

# Solución de problemas de la función Solicitud de agente de SocialMiner (devolución de llamada) con UCCE

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema 1](#)

[Solución 1](#)

[Problema 2](#)

[Solución 2](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos de solución de problemas para identificar cómo recibe, reenvía y procesa una solicitud de agente (devolución de llamada) mediante Social Miner cuando se configura con Unified Contact Center Enterprise (UCCE) mediante seguimientos.

## Prerequisites

- Cisco SocialMiner
- UCCE

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

## Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco UCCE 11.6(1) y 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

El documento se divide en dos secciones. En la primera sección se muestran los seguimientos

necesarios y cómo recopilar esta información de SocialMiner. En segundo lugar, se centra en cómo se procesa la solicitud de devolución de llamada procedente de la aplicación a través de SocialMiner y UCCE.

## Problema 1

Qué seguimientos se recopilarán para determinar cómo recibe, reenvía y procesa SocialMiner una solicitud de agente (devolución de llamada) cuando se integra con UCCE.

## Solución 1

- Registros de SocialMiner

se necesitan los registros **ccpapi** y **tiempo de ejecución** para ver los eventos de llamada. Estos registros se pueden descargar a través de

1. Desde la CLI de SSH:

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

```
file get activelog mmca/logs/runtime/* recurre compress
```

2. Utilice Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT) para descargar registros de SocialMiner para:

- API REST de SocialMiner
- Servicio de tiempo de ejecución de SocialMiner
- Desde UCCE utilice Diagnostic Portico para recopilar registros para: Proceso PIM MR PGProceso OPC MR PGProceso del router (RTR)Proceso de JGW de PG de agenteProceso PIM de PG de agente

## Problema 2

Qué eventos importantes se producen en los archivos de registro recopilados que ayudarán a identificar cómo se recibe, reenvía y procesa una solicitud de agente (Devolución de llamada) cuando SocialMiner se integra con UCCE.

## Solución 2

Análisis de seguimiento de solicitud de agente (devolución de llamada)

En el siguiente ejemplo de llamada, el cliente de la extensión **2000** solicitó la devolución de llamada a través de la aplicación web.

Cuando la aplicación envía la solicitud de devolución de llamada a SocialMiner, los registros de ccpapi muestran la solicitud de devolución de llamada entrante junto con un número socialContactId único que socialminer la asocia a este contacto.

```
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

El contacto social se asigna a la etiqueta **Contact Center** en la configuración de la fuente.

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]: A DSNotificationEvent received

Captura de pantalla de la configuración de la fuente en SocialMiner.

\* Type: Callback

\* Name: SocialMinerCallback

Description: Social Miner Callback

Reply template: No reply template

Automatic Tags: Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags. Input: Type a tag, then press Add. Add button. Tag: contactcenter

- Desde registros de tiempo de ejecución de SocialMiner :

Se crea un nuevo contacto social cuando se recibe una solicitud de devolución de llamada.

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

El contacto social se agrega a la campaña **SocialMinerCbCampaign** y se actualiza el estado

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

%[CAMPAIGN\_ID=100001][SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]:  
 No hay filtros configurados para la campaña. El contacto social se agregará a la campaña

```
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
```

La campaña se asigna a la notificación **SocialMinerCBNotification**. Según la configuración de notificación, el número marcado UCCE **6666** para el script de reserva de agente se recoge

```
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  
omains=[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
```

Esta ID de fuente (**feedId:100000**) es para la campaña y se puede verificar desde la URL :  
<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

La nueva solicitud de tarea se envía a UCCE a través de 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
```

El estado del contacto social cambió a **cola** después de enviar la solicitud 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_CONTA  
CT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state
```

Los registros de CCPAPI de SocialMiner muestran el estado del contacto en cola

```
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
```

- De los registros MR PIM de UCCE

La aplicación envía la solicitud "NEW\_TASK" al router a través de MR PG

02:16:37:130 PG3A-pim3 Seguimiento: Aplicación->PG:

Mensaje = **NEW\_TASK**; Longitud = 89 bytes

DialogID = (12) Hex 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 0000001

IDdominioMRD = (1) Hex 00000001

Tarea anterior = -1:-1:-1

Agente preferido = No definido

Servicio = (0) Hex 0000000

CiscoReservado = (0) Hex 0000000

ScriptSelector: **6666** ← DN de script de reserva de agente

CadenaDeAplicación1: **2000** ← Número de devolución de llamada del cliente

CadenaDeAplicación2: **6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**

ServicioSolicitado = (1) Hex 0000001

```
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=
```

#### • Registros de router

El router selecciona la etiqueta de agente **2002** y reenvía la información al PG de CUCM y notifica al MR PG la selección.

```
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 reenvía el mensaje "**DO\_This\_WITH\_TASK**" a la aplicación.

```
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:
```

Mensaje = **DO\_ESTE\_CON\_TASK**; Longitud = 70 bytes

DialogID = (12) Hex 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 0000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

Grupo de habilidades = (5013) Hex 0001395

Servicio = No definido

Agente = (5001) Hex 0001389

Información del agente:

Etiqueta: **2002** ← **Extensión de agente**

CadenaDeAplicación2:

MRDID = (1) Hex 0000001

Interrumpible = (0) Hex 0000000

Variable de llamada 1:

Variable de llamada 2:

Variable de llamada 3:

Variable de llamada 4:

Variable de llamada 5:

Variable de llamada 6:

Variable de llamada 7:

Variable de llamada 8:

Variable de llamada 9:

Variable de llamada 10:

- **Registros de tiempo de ejecución de SocialMiner**

Recibido **"DO\_This\_WITH\_TASK"** respuesta de UCCE a través de MR PIM

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

El router envía la extensión de agente **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}
```

El estado de la cola se mueve a **manejado** después de recibir el mensaje **"DO\_ESTA\_CON\_TASK"**

0000385632: y.y.y.y: Apr 12 2020 02:16:53.508 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_MRSS-6-MR\_DATASTORE\_SERVICE:

[%[SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B][SOCIAL\_CONTACT\_STATUS=handled][SOCIAL\_CONTACT\_STATUS\_REASON=EXTERNALLY\_HANDLED]: Updating Social Contact state 0000002442: 10.201.227.155: Apr 12 2020 02:16:53.511 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CCP-DS-API-6-CCP\_DS\_API\_MESSAGE: Set SocialContactStatus called with: socialContactId=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B ;status=handled ; sessionId=5001

### • Registros 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=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