

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

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème 1](#)

[Solution 1](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

Introduction

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

Conditions préalables

- Cisco SocialMiner
- UCCE

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

Components Used

Les informations de 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 les traces nécessaires et comment collecter ces informations auprès de SocialMiner. La seconde se concentre sur la manière 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 **ccpapi** et **runtime** sont nécessaires pour voir les événements d'appel. Ces journaux peuvent être téléchargés via

1. À partir de l'interface de ligne de commande SSH :

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

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

2. Utilisez Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT) pour télécharger les journaux de SocialMiner pour :

- API REST de SocialMiner
- Service d'exécution SocialMiner
- À partir de UCCE, utilisez le portique Diagnostiquer pour collecter les journaux de : Processus PIM MR PGProcessus du CPVP MR PGProcessus du routeur (rtr)Processus JGW du groupe d'agentsProcessus PIM PG Agent

Problème 2

Quels sont les événements importants dans les fichiers journaux collectés qui aideront à identifier comment une demande d'agent (Rappel) est reçue, transférée et traitée lorsque SocialMiner est intégré à UCCE.

Solution 2

Analyse de trace de demande d'agent (rappel)

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

Lorsque la demande de rappel à SocialMiner est soumise par l'application - les journaux ccpapi affichent la demande de rappel entrant avec un numéro socialContactId unique auquel socialminer l'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,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=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
```

Le contact social est mappé à la balise **contact center** 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=, 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
```

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

The screenshot shows the configuration for a 'Callback' flow. The 'Name' field is 'SocialMinerCallback' and the 'Description' is 'Social Miner Callback'. The 'Reply template' is set to 'No reply template'. Under 'Automatic Tags', there is a text input field with the placeholder 'Type a tag, then press Add' and an 'Add' button. A tag 'contactcenter' has been added and is shown in a blue pill with a close button.

- À partir des journaux d'exécution de SocialMiner :

Un nouveau contact social est créé lors de la réception de la 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/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]: 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_____CAMPAGNE-6-NO_FILTERS_CONFIGURÉ :
%[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][SOCIAL_CONTACT_LINK=https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3
510000171000001380AC9E39B]: Updating the social contact's status in the campaign
```

La campagne est mappée à la notification **SocialMinerCBNotification**. Selon la configuration de notification, le numéro UCCE composé **6666** 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,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
```

Cet ID de flux (**feedId : 100000**) 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 en **file d'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_CONTA
CT_STATUS_REASON=EXTERNALLY_HANDLED]: Updating Social Contact state
```

Les journaux CCPAPI de SocialMiner indiquent l'état des contacts 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,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
```

- À partir des journaux UCCE MR PIM

L'application envoie " requête NEW_TASK au routeur via MR PG

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

Message = NEW_TASK ; Longueur = 89 octets

ID de dialogue = (12) hexadécimal 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

PrécédenteTâche = -1:-1:-1

Agent préféré = Non défini

Service = (0) Hex 00000000

CiscoRéservé = (0) Hex 00000000

SélecteurScript : **6666 < : DN de script de réservation d'agent**

ApplicationString1 : **2000 ← Numéro de rappel client**

ApplicationString2 : **6D3F8C35100001710000001380AC9E39B**

ServiceDemandé = (1) Hex 00000001

```
02:16:37:130 PG3A-pim3 Trace: Send INRCMSGNewCall to Router : NEW_CALL RCID=5005 PID=5002 DID=12
DIDRelSeq#=1 GrpDelKey=5006 CRS(RtrDate=-1,RtrCID=-1) RCKSeq#=-1 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A}
OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE CalledParty#=6666 CallingParty#=2000
CED=6D3F8C35100001710000001380AC9E39B MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=10.2.2.1
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=T CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=F CID=0, ServiceReq=1 PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7=
PV8= PV9= PV10=
```

- **Journaux du routeur**

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

```
02:16:37:144 rb-rtr Trace: (12 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153138,304), DN=6666, ANI=2000,
CED=6D3F8C35100001710000001380AC9E39B, RCID=5005, MRDID=1, CallAtVRU=1, OpCode=0 02:16:37:144 rb-
rtr Trace: (12 x 0 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V12: CID=(153138,304), PerID=5000, SGSTID=5013,
AGSTID=5001 NetworkCallFlags=0, InvokeID=629, GREET= 02:16:37:144 rb-rtr Trace: (12 x 0 : 0 0)
Connect: CID=(153138,304), EventSelect=0, ServiceType=0, RCID=5005, Label(s)=2002
```

MR PIM transfère “ 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 000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304 : 1

Groupe de compétences = (5013) Hex 00001395

Service = Non défini

Agent = (5001) Hex 00001389

InfoAgent :

Étiquette : **2002** ← **Extension de l'agent**

ApplicationString2 :

MRDID = (1) Hex 00000001

Interruptible = (0) hexadécimal 0000000

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 de SocialMiner

Réponse **DO_This_WITH_TASK** " reçue par 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:  
70
```

Le routeur envoie le poste d'agent **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_CONT
```

ACT_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

• 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,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, mrdID=1,
mrdIsInterruptible=false, location=Boston,
taskID=153138_304_1},socialContactId=**6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**,socialContactChatIsInvited
=false,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIs
SoftLocked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],**socialContactStatus=handled**,social
ContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=externally_handled,socialContactStatusUserId=5001,socialContactTa
gs=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]]: A
DSNotificationEvent received