

# Risoluzione dei problemi relativi alla funzionalità di richiesta dell'agente SocialMiner (richiamata) con UCCE

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema 1](#)

[Soluzione 1](#)

[Problema 2](#)

[Soluzione 2](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura di risoluzione dei problemi per identificare il modo in cui una richiesta agente (callback) viene ricevuta, inoltrata ed elaborata da Social Miner quando configurata con Unified Contact Center Enterprise (UCCE) tramite le tracce.

## Prerequisiti

- Cisco SocialMiner
- UCCE

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

## Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco UCCE 11.6(1) e SocialMiner 11.6.2

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Premesse

Il documento è diviso in due sezioni. La prima sezione mostra quali sono le tracce necessarie e come raccogliere queste informazioni da SocialMiner. La seconda riguarda la modalità di elaborazione della richiesta di richiamata proveniente dall'applicazione tramite SocialMiner e UCCE.

## Problema 1

Quali tracce devono essere raccolte per determinare in che modo una richiesta agente (callback) viene ricevuta, inoltrata ed elaborata da SocialMiner quando integrata con UCCE.

## Soluzione 1

- Log di SocialMiner

Per visualizzare gli eventi chiamata sono necessari i registri **ccpapi** e **runtime**. Questi log possono essere scaricati tramite

1. Dalla CLI del protocollo SSH :

```
file get activelog mca/logs/ccpapi/* recurs compress
```

```
file get activelog mca/logs/runtime/* recurs compress
```

2. Utilizza lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT) Cisco per scaricare i log di SocialMiner per:

- API REST SocialMiner
- Servizio di runtime di SocialMiner
- Da UCCE utilizzare il portico Diagnose per raccogliere i log per: processo MR PG PIMProcesso OPC MR PGProcesso router (rtr)Processo JGW PG AgentProcesso PG PIM dell'agente

## Problema 2

Quali sono gli eventi importanti nei file di log raccolti che aiuteranno a identificare la modalità di ricezione, inoltrata ed elaborazione di una richiesta agente (callback) quando SocialMiner è integrato con UCCE.

## Soluzione 2

Analisi traccia richiesta agente (callback)

Nell'esempio di chiamata riportato di seguito, il cliente all'interno dell'estensione **2000** ha richiesto la richiamata tramite l'applicazione Web.

Quando la richiesta di callback a SocialMiner viene inviata dall'applicazione - i log ccpapi mostrano la richiesta di callback in arrivo insieme a un numero socialContactId univoco che il socialminer associa al contatto.

```
0000000590: y.y.y.y Apr 12 2020 02:16:53.471 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-
DS_NOTIFICATION_EVENT:
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1d912a5[author=Binu,tit
le=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleNa
me=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter,
tag1, tag2, tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,
location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=fal
se,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoft
Locked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialC
ontactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceTyp
e=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent
received
```

Il contatto social è mappato al tag **contactcenter** nella configurazione feed.

```
0000000592: y.y.y.y : Apr 12 2020 02:16:53.481 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-
DS_NOTIFICATION_EVENT:
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@16e0cc2[author=,title=
,campaignIds=[100001],eventType=SC_TAGGING,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRouti
ngDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2,
tag3],oldTags=[],screenPopUrl=http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380A
C9E39B,socialContactExtensionFields={},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialCo
ntactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,s
ocialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=
socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=,hasM
oreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent received
```

Schermata della configurazione feed in SocialMiner.

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

- \* Type:** A dropdown menu with "Callback" selected.
- \* Name:** A text input field containing "SocialMinerCallback".
- Description:** A text input field containing "Social Miner Callback".
- Reply template:** A dropdown menu with "No reply template" selected.
- Automatic Tags:** A section titled "Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags". It contains a text input field with the placeholder "Type a tag, then press Add" and an "Add" button. Below this, a tag "contactcenter" is shown with a close button (x).

- Dai log di runtime di SocialMiner:

Quando ricevi una richiesta di richiamata, viene creato un nuovo contatto social.

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

Contatto social aggiunto alla campagna **SocialMinerCbCampaign** e stato aggiornato

0000000099: a.y.a.y: 12 apr 2020 02:16:53,442 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CAMPAIGN-6-NO\_FILTERS\_CONFIGURED:  
%[CAMPAIGN\_ID=100001][SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C351000171000001380AC9E39B]:  
Nessun filtro configurato per la campagna. Il contatto social verrà aggiunto alla campagna

0000000100: a.a.a.a: Apr 12 2020 02:16:53.445 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CAMPAIGN-6-  
UPDATING\_SOCIAL\_CONTACT\_CAMPAIGN\_STATUS:  
%[CAMPAIGN\_ID=100001][CAMPAIGN\_NAME=SocialMinerCbCampaign][CAMPAIGN\_STATUS=IN][SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL\_CONTACT\_LINK=https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]: Updating the social contact's status in the campaign

La campagna è mappata alla notifica **SocialMinerCBNotification**. Come per la configurazione di notifica è stato selezionato il numero composto UCCE **6666** per lo script di prenotazione agente

0000000129: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.481 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_NOTIFICATION-6-  
NOTIFICATION\_SUCCEEDED:  
%[Notification=com.cisco.ccbu.ccp.notification.Notification@e93256[enqueueTime=1586675813479,rule=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.CCENotificationRule@4e1006[scriptSelector=6666,mediaRoutingDomains=[com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.MediaRoutingDomain@ca5fa8],campaignId=100001,tags=[contactcenter],id=100002,name=SocialMinerCBNotification,description=http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39BcampaignID=SocialMinerCbCampaignhttps://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39BfeedId:100000

Questo ID feed (feedId:100000) è per la campagna e può essere verificato dall'URL:  
<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

Nuova richiesta di attività inviata a UCCE tramite MR PG

0000385624: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.482 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_MRSS-6-  
MR\_CONNECTION\_MSG\_JMS\_NOTIFICATION\_PROCESSOR: Submitted NewTask Request for SC  
: 6D3F8C3510000171000001380AC9E39B

Lo stato del contatto social è stato modificato in **accodato** dopo l'invio della richiesta NEW\_TASK.

0000385625: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.484 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_MRSS-6-  
MR\_DATASTORE\_SERVICE:  
%[SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL\_CONTACT\_STATUS=queued][SOCIAL\_CONTACT\_STATUS\_REASON=EXTERNALLY\_HANDLED]: Updating Social Contact state

Nei registri CCPAPI di SocialMiner viene visualizzato lo stato del contatto in coda

0000000594: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.497 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-  
DS\_NOTIFICATION\_EVENT:  
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@128143d[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC\_STATUS\_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=queued,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=externally\_handled,socialContactStatusUserId=system,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A DSNotificationEvent received

- Da log UCCE MR PIM

L'applicazione invia la richiesta "NEW\_TASK" al router tramite MR\_PG

02:16:37:130 PG3A-pim3 Traccia: Applicazione->PG:

Messaggio = **NEW\_TASK**; Lunghezza = 89 byte

DialogueID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

AttivitàPrecedente = -1:-1:-1

PreferredAgent = Non definito

Servizio = (0) Hex 00000000

CiscoReserved = (0) Hex 00000000

Selettore script: **6666** ← **DN script di prenotazione agente**

StringaApplicazione1: **2000** ← **Numero di richiamata del cliente**

StringaApplicazione2: **6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**

ServiceRequested = (1) Hex 00000001

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

- **Registri router**

Il router seleziona l'etichetta dell'agente **2002** e inoltra le informazioni al PG CUCM e notifica la selezione al PG MR.

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

MR PIM inoltra il messaggio "**DO\_THIS\_WITH\_TASK**" all'applicazione.

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

Messaggio = **DO\_THIS\_WITH\_TASK**; Lunghezza = 70 byte

DialogueID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

SkillGroup = (5013) Hex 00001395

Service = non definito

Agente = (5001) Hex 00001389

Informazioni sull'agente:

Etichetta: **2002 ← Estensione agente**

StringaApplicazione2:

MRDID = (1) Hex 00000001

Interrompibile = (0) Hex 00000000

Variabile chiamata 1:

Variabile chiamata 2:

Variabile 3 chiamata:

Variabile chiamata 4:

Variabile di chiamata 5:

Variabile chiamata 6:

Variabile di chiamata 7:

Variabile di chiamata 8:

Variabile di chiamata 9:

Variabile di chiamata 10:

- **Log di runtime di SocialMiner**

Ricevuta risposta "**DO\_THIS\_WITH\_TASK**" da UCCE tramite MR PIM

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

## Estensione agente invio router **2002**

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

## Lo stato della coda viene spostato in **gestito** dopo la ricezione del messaggio "DO\_THIS\_WITH\_TASK"

```
0000385632: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.508 -0500: %CCBU_____MRSS-6-  
MR_DATASTORE_SERVICE:  
%[SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_STATUS=handled][SOCIAL_CONTACT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state 0000002442: 10.201.227.155:  
Apr 12 2020 02:16:53.511 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Set  
SocialContactStatus called with: socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B ;status=  
handled ; sessionId=5001
```

### • Log CCPAPI di SocialMiner

```
0000000598: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.527 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-  
DS_NOTIFICATION_EVENT:  
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@1531966[author=Binu,title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000, mrdID=1, mrdIsInterruptible=false, location=Boston, taskID=153138_304_1},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[], socialContactStatus=handled,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=5001,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A  
DSNotificationEvent received
```