

# UCCX und SocialMiner: Facebook Messenger-Integration und Analyse des Bewertungsprotokolls nach dem Chat

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Was ist SM-Chat-Gateway?](#)

[Snapshot der Funktionsarchitektur/Bereitstellungsmodelle](#)

[Public Reverse Proxy im Internet \(SocialMiner versteckt\)](#)

[SocialMiner im Internet](#)

[Relevante Protokolle](#)

[UCCX](#)

[Social Miner](#)

[Checkliste zur Fehlerbehebung](#)

[Schritt 1. Offline-Einrichtung einer Facebook-App mit Messenger-Plattform.](#)

[Schritt 2: Auf die Rückruf-URL muss zugegriffen werden können.](#)

[Schritt 3. Facebook-APP geprüft und bereit, von der Öffentlichkeit zugänglich](#)

[Schritt 4. Facebook, um die Rückruf-URL zu erreichen, um Webhook auf SM aufzurufen.](#)

[Ansatz 1](#)

[Ansatz 2](#)

[Ansatz 3](#)

[Schritt 5: Die Facebook-Seite Access Token Validation.](#)

[Ansatz 1](#)

[Ansatz 2](#)

[Ansatz 3](#)

---

[Schritt 6. SM Facebook mit oder ohne Proxy zu erreichen.](#)

[Schritt 7: Status des Chat-Gateway-Dienstes.](#)

[Fehlerbehebung für Datenflüsse](#)

[Administrationsablauf](#)

[Chat-Fluss](#)

[Verschiedene Ströme](#)

## Einleitung

In diesem Dokument wird die Funktion beschrieben, mit der Facebook Messenger als kundenseitiger Kanal mit der CCX Web-Chat-Funktion (über SocialMiner) als eigenständige Funktion integriert werden soll.

[Facebook Messenger](#) ist ein Instant-Messaging-Dienst und eine Anwendung von Facebook. Mit 1,2 Milliarden Nutzern ist sie unbestritten die größte und beliebteste Messaging-Plattform der

Welt.

Dieser auf der [Facebook Messenger Platform](#) basierende Service ermöglicht Unternehmen die Interaktion mit ihren Kunden und die Integration in andere Services.

## Hintergrundinformationen

- Ermöglicht Endbenutzern (die auch Facebook-Benutzer sind), einen Chat mit bestimmten Facebook-Seiten (die über die Facebook Messenger-Plattform in CCX integriert sind) zu initiieren, um einen Finesse-Agenten zu erreichen und einen bidirektionalen Echtzeit-Chat durchzuführen.
- Dies ist eine hauptsächlich textbasierte Chat-Erfahrung. Das heißt, diese Dinge, die von FBM unterstützt werden, werden nicht unterstützt - Bilder, Anhänge, Standortfreigabe, GIFs, Aufkleber, Likes, **Reaktionen**, **Sprachaufnahmen**.
- Pro CCX-Bereitstellung wird nur eine FB-Seite unterstützt.
- Unterstützt die Funktion zur Bewertung nach dem Chat.
- Die Last wurde für 2.400 FbM-Chats pro Stunde in den CCX+SM-Großprofilen getestet. Der dokumentierte Grenzwert für alle Web-Chats (die aus verschiedenen Quellen stammen) liegt bei 2400.

## Was ist SM-Chat-Gateway?

Der Chat-Gateway-Service ist ein neuer, node.js-basierter Service, der in SocialMiner für die FB Messenger-Integration eingeführt wurde.

Dieser Service ist allgemein konzipiert, um **Webhook-APIs** für externe Messaging-Services (wie FB-Messenger) bereitzustellen, Chat-Sitzungen intern zu verwalten und SocialMiner-Chat-APIs aufzurufen.

Im Grunde ist dies der Service, der Chat-Sitzungen für FB Messenger (und andere Messaging-Services in der Zukunft) orchestriert.

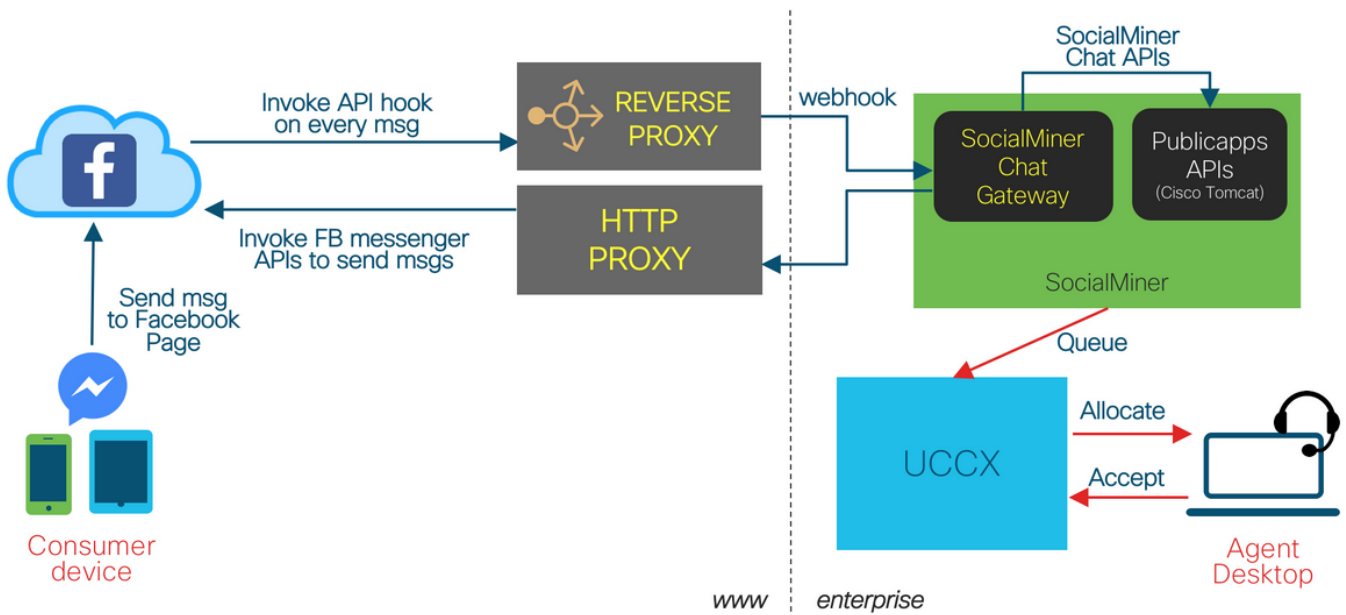
## Snapshot der Funktionsarchitektur/Bereitstellungsmodelle

### Public Reverse Proxy im Internet (SocialMiner versteckt)

- Ein einfacher Reverse Proxy (z.B. mit Nginx, Apache, HAProxy etc.) wird im Web mit einem öffentlichen Hostnamen angezeigt.
- Leitet HTTP-Anfragen an einen bestimmten Port oder eine bestimmte URL an SocialMiner weiter, der bzw. die nicht mit dem Internet verbunden ist.
- Kann auch für die SSL-Terminierung (mit signiertem SSL-Zertifikat) verwendet werden.
- Nicht von Cisco geliefert. In Designleitfäden dokumentiert, muss der Benutzer diese in seinem

Netzwerk bereitstellen.

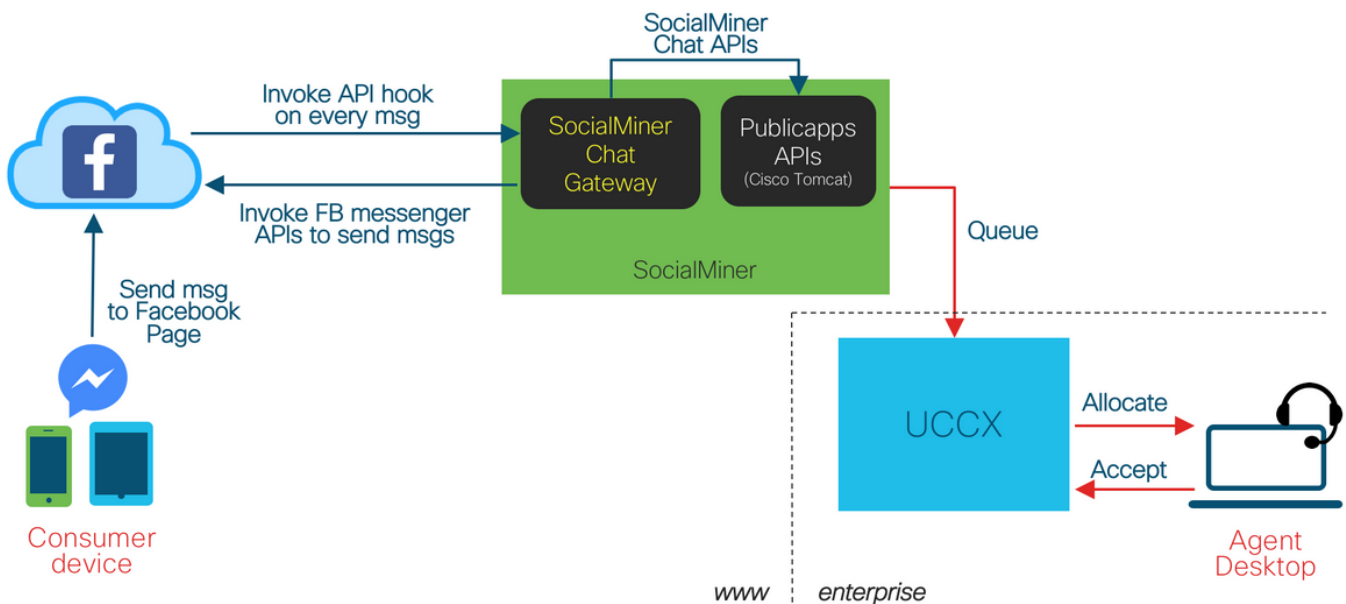
## Facebook Messenger Integration – Reverse Proxy on Internet



## SocialMiner im Internet

- SocialMiner hat einen öffentlichen Hostnamen im Web.
- Der öffentliche Weg von der FB-Cloud zum SocialMiner.

## Facebook Messenger Integration – SocialMiner on Internet



## Relevante Protokolle

### UCCX

Zu erfassende Protokolle:

**/opt/cisco/uccx/log/MADM/\*** - Alle Protokolle der CCX-Verwaltung - erforderlich für alle Konfigurationsprobleme.

Protokollstufen:

- Protokollstufen können in CCX Serviceability geändert werden.
- Servicename: Cisco Unified CCX Administration
- Für die Untereinrichtungen **ADM\_CFG** und **REST\_CLIENT** muss die Protokollstufe (mindestens) auf **DEBUGGING (DEBUGGING)** eingestellt werden.

## Social Miner

Zu erfassende Protokolle:

- **/opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/\*** - Alle Protokolle aus SocialMiner Chat Gateway (SIZE-basierte Rotation)
- **/opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/http/\*-access.log** - Alle HTTP-Zugriffsprotokolle vom Webhook-Server innerhalb des SocialMiner Chat-Gateways (rotiert täglich um Mitternacht)
- **/opt/cisco/mmca/logs/ccpublicapps/\*** - Alle Protokolle von SocialMiner APIs für öffentlichen Chat (SIZE-basierte Rotation) - erforderlich für alle Chat-Fluss-Probleme, Bewertung nach dem Chat
- **/opt/cisco/mmca/logs/runtime/\*** - Alle Logs von SocialMiner Runtime - erforderlich für jegliche Chat-Kontaktinjektion, Handhabung und Ereignisprobleme

Alle diese Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- RTMT-Protokollsammlung (manuell und geplant)
- Anwendungs-CLI (**Datei get activelog ...**)

Protokollstufen:

Für SocialMiner Chat Gateway-Protokolle gibt es drei Hauptprotokollebenen:

- **silly** - feinste Protokollierungsebene, Dumps aller Payloads, Nachrichten usw. in Protokolle
- **debug** - Standard-Protokollierungsebene, Debugging-Ebene
- **info** - Löscht grundlegende Protokolle

Diese Protokollstufen können durch Bearbeiten von **/opt/cisco/mmca/conf/ccp-chat-gateway/settings.json** geändert werden und erfordern den Neustart des **SocialMiner Chat Gateway**-Dienstes, um wirksam zu werden.

Hierfür ist kein CLI-Befehl verfügbar. Der Zugriff auf diese Datei erfordert ein Root-/Remote-Konto.

## Checkliste zur Fehlerbehebung

### Schritt 1. Offline-Einrichtung einer Facebook-App mit Messenger-Plattform.

Vergewissern Sie sich, dass der Kunde eine Facebook-App mit der Facebook Messenger-Plattform erstellt hat, bevor Sie die UCCX-Funktion für FBM konfigurieren.

**Vor der** Konfiguration dieser Funktion in der CCX-Verwaltung müssen bestimmte Schritte ausgeführt werden.

Facebook-Seite erstellen und besitzen

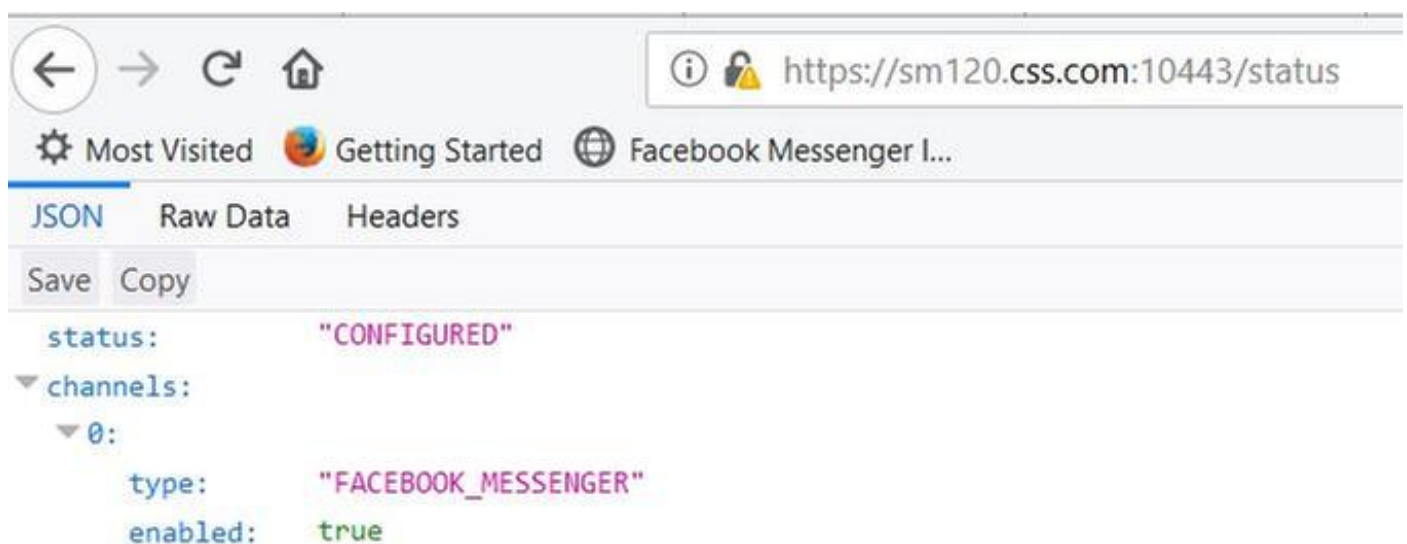
- Der Benutzer muss eine öffentliche Facebook-Seite für sein Unternehmen besitzen.
- Dies funktioniert nicht mit einzelnen Facebook-Benutzerkonten.
- Die Facebook-Seite muss sich im Besitz der Entität befinden, die die Facebook-App erstellen möchte.
- Weitere Informationen finden Sie unter [https://www.facebook.com/help/104002523024878?helpref=about\\_content](https://www.facebook.com/help/104002523024878?helpref=about_content).

## Schritt 2: Auf die Rückruf-URL muss zugegriffen werden können.

Die **Rückruf-URL** (in Facebook aktualisiert, während Webhooks erstellt werden) muss die URL sein, auf die von facebook.com-Servern aus öffentlich zugegriffen werden kann. Wenn es keinen Proxy gibt, ist Webhook URL die URL des SM auf Port 10443. Das bedeutet:

Schritt 1: Wenn sich SocialMiner direkt im öffentlichen Internet befindet, ist dies eine Webhook-URL, die vom SocialMiner-Host auf Port 10443 verfügbar gemacht wird (<https://<SM FQDN>:10443/fbm>)

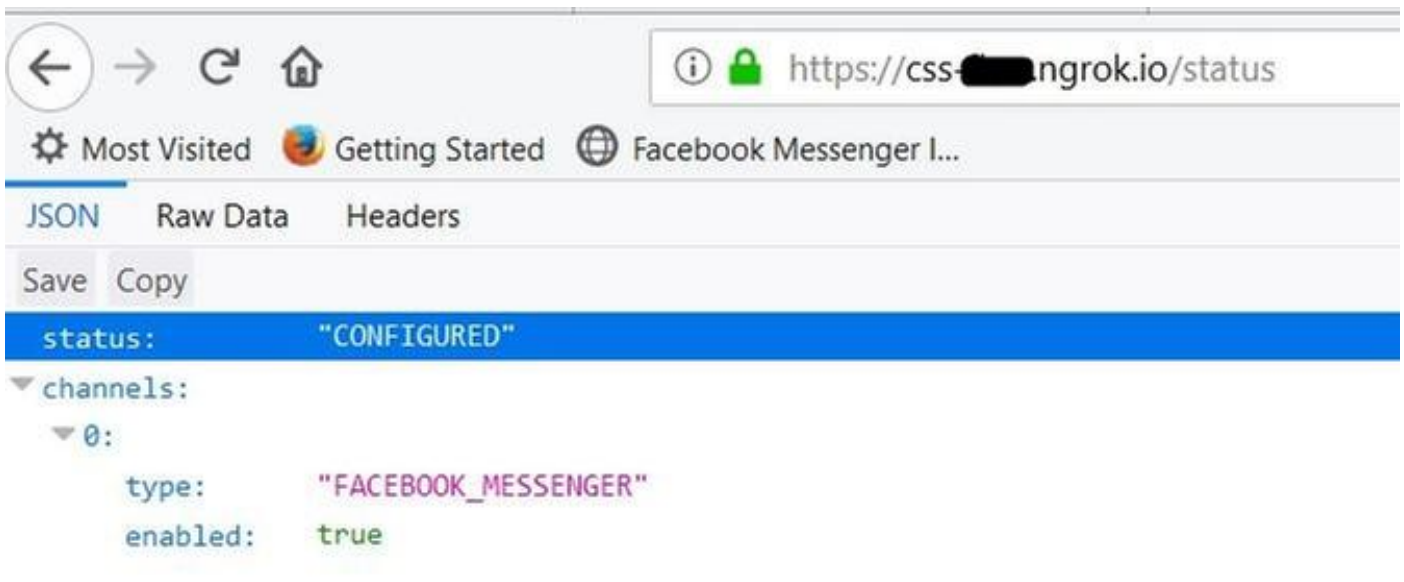
Sie können den Status der Facebook-Konfiguration überprüfen, indem Sie diese URL im Browser verwenden, um sicherzustellen, dass die Konfiguration einwandfrei funktioniert. Beispiel:



Schritt 2. Wenn SocialMiner hinter einem Reverse Proxy verborgen ist, ist Webhook URL die URL des Proxyserverns an Port 10443. Dies ist die URL des Reverse Proxy Servers (<https://proxy.company.com/fbm>).

Dieser Reverse Proxy wird die Anforderung voraussichtlich weiter an die Webhook-URL weiterleiten, die vom SocialMiner-Host an Port 10443 verfügbar gemacht wird (<https://<SM FQDN>:10443/fbm>)

Beispiel:



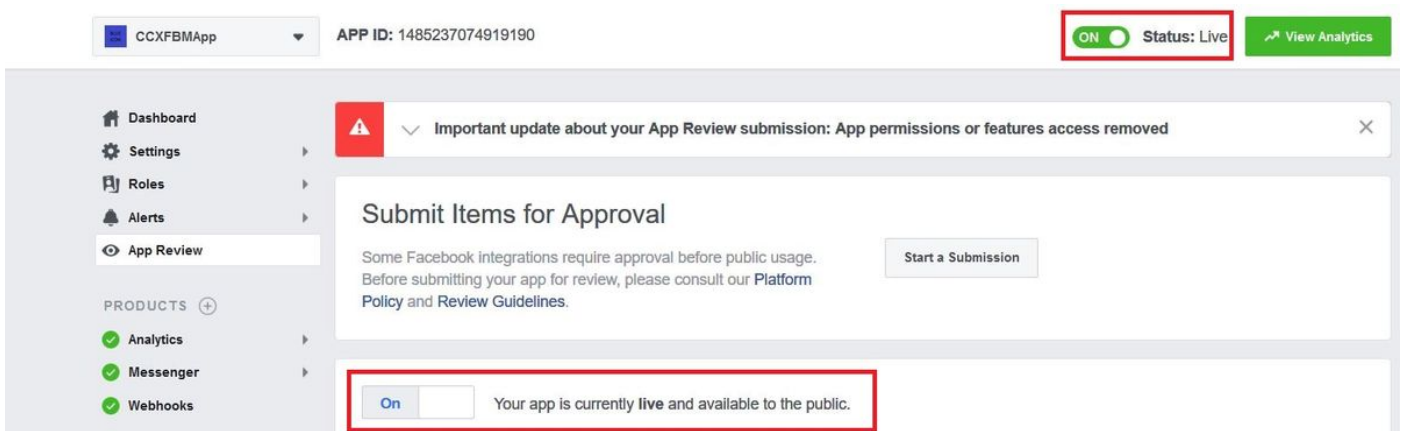
Schritt 3: Es ist zwingend erforderlich, dass der Host, der die **Rückruf-URL** an facebook.com übermittelt, Anforderungen über sicheres HTTP (HTTPS) mit einem **gültigen, CA-signierten SSL-Zertifikat** stellt. Wenn es sich um den SocialMiner-Server handelt, stellen Sie sicher, dass das selbstsignierte Plattformzertifikat durch ein gültiges, CA-signiertes Zertifikat ersetzt wird.

Schritt 4: Stellen Sie sicher, dass Firewalls den eingehenden Datenverkehr zu Port **10443** auf dem SocialMiner-Server nicht blockieren. An diesem Port ist eine Durchsatzbegrenzung implementiert, die den Server vor übermäßigem, nicht gerechtfertigtem Datenverkehr schützt. Außerdem werden auf diesen Port Plattformverbindungsbegrenzungsregeln angewendet.

### Schritt 3. Facebook-APP geprüft und bereit, von der Öffentlichkeit zugänglich

Vergewissern Sie sich unter <https://developers.facebook.com> im Abschnitt **App Review (App-Überprüfung)** der Facebook-App, dass der Switch auf **On (Ein)** eingestellt ist, um Ihre App öffentlich zu machen.

Stellen Sie außerdem sicher, dass der Status der App **"Live"** lautet, wie im Bild oben rechts zu sehen ist.

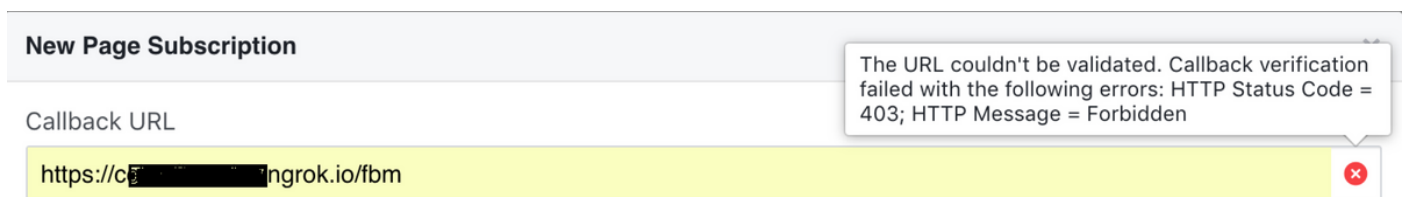
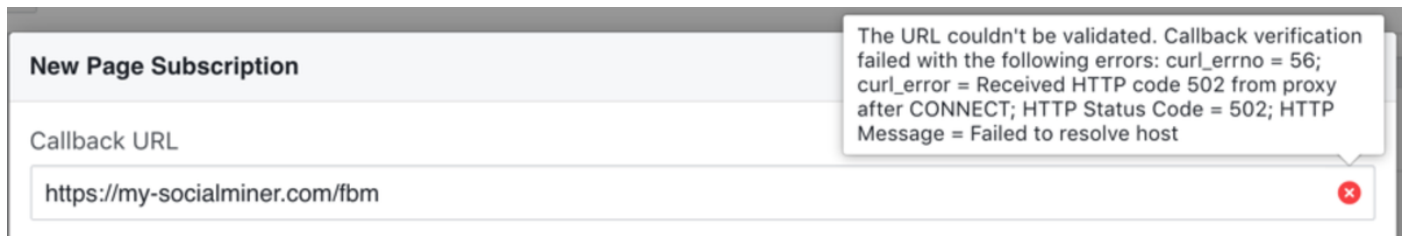


Schritt 4. Facebook, um die Rückruf-URL zu erreichen, um Webhook auf SM aufzurufen.

Ansatz 1

Navigieren Sie unter <https://developers.facebook.com> unter **Messenger > Settings (Messenger > Einstellungen)** zum Abschnitt **Webhooks**, und wählen Sie **Setup Webhooks (Webhooks einrichten)**.

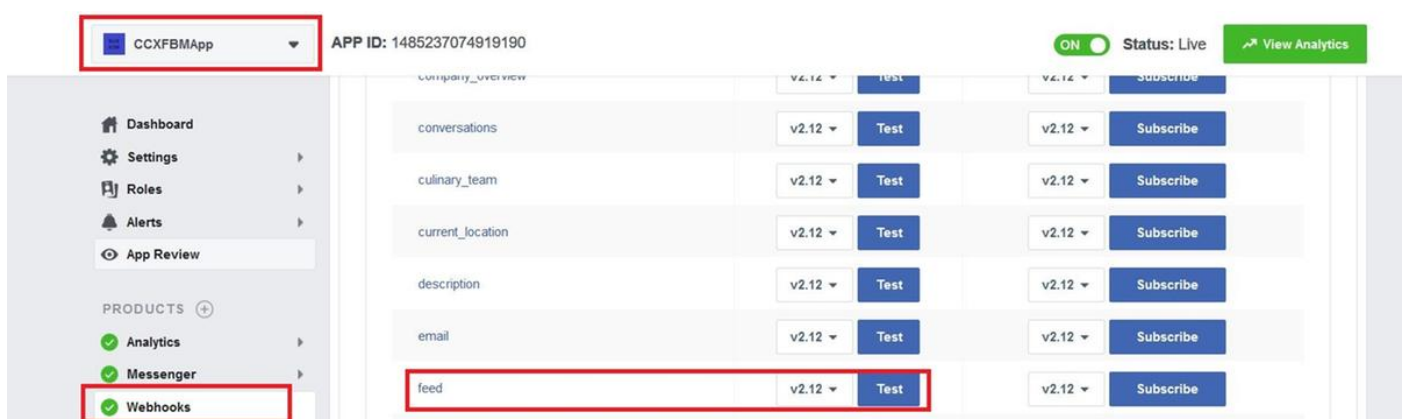
Wenn Sie auf die Schaltfläche **Verifizieren und speichern** klicken, wird eine echte Anfrage von [facebook.com](https://facebook.com) mithilfe des angegebenen Verifizierungstokens an die Rückruf-URL gesendet. Wenn diese Anforderung fehlschlägt, können Sie diese Einstellungen nur speichern, wenn Sie das Problem behoben haben. Die Probleme werden inline deutlich hervorgehoben und sollten behoben werden.



## Ansatz 2

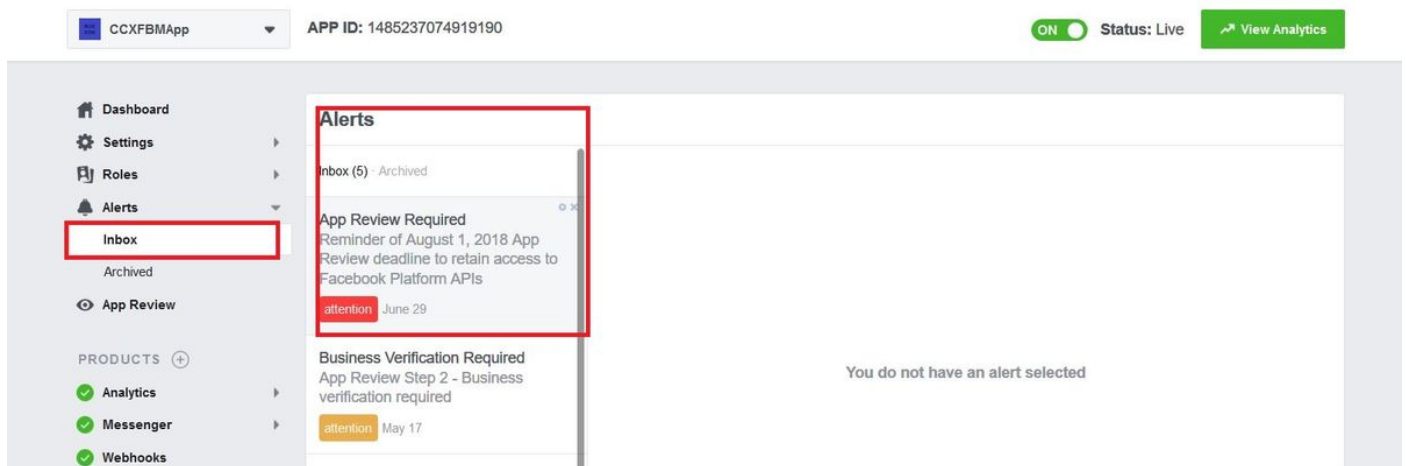
Testen Sie den Webhook zu einem späteren Zeitpunkt (nach der Konfiguration) mithilfe der **Testfunktionen** unter <https://developers.facebook.com> (im Abschnitt **Facebook APP > Webhooks**).

Klicken Sie auf **Test > An meinen Server senden**. On Success, The Facebook sendet eine Nachricht an den SM "The sample update was successfully sent to your server.", wie im Bild gezeigt.



## Ansatz 3

Unter <https://developers.facebook.com> finden Sie im Abschnitt **Alerts>Inbox** Informationen zu Updates, Benachrichtigungen und Neuigkeiten von Facebook, die sich auf die App und ihre Funktionen auswirken können.



## Schritt 5: Die Facebook-Seite Access Token Validation.

### Ansatz 1

Verwenden Sie die in der CCX-Verwaltung bereitgestellte Funktion **Token validieren** (Subsysteme>Chat und E-Mail>Chat - Facebook Messenger > *Validieren*).

#### Facebook Messenger Integration

Save

Status

Configured and enabled. Check status [here](#)

---

**Configure Token from Facebook**

Facebook Page Access Token\*

**HTTP Proxy**

Use HTTP Proxy  Enable

HTTP Proxy  :  (HostName : Port)

**Validate**

Token  Network

### Ansatz 2

Verwenden Sie das von Facebook bereitgestellte Tool [Access Token Debugger](#).



facebook for developers Products Docs More ▾

We are making important changes to the App Review process. [Learn more.](#) ✕

**Access Token Debugger**

Sharing Debugger Batch Invalidator **Access Token** API Version: [?] v3.1 ▾

EAAVG0LRBZCxyBAHjinvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFitMsk78iXfZAdZBBuXpxElu4hnQBgvXYzrCifol8vYjvY1aZBshfx8pLLjm42qbE0FgoEmpREw Debug

Access Token Info	
App ID	1485237074919190 : CCXFBMApp
Type	Page
Page ID	599868773733793 : SocialMiner FBM Integration
App-Scoped User ID <a href="#">Learn More</a>	1897421540318446 : Amar Kumar User last installed this app via API N/A
Issued	1524161461 (about 4 months ago)
Expires	Never
Valid	True
Origin	Web
Scopes	manage_pages, pages_show_list, pages_messaging, pages_messaging_phone_number, pages_messaging_subscriptions, public_profile

### Ansatz 3

Stellen Sie eine einfache **HTTP GET**-Anfrage an facebook.

URL = [https://graph.facebook.com/me?access\\_token=<PAGE\\_ACCESS\\_TOKEN>](https://graph.facebook.com/me?access_token=<PAGE_ACCESS_TOKEN>)

Erwarten

- **200 OK**, wenn das Token gültig ist.
- **400 FEHLERHAFT ANFRAGE**, wenn das Token ungültig ist.

https://graph.facebook.com/me?access\_token=EAAACZA90fe8UBAFOx2p0I4A0FHIDKAy9ZBC8n48ckAmHRRzkZC...

JSON Raw Data Headers

Save Copy

```
name: "SocialMiner FBM Integration"
id: "599868773733793"
```

### Schritt 6. SM Facebook mit oder ohne Proxy zu erreichen.

Verwenden Sie die in der CCX-Verwaltung bereitgestellte Funktion **Token validieren** (Subsysteme>Chat und E-Mail>Chat - Facebook Messenger > Validieren)

## Facebook Messenger Integration

Save

Status

**i** Configured and enabled. Check status [here](#)

---

**Configure Token from Facebook**

Facebook Page Access Token\*

**HTTP Proxy**

Use HTTP Proxy  Enable

HTTP Proxy

**Validate**

Token **Network**

## Schritt 7: Status des Chat-Gateway-Dienstes.

Sie können den Status in der CCX-Verwaltung überprüfen (**Untersysteme>Chat und E-Mail>SocialMiner-Konfiguration**)

### SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

**i** Ready

---

<b>Configure SocialMiner</b>	<b>SocialMiner Status</b>	<b>Reinject Email contacts</b>
IP Address / Host Name*: <input type="text" value="sm120.css.com"/>	• Feeds:	<input type="button" value="Reinject"/>
User Name*: <input type="text" value="appuser"/>	• Campaigns:	
Password*: <input type="password" value="....."/>	• Notifications:	
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>	• Email Cache:	
	• Email Server:	
	• SocialMiner Chat Gateway:	
	◦ Facebook Messenger Integration: Enabled	

**i** \*- indicates required item  
**i** \*-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name

- Zeigt an, dass das Gateway AUSGEFÜHRT wird und sich im Zustand KONFIGURIERT befindet und ein Kanal (FACEBOOK MESSENGER) konfiguriert wurde.
- Zeigt an, dass das Gateway entweder überhaupt nicht AUSGEFÜHRT ist, UNREACHABLE ist oder sich aufgrund einer fehlerhaften Konfiguration in einem FEHLERHAFTEN Zustand befindet.

Not Configured - gibt an, dass sich das Gateway im Status NOT\_CONFIGURED befindet. Es wurden keine Kanäle konfiguriert.

Nicht zutreffend: Gibt an, dass entweder Finesse nicht aktiviert oder die SocialMiner-Version nicht konfiguriert oder kompatibel ist.

## Facebook Messenger-Integration

Zeigt an, ob dieser Kanal AKTIVIERT ist oder nicht.

Zeigt auch den letzten in diesem Kanal aufgezeichneten Fehler an. Hilfreich bei der Ermittlung von zeitweiligen und dauerhaften Fehlern.

### Anmerkung:

Diese Kanalkonfigurationen können nicht dynamisch wirksam werden, ohne laufende Chats zu beenden, und erfordern daher einen Neustart des **SocialMiner Chat Gateway-Service**.

- Facebook Page Access Token - pageAccessToken
- Facebook Verification Token - VerificationToken

Wenn sich das Seitenzugriffstoken oder das Verifizierungstoken ändert, starten Sie den **SocialMiner Chat Gateway-Dienst** über die CLI neu.

**Dienstneustart des SocialMiner Chat-Gateways wird verwendet**

## Fehlerbehebung für Datenflüsse

### Administrationsablauf

Schritt 1: Der Administrator lädt die Facebook Messenger-Integrationsseite von **Subsystems > Chat und E-Mail > Chat-Facebook Messenger** (der die Chat-Gateway-Konfiguration von SocialMiner erhält, falls konfiguriert)

//UCCX REST-Anforderung zum Abrufen der Chat-Gateway-Konfiguration.

```
6551: Aug 27 12:21:23.943 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Getting gateway config
6552: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: ChatWidgetUtil.getChatFeedURL()
6553: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ConfigManagerImpl: getAccessor(ConfigQuery):Try to get the default accessor
6554: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: DBAccessor.get(query)
6555: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Schema class = com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig
6556: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl: Returning DAO :: SystemConfigDAO
6557: Aug 27 12:21:23.950 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil: SystemConfigUtil.readAll() :: 1, com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig, null
6558: Aug 27 12:21:23.951 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource: EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
6559: Aug 27 12:21:23.958 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource: EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
6560: Aug 27 12:21:23.959 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil: SystemConfigUtil.convertToCIR :: 1 entities
6561: Aug 27 12:21:23.959 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Found Configs1
6562: Aug 27 12:21:23.961 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Socialminer is configured
6563: Aug 27 12:21:23.961 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering - getChannelConfig(FACEBOOK_MESSENGER)
6564: Aug 27 12:21:23.961 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering - getGatewayConfiguration
6565: Aug 27 12:21:23.962 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ConfigManagerImpl: getAccessor(ConfigQuery):Try to get the default accessor
```

```
6566: Aug 27 12:21:23.962 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor:
DBAccessor.get(query))
6567: Aug 27 12:21:23.962 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Schema
class = com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig
6568: Aug 27 12:21:23.962 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:
Returning DAO :: SystemConfigDAO
6569: Aug 27 12:21:23.962 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil:
SystemConfigUtil.readAll() :: 1, com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig, null
6570: Aug 27 12:21:23.963 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
6571: Aug 27 12:21:23.966 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
6572: Aug 27 12:21:23.968 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil:
SystemConfigUtil.convertToCIR :: 1 entities
6573: Aug 27 12:21:23.968 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Found
Configs1
```

```
6574: Aug 27 12:21:24.246 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): Sendig GET regest to - chatGatewayConfig/
6575: Aug 27 12:21:24.458 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): GET succeeded.
```

**//On Success SM gibt die Chat Gateway Konfigurationen wie Facebook Page Access Token, Proxy Konfigurationen, Problem Statements mit Warteschlangenzuordnungen, konfigurierte Nachrichten, Post Chat Rating Konfiguration und Facebook Verification Token zurück.**

```
6576: Aug 27 12:21:24.583 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): returns -
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig@6c9ffc[version=1.0,httpProxy=com.cisco.uccx.rest.
sm.model.ChatGatewayConfig$HttpProxy@1d8aa3d[enabled=true,host=proxy.esl.cisco.com,port=8080],ch
annels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel@4f3dee[type=FACEBOOK_MESSENGER,au
th=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$Auth@6afc6c[pageAccessToken=EAAVG0LRBZ
CxYBAHjnnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vvj
jvYIaZBshfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVYJQOEMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy7
2lu9wyzg7ed1lvjgsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConf
ig$Channel$ProblemStatement@1e23156[title=1162FBM1,queueId=4],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@115343a[title=1162FBM2,q
ueueId=5],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@117fc9a[title=1162FBM3,q
ueueId=6]],chatFeedId=100029,messages={CHAT_ENDED=Your chat has ended. Thank you.,
RATING_OFFER=Would you like to rate your chat experience on a scale of 1 [worst] to 5 [best]?
Select a rating., UNSUPPORTED_MESSAGE=Sorry, we support only text messages and emojis.,
PROBLEM_STATEMENT_CAPTION=How can we help you? Choose from one of the options.,
CHAT_ENDED_UNKNOWN_ERROR=Oops! An error occurred. Chat has ended. Try again later.,
WAIT_FOR_AGENT=Just a moment...finding an expert to chat with you., AGENT_JOIN_TIMEOUT=We are
busy at the moment. You can continue to wait or try again later., WELCOME_MESSAGE=Hello! Welcome
to ABCD Customer Care., CHAT_ENDED_INACTIVITY=Chat has ended due to inactivity. You can contact
us again., RATING_COMPLETE=Thank you for the feedback., CHAT_ENDED_AGENT_UNAVAILABLE=Sorry, we
could not find an expert to chat with you at this moment. Try again
later.},ratingEnabled=true]]]
```

```
6577: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -
getChannelConfig(FACEBOOK_MESSENGER) - Found:
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel@4f3dee[type=FACEBOOK_MESSENGER,auth=com.c
isco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$Auth@6afc6c[pageAccessToken=EAAVG0LRBZCxYBAHj
nnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vvj
jvYIaZBs hfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVYJQOEMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy72lu9w
yzg7ed1lvjgsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Ch
annel$ProblemStatement@1e23156[title=1162FBM1,queueId=4],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@115343a[title=1162FBM2,q
ueueId=5],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@117fc9a[title=1162FBM3,q
ueueId=6]],chatFeedId=100029,messages={CHAT_ENDED=Your chat has ended. Thank you.,
RATING_OFFER=Would you like to rate your chat experience on a scale of 1 [worst] to 5 [best]?
```

Select a rating., UNSUPPORTED\_MESSAGE=Sorry, we support only text messages and emojis.,  
PROBLEM\_STATEMENT\_CAPTION=How can we help you? Choose from one of the options.,  
CHAT\_ENDED\_UNKNOWN\_ERROR=Oops! An error occurred. Chat has ended. Try again later.,  
WAIT\_FOR\_AGENT=Just a moment...finding an expert to chat with you., AGENT\_JOIN\_TIMEOUT=We are  
busy at the moment. You can continue to wait or try again later., WELCOME\_MESSAGE=Hello! Welcome  
to ABCD Customer Care., CHAT\_ENDED\_INACTIVITY=Chat has ended due to inactivity. You can contact  
us again., RATING\_COMPLETE=Thank you for the feedback., CHAT\_ENDED\_AGENT\_UNAVAILABLE=Sorry, we  
could not find an expert to chat with you at this moment. Try again later.},ratingEnabled=true]  
6578: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getGatewayHttpProxy  
6579: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getGatewayConfiguration  
6580: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ConfigManagerImpl:  
getAccessor(ConfigQuery):Try to get the default accessor  
6581: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor:  
DBAccessor.get(query)  
6582: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Schema  
class = com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig  
6583: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: SystemConfigDAO  
6584: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil:  
SystemConfigUtil.readAll() :: 1, com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig, null  
6585: Aug 27 12:21:24.585 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6586: Aug 27 12:21:24.590 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6587: Aug 27 12:21:24.591 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SystemConfigUtil:  
SystemConfigUtil.convertToCIR :: 1 entities  
6588: Aug 27 12:21:24.592 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DBAccessor: Found  
Configs1  
6589: Aug 27 12:21:24.592 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:  
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): Sendig GET request to - chatGatewayConfig/  
6590: Aug 27 12:21:24.604 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:  
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): GET succeeded.  
6591: Aug 27 12:21:24.606 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] SmRestClient:  
SmRestClient().SmRestClient: getChatGatewayConfig(): returns -  
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig@dede9e[version=1.0,httpProxy=com.cisco.uccx.rest.  
sm.model.ChatGatewayConfig\$httpProxy@1e97c72[enabled=true,host=proxy.esl.cisco.com,port=8080],ch  
annels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel@1e930bc[type=FACEBOOK\_MESSENGER,a  
uth=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$Auth@7e93ee[pageAccessToken=EAAG0LRB  
ZCxYBAHjjvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78ixfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vv  
jjvYIaZBshfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPeFVYJOQE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken  
=yy721u9wyzg7edllvgjsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGateway  
Config\$Channel\$ProblemStatement@21fcdcf[title=1162FBM1,queueId=4],  
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@160b24a[title=1162FBM2,q  
ueueId=5],  
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@1591f22[title=1162FBM3,q  
ueueId=6]],chatFeedId=100029,messages={CHAT\_ENDED=Your chat has ended. Thank you.,  
RATING\_OFFER=Would you like to rate your chat experience on a scale of 1 [worst] to 5 [best]?  
Select a rating., UNSUPPORTED\_MESSAGE=Sorry, we support only text messages and emojis.,  
PROBLEM\_STATEMENT\_CAPTION=How can we help you? Choose from one of the options.,  
CHAT\_ENDED\_UNKNOWN\_ERROR=Oops! An error occurred. Chat has ended. Try again later.,  
WAIT\_FOR\_AGENT=Just a moment...finding an expert to chat with you., AGENT\_JOIN\_TIMEOUT=We are  
busy at the moment. You can continue to wait or try again later., WELCOME\_MESSAGE=Hello! Welcome  
to ABCD Customer Care., CHAT\_ENDED\_INACTIVITY=Chat has ended due to inactivity. You can contact  
us again., RATING\_COMPLETE=Thank you for the feedback., CHAT\_ENDED\_AGENT\_UNAVAILABLE=Sorry, we  
could not find an expert to chat with you at this moment. Try again  
later.},ratingEnabled=true]]]  
6592: Aug 27 12:21:24.606 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Facebook  
channel is configured  
6593: Aug 27 12:21:24.609 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(4)  
6594: Aug 27 12:21:24.609 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO

6595: Aug 27 12:21:24.616 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6596: Aug 27 12:21:24.626 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ1)  
6597: Aug 27 12:21:24.626 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(4)  
6598: Aug 27 12:21:24.626 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6599: Aug 27 12:21:24.626 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6600: Aug 27 12:21:24.630 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ1)  
6601: Aug 27 12:21:24.630 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(5)  
6602: Aug 27 12:21:24.630 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6603: Aug 27 12:21:24.630 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6604: Aug 27 12:21:24.632 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ2)  
6605: Aug 27 12:21:24.633 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(5)  
6606: Aug 27 12:21:24.633 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6607: Aug 27 12:21:24.633 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6608: Aug 27 12:21:24.636 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ2)  
6609: Aug 27 12:21:24.636 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(6)  
6610: Aug 27 12:21:24.636 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6611: Aug 27 12:21:24.636 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6612: Aug 27 12:21:24.638 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ3)  
6613: Aug 27 12:21:24.638 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Entering  
- getCsqName(6)  
6614: Aug 27 12:21:24.638 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6615: Aug 27 12:21:24.639 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6616: Aug 27 12:21:24.641 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Exiting -  
getGatewayHttpProxy - Found: Optional.of(1162FBMQ3)  
6617: Aug 27 12:21:24.641 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] AppAdminUtil: Get all  
Chat Csq's  
6618: Aug 27 12:21:24.643 EDT %MADM-LIB\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ChatHome:  
ChatHome.getAllQueueTagMap()  
6619: Aug 27 12:21:24.651 EDT %MADM-LIB\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ChatHome:  
ChatHome.getAllQueueTagMapByQType( 2 )  
6620: Aug 27 12:21:24.651 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ContactServiceQueueDAO  
6621: Aug 27 12:21:24.651 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] DAOFactoryImpl:  
Returning DAO :: ChatTriggerPointDAO  
6622: Aug 27 12:21:24.669 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6623: Aug 27 12:21:24.685 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6624: Aug 27 12:21:24.687 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6625: Aug 27 12:21:24.689 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6626: Aug 27 12:21:24.691 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] EntityDataSource:  
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL

6627: Aug 27 12:21:24.692 EDT %MADM-LIB\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ChatHome: ChatHome.getAllQueueTagMapByQType( 2 ) returns: {1162FBMQ1=Chat\_Csq4, 1162FBMQ3=Chat\_Csq6, 1162FBMQ2=Chat\_Csq5, 1162Chat=Chat\_Csq2}  
6628: Aug 27 12:21:24.692 EDT %MADM-LIB\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-20] ChatHome: ChatHome.getAllQueueTagMap() returns: {1162FBMQ1=Chat\_Csq4, 1162FBMQ3=Chat\_Csq6, 1162FBMQ2=Chat\_Csq5, 1162Chat=Chat\_Csq2}

## Schritt 2: Der Administrator versucht, die Konfiguration zu aktualisieren.

6975: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] AppAdminUtil: Entering - updateGatewayConfiguration  
6976: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] ConfigManagerImpl: getAccessor(ConfigQuery):Try to get the default accessor  
6977: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] DBAccessor: DBAccessor.get(query)  
6978: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] DBAccessor: Schema class = com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig  
6979: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] DAOFactoryImpl: Returning DAO :: SystemConfigDAO  
6980: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SystemConfigUtil: SystemConfigUtil.readAll() :: 1, com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig, null  
6981: Aug 27 12:45:41.702 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] EntityDataSource: EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6982: Aug 27 12:45:41.707 EDT %MADM-DB\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] EntityDataSource: EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL  
6983: Aug 27 12:45:41.709 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SystemConfigUtil: SystemConfigUtil.convertToCIR :: 1 entities  
6984: Aug 27 12:45:41.709 EDT %MADM-CFG\_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] DBAccessor: Found Configs1  
6985: Aug 27 12:45:41.709 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SmRestClient: SmRestClient().SmRestClient: updateChatGatewayConfig(): Sendig PUT request to - chatGatewayConfig/  
6986: Aug 27 12:45:41.710 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SmRestClient: SmRestClient().callSmPutMethod(): Sending PUT request to - chatGatewayConfig/ with params - com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig@d0451e[version=1.0,httpProxy=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$httpProxy@19f922b[enabled=true,host=proxy.esl.cisco.com,port=8080],channels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel@13545e2[type=FACEBOOK\_MESSENGER,auth=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$Auth@7f0248[pageAccessToken=EEAVG0LRBZCxYBAHjnnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vvjjvYIaZBshfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV7lSq4RzRZBPeFVyJOQE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy72lu9wyzg7edllvgjism],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@6ecc67[title=1162FBM1,queueId=4],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@2d9915[title=1162FBM2,queueId=5],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@19d5de6[title=1162FBM3,queueId=6]],chatFeedId=100029,messages={CHAT\_ENDED=Your chat has ended. Thank you!,RATING\_OFFER=Would you like to rate your chat experience on a scale of 1 [worst] to 5 [best]? Select a rating., UNSUPPORTED\_MESSAGE=Sorry, we support only text messages and emojis., PROBLEM\_STATEMENT\_CAPTION=How can we help you? Choose from one of the options., CHAT\_ENDED\_UNKNOWN\_ERROR=Oops! An error occurred. Chat has ended. Try again later., WAIT\_FOR\_AGENT=Just a moment...finding an expert to chat with you., AGENT\_JOIN\_TIMEOUT=We are busy at the moment. You can continue to wait or try again later., WELCOME\_MESSAGE=Hello! Welcome to Cisco Customer Care., CHAT\_ENDED\_INACTIVITY=Chat has ended due to inactivity. You can contact us again., RATING\_COMPLETE=Thank you for the feedback., CHAT\_ENDED\_AGENT\_UNAVAILABLE=Sorry, we could not find an expert to chat with you at this moment. Try again later.},ratingEnabled=true]]  
6987: Aug 27 12:45:41.790 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SmRestClient: SmRestClient().chatGatewayConfig PUT succeeded  
6988: Aug 27 12:45:41.790 EDT %MADM-REST\_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] SmRestClient: SmRestClient().PUT succeeded. result = PUT https://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/chatGatewayConfig/ returned a response status of 200 OK  
6989: Aug 27 12:45:41.791 EDT %MADM-ADM\_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] AppAdminUtil: Updated chat gateway configuration.

```
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig@d0451e[version=1.0,httpProxy=com.cisco.uccx.rest.
sm.model.ChatGatewayConfig$HttpProxy@19f922b[enabled=true,host=proxy.esl.cisco.com,port=8080],ch
annels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel@13545e2[type=FACEBOOK_MESSENGER,a
uth=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$Auth@7f0248[pageAccessToken=EAAVG0LRB
ZCxYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78iXfZAdZBBuXpxEiu4hnQBgvXYzrCifoL8vv
jjvYIaZBshfx8p1Ljm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPeFVyJOQE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken
=yy721u9wyzg7ed1lvjgsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGateway
Config$Channel$ProblemStatement@6ecc67[title=1162FBM1,queueId=4],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@2d9915[title=1162FBM2,qu
eueId=5],
com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$ProblemStatement@19d5de6[title=1162FBM3,q
ueueId=6]],chatFeedId=100029,messages={CHAT_ENDED=Your chat has ended. Thank you!,
RATING_OFFER=Would you like to rate your chat experience on a scale of 1 [worst] to 5 [best]?
Select a rating., UNSUPPORTED_MESSAGE=Sorry, we support only text messages and emojis.,
PROBLEM_STATEMENT_CAPTION=How can we help you? Choose from one of the options.,
CHAT_ENDED_UNKNOWN_ERROR=Oops! An error occurred. Chat has ended. Try again later.,
WAIT_FOR_AGENT=Just a moment...finding an expert to chat with you., AGENT_JOIN_TIMEOUT=We are
busy at the moment. You can continue to wait or try again later., WELCOME_MESSAGE=Hello! Welcome
to Cisco Customer Care., CHAT_ENDED_INACTIVITY=Chat has ended due to inactivity. You can contact
us again., RATING_COMPLETE=Thank you for the feedback., CHAT_ENDED_AGENT_UNAVAILABLE=Sorry, we
could not find an expert to chat with you at this moment. Try again
later.},ratingEnabled=true]]]
6990: Aug 27 12:45:41.791 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] AppAdminUtil: Exiting -
updateGatewayConfiguration
```

### Schritt 3: Der Administrator versucht, die Konfiguration zu validieren.

```
7328: Aug 27 13:02:49.777 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] AppAdminUtil: Entering
-
validateConfig(EAAVG0LRBZCxYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujfItMsk78iXfZAdZBBuX
pxEiu4hnQBgvXYzrCifoL8vvjjvYIaZBshfx8p1Ljm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPeFVyJOQE5WDMhVNaDsdFGjD8X
34mmja, proxy.esl.cisco.com, 8080)
7329: Aug 27 13:02:49.778 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] ConfigManagerImpl:
getAccessor(ConfigQuery):Try to get the default accessor
7330: Aug 27 13:02:49.778 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] DBAccessor:
DBAccessor.get(query))
7331: Aug 27 13:02:49.778 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] DBAccessor: Schema
class = com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig
7332: Aug 27 13:02:49.778 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] DAOFactoryImpl:
Returning DAO :: SystemConfigDAO
7333: Aug 27 13:02:49.778 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SystemConfigUtil:
SystemConfigUtil.readAll() :: 1, com.cisco.crs.chat.ChatSocialMinerConfig, null
7334: Aug 27 13:02:49.784 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] EntityDataSource:
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
7335: Aug 27 13:02:49.789 EDT %MADM-DB_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] EntityDataSource:
EntityDataSource.getPrimaryDataSourceType = LOCAL
7336: Aug 27 13:02:49.792 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SystemConfigUtil:
SystemConfigUtil.convertToCIR :: 1 entities
7337: Aug 27 13:02:49.792 EDT %MADM-CFG_MGR-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] DBAccessor: Found
Configs1
7338: Aug 27 13:02:49.792 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: validateConfig()
7339: Aug 27 13:02:49.792 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: path for FBM_CONFIG_TEST is chatGatewayConfig/test/facebook
7340: Aug 27 13:02:49.792 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: FBMConfig is com.cisco.uccx.rest.sm.model.FBMConfig@1c02765
7341: Aug 27 13:02:50.371 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SmRestClient: response for FBM_CONFIG_TEST is POST https://sm-fqdn/ccp-
webapp/ccp/chatGatewayConfig/test/facebook returned a response status of 200 OK
7342: Aug 27 13:02:50.371 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().validateConfig succeeded
7343: Aug 27 13:02:50.373 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SMRestClient validateConfig is
```



```
com.cisco.uccx.rest.sm.model.FBMConfigTestStatus@12cf7b6[status=PASSED,reason=]
7344: Aug 27 13:02:50.373 EDT %MADM-REST_CLIENT-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] SmRestClient:
SmRestClient().SMRestClient validateConfig-status is PASSED
7345: Aug 27 13:02:50.373 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] AppAdminUtil: Exiting -
validateConfig()
```

## Chat-Fluss

Schritt 1: Neuer eingehender Kunde - Begrüßt Sie und erhält eine Liste mit Problemerkklärungen.

In Datei `/opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/log.log`

```
2018-08-27 14:59:01.781 - info: Creating new session. [Type=FACEBOOK_MESSENGER],
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 14:59:01.782 - debug: Created session for user [ID=2242240722460512]. Session count =
1
2018-08-27 14:59:01.782 - info: Scheduling an interval to check and clean stale sessions ...
2018-08-27 14:59:01.803 - warn: Received message [Hi] in session [ID=2242240722460512] in
[CREATED] state. Ignoring.
2018-08-27 14:59:10.758 - debug: setUserName: Setting user name of session [ID=2242240722460512]
to Amar Kumar ...
2018-08-27 14:59:21.501 - debug: setSessionState: Setting state of session [ID=2242240722460512]
to INFO_WAIT ...
```

Schritt 2: Eine neue Chat-Anforderung wird im SM erstellt, und die Benachrichtigung wird an UCCX gesendet.

`//ccpapi`

```
0000000342: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.977 -0400: %CCBU_____EVENTING-6-
MSG_INCOMING_FROM_BUS: %[correlation_id=null][mid=ID:sm120-51014-1535122975944-
5:4:2:1:3][msg_kind=ActiveMQMapMessage][msg_type=NFY.NotificationEvent]: A message has been
received by the message bus
0000000343: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.979 -0400: %CCBU_____EVENTING-6-
DS_NOTIFICATION_EVENT:
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@22d8c8[author=Amar
Kumar,title=Chat from Facebook
Messenger,campaignIds=[100030],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleN
ame=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[ccx_chat_req],oldTags=[ccx_chat_req],screenPopUrl=,socialCo
ntactExtensionFields={h_chatRoom=socialminer_chat.0@conference.127.0.0.1, ccxqueuetag=Chat_Csq4,
h_chatOrigin=FACEBOOK_MESSENGER, h_Name=Amar
Kumar},socialContactId=7CC1846210000165000000000A5640DC,socialContactChatIsInvited=false,socialC
ontactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=fal
se,socialContactPublishedDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT
2018,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialC
ontactStatusDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT
2018,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceTyp
e=chat,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent
received
0000000344: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.979 -0400: %CCBU_____EVENTING-6-
MSG_INCOMING_FROM_BUS: %[correlation_id=null][mid=ID:sm120-51014-1535122975944-
5:4:2:1:4][msg_kind=ActiveMQMapMessage][msg_type=NFY.NotificationEvent]: A message has been
received by the message bus
0000000345: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.980 -0400: %CCBU_____EVENTING-6-
DS_NOTIFICATION_EVENT:
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1c39520[author=,title=
,campaignIds=[100030],eventType=SC_TAGGING,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRouti
ngDomainId=0,newTags=[ccx_chat_req],oldTags=[],screenPopUrl=http://sm-
fqdn/results.jsp?scID=7CC1846210000165000000000A5640DC,socialContactExtensionFields={},socialCon
tactId=7CC1846210000165000000000A5640DC,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInvite
```

Status=,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT  
2018,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=<null>,socialContactStatusDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT  
2018,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received  
0000000346: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.980 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_PUBLISH\_START:  
%[Contact=7CC1846210000165000000000A5640DC][Node=ccp.contacts.chat]: Publishing contact  
0000000013: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.985 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_MSGPROXY-6-  
MSG\_INCOMING\_FROM\_BUS: %[correlation\_id=null][mid=ID:sm120-51014-1535122975944-  
5:4:2:1:4][msg\_kind=ActiveMQMapMessage][msg\_type=NFY.NotificationEvent]: A message has been  
received by the message bus  
0000000347: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.987 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_PUBLISH\_END:  
%[Contact=7CC1846210000165000000000A5640DC][Node=ccp.contacts.chat][Payload=<SocialContact><author>Amar  
Kumar</author><chatIsInvited>false</chatIsInvited><extensionFields><extensionField><name>h\_chatRoom</name><value>socialminer\_chat.0@conference.127.0.0.1</value></extensionField><extensionField><name>h\_chatOrigin</name><value>FACEBOOK\_MESSENGER</value></extensionField><extensionField><name>h\_Name</name><value>Amar  
Kumar</value></extensionField><extensionField><name>ccxqueuetag</name><value>Chat\_Csq4</value></extensionField></extensionFields><id>7CC1846210000165000000000A5640DC</id><publishedDate>1535396  
381792</publishedDate><refURL>http://sm-fqdn/ccp-  
webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC</refURL><sourceType>chat</sourceType><status>unread</status><statusReason>unknown</statusReason><statusTimestamp>1535396381798</status  
Timestamp><statusUserId></statusUserId><tags><tag>ccx\_chat\_req</tag></tags><title>Chat from  
Facebook Messenger</title></SocialContact>]: Published contact  
0000000348: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.987 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_PUBLISH\_START:  
%[Contact=7CC1846210000165000000000A5640DC][Node=ccp.campaign.updates.CCX\_Chat\_Campaign]:  
Publishing contact  
0000000349: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.987 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_PUBLISH\_END:  
%[Contact=7CC1846210000165000000000A5640DC][Node=ccp.campaign.updates.CCX\_Chat\_Campaign][Payload  
=<SocialContact><campaignPublicId>CCX\_Chat\_Campaign</campaignPublicId><extensionFields><extensionField><name>h\_chatRoom</name><value>socialminer\_chat.0@conference.127.0.0.1</value></extensionField><extensionField><name>h\_chatOrigin</name><value>FACEBOOK\_MESSENGER</value></extensionField><extensionField><name>h\_Name</name><value>Amar  
Kumar</value></extensionField><extensionField><name>ccxqueuetag</name><value>Chat\_Csq4</value></extensionField></extensionFields><id>7CC1846210000165000000000A5640DC</id><publishedDate>1535396  
381792</publishedDate><refURL>http://sm-fqdn/ccp-  
webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC</refURL><sourceType>chat</sourceType><status>unread</status><statusReason>unknown</statusReason><statusTimestamp>1535396381798</status  
Timestamp><statusUserId></statusUserId><tags><tag>ccx\_chat\_req</tag></tags></SocialContact>]:  
Published contact  
=====

**//runtime**

0000018498: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.779 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
MSG\_INCOMING\_FROM\_BUS: %[correlation\_id=0][mid=ID:sm120-37552-1535122799516-  
4:2:2:1:1][msg\_kind=ActiveMQMapMessage][msg\_type=PUSH.PushSocialContactRequest]: A message has  
been received by the message bus  
0000018499: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.785 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
CREATE\_SOCIAL\_CONTACT: Got Request to Create Social Contact with RequestId:jW2gF8  
0000018500: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.791 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
CONFIG\_OBJECT\_STORED\_IN\_CACHE: %[id=100029][type.id=FeedReader]: Stored config object in local  
cache.  
0000018501: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.798 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
CREATE\_SOCIAL\_CONTACT: Submitted Request to Create Social Contact to FeedReaderManager with  
RequestId:jW2gF8  
0000018502: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.798 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_PROCESSOR: Got new SocialContactProcessingRequest with requestId:jW2gF8  
0000018503: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.798 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-

SOCIAL\_CONTACT\_PROCESSOR: SocialContactProcessor processSocialContact Entry with  
requestId:jW2gF8  
0000018504: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.937 -0400: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-  
SOCIAL\_CONTACT\_CREATED:  
%[SOCIAL\_CONTACT\_ID=7CC1846210000165000000000A5640DC][SOCIAL\_CONTACT\_LINK=http://localhost/ccp/s  
ocialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC]: A new social contact was created  
0000000026: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:42.440 -0400: %CCBU\_\_\_NOTIFICATION-6-  
NOTIFICATION\_SUCCEEDED:  
%[Notification=com.cisco.ccbu.ccp.notification.Notification@6c657e[enqueueTime=1535396382131,rul  
e=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.HttpNotificationRule@7dafaa[httpUrl=https://uccx-fqdn/uccx-  
webservices/contact,httpUsername=<null>,httpPassword=<null>,sslVerifyCertificates=false,campaign  
Id=100030,tags=[ccx\_chat\_req],id=100031,name=CCX Chat Notification,description=Created by CCX  
application as part of CCX chat  
configuration.,changeStamp=5,lastUpdated=1533830025500,ouId=4],screenPopUrl=http://sm-  
fqdn/results.jsp?scID=7CC1846210000165000000000A5640DC&campaignID=CCX\_Chat\_Campaign,body=<?xml  
version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>  
<SocialContact>  
 <author>Amar Kumar</author>  
 <description></description>  
 <extensionFields>  
 <extensionField>  
 <name>ccxqueuetag</name>  
 <value>Chat\_Csq4</value>  
 </extensionField>  
 <extensionField>  
 <name>h\_Name</name>  
 <value>Amar Kumar</value>  
 </extensionField>  
 <extensionField>  
 <name>h\_chatOrigin</name>  
 <value>FACEBOOK\_MESSENGER</value>  
 </extensionField>  
 <extensionField>  
 <name>h\_chatRoom</name>  
 <value>socialminer\_chat.0@conference.127.0.0.1</value>  
 </extensionField>  
 </extensionFields>  
 <id>7CC1846210000165000000000A5640DC</id>  
  
<integrationAuthTokenExpirationTimestamp>1535417981795</integrationAuthTokenExpirationTimestamp>  
 <integrationAuthTokenGUID>XXXXXXXXXX</integrationAuthTokenGUID>  
 <link>http://localhost/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC</link>  
 <notificationTag>ccx\_chat\_req</notificationTag>  
 <publishedDate>1535396381792</publishedDate>  
 <refURL>http://sm-fqdn/ccp-  
webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC</refURL>  
 <replyTemplateURL>http://sm-  
fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco\_agent\_ms\_chat.jsp</replyTemplateURL>  
 <screenPopUrl>http://sm-  
fqdn/results.jsp?scID=7CC1846210000165000000000A5640DC&campaignID=CCX\_Chat\_Campaign</screenP  
opUrl>  
 <sourceType>chat</sourceType>  
 <status>unread</status>  
 <statusReason>unknown</statusReason>  
 <statusTimestamp>1535396381798</statusTimestamp>  
 <statusUserId></statusUserId>  
 <tags>  
 <tag>ccx\_chat\_req</tag>  
 </tags>  
 <title>Chat from Facebook Messenger</title>  
</SocialContact>  
,socialContact=<null>]]: A notification was sent out successfully

### Schritt 3: UCCX erhält die Benachrichtigung.

#### //MADM

```
8973: Aug 27 14:59:42.384 EDT %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-22] ServiceLogger:
New incoming contact : <?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<contactXML>
  <author>Amar Kumar</author>
  <id>7CC1846210000165000000000A5640DC</id>
  <integrationAuthTokenGUID>d73e07bd-ee99-47a8-b623-e582260722f5</integrationAuthTokenGUID>
  <notificationTag>ccx_chat_req</notificationTag>
  <publishedDate>1535396381792</publishedDate>
  <refURL>http://sm-fqdn/ccp-
webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC</refURL>
  <replyTemplateURL>http://sm-
fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco_agent_ms_chat.jsp</replyTemplateURL>
  <sourceType>chat</sourceType>
  <status>unread</status>
  <statusReason>unknown</statusReason>
  <statusTimestamp>1535396381798</statusTimestamp>
  <tags>
    <tag>ccx_chat_req</tag>
  </tags>
  <title>Chat from Facebook Messenger</title>
  <extensionFields>
    <extensionField>
      <name>ccxqueuetag</name>
      <value>Chat_Csq4</value>
    </extensionField>
    <extensionField>
      <name>h_Name</name>
      <value>Amar Kumar</value>
    </extensionField>
    <extensionField>
      <name>h_chatOrigin</name>
      <value>FACEBOOK_MESSENGER</value>
    </extensionField>
    <extensionField>
      <name>h_chatRoom</name>
      <value>socialminer_chat.0@conference.127.0.0.1</value>
    </extensionField>
  </extensionFields>
</contactXML>
```

```
8974: Aug 27 14:59:42.384 EDT %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-22] ServiceLogger:
Notify for new contact
```

### Schritt 4. Engine Fügt den Chat zur Warteschlange hinzu und findet einen verfügbaren Agenten für den Chat.

An dieser Stelle wird die Botschaft an die CU angezeigt, dass sie einen Experten für ein Gespräch mit Ihnen finden kann.

```
399906: Aug 27 14:59:42.439 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[chatEventConsumer-1] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.listener.jmsevent.ChatContactListener : Received Event
[ContactEvent [operation=ADD, contactXML=ContactXML [author=Amar Kumar,
id=7CC1846210000165000000000A5640DC, replyType=chat, notificationTag=ccx_chat_req,
refURL=http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC,
replyTemplateURL=http://sm-fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco_agent_ms_chat.jsp,
```

```
integrationAuthTokenGUID=d73e07bd-ee99-47a8-b623-e582260722f5,
userExtensionFields=[UserExtensionField [name=ccxqueuetag, value=Chat_Csq4], UserExtensionField
[name=h_Name, value=Amar Kumar], UserExtensionField [name=h_chatOrigin,
value=FACEBOOK_MESSENGER], UserExtensionField [name=h_chatRoom,
value=socialminer_chat.0@conference.127.0.0.1]], tags=[ccx_chat_req], sourceType=chat,
status=unread, statusReason=unknown, publishedDate=1535396381792, title=Chat from Facebook
Messenger, campaignPublicId=null, statusTimestamp=1535396381798]]] on master node.
399907: Aug 27 14:59:42.446 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] ChatSubsystemLogger: Begin processing for
ChatContactEvent--7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446
399908: Aug 27 14:59:42.447 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.listener.jmsevent.ChatContactListener : processADD() - Adding
contact. ContactId: 7CC1846210000165000000000A5640DC, MediaType: CHAT
399909: Aug 27 14:59:42.457 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.manager.ChatContactManager : addContact()--Queue for tag is 4
399910: Aug 27 14:59:42.457 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.manager.ContactManager : addContactToQueues() -
contactID:7CC1846210000165000000000A5640DC dispositionReason:UNKNOWNtimestamp:1535396381798
399911: Aug 27 14:59:42.458 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger: In
persistCustomerData. Received contact
ChatContact(Contact[id=7CC1846210000165000000000A5640DC,state=UNKNOWN,dispReason=UNKNOWN])
399912: Aug 27 14:59:42.459 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.manager.ContactManager : Contact with contactID:
7CC1846210000165000000000A5640DC created in memory.
399913: Aug 27 14:59:42.459 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.manager.ContactManager : Calling allocator
399914: Aug 27 14:59:42.459 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.allocation.Allocator : Offer Contact:
ChatContact(Contact[id=7CC1846210000165000000000A5640DC,state=UNKNOWN,dispReason=UNKNOWN]) To
Queue: 4
399916: Aug 27 14:59:42.460 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.allocation.Allocator : getSuitableAgentFromQueue.
AvailableAgent{230}
399917: Aug 27 14:59:42.460 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.allocation.Allocator : getSuitableAgentFromQueue Only one
agent is available in agent list. Return id [230] agentId [agent7901]
399918: Aug 27 14:59:42.460 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC1846210000165000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger: Selected agent [
agent7901 ] for handling the contact. Reserving agent.
```

Schritt 5: Der Agent ist dem Chat beigetreten, nachdem die CU die Problemaussage ausgewählt hat.

## //Chat-Gateway-Protokolle

```
2018-08-27 14:59:39.172 - debug: setSessionState: Setting state of session [ID=2242240722460512]
to INFO_CLOSED ...
2018-08-27 14:59:39.172 - info: Posting a chat request to SocialMiner [ID=2242240722460512],
[HOST=localhost], [FEEDID=100029], [QUEUEID=4]
2018-08-27 14:59:41.966 - info: Chat created successfully. [ID=2242240722460512], [SC
RefURL=http://localhost/ccp-webapp/ccp/socialcontact/7CC1846210000165000000000A5640DC]
2018-08-27 14:59:41.966 - debug: setSessionState: Setting state of session [ID=2242240722460512]
```

```
to AGENT_WAIT ...
2018-08-27 14:59:41.967 - debug: setEventPoller: Setting event poller in session
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 14:59:47.010 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: { StatusEvent: { id: '1', status: 'chat_ok' } } }
2018-08-27 14:59:47.011 - debug: setLatestEventID: Setting latest event ID [1] in session
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 14:59:47.012 - warn: Unknown status event [chat_ok] received. Ignoring.
[ID=2242240722460512]
{ type: 'StatusEvent', id: '1', status: 'chat_ok' }
2018-08-27 14:59:51.982 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents:
  { PresenceEvent: { id: '2', from: 'agent7901', status: 'joined' } } }
2018-08-27 14:59:51.989 - debug: setLatestEventID: Setting latest event ID [2] in session
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 14:59:51.989 - info: Handing agent JOIN event. [ID=2242240722460512]
2018-08-27 14:59:51.990 - debug: setSessionState: Setting state of session [ID=2242240722460512]
to TALKING ...
2018-08-27 14:59:51.990 - debug: clearUserMessagesBuffer: Clearing buffer (contains 0 messages)
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 14:59:52.588 - debug: Successfully sent text message to facebook messenger.
[ID=2242240722460512], [Message=Just a moment...finding an expert to chat with you.]
```

## Schritt 6: Alle 5 Sekunden werden von SocialMiner abgefragte Ereignisse - Agentenbeitritte, Benutzerpuffer gelöscht.

```
2018-08-27 15:01:07.028 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:12.031 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:12.031 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:17.033 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:17.033 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:22.035 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:22.035 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:17.033 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:22.035 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:22.035 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:27.037 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:27.037 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:01:32.036 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
2018-08-27 15:01:32.036 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]
```

## Schritt 7: Chatnachrichten zwischen Agent und Benutzer austauschen.

```
2018-08-27 15:00:12.487 - debug: Successfully sent typing action to facebook messenger.
[ID=2242240722460512], [Status=composing]
2018-08-27 15:00:16.998 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents:
  { MessageEvent: { id: '4', body: 'Hi+How+can+I+help+you%3F', from: 'agent7901' },
    TypingEvent: { id: '5', from: 'agent7901', status: 'paused' } } }
2018-08-27 15:00:16.999 - debug: setLatestEventID: Setting latest event ID [5] in session
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 15:00:22.002 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents: '' }
```

2018-08-27 15:00:22.002 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:27.001 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:27.001 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:27.601 - debug: Successfully sent text message to facebook messenger.  
[ID=2242240722460512], [Message=Hi How can I help you?]  
2018-08-27 15:00:32.004 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:32.005 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:37.008 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:37.008 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:38.067 - debug: Successfully sent typing action to facebook messenger.  
[ID=2242240722460512], [Status=paused]  
2018-08-27 15:00:42.011 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:42.011 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:47.014 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:47.014 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:52.020 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:52.020 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:00:52.460 - debug: Sent message [I need help with troubleshooting my problem] from  
session [ID=2242240722460512] to SocialMiner.  
2018-08-27 15:00:52.502 - debug: Sent message [I need help with troubleshooting my problem] from  
session [ID=2242240722460512] to SocialMiner.  
2018-08-27 15:00:57.023 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:00:57.023 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:01:02.026 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:01:02.026 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:01:02.068 - debug: Sent message [Sure] from session [ID=2242240722460512] to  
SocialMiner.

## Schritt 8: Agent beendet Chat (Bewertung nach Chat aktiviert).

2018-08-27 15:46:06.928 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents:  
 { PresenceEvent: { id: '11', from: 'agent7901', status: 'left' } } }  
2018-08-27 15:46:06.929 - debug: setLatestEventID: Setting latest event ID [11] in session  
[ID=2242240722460512] ...  
2018-08-27 15:46:06.929 - info: Handling agent LEFT event. [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:46:06.930 - debug: setSessionState: Setting state of session [ID=2242240722460512]  
to RATING\_WAIT ...  
2018-08-27 15:46:11.929 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:46:11.929 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:46:15.940 - debug: Successfully sent rating choices to facebook messenger.  
[ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:46:16.931 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:46:16.931 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:46:21.934 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]  
{ chatEvents: '' }  
2018-08-27 15:46:21.934 - debug: No events from SocialMiner for [ID=2242240722460512]  
2018-08-27 15:46:23.887 - debug: Received feedback rating [5] from [ID=2242240722460512].  
Submitting to SocialMiner ...  
2018-08-27 15:46:23.892 - debug: Received feedback rating [5] from [ID=2242240722460512].  
Submitting to SocialMiner ...  
2018-08-27 15:46:23.929 - debug: Successfully submitted feedback rating to SocialMiner.

```
[ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:46:23.929 - info: Destroying session [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:46:23.930 - debug: Destroyed session [ID=2242240722460512]. Session count = 0
2018-08-27 15:46:23.936 - debug: Successfully submitted feedback rating to SocialMiner.
[ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:46:23.936 - info: Destroying session [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:46:23.937 - debug: Destroyed session [ID=2242240722460512]. Session count = 0
2018-08-27 15:46:34.551 - debug: Successfully sent text message to facebook messenger.
[ID=2242240722460512], [Message=Thank you for the feedback.]
```

## Schritt 9: Agent beendet Chat (Bewertung nach Chat nicht aktiviert).

```
2018-08-27 15:52:43.736 - debug: Received chat events for [ID=2242240722460512]
{ chatEvents:
  { PresenceEvent: { id: '8', from: 'agent7901', status: 'left' } } }
2018-08-27 15:52:43.736 - debug: setLatestEventID: Setting latest event ID [8] in session
[ID=2242240722460512] ...
2018-08-27 15:52:43.736 - info: Handling agent LEFT event. [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:52:43.737 - info: Destroying session [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:52:43.739 - debug: Destroyed session [ID=2242240722460512]. Session count = 0
2018-08-27 15:52:54.351 - debug: Successfully sent text message to facebook messenger.
[ID=2242240722460512], [Message=Your chat has ended. Thank you!]
```

## Verschiedene Ströme

### Schritt 1: Dienststart - "SocialMiner Chat Gateway".

#### startup.log - Starten des Diensts, Öffnen von Ports.

```
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Starting SocialMiner Chat Gateway
...
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : npm missing in PATH. Adding ...
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Enabling port 10443 on system
firewall ...
IP preferences file updated successfully.
iptables has been updated with new rules.
ip6tables has been updated with new rules.
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Successfully enabled port 10443 on
system firewall
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Service started. PID = 169781
[Tue Aug 28 10:21:19 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Try #1 - Sleeping for 5 seconds ...
```

### Schritt 2: Konfigurationen werden geladen.

#### startup.log-Ladekonfigurationen

```
2018-08-28 10:21:20.100 - info: **** STARTUP ****
2018-08-28 10:21:20.104 - info: Clearing existing configuration from memory ...
2018-08-28 10:21:20.104 - info: Initializing config_manager, loading config from filesystem ...
2018-08-28 10:21:20.104 - info: Loaded service configuration:
{ server:
  { port: 10443,
    sslKeyPath: '/usr/local/platform/.security/tomcat/keys/tomcat_priv.pem',
    sslCertPath: '/usr/local/platform/.security/tomcat/certs/tomcat.pem',
    maxRequestsPerMinute: 3000 },
```



```
socialMiner: { host: 'localhost', port: 80, pollingIntervalMS: 5000 },
log: { maxSizeBytes: 20480000, maxFileCount: 20, level: 'silly' } }
2018-08-28 10:21:20.106 - info: Loaded configurations for 1 channels.
2018-08-28 10:21:20.107 - info: Setting HTTP proxy [proxy.esl.cisco.com:8080] into process.env
...
2018-08-28 10:21:20.107 - info: Setting current config state to CONFIGURED
2018-08-28 10:21:20.108 - info: Loaded service configuration:
{ server:
  { port: 10443,
    sslKeyPath: '/usr/local/platform/.security/tomcat/keys/tomcat_priv.pem',
    sslCertPath: '/usr/local/platform/.security/tomcat/certs/tomcat.pem',
    maxRequestsPerMinute: 3000 },
  socialMiner: { host: 'localhost', port: 80, pollingIntervalMS: 5000 },
  log: { maxSizeBytes: 20480000, maxFileCount: 20, level: 'silly' } }
2018-08-28 10:21:20.110 - info: Silencing logs on console. Refer log files for further logs
```

**Schritt 3: Warten Sie, bis der Webhook-Server angezeigt wird.**

**startup.log - Es wird auf den Webhook-Server gewartet.**

```
[Tue Aug 28 10:21:24 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Checking if service is running on
port 10443 ...
[Tue Aug 28 10:21:25 EDT 2018] : chat_gateway_launcher.sh : Service UP and RUNNING on port 10443
```

**Schritt 4: Überprüfen und reinigen Sie veraltete Sitzungen (einmal pro Stunde).**

**Veraltete Sitzungen gefunden und bereinigt**

```
2018-08-27 15:49:44.030 - info: Checking stale sessions ...
2018-08-27 15:49:44.031 - info: Found 1 stale sessions
2018-08-27 15:49:44.031 - info: Destroying session [ID=2242240722460512]
2018-08-27 15:49:44.031 - debug: Destroyed session [ID=2242240722460512]. Session count = 0
2018-08-27 15:49:44.031 - info: Cleaned up 1 stale sessions
```

**Keine veralteten Sitzungen gefunden**

```
2018-08-27 18:59:01.789 - info: Checking stale sessions ...
2018-08-27 18:59:01.789 - info: Found 0 stale sessions
2018-08-27 18:59:01.789 - info: Cleaned up 0 stale sessions
2018-08-27 19:59:01.789 - info: Checking stale sessions ...
2018-08-27 19:59:01.789 - info: Found 0 stale sessions
2018-08-27 19:59:01.789 - info: Cleaned up 0 stale sessions
```

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.