

# Fehlerbehebung für die Funktion "SocialMiner Agent Request (Call back)" (Rückruf) mit UCCE

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem 1](#)

[Lösung 1](#)

[Problem 2](#)

[Lösung 2](#)

## Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte zur Fehlerbehebung beschrieben, um festzustellen, wie eine Agent-Anfrage (Callback) von Social Miner empfangen, weitergeleitet und verarbeitet wird, wenn die Konfiguration mit Unified Contact Center Enterprise (UCCE) über Traces erfolgt.

## Voraussetzungen

- Cisco SocialMiner
- UCCE

## Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

## Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco UCCE 11.6(1) und SocialMiner 11.6.2.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Hintergrundinformationen

Das Dokument ist in zwei Bereiche unterteilt. Der erste Abschnitt zeigt, welche Spuren benötigt werden und wie diese Informationen von SocialMiner gesammelt werden. Der zweite Schwerpunkt

liegt darauf, wie die von der Anwendung eingehende Rückrufanfrage über SocialMiner und UCCE verarbeitet wird.

## Problem 1

Welche Traces sind zu sammeln, um festzustellen, wie eine Agentenanfrage (Callback) bei Integration mit UCCE von SocialMiner empfangen, weitergeleitet und verarbeitet wird.

## Lösung 1

- SocialMiner-Protokolle

Zum Anzeigen der Anruferereignisse sind **ccpapi-** und **Laufzeitprotokolle** erforderlich. Diese Protokolle können über

1. Von der SSH-CLI:

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

```
file get activelog mmca/logs/runtime/* recurs compaches
```

2. Verwenden Sie das Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT), um SocialMiner-Protokolle für herunterzuladen:

- REST-API von SocialMiner
- SocialMiner-Laufzeitdienst
- Verwenden des UCCE-Diagnoseportals zum Erfassen von Protokollen für: MR PG PIM-Prozess MR PG OPC-Prozess Router-Prozess (rtr) Agent PG JGW-Prozess Agent PG PIM-Prozess

## Problem 2

Wichtige Ereignisse in den erfassten Protokolldateien, die bei der Identifizierung der Art und Weise, wie eine Agentenanfrage (Callback) empfangen, weitergeleitet und verarbeitet wird, wenn SocialMiner in UCCE integriert ist.

## Lösung 2

Analyse der Agent Request (Callback)-Ablaufverfolgung

Im folgenden Anrufbeispiel hat der Kunde unter Durchwahl **2000** Rückrufe über eine Webanwendung angefordert.

Wenn die Anwendung eine Rückrufanfrage an SocialMiner sendet, zeigt das ccpapi-Protokoll die Rückrufanfrage zusammen mit einer eindeutigen SocialContactId-Nummer an, die der SocialMiner diesem Kontakt zuordnet.

```
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,ti
```

title=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC\_STATUS\_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],oldTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000, location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent received

Social Contact wird zugeordnet, um **Contact Center** in der Feed-Konfiguration zu kennzeichnen.

0000000592: y.y.y.y : Apr 12 2020 02:16:53.481 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_EVENTING-6-DS\_NOTIFICATION\_EVENT:  
%[DSNotificationEvent=com.cisco.ccbu.ccp.interfaces.nfy.NotificationEvent@16e0cc2[author=,title=,campaignIds=[100001],eventType=SC\_TAGGING,notificationRuleId=0,notificationRuleName=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter, tag1, tag2, tag3],oldTags=[],screenPopUrl=[http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactExtensionFields={},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=\[\],socialContactStatus=socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=\[\],sourceType=,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0](http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactExtensionFields={},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=false,socialContactChatInviteStatus=,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0)]: A DSNotificationEvent received

Screenshot der Feed-Konfiguration in SocialMiner.

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

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

- Aus SocialMiner-Laufzeitprotokollen :

Wenn Sie eine Rückrufanfrage erhalten, wird ein neuer sozialer Kontakt erstellt.

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/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B>]: A new **social contact** was created

Social Contact wird zur Kampagne **SocialMinerCbCampaign** hinzugefügt und wird aktualisiert

0000000099: y.y.y.y: 12. April 2020 02:16:53.442 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CAMPAIGN-6-NO\_FILTERS\_CONFIGURED:

%[CAMPAIGN\_ID=100001][SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C35100017100001380AC9E39B]: Für die Kampagne sind keine Filter konfiguriert. **Der soziale Kontakt wird der Kampagne hinzugefügt.**

```
0000000100: a.a.a.a: Apr 12 2020 02:16:53.445 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-
UPDATING_SOCIAL_CONTACT_CAMPAIGN_STATUS:
 %[CAMPAIGN_ID=100001][CAMPAIGN_NAME=SocialMinerCbCampaign][CAMPAIGN_STATUS=IN][SOCIAL_CONTACT_ID
 =6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL_CONTACT_LINK=https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3
 510000171000001380AC9E39B]: Updating the social contact's status in the campaign
```

Die Kampagne ist der Benachrichtigung **SocialMinerCBNotification** zugeordnet. Gemäß der Benachrichtigungskonfiguration wurde **UCCE-gewählte Nummer 666** für das Agentenreservierungs-Skript abgeholt.

```
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,rul
 e=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.CCENotificationRule@4e1006[scriptSelector=6666,mediaRoutingD
 omain=[com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.MediaRoutingDomain@ca5fa8],campaignId=100001,tags=[con
 tactcenter],id=100002,name=SocialMinerCBNotification,description=
 http://socialminer.com/results.jsp?scID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39BcampaignID=SocialMinerCb
 Campaignhttps://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39BfeedId:100000
```

Diese Feed-ID (**feedId:100000**) ist für die Kampagne bestimmt und kann unter der URL überprüft werden: <https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

Neue Aufgabenanforderung wird über MR PG an UCCE gesendet

```
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
```

Der Status des sozialen Kontakts wurde nach dem Senden der NEUEN\_TASK-Anforderung in die **Warteschlange** geändert.

```
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_CONTA
 CT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state
```

CCPAPI-Protokolle von SocialMiner zeigen den Kontaktstatus als Warteschlange an

```
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,ti
 tle=Help,campaignIds=[100001],eventType=SC_STATUS_CHANGE,notificationRuleId=0,notificationRuleNa
 me=,mediaRoutingDomainId=0,newTags=[contactcenter,tag1,tag2,tag3],oldTags=[contactcenter,
 tag1,tag2,tag3],screenPopUrl=,socialContactExtensionFields={mediaAddress=2000,
 location=Boston},socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B,socialContactChatIsInvited=fal
 se,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoft
 Locked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
 2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=queued,socialC
 ontactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
 2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=system,socialContact
 Tags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A
 DSNotificationEvent received
```

- Von UCCE MR-PIM-Protokolle

Anwendung sendet "NEW\_TASK"-Anfrage über MR PG an Router

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

Message = **NEW\_TASK**; Länge = 89 Byte

DialogID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

PreviousTask = -1:-1:-1

PreferredAgent = Undefined

Service = (0) Hex 00000000

CiscoReserved = (0) Hex 00000000

ScriptSelector: **6666** ← Verzeichnisnummer für Mitarbeiterreservierung

ApplicationString1: **2000** ← Rückrufnummer des Kunden

ApplicationString2: **6D3F8C351000017100001380AC9E39B**

ServiceRequested = (1) Hex 00000001

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

- Router-Protokolle

Der Router wählt das Agent-Label **2002** aus und leitet die Informationen an den CUCM PG weiter und informiert MR PG über die Auswahl.

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 leitet die Nachricht "**DO\_THIS\_WITH\_TASK**" an die Anwendung weiter.

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**; Länge = 70 Byte

DialogID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

SkillGroup = (5013) Hex 0001395

Service = Nicht definiert

Agent = (5001) Hex 0001389

AgentInfo:

Beschriftung: **2002 ← Agent-Erweiterung**

ApplicationString1:

MRDID = (1) Hex 00000001

Unterbrechbar = (0) Hex 00000000

Anrufvariable 1:

Anrufvariable 2:

Anrufvariable 3:

Anrufvariable 4:

Anrufvariable 5:

Anrufvariable 6:

Anrufvariable 7:

Anrufvariable 8:

Anrufvariable 9:

Anrufvariable 10:

- **SocialMiner-Laufzeitprotokolle**

Antwort "**DO\_THIS\_WITH\_TASK**" von UCCE über MR-PIM erhalten

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

Router sendet Agent-Durchwahl **2002**

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

Der Warteschlangenstatus wird nach dem Empfang der Meldung "DO\_THIS\_WITH\_TASK" an die **Verarbeitung** verschoben.

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

#### • SocialMiner-CCPAPI-Protokolle

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