

UCCXおよびSocialMiner:Facebook Messengerの統合とチャット後の評価ログ分析

内容

[概要](#)

[背景説明](#)

[SMチャットゲートウェイとは何ですか。](#)

[機能アーキテクチャスナップショット/導入モデル](#)

[インターネット上のパブリックリバースプロキシ \(SocialMiner非表示 \)](#)

[インターネット上のSocialMiner](#)

[関連ログ](#)

[Unified CCX](#)

[ソーシャルマイナー](#)

[トラブルシューティングのチェックリスト](#)

[ステップ1:MessengerプラットフォームでFacebookアプリをオフラインでセットアップします。](#)

[ステップ2 : コールバックURLがアクセス可能である必要があります。](#)

[ステップ3:Facebook APPのレビューが完了し、一般ユーザがアクセスできる状態になる](#)

[ステップ4:SMでWebhookを起動するためのコールバックURLに到達するためのFacebook。](#)

[アプローチ1](#)

[アプローチ2](#)

[アプローチ3](#)

[ステップ5:Facebookページのアクセストークンの検証。](#)

[アプローチ1](#)

[アプローチ2](#)

[アプローチ3](#)

[ステップ6 : プロキシの有無にかかわらずFacebookに到達するSM。](#)

[ステップ7 : チャットゲートウェイサービスのステータス。](#)

[フローのトラブルシューティング](#)

[管理フロー](#)

[チャットフロー](#)

[その他のフロー](#)

概要

このドキュメントでは、Facebook Messengerをカスタマー側のチャネルとして統合し、CCX Web Chat機能 (SocialMiner経由) をアウトオブボックス機能として統合する方法について説明します。

[Facebook Messenger](#)は、Facebookによるインスタントメッセージングサービスおよびアプリケーションです。12億人のユーザを抱える同社は、世界で最大かつ最も人気の高いメッセージングプラットフォームです。

このサービスは[Facebook Messenger Platform](#)を利用しており、企業が消費者と対話したり、他

のサービスと統合したりできるようにします。

背景説明

- エンドユーザ (Facebookユーザでもある) が特定のFacebookページ (Facebookメッセージプラットフォームを使用してCCXに統合) とのチャットを開始して、Finesseエージェントにアクセスし、双方向リアルタイムチャットを実行できるようにします。
- これは主にテキストベースのチャットエクスペリエンスです。つまり、FBMでサポートされているこれらの機能はサポートされていません。イメージ、添付ファイル、ロケーション共有、GIF、ステッカー、いいね、リアクション、音声録音などです。
- CCX導入ごとにサポートされるFBページは1つだけです。
- チャット後の評価機能をサポートします。
- CCX+SMの大規模プロファイルで、1時間あたり2400 FbMのチャットの負荷テストを実施しました。ドキュメントに記載されている制限は、すべてのWebチャット (異なるソースから発信) で2400です。

SMチャットゲートウェイとは何ですか。

チャットゲートウェイサービスは、FB Messengerの統合のためにSocialMinerに導入された新しいnode.jsベースのサービスです。

このサービスは、webhook APIを外部メッセージングサービス (FBメッセージャーなど) に公開し、内部でチャットセッションを管理し、SocialMinerチャットAPIを呼び出す一般的な方法で設計されています。

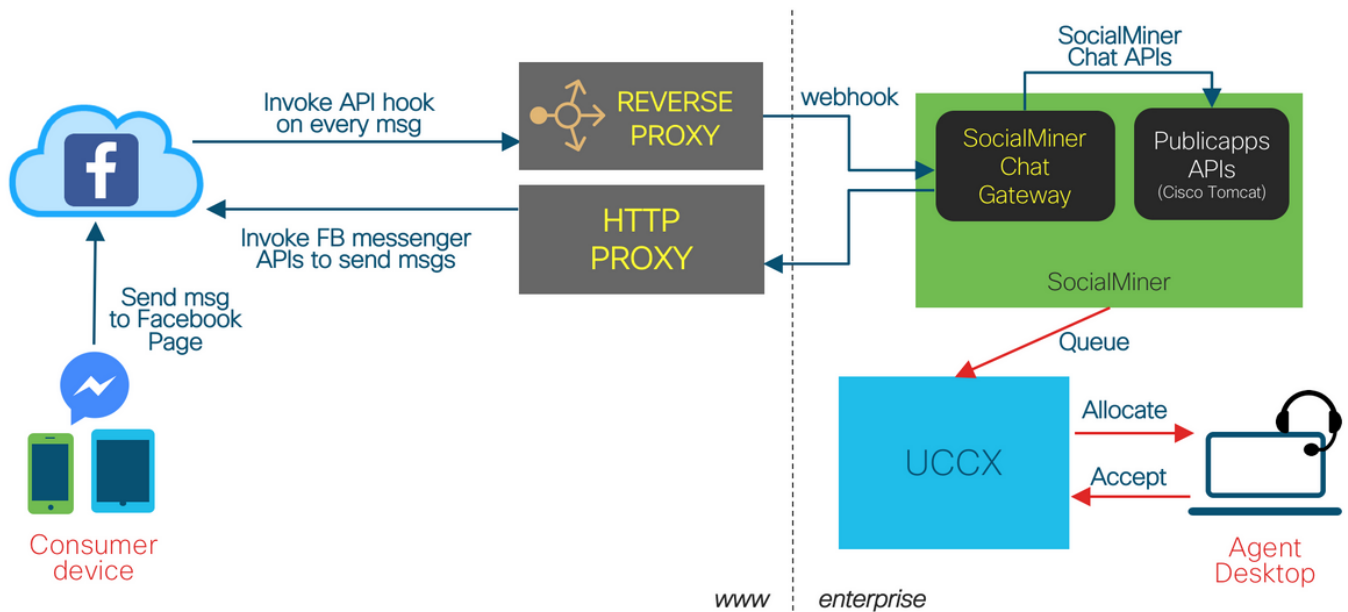
基本的に、これはFBメッセージャー (および将来の他のメッセージングサービス) のチャットセッションを調整するサービスです。

機能アーキテクチャスナップショット/導入モデル

インターネット上のパブリックリバースプロキシ (SocialMiner非表示)

- 単純なリバースプロキシ (Nginx、Apache、HAProxyなどを使用する) は、パブリックホスト名でWeb上に公開されます。
- HTTP要求を特定のポートまたはURLに転送し、インターネットから離れたSocialMinerに転送します。
- SSL終端 (署名付きSSL証明書を使用) にも使用できます。
- シスコでは出荷していません。設計ガイドに記載されているように、ユーザはこれをネットワークに導入する必要があります。

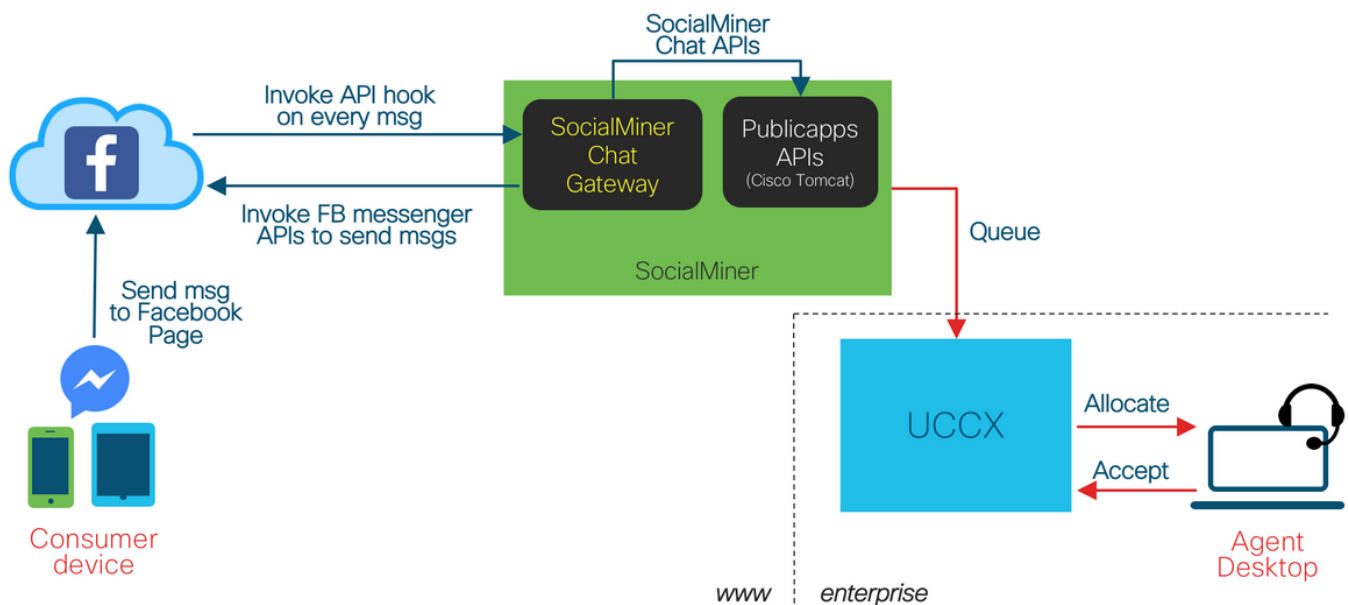
Facebook Messenger Integration – Reverse Proxy on Internet



インターネット上のSocialMiner

- SocialMinerには、Web上にパブリックホスト名があります。
- FBクラウドからSocialMinerへのパブリックルート。

Facebook Messenger Integration – SocialMiner on Internet



関連ログ

Unified CCX

収集するログ：

/opt/cisco/uccx/log/MADM/*:CCX Administrationからのすべてのログ：設定の問題に必要です。

ログレベル：

- ログレベルはCCXサービスアビリティで変更できます。
- [Service Name]:Cisco Unified CCX Administration。
- **ADM_CFG**および**REST_CLIENT**のサブ機能では、ログレベルを（少なくとも）**DEBUGGING**に設定する必要があります。

ソーシャルマイナー

収集するログ：

- /opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/*:SocialMiner Chat Gatewayからのすべてのログ（SIZEベースのローテーション）
- /opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/http/*-access.log:SocialMinerチャットゲートウェイ内で実行されているwebhookサーバからのすべてのHTTPアクセスログ（毎日深夜にローテーション）
- /opt/cisco/mmca/logs/ccppublicapps/*:SocialMinerパブリックチャットAPIのすべてのログ（SIZEベースのローテーション）：チャットフローの問題に必要、チャット後の評価
- /opt/cisco/mmca/logs/runtime/*:SocialMiner Runtimeからのすべてのログ：チャットの問い合わせの注入、処理、イベントの問題に必要です。

これらのログはすべて、次のものを使用して収集できます。

- RTMTログ収集（手動およびスケジュール済み）
- アプリケーションCLI(file get activelog ...)

ログレベル：

SocialMiner Chat Gatewayログには、3つの主要ログレベルがあります。

- **愚か者**：最も優れたロギングレベル、すべてのペイロード、メッセージなどをログにダンプ
- **debug**：デフォルトのログレベル、デバッグレベル
- **info**：基本的なログをダンプします。

これらのログレベルは/opt/cisco/mmca/conf/ccp-chat-gateway/settings.jsonを編集して変更できます。**SocialMiner Chat Gateway**サービスを再起動して有効にする必要があります。これを行うCLIコマンドはありません。このファイルにアクセスするには、ルート/リモートアカウントが必要です。

トラブルシューティングのチェックリスト

ステップ1: MessengerプラットフォームでFacebookアプリをオフラインでセットアップします。

UCCX for FBM機能を設定する前に、顧客がFacebook MessengerプラットフォームでFacebookアプリを作成したことを確認します。

CCX Administrationでこの機能を設定する前に、**特定の一連の作業**を行う必要があります。

Facebookページの作成と所有

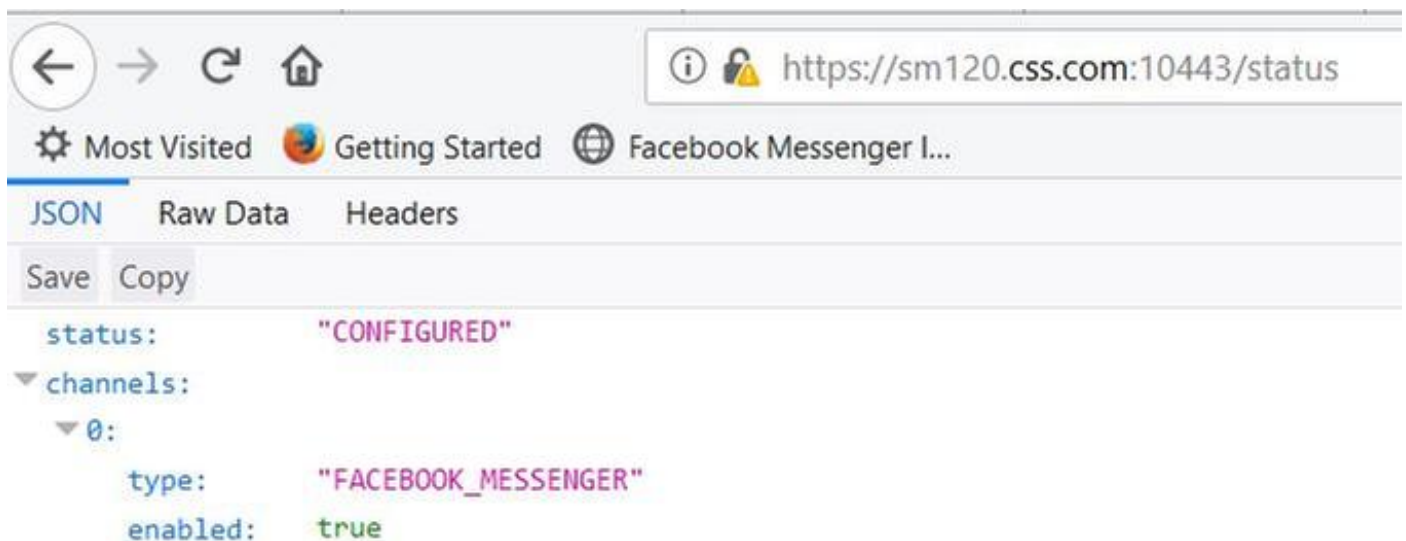
- ユーザは、自身のビジネス/組織用のパブリックFacebookページを所有している必要があります。
- これは、個々のFacebookユーザアカウントでは機能しません。
- Facebookページは、Facebookアプリを作成しようとしているエンティティが所有している必要があります。
- 詳細については、
https://www.facebook.com/help/104002523024878?helpref=about_contentを参照してください。

ステップ2：コールバックURLがアクセス可能である必要があります。

コールバックURL (Webフックの作成中にFacebookで更新) は、facebook.comサーバから一般にアクセスできるURLにする必要があります。プロキシがない場合、Webhook URLはポート10443のSMのURLです。これは次のことを意味します。

ステップ1: SocialMinerが直接パブリックインターネット上にある場合、これはポート10443(<https://<SM FQDN>:10443/fbm>)でSocialMinerホストによって公開されるWebフックのURLです

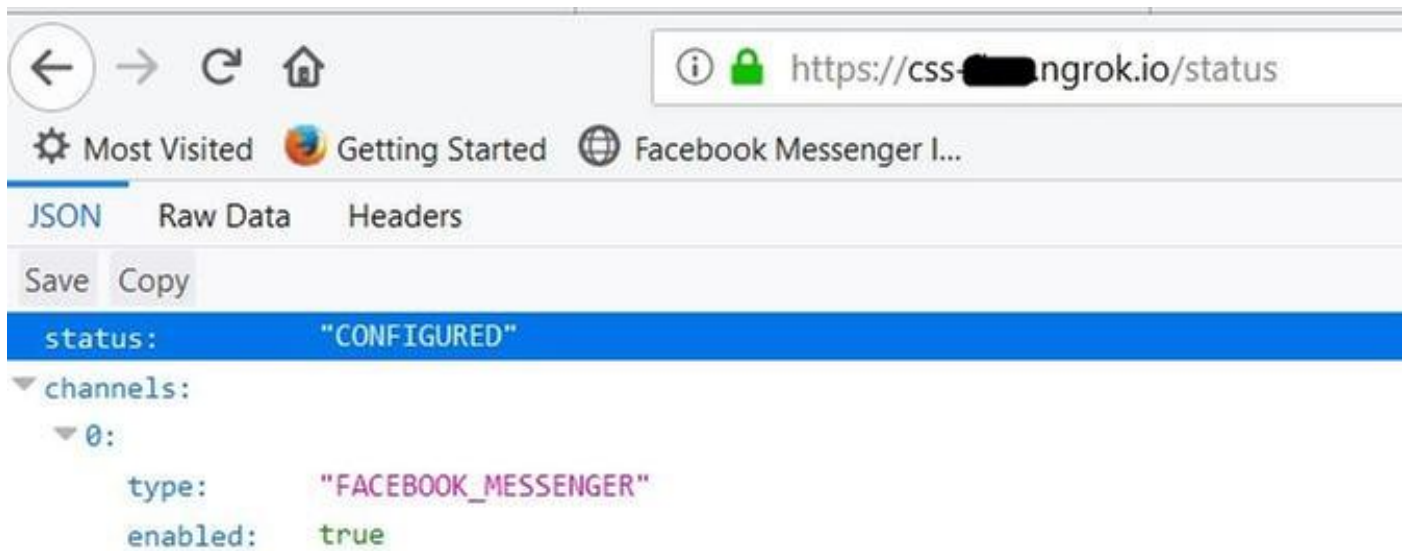
ブラウザでこのURLを使用してFacebook設定のステータスを確認し、設定の観点からすべてが正常に動作していることを確認できます。以下に例を挙げます。



ステップ2：リバースプロキシの背後にSocialMinerが隠れている場合、Webhook URLはポート10443のプロキシサーバのURLです。これはリバースプロキシサーバのURLです (<https://proxy.company.com/fbm>).

このリバースプロキシは、ポート10443(<https://<SM FQDN>:10443/fbm>)でSocialMinerホストによって公開されるwebhook URLに要求をさらに転送する必要があります

例：



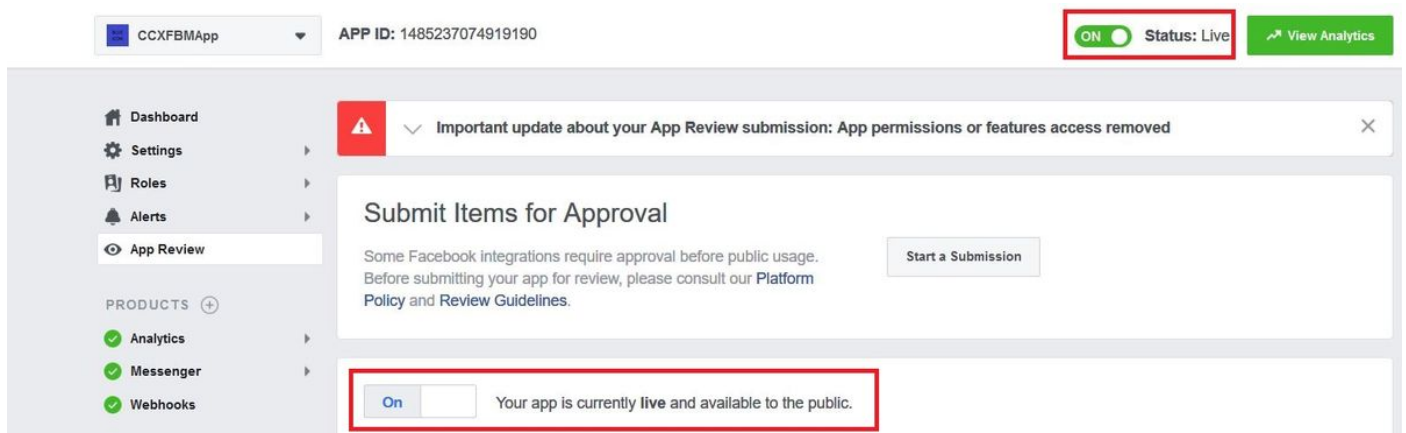
ステップ3:facebook.comへのコールバックURLを提供するホストは、有効なCA署名付きSSL証明書を使用して、セキュアHTTP(HTTPS)経由で要求を処理する必要があります。これがSocialMinerサーバである場合は、自己署名プラットフォーム証明書が有効なCA署名付き証明書に置き換えられていることを確認します。

ステップ4:SocialMinerサーバのポート10443に向かう着信トラフィックがファイアウォールによってブロックされていないことを確認します。このポートにはレートリミッタが実装されており、過剰な不当なトラフィックからサーバを保護します。また、プラットフォーム接続制限ルールもこのポートに適用されます。

ステップ3:Facebook APPのレビューが完了し、一般ユーザがアクセスできる状態になる

<https://developers.facebook.com>で、Facebookアプリの[App Review] セクションで、スイッチが[On] に設定され、アプリが公開されていることを確認します。

また、右上の画像に示すように、アプリのステータスがLiveであることを確認します。



ステップ4:SMでWebhookを起動するためのコールバックURLに到達するためのFacebook。

アプローチ1

<https://developers.facebook.com>で、[Messenger] > [Settings] の下の[Webhooks] セクションに移動し、[Setup Webhooks] を選択します。

[Verify and Save] ボタンをクリックすると、指定された検証トークンを使用して、実際の要求が [facebook.com](https://developers.facebook.com) からコールバックURLに送信されます。

この要求が失敗した場合は、問題を修正しない限り、これらの設定を保存することはできません。問題はインラインで明確に強調表示され、修正する必要があります。

New Page Subscription

Callback URL

https://my-socialminer.com/fbm

The URL couldn't be validated. Callback verification failed with the following errors: curl_errno = 56; curl_error = Received HTTP code 502 from proxy after CONNECT; HTTP Status Code = 502; HTTP Message = Failed to resolve host

New Page Subscription

Callback URL

https://c[REDACTED]ngrok.io/fbm

The URL couldn't be validated. Callback verification failed with the following errors: HTTP Status Code = 403; HTTP Message = Forbidden

アプローチ2

<https://developers.facebook.com>で提供されているテスト機能([Facebook APP] > [Webhooks] セクション)を使用して、後で (設定後に) webhookをテストします

[Test] > [Send to My server]をクリックします。成功すると、図に示すように、FacebookはSMにメッセージを送信します。「サンプルの更新がサーバに正常に送信されました。」

CCXFBApp

APP ID: 1485237074919190

ON Status: Live View Analytics

Dashboard

Settings

Roles

Alerts

App Review

PRODUCTS

Analytics

Messenger

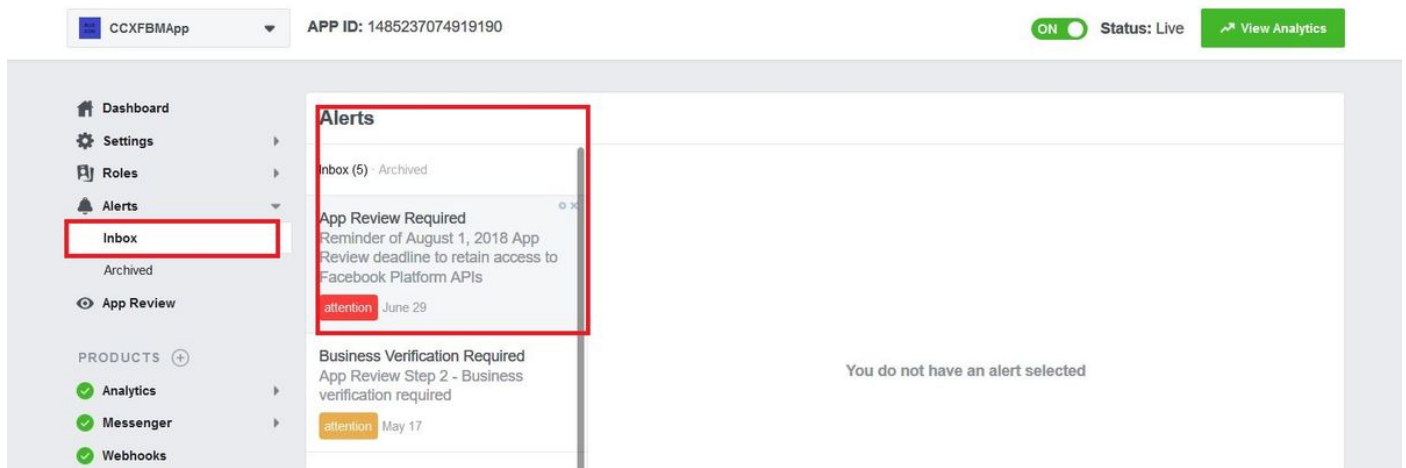
Webhooks

conversations	v2.12	Test	v2.12	Subscribe
culinary_team	v2.12	Test	v2.12	Subscribe
current_location	v2.12	Test	v2.12	Subscribe
description	v2.12	Test	v2.12	Subscribe
email	v2.12	Test	v2.12	Subscribe
feed	v2.12	Test	v2.12	Subscribe



アプローチ3

<https://developers.facebook.com>で、[Alerts] > [Inbox] セクションをチェックし、Facebookからの更新、通知、ニュースがアプリとその機能に影響を与える可能性があるかどうかを確認します。



ステップ5:Facebookページのアクセストークンの検証。

アプローチ1

CCX Administrationで提供されるトークン検証機能を使用します([Subsystems] > [Chat and Email] > [Chat - Facebook Messenger] > [Validate])。

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 

アプローチ2

Facebookが提供する[アクセストークン](#)デバッグツールを使用します。

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 ▾

EAAVG0LRBZCxB4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCagb44cM7JEzq7BujFtMsk78iXfZAdZBBuXpxElu4hnQBgvXYzrCfoL8vYjvYlaZBshfx8pLJm42qbE0FgoEmpREw **Debug**

Access Token Info	
App ID	1485237074919190 : CCXFBMAApp
Type	Page
Page ID	599868773733793 : SocialMiner FBM Integration
App-Scoped User ID Learn More	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

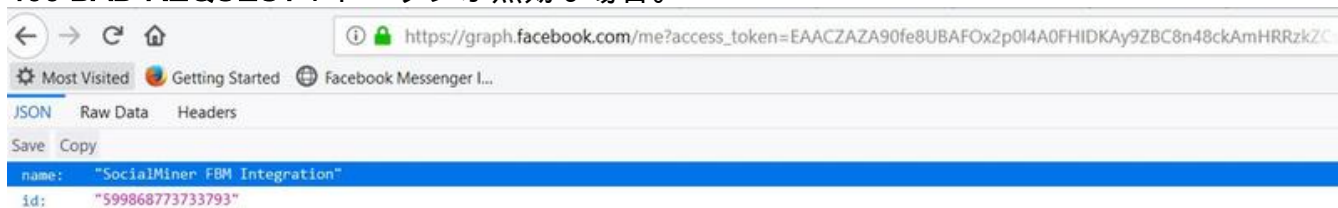
アプローチ3

簡単なHTTP GET要求をFacebookに送信します。

URL = https://graph.facebook.com/me?access_token=<PAGE_ACCESS_TOKEN>

期待する

- 200 OK : トークンが有効な場合。
- 400 BAD REQUEST : トークンが無効な場合。



ステップ6 : プロキシの有無にかかわらずFacebookに到達するSM。

CCX Administrationで提供されるトークン検証機能を使用します([Subsystems] > [Chat and Email] > [Chat - Facebook Messenger] > [Validate])。

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

Validate

Token  Network 

ステップ7：チャットゲートウェイサービスのステータス。

ステータスは、CCX Administration([Subsystems] > [Chat and Email] > [SocialMiner Configuration])で確認できます。

SocialMiner Configuration

 Save  Cancel

Status

 Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save **Cancel**

SocialMiner Status

- Feeds: 
- Campaigns: 
- Notifications: 
- Email Cache: 
- Email Server: 
- SocialMiner Chat Gateway: 
 - Facebook Messenger Integration: Enabled

Reinject Email contacts
Reinject

 *- indicates required item

 *-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name

- ゲートウェイがRUNNING状態でCONFIGURED状態であり、いくつかのチャネル (FACEBOOK MESSENGER)が設定されていることを示します。
- ゲートウェイがRUNNING状態ではないか、UNREACHABLE状態か、何らかの不正な設定によりERABILIZED状態にあることを示します。

Not Configured：ゲートウェイがNOT_CONFIGURED状態であることを示します。チャネルが設定されていません。

[該当なし(Not Applicable)]:Finesseがアクティブ化されていないか、SocialMinerバージョンが設定されていないか、互換性がないことを示します。

Facebook Messengerの統合

このチャネルが有効かどうかを示します。

このチャンネルに記録された最後の障害も示します。断続的なエラーと永続的なエラーを判別するのに便利です。

注：

これらのチャンネル設定は、進行中のチャットを切断しないと動的に有効になることはできないため、**SocialMiner Chat Gateway**サービスを再起動する必要があります。

- Facebookページアクセストークン – pageAccessToken
- Facebook検証トークン – verificationToken

ページアクセストークンまたは検証トークンが変更された場合は、CLIから**SocialMiner Chat Gateway**サービスを再起動します。

utils service restart SocialMiner Chat Gateway

フローのトラブルシューティング

管理フロー

ステップ1：管理者は、[Subsystems] > [Chat and Email] > [Chat-Facebook Messenger] から Facebook Messenger統合ページをロードします（設定されている場合、SocialMinerからチャットゲートウェイ設定を取得します）。

//UCCXチャットゲートウェイ設定を取得するためにREST要求を行っています。

```
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 request 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.

//成功すると、SMはFacebookページアクセストークン、プロキシ設定、キューマッピングを含む問題ステートメント、設定されたメッセージ、チャット評価後の設定、Facebook検証トークンなどのチャットゲートウェイ設定を返します。

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],channels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel@4f3dee[type=FACEBOOK_MESSENGER,auth=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$Auth@6afc6c[pageAccessToken=EAAVG0LRBZCxYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFitMsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifol8vvjjvYIaZBshfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVyJ0QEMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy721u9wyzg7ed1lvjgsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@1e23156[title=1162FBM1,queueId=4],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@115343a[title=1162FBM2,queueId=5],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@117fc9a[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 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.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$Auth@6afc6c[pageAccessToken=EAAVG0LRBZCxYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4cOXw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFitMsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifol8vvjjvYIaZBs hfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVyJ0QE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy721u9wyzg7ed1lvjgsm],enabled=true,problemStatements=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@1e23156[title=1162FBM1,queueId=4],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@115343a[title=1162FBM2,queueId=5],com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig\$Channel\$ProblemStatement@117fc9a[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 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=EAAVG0LRB
 ZCXYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4c0Xw8qgm7BmZCagb44cM7JEzq7BujFIItMsk78ixfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vv
 jjvYIaZBshfx8plLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVYJ0QE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken
 =yy721u9wyzg7edl1vgjsm],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}

ステップ2: 管理者が設定の更新を試みます。

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],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=EAAG0LRB
ZCxYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4c0Xw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFiTmsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vv
jjvYIaZBshfx8pLLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPeFVyJOQE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken
=yy721u9wyzg7ed1lvjgjsm],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]]]
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$HttpProxy@19f922b[enabled=true,host=proxy.esl.cisco.com,port=8080],channels=[com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel@13545e2[type=FACEBOOK_MESSENGER,auth=com.cisco.uccx.rest.sm.model.ChatGatewayConfig$Channel$Auth@7f0248[pageAccessToken=EAAVG0LRBZCXYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4c0Xw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFiTmsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vvjjvYIaZBshfx8pLLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVyJ0QE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja,verificationToken=yy721u9wyzg7ed1lvjgsm],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]]]
```

```
6990: Aug 27 12:45:41.791 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-4] AppAdminUtil: Exiting - updateGatewayConfiguration
```

ステップ3：管理者は設定の検証を試みます。

```
7328: Aug 27 13:02:49.777 EDT %MADM-ADM_CFG-7-UNK:[http-bio-443-exec-14] AppAdminUtil: Entering - validateConfig(EAAVG0LRBZCXYBAHjjnvqBb4MvGHLnlo4c0Xw8qgm7BmZCabg44cM7JEzq7BujFiTmsk78iXfZAdZBBuXpxEIu4hnQBgvXYzrCifoL8vvjjvYIaZBshfx8pLLjm42qbE0FgoEmpREw0YV71Sq4RzRZBPefVyJ0QE5WDMhVNaDsdFGjD8X34mmja, 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()
```

チャットフロー

ステップ1: 新しいお客様 – 「こんにちは」と言い、問題の説明のリストが表示されます。

/opt/cisco/mmca/logs/ccp-chat-gateway/log.logファイル

```
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 ...
```

ステップ2: 新しいチャットリクエストがSMで作成され、通知がUCCXに送信されます。

//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,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[ccx_chat_req],oldTags=[ccx_chat_req],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={h_chatRoom=socialminer_chat.0@conference.127.0.0.1, ccxqueuetag=Chat_Csq4, h_chatOrigin=FACEBOOK_MESSENGER, h_Name=Amar Kumar},socialContactId=7CC18462100001650000000000A5640DC,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT
2018,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialContactStatusDate=Mon Aug 27 14:59:41 EDT
2018,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=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=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[ccx_chat_req],oldTags=[],screenPopUrl=http://sm-fqdn/results.jsp?scID=7CC18462100001650000000000A5640DC,socialContactExtensionFields={},socialContactId=7CC18462100001650000000000A5640DC,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=,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=7CC18462100001650000000000A5640DC][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=7CC18462100001650000000000A5640DC][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>7CC18462100001650000000000A5640DC</id><publishedDate>1535396381792</publishedDate><refURL>http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC</refURL><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>]: Published contact
0000000348: 10.86.64.220: Aug 27 2018 14:59:41.987 -0400: %CCBU_____EVENTING-6-
SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_START:
%[Contact=7CC18462100001650000000000A5640DC][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=7CC18462100001650000000000A5640DC][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>7CC18462100001650000000000A5640DC</id><publishedDate>1535396381792</publishedDate><refURL>http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC</refURL><sourceType>chat</sourceType><status>unread</status><statusReason>unknown</statusReason><statusTimestamp>1535396381798</statusTimestamp><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=7CC18462100001650000000000A5640DC][SOCIAL_CONTACT_LINK=http://localhost/ccp/s
ocialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC]: 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=7CC18462100001650000000000A5640DC&campaignID=CCX_Chat_Campaign,body=<?xml
version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<SocialContact>
  <author>Amar Kumar</author>
  <description></description>
  <extensionFields>
    <extensionField>
      <name>ccxqueueetag</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>7CC18462100001650000000000A5640DC</id>

  <integrationAuthTokenExpirationTimestamp>1535417981795</integrationAuthTokenExpirationTimestamp>
  <integrationAuthTokenGUID>XXXXXXXXXX</integrationAuthTokenGUID>
  <link>http://localhost/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC</link>
  <notificationTag>ccx_chat_req</notificationTag>
  <publishedDate>1535396381792</publishedDate>
  <refURL>http://sm-fqdn/ccp-
webapp/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC</refURL>
  <replyTemplateURL>http://sm-
fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco_agent_ms_chat.jsp</replyTemplateURL>
  <screenPopUrl>http://sm-
fqdn/results.jsp?scID=7CC18462100001650000000000A5640DC&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

```

ステップ3:UCCXが通知を受信します。

//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>7CC18462100001650000000000A5640DC</id>
  <integrationAuthTokenGUID>d73e07bd-ee99-47a8-b623-e582260722f5</integrationAuthTokenGUID>
  <notificationTag>ccx_chat_req</notificationTag>
  <publishedDate>1535396381792</publishedDate>
  <refURL>http://sm-fqdn/ccp-
webapp/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC</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>ccxqueueetag</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
```

ステップ4：エンジンがチャットをキューに追加し、チャットに使用できるエージェントを検索します。

この時点で、CUは「あなたとチャットする専門家を見つける」というメッセージを表示されます。

```
399906: Aug 27 14:59:42.439 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[chatEventConsumer-1] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.listener.jmseven.ChatContactListener : Received Event
[ContactEvent [operation=ADD, contactXML=ContactXML [author=Amar Kumar,
id=7CC18462100001650000000000A5640DC, replyType=chat, notificationTag=ccx_chat_req,
refURL=http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/7CC18462100001650000000000A5640DC,
replyTemplateURL=http://sm-fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco_agent_ms_chat.jsp,
integrationAuthTokenGUID=d73e07bd-ee99-47a8-b623-e582260722f5,
userExtensionFields=[UserExtensionField [name=ccxqueueetag, 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--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] ChatSubsystemLogger: Begin processing for
ChatContactEvent--7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446
399908: Aug 27 14:59:42.447 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.listener.jmseven.ChatContactListener : processADD() - Adding
contact. ContactId: 7CC18462100001650000000000A5640DC, MediaType: CHAT
399909: Aug 27 14:59:42.457 EDT %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 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--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.manager.ContactManager : addContactToQueues() -
contactID:7CC18462100001650000000000A5640DC dispositionReason:UNKNOWNtimestamp:1535396381798
399911: Aug 27 14:59:42.458 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger: In
persistCustomerData. Received contact
ChatContact(Contact[id=7CC18462100001650000000000A5640DC, state=UNKNOWN, dispReason=UNKNOWN])
399912: Aug 27 14:59:42.459 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.manager.ContactManager : Contact with contactID:
7CC18462100001650000000000A5640DC created in memory.
399913: Aug 27 14:59:42.459 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 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--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.allocation.Allocator : Offer Contact:
ChatContact(Contact[id=7CC18462100001650000000000A5640DC, state=UNKNOWN, dispReason=UNKNOWN]) To
Queue: 4
399916: Aug 27 14:59:42.460 EDT %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[ChatContactEvent--
7CC18462100001650000000000A5640DC 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--
7CC18462100001650000000000A5640DC 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--
7CC18462100001650000000000A5640DC 1535396382446] RouteAndQueueSubsystemLogger: Selected agent [
agent7901 ] for handling the contact. Reserving agent.
```

ステップ5 : エージェントは、CUが選択した問題の説明の後でチャットに参加しました。

//ゲートウェイログをチャットする

```
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/7CC18462100001650000000000A5640DC]
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.]
```

ステップ6: SocialMinerからポーリングされたイベント (5秒ごと) : エージェントの参加、ユーザバッファのクリア。

```
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]
```

ステップ7 : エージェントとユーザ間でチャットメッセージを交換する。

```
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.

ステップ8 : エージェントがチャットを終了します (チャット後の評価が有効)。

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.]
```

ステップ9：エージェントがチャットを終了します（チャット後の評価が有効になっていません）。

```
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!]
```

その他のフロー

ステップ1：サービスの起動 – 「SocialMinerチャットゲートウェイ」。

startup.log:サービスの起動、ポートのオープン

```
[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 ...
```

ステップ2：設定をロードする。

startup.log-loading configurations

```
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
```

ステップ3:webhookサーバが起動するまで待ちます。

startup.log:webhookサーバが起動するのを待機しています。

```
[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
```

ステップ4：古いセッションを確認して消去します（1時間に1回）。

古いセッションが見つかり、クリーンアップされました

```
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
```

古いセッションが見つかりません

```
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
```

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。