPopupPositiveMsg": "Yes", "transcriptPopupMsg": "Chat has ended. Do you want to download the chat transcript?", "transcriptPopupNegativeMsg": "No", "connectivityErrorMsg": "Chat disconnected due to inactivity timeout or connection failure.", "agentLeftMsg": " ${agent_alias} has left the chat", "ratingButtonText": "Submit", "offHourMessage": "Sorry, we are not available at the moment.", "textForTypingMsg": "Type your message and press Enter", "agentJoinedMsg": " ${agent_alias} has joined", "closeChatPopupMsg": "Do you want to close the chat?", "closeChatPopupNegativeMsg": "No", "ratingLabel": "Rate your chat experience", "chatErrorMsg": "Chat service is currently unavailable. Try later.", "closeChatPopupPositiveMsg": "Yes", "welcomeMessage": "Thank you for contacting us. A customer care representative would assist you soon." }, "contextServiceFieldSets": "", "chatForm": { "bubbleStyle": { "titleText": "CCBU Care Startup", "titleTextColor": "#0AB7D7", "buttonText": "Start Chat", "buttonTextColor": "#FFFFFF", "buttonBackgroundColor": "#0AB7D7", "problemStmntCaption": "Choose a problem statement", "afterResumeNewChatMsg": "New Message", "agentMessageTextColor": "#FFFFFF", "agentMessageBackgroundColor": "#0AC391", "fontFace": "Helvetica" }, "formFields": [ "Title", "Name", "Details", "Email", "PhoneNumber", "AddressLine1", "AddressLine2", "Anything important to note", "Tel\u00e9fono", "C\u00e9dula" ], "problemStatements": { "caption": "Choose a problem statement", "statements": [ { "statement": "Insuarance", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Debit", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Credit", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Account", "csqTag": "Chat_Csq1" } ] } }, "proactiveChat": false, "name": "Bubble1162", "id": 1 }
```

دراو ةشرد بل ط 6. SM Publicapps: ةوطخل

ةي عامتجال لاصتالا ةه ج عاشنإ متي و SM ةطساوب دراوالا ةشدردلابل ط يقلت متي

```
0000001136: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.692 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-
CHAT_ROOM_DETAILS: %[Nickname=Jayant
Suneja][RoomJid=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1][RoomSubject=Chat with Jayant
Suneja][social_contact_id=null]: Create chat room with the following details
```

ةي عامتجال لاصتالا ةه ج عاشنإ مت: SM ليغشت تقو. 7 ةوطخال

(ليغشتل تقو ةمدخ) SocialMiner كرحم ةطساوب ي عامتجال لاصتالا عاشنإ متي

```
0000399687: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.764 +0530: %CCBU_____FEEDS-6-
SOCIAL_CONTACT_CREATED:
%[SOCIAL_CONTACT_ID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][SOCIAL_CONTACT_LINK=https://sm-
fgdn/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]: A new social contact was created
```

م اعال API ل هؤاشنإ مت يذل SocialContact ثي دحت: SM Publicapps. 8 ةوطخال

cPpublicApps. تال ج س ي ف ةي عامتجال لاصتالا ةه ج ثي دحت ضرع متي

```
0000000337: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.767 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-
CREATE_SOCIAL_CONTACT: SocialContact successfully created with requestId: y3xQxE
0000001142: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.768 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-CHAT_CREATED:
%[Contact=https://sm-fgdn/ccp-
webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Room=socialminer_chat.16@conference.1
27.0.0.1][Session=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=null]: Chat created
```

ىل ع CCX WebService API لى مالعال لسري: SM ليغشت تقو. 9 ةوطخال
MADM.

ةديج ةدراو ةشدر دوجوب CCX غالبال بيولا ربع CCX تامدخ لى SM نم راطخال لاسرا متي

```
0008541000: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.940 +0530: %CCBU__NOTIFICATION-6-
NOTIFICATION_SUCCEEDED:
%[Notification=com.cisco.ccbu.ccp.notification.Notification@1beea47[enqueueTime=1533528158834,ru
le=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.HttpNotificationRule@15a2eb1[httpUrl=https://uccx-
fgdn/uccx-webservices/contact,httpUsername= Chat Notification for HA -
Backup,description=Created by CCX application as part of CCX chat
configuration.,changeStamp=1,lastUpdated=1527579740301,ouId=4],screenPopUrl=http://sm-
fgdn/results.jsp?scID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6&campaignID=CCX_Chat_Campaign,body=
version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<SocialContact>
<author>Jayant Suneja</author>
<description></description>
<extensionFields>
<extensionField>
<name>AddressLine1</name>
<value>1900</value>
</extensionField>
<extensionField>
<name>AddressLine2</name>
<value>9th street</value>
```

دراول ةش دردل بلط بېولا تامدخ ضرعت : UCCX MADM 10. ةوطخل

نيكمت عم MADM لىل CCX ةطساوب ةدراولا ةش دردل لاصتا ةهچ يقلت متي
ءاطخال احيصت ل UCCX_WEBSERVICES

```
7199571: Aug 06 09:32:39.079 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-7]
ServiceLogger: New incoming contact : <?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<contactXML>
<author>Jayant Suneja</author>
<id>0D66B2241000016500235A740A4E5BA6</id>
<integrationAuthTokenGUID>d64fe6ac-9687-4ecd-9f00-0e6ec02c6945</integrationAuthTokenGUID>
<notificationTag>ccx_chat_req</notificationTag>
<publishedDate>1533528158684</publishedDate>
<refURL>http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6>
<replyTemplateURL>http://sm-fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco\_agent\_ms\_chat.jsp>
<sourceType>chat</sourceType>
<status>unread</status>
<statusReason>unknown</statusReason>
<statusTimestamp>1533528158756</statusTimestamp>
<tags>
```

CCX كرحم لىل JMS ةلاسر لاسرا : UCCX MADM 11. ةوطخل

UCCX MADM موقوي ي، JMS لئاسر لقان ربع ةديدل لاصتالا ةهچ نآل كرحم ل مالع متي
هذه لاصتالا ةهچ راطتنا ةمئاقب (MIVR (Engine) مالع اب (API) ةرادال اقايب طت ةجرب ةهچ او

```
7199573: Aug 06 09:32:39.080 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-7]
ServiceLogger: Sending JMS message to Contact Topic: ContactEvent [operation=ADD,
contactXML=ContactXML [author=Jayant Suneja, id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6,
replyType=chat, notificationTag=ccx_chat_req, refURL=http://sm-fqdn/ccp-
webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6, replyTemplateURL=http://sm-
fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco\_agent\_ms\_chat.jsp, integrationAuthTokenGUID=d64fe6ac-
9687-4ecd-9f00-0e6ec02c6945, userExtensionFields=[UserExtensionField [name=AddressLine1,
value=1900], UserExtensionField [name=AddressLine2, value=9th street], UserExtensionField
[name=Anything important to note, value=Bill Issue], UserExtensionField [name=Cédula, value=Bill
Issue], UserExtensionField [name=Details, value=Test Bubble Chat], UserExtensionField
[name=Email, value=xxxx@gmail.com], UserExtensionField [name=Name, value=Jayant Suneja],
UserExtensionField [name=PhoneNumber, value=97xxxxxxx], UserExtensionField [name=Teléfono,
value=Bill Issue], UserExtensionField [name=Title, value=Mr.], UserExtensionField
[name=ccxqueuetag, value=Chat_Csqli], UserExtensionField [name=h_chatOrigin, value=CISCO_BUBBLE],
UserExtensionField [name=h_chatRoom, value=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1],
UserExtensionField [name=h_widgetName, value=Bubble1162]], tags=[ccx_chat_req], sourceType=chat,
status=unread, statusReason=unknown, publishedDate=1533528158684, title=CCX_Chat,
campaignPublicId=null, statusTimestamp=1533528158756]]
```

UCCX MIVR: ةوطخل 12.

لاصتا ةهچ ةصاخلا راطتنا ةمئاق عضوب (SS_CHAT) يعرفلا ةش دردل ماظن موقوي
لاصتا ةهچ ةصاخلا راطتنا ةمئاقو راسم ل يعرفلا ماظن ل موقوي امك، ةش دردل
نيكمت عم UCCX (MIVR) كرحم تال جس ي ف ك لذ ةطحال م نكمي و. لىل ةش دردل لاصتا
ءاطخال احيصت ل SS_CHAT و SS_ROUTEANDQUEUE

3722751: Aug 06 09:32:39.144 IST %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[pool-8-thread-15] ChatSubsystemLogger: com.cisco.wf.subsystems.chat.observer.ContactNotificationObserver : Contact Notification received - ContactNotification [requestId=, contactId=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6, contactState=QUEUED, handlerQueue=-1, startTime=1533528159105, endTime=-1, queueWaitDuration=0, handlingDuration=-1, terminalStateContact=ChatContact(Contact[id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6, state=QUEUED, dispReason=UNKNOWN]), dispositionReason=UNKNOWN, mediaType=CHAT, sequenceNumber=0, statusTimeStamp=1533528158756]. Notification Type UPDATE

3722752: Aug 06 09:32:39.144 IST %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[pool-8-thread-15] RouteAndQueueSubsystemLogger: ALLOCATED Contact [0D66B2241000016500235A740A4E5BA6] to Agent [Jabber@ge.nt1]

ليكول او مدخت سمل نيب ة فرغ عاشن متي و ة ش دردل لوب ق ل لمع ال ال عال ل اس را متي . ق ف د تل ا ذهل تال ج س ل ل ن م اري ث ك ي ط غ ي ال ك ل ذ ل ة م ي د ق ل ل ة ش دردل ل ث م ا ذه ل ك ق ف د ت

ت. ا ت ا ح ا م ل ا ع ا ر ج ا و ل ي ك و ل ا م ا م ض ن ا ل م ع ة س ل ج ع د ب م ت 13. SM PublicApps: ة و ط خ ل ا

ة ش دردل ة د ح و ل ي ص و ت ن ا ل ا م ت ي . XMPP ق ف ن عاشن ا در ج م ب ة ش دردل ل م ع ة س ل ج عاشن ا م ت ر ب ع (Finesse ل ع ة ف ا ض ت س م ل ا) Social Miner ة ش دردل ل ة د ع ا س م ل ا ة ا د ا ل ا و م د خ ت س م ل ا ب ة ص ا خ ل ا ا ه ل ا ب ق ت س ا و ا ه ل ا س ر ا م ت ي ي ت ل ا د ج ا و ت ل ا ث ا د ح ا ة ي ؤ ر ك ن ك م ي و XMPP

0000001149: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:46.842 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-PRESENCE_EVENT_RECEIVED: %[CustomerNickname=Jayant Suneja][Nickname=Jabber@ge.nt1][SocialContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Status=joined][Username=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1/Jabber@ge.nt1]: Received presence event
0000001152: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:51.168 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-TYPING_STATUS_RECEIVED: %[From=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1/Jabber@ge.nt1][Nickname=Jabber@ge.nt1][SocialContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Text=composing]: Typing Status received

ة ش دردل ا ة فرغ ال م ض ن ي ل ي ك و : ل ي م ع ل ا م ك ح ت ة د ح و ت ا ل ج س 14. ة و ط خ ل ا

ء ي ش ل ا ض ر ع م ت ي . ة ش دردل ا ة فرغ ال م ض ن ي ل ي ك و ل ا ن ا ل ي م ع ل ا ب ن ا ج ن م ت ا ل ج س ل ا ر ه ط ت ة ش دردل ا ة ه ج ا و ر ص ن ع ي ف ه س ف ن

Mon Aug 06 2018 09:32:48 GMT+0530 (India Standard Time): CISCO_BUBBLE_CHAT: Received chat room status event of type chatroom_agent_joined

ة ش دردل ن ع ال ي ل ق ق ف د ت ل ا ف ل ت خ ي ا ن ه . ة ت ا ح ا م ل ا ء ا ه ن ا ب ن ا ل ا ل ي م ع ل ا م و ق ي : ة ط خ ا ل م ع م ة ف ا ض م ة ت ا ح ا م ل ا ر ب ع ر ش ن ل ا ة د ا م ف ي ن ص ت ل ة د ي د ج ة ز ي م د و ج و ل ا ر ط ن ة م ي د ق ل ا ة ي ع ا ق ف ل ا ة ش دردل ا

ة ش دردل ا ة فرغ ر د ا غ ي م د خ ت س م 15. SM Publicapps: ة و ط خ ل ا

ن ا ا ض ي ا ح ض و ي ا ذ ه و . ة ش دردل ا ة فرغ ي ف ه د ح و ل ي م ع ل ا ن ا ل ا و ة ت ا ح ا م ل ا م د خ ت س م ل ا ك ر ت ي ة فرغ ال ر د ا غ ي م د خ ت س م ل ا

0000001185: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:33:26.738 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-LEAVE_CHAT_ROOM: %[ChatRoomName=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1][Nickname=Jayant Suneja][User=ccp_chatclient][social_contact_id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]: Leave chat room

درج مې اذه ةش دردل مېيقت SM ىقلىتې، رشن ةش درد مېيقت نېكمت ةلاح ي ف: ةظحالم
ديربال ربع ةش دردل مېيقت لاسراب مدختسمال مابق

مېيقت حاجن مدختسمال ضرعتسم رهظي: لېمعال مكحت ةدحو تالاجس. 16. ةوطخال ةش دردل.

مدختسمال ضرعتسم ىلع هيقلىت مت OK 200 مادختساب حاجن ب ةثداحمال فينصت لاسراب مت

```
Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Feedback submitted successfully. Response code: 200
Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Successfully ended the chat session. Response code: 200 ccp-chat-components.js:1:14634
Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Successfully cleaned up
```

دعب ةش دردل مېيقت CCPublicapps ىقلىتې SM Publicapps: 17. ةوطخال ضرعتسمال نم رشنال

SM. في اهيقلىت مت ي تال مېيقتال تاظحالم

```
10.78.91.166: Aug 06 2018 09:33:34.277 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-CHAT_FEEDBACK_RECEIVED :
%[ChatFeedback=com.cisco.ccbu.ccp.publicapps.api.chat.ChatFeedback@d82623[rating=4]][Session=
3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]:
Received chat feedback
```

ظفح متي، فينصتال تامولعم عم SM في ةثداحمال لوح تاظحالم يقلىت دنع: ةظحالم
في CCX راطخاب موقت نا لبق SM ل DataStore ىل SocialContact في الوأ تامولعمال
نم عجم ةش دردل فينصت لاسراب لش في، SM تانايب لوجم ل طعت ةلاح
"ccppublicapps-3-update_chat_socialCONTACT_EXTENSION_FIELD_FAILED"

SM. نم هيقلىت مت ي ذل XMPP شي دحت: 18. UCCX MIVR. ةوطخال

يئاهنال مدختسمال نم ىقلىتسمال مېيقتال لب هملعي CCX ل XMPP شي دحت SM لسري

```
3723269: Aug 06 09:33:34.290 IST %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[Smack Packet Reader (1)]
ChatSubsystemLogger: createXMPPSession:
PacketExtensionProvider.parseExtension:<SocialContact><campaignPublicId>CCX_Chat_Campaign</campaignPublicId><extensionFields><extensionField><name>h_chatRoom</name><value>socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1</value></extensionField><extensionField><name>h_chatOrigin</name><value>CISCO_BUBBLE</value></extensionField><extensionField><name>C&#233;dula</name><value>Bill Issue</value></extensionField><extensionField><name>Details</name><value>Test Bubble Chat</value></extensionField><extensionField><name>PhoneNumber</name><value>97xxxxxxxx</value></extensionField><extensionField><name>h_agentName</name><value>Jabber@ge.nt1</value></extensionField><extensionField><name>h_rating</name><value>4</value>
```

تانايبال ةدعاق ىل ةش دردل مېيقت ةباتك: 19. UCX MIVR. ةوطخال

لودج في هظفح متي و CCX تانايب ةدعاق ىل ةلسررمال ةش دردل فينصت ةباتك مت
TextTingdetail. UCCX 11.6(2) ىل ةثي دح هتفاضل تمت لودج وهو.

رپراقتلا دادعإ ضارغأل "ةشدردلا تاميقيقت" نيزخت وه لودجلا اذه نم يسيسئرلا ضرغلا

```
3723276: Aug 06 09:33:34.299 IST %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[Smack Listener Processor (1)]
RouteAndQueueSubsystemLogger: com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.aggregator.historical.
HistoricalManager : Writing Historical Record: TRDR: ContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6,
rating=4, ratingTime=java.util.GregorianCalendar[time=1533528214299,areFieldsSet=true,
areAllFieldsSet=true,lenient=true,zone=sun.util.calendar.ZoneInfo[id="GMT",offset=0,dstSavings=0
,
useDaylight=false,transitions=0,lastRule=null],firstDayOfWeek=1,minimalDaysInFirstWeek=1,ERA=1,
YEAR=2018,MONTH=7,WEEK_OF_YEAR=32,WEEK_OF_MONTH=2,DAY_OF_MONTH=6,DAY_OF_YEAR=218,DAY_OF_WEEK=2,
DAY_OF_WEEK_IN_MONTH=1,AM_PM=0,HOUR=4,HOUR_OF_DAY=4,MINUTE=3,SECOND=34,MILLISECOND=299,
ZONE_OFFSET=0,DST_OFFSET=0]
```

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س م ل ل م عد و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا