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 il modo in cui la richiesta di richiamata proveniente dall'applicazione viene elaborata tramite SocialMiner e UCCE.

Problema 1

Quali tracce devono essere raccolte per determinare in che modo una richiesta dell'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:
    1. Processo MR PG PIM
    2. Processo OPC MR PG
    3. Processo del router (rtr)
    4. Processo JGW PG Agent
    5. Processo PG PIM dell'agente

Problema 2

Quali sono gli eventi importanti nei file di log raccolti che aiuteranno a identificare la modalità di ricezione, inoltro ed elaborazione di una richiesta di 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.

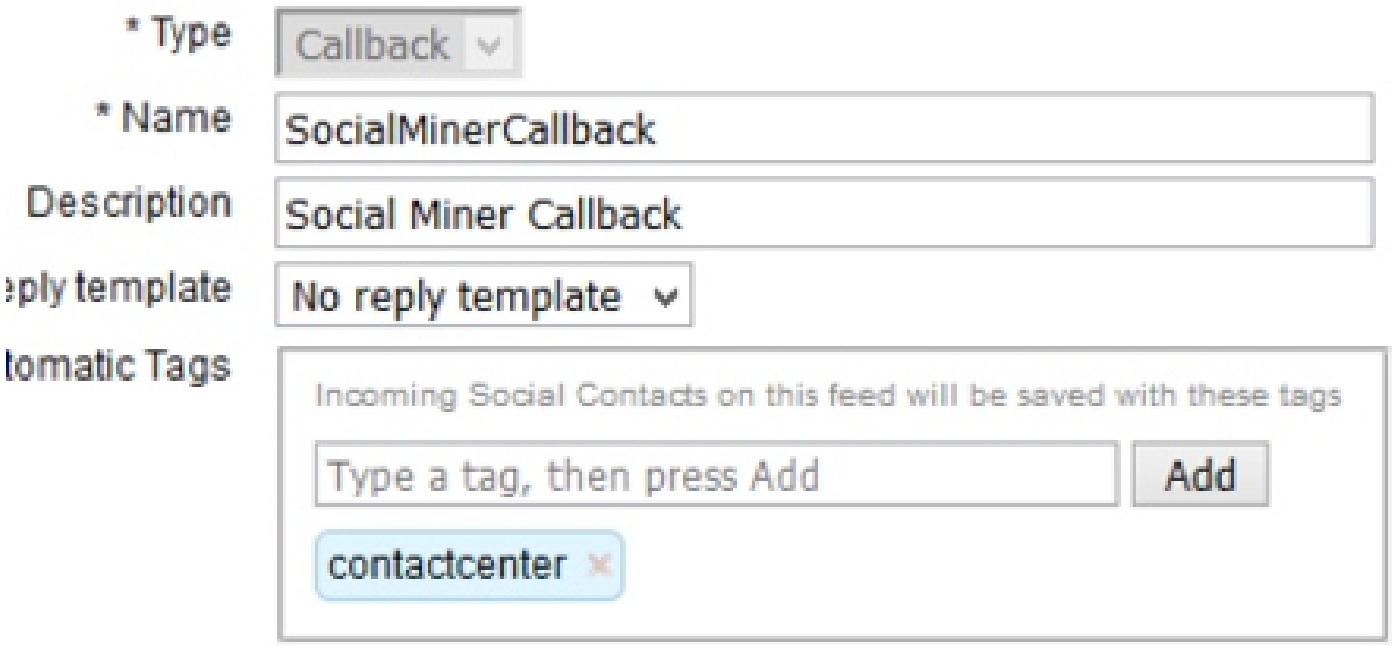
Quando la richiesta di callback a SocialMiner viene inviata dall'applicazione - i log ccpapi mostrano la richiesta di callback in arrivo insieme a un numero socialContactId univoco che il socialminer associa al contatto.

```
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,title=Hel
tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter, tag1, tag2,
tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,
location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,soci
Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialContactS
Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=callb
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=,campai
tag1, tag2,
tag3],oldTags=[],screenPopUrl=http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,
Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus= ,
socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=,hasMoreCont
A DSNotificationEvent received
```

Schermata della configurazione feed in SocialMiner.



- 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/socialcon
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=6D3F8C3510001710000001380AC9E39B]: 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=6D3F8C3
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.c
,changeStamp=0,lastUpdated=1585716181509,ouId=4],screenPopUrl=
http://socialminer.com/results.jsp?scID= 6D3F8C3510000171000001380AC9E39B&
campaignID=SocialMinerCbCampaign,body= ,socialContact=SocialContactBean {
id:6D3F8C3510000171000001380AC9E39B type:SocialContact sourceType:callback title:Help link:
```

https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B sourceLink: author:Binu authorId: publishedDate:Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020 publishedDateLong:1586675813419 createdDate:Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020 socialContactStatus:unread socialContactStatusDate:Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020 socialContactStatusReason:unknown socialContactReportingStatusDate:Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020 socialContactStatusUserId: replyToId: replyToAuthor: replyToAuthorId: categories:[] tags:[contactcenter, tag1, tag2, tag3] feeds:{100000= Feed { **feedId:100000** socialContactId:6D3F8C3510000171000001380AC9E39B type:CALLBACK_FEED}} filters:{} campaigns:{100001= Campaign { campaignId:100001 socialContactId:6D3F8C3510000171000001380AC9E39B status:IN dateAdded:Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020}} integrationAuthToken: integrationAuthToken.tokenGUID:XXXXXXXXX integrationAuthToken.expirationDate:Sun Apr 12 08:16:53 CDT 2020 extensionFields:{location=Boston, mediaAddress=2000} draftResponsePendingReview: draftAction:draft_action_reply chatTranscript:null isInvited:false socialContactInviteStatus:none isSoftLocked:false}]]: A notification was sent out successfully

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_STATU Updating Social Contact state

Nei registri CCPAPI di SocialMiner viene visualizzato lo stato del contatto come 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=Hel tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000, location=Boston},socialContactId=**6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**,socialContactChatIsInvited=false,soci Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],**socialContactStatus=queued**,socialContactS Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=system,socialContactTags=[] 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 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

AttivitàPrecedente = -1:-1:-1

PreferredAgent = Non definito

Servizio = (0) Hex 00000000

CiscoReserved = (0) Esadecimale 0000000

Selettore script: 6666 <— DN script di prenotazione agente

StringaApplicazione1: 2000 <— Numero di richiamata del cliente

StringaApplicazione2: 6D3F8C35100001710000001380AC9E39B

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=6D3F8C35100001710000001380AC9E39B 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=6D3F8C35100001710000001380AC9E39B, 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 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

SkillGroup = (5013) Hex 00001395

Service = non definito

Agente = (5001) Hex 00001389

Informazioni agente:

Etichetta: 2002 <— Estensione agente

StringaApplicazione2:

MRDID = (1) Hex 00000001

Interrompibile = (0) Hex 00000000

Variabile chiamata 1:

Variabile di chiamata 2:

Variabile 3 chiamata:

Variabile di chiamata 4:

Variabile di chiamata 5:

Variabile di chiamata 6:

Variabile di chiamata 7:

Variabile di chiamata 8:

Variabile di chiamata 9:

Variabile di chiamata 10:

- Registri 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:

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, MRDIsInterruptible=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_STA
Updating Social Contact state 0000002442: 10.201.227.155: Apr 12 2020 02:16:53.511 -0500:
%CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Set SocialContactStatus called with:
socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B ;status= handled ; sessionUserId=5001
```

- 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=Hel
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,
Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=handled,socialContact
Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=5001,socialContactTags=[],s
A DSNotificationEvent received
```

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).