

Dépannage de la fonction de demande (rappel) de l'agent SocialMiner avec UCCE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème 1](#)

[Solution 1](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de dépannage permettant d'identifier comment une demande d'agent (rappel) est reçue, transmise et traitée par Social Miner lorsqu'elle est configurée avec Unified Contact Center Enterprise (UCCE) via des traces.

Conditions préalables

- Cisco SocialMiner
- UCCE

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur Cisco UCCE 11.6(1) et SocialMiner 11.6.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Le document est divisé en deux sections. La première section montre quelles sont les traces nécessaires et comment collecter ces informations à partir de SocialMiner. Le deuxième se concentre sur la façon dont la demande de rappel provenant de l'application est traitée via SocialMiner et UCCE.

Problème 1

Quelles traces doivent être collectées pour déterminer comment une demande d'agent (rappel) est reçue, transmise et traitée par SocialMiner lorsqu'elle est intégrée à UCCE ?

Solution 1

- Journaux SocialMiner

les journaux cpapi et runtime sont nécessaires pour afficher les événements d'appel. Ces journaux peuvent être téléchargés via

1. À partir de SSH CLI :

fichier get activelog mmca/logs/ccpapi/* récurrent compress

fichier get activelog mmca/logs/runtime/* récurrent compress

2. Utilisez l'outil de surveillance en temps réel Cisco (RTMT) pour télécharger les journaux SocialMiner pour :

- API REST de SocialMiner
- Service d'exécution SocialMiner
- À partir d'UCCE, utilisez le portique Diagnostiquer pour collecter les journaux pour :
 1. Processus PIM PG MR
 2. Processus OPC PG MR
 3. Processus de routeur (rtr)
 4. Processus JGW PG agent
 5. Processus PIM PG agent

Problème 2

Quels sont les événements importants dans les fichiers journaux collectés qui aideront à identifier la manière dont une demande d'agent (rappel) est reçue, transférée et traitée lorsque SocialMiner est intégré à UCCE ?

Solution 2

Analyse du suivi des demandes d'agent (rappel)

Dans l'exemple d'appel ci-dessous, le client du poste **2000** a demandé à être rappelé via une application Web.

Lorsque la demande de rappel à SocialMiner est envoyée par l'application, les journaux ccpapi affichent la demande de rappel qui arrive avec un numéro socialContactId unique que socialminer associe à ce contact.

```
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=He
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
```

Le contact social est mappé sur le centre de **contacts** de balise dans la configuration du flux.

```
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
```

Capture d'écran de la configuration du flux dans SocialMiner.

* Type

* Name

Description

Reply template

Automatic Tags

Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags

- À partir des journaux d'exécution SocialMiner :

Un nouveau contact social est créé lors de la réception d'une demande de rappel.

```
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
```

Le contact social est ajouté à la campagne **SocialMinerCbCampaign** et son état est mis à jour

```
0000000099: y.y.y.y : 12 avril 2020 02:16:53,442 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-
```

```
NO_FILTERS_CONFIGURED :
```

```
%[CAMPAIGN_ID=100001][SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B] :
```

Aucun filtre configuré pour la campagne. Le contact social sera ajouté à la campagne

```
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]
```

```
Updating the social contact's status in the campaign
```

La campagne est mappée sur la notification **SocialMinerCBNotification**. Selon la configuration de notification, le numéro composé UCCE **666** pour le script de réservation d'agent a été récupéré

```
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

Cet ID de flux (**feedId:100 000**) est destiné à la campagne et peut être vérifié à partir de l'URL :
<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

Une nouvelle demande de tâche est envoyée à UCCE via 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
```

L'état du contact social est passé à **En attente** après l'envoi de la demande 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
```

Les journaux CCPAPI de SocialMiner affichent l'état du contact en file d'attente

```
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=He  
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
```

- À partir des journaux UCCE MR PIM

L'application envoie une requête « NEW_TASK » au routeur via la PG MR

02:16:37:130 PG3A-pim3 Trace : Application->PG :

Message = NEW_TASK ; Longueur = 89 octets

ID de dialogue = (12) hexadécimal 0000000c

SendSeqNo = (1) hexadécimal 00000001

MRDomainID = (1) hexadécimal 00000001

TâchePrécédente = -1:-1:-1

PreferredAgent = Non défini

Service = (0) Hex 00000000

CiscoRéservé = (0) hexadécimal 00000000

ScriptSelector : 6666 <— DN du script de réservation d'agent

ChaîneApplication1 : 2000 <— Numéro de rappel du client

ChaîneApplication2 : 6D3F8C3510000171000001380AC9E39B

ServiceDemandé = (1) hexadécimal 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=

- Journaux du routeur

Le routeur sélectionne l'étiquette d'agent 2002 et transmet les informations à la PG CUCM et il notifie la PG MR de la sélection.

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 transmet le message « DO_THIS_WITH_TASK » à l'application.

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:

Message = **DO_THIS_WITH_TASK** ; Longueur = 70 octets

ID de dialogue = (12) hexadécimal 0000000c

SendSeqNo = (1) hexadécimal 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

GroupeCompétences = (5013) 00001395 hexadécimal

Service = Non défini

Agent = (5001) hexadécimal 00001389

Infos agent :

Étiquette: **2002** <— **Extension agent**

ChaîneApplication2 :

MRDID = (1) hexadécimal 00000001

Interruptible = (0) Hex 00000000

Variable d'appel 1 :

Variable d'appel 2 :

Variable d'appel 3 :

Variable d'appel 4 :

Variable d'appel 5 :

Variable d'appel 6 :

Variable d'appel 7 :

Variable d'appel 8 :

Variable d'appel 9 :

Variable d'appel 10 :

- Journaux d'exécution SocialMiner

Réception de la réponse « DO_THIS_WITH_TASK » de UCCE via 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:

Le routeur envoie l'agent poste 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}
```

L'état de la file d'attente est déplacé vers traité après réception du message «
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
```

- Journaux CCPAPI de 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
```

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.