

UCCEでのSocialMinerエージェント要求 (コールバック) 機能のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題 1](#)

[解決策 1](#)

[問題 2](#)

[解決策 2](#)

概要

このドキュメントでは、トレースを介してUnified Contact Center Enterprise(UCCE)で設定されている場合に、Social Minerがエージェント要求 (コールバック) を受信、転送、処理する方法を特定するトラブルシューティング手順について説明します。

前提条件

- Cisco SocialMiner
- UCCE

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco UCCE 11.6(1)およびSocialMiner 11.6.2に基づくものです

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

このドキュメントは2つのセクションに分かれています。最初のセクションでは、必要なトレースの内容と、SocialMinerからこの情報を収集する方法を示します。2つ目は、アプリケーション

から受信したコールバック要求がSocialMinerおよびUCCEを介してどのように処理されるかを説明します。

問題 1

UCCEと統合する際にSocialMinerがエージェント要求 (コールバック) を受信、転送、処理する方法を決定するために収集するトレースは何ですか。

解決策 1

• SocialMiner ログ
ccapiとランタイム ログは、コールイベントを表示するために必要です。これらのログは、

1. SSH CLIから :

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

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

2. Cisco Real Time Monitoring Tool(RTMT)を使用して、次のSocialMinerログをダウンロードします。

- SocialMiner REST API
- SocialMiner ランタイム サービス
- UCCEから[Diagnose]ポータルを使用して、のログを収集します。 MR PG PIMプロセスMR PG OPCプロセスルータ(rtr)プロセスAgent PG JGWプロセスエージェントPG PIMプロセス

問題 2

SocialMinerがUCCEと統合されている場合に、エージェント要求 (コールバック) を受信、転送、および処理する方法を特定するのに役立つ、収集されたログファイルの重要なイベントは何ですか。

解決策 2

エージェント要求 (コールバック) トレース分析

次のコール例では、内線2000のお客様がWebアプリケーション経由でコールバックを要求しています。

SocialMinerへのコールバック要求がアプリケーションによって送信されると、ccpapiログには、受信したコールバック要求と、socialminerがこの連絡先に関連付ける一意のsocialContactId番号が表示されます。

```
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=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

ソーシャルコンタクトは、フィード構成でタグ**コンタクトセンター**にマッピングされます。

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

SocialMinerのフィード設定のスクリーンショット。

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 a header "Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags". Below it is a text input field with the placeholder "Type a tag, then press Add" and an "Add" button. A tag "contactcenter" is shown below the input field with a close button (X).

• SocialMinerのランタイム・ログから：
コールバック要求を受信すると、新しいソーシャルコンタクトが作成されます。

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

ソーシャルコンタクトがキャンペーンSocialMinerCbCampaignに追加され、ステータスが更新されました

0000000099:y.y.y.y:2020年4月12 02:16:53.442 -0500:%CCBU_____CAMPAIGN-6-NO_FILTERS_CONFIGURED:%[CAMPAIGN_ID=100001][SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510

000171000001380AC9E39B]:キャンペーンに対して設定されているフィルタはありません。ソーシャルコンタクトがキャンペーンに追加されます

```
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
```

キャンペーンは通知**SocialMinerCBNotification**に**マップ**されます。通知設定に従って、エージェント予約スクリプトのUCCEダイヤル番号**6666**がピックアップされました

```
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
```

このフィードID(**feedId:100000**)はキャンペーン用であり、URL(URL)から確認できます。

<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

新しいタスク要求がMR PG経由でUCCEに送信される

```
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
```

NEW_TASK要求の送信後、ソーシャルコンタクトの**状態がキュー**に変更されました。

```
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
```

SocialMinerのCCPAPIログに、連絡先のステータスがキューに入っているものとして表示される

```
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
```

• UCCE MR PIMログから
アプリケーションがMR PG経由でルータに「NEW_TASK」要求を送信

02:16:37:130 PG3A-pim3トレース : Application->PG:

メッセージ= NEW_TASK;長さ= 89バイト

ID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

PreviousTask = -1:-1:-1

PreferredAgent =未定義

サービス= (0) Hex 00000000

CiscoReserved = (0) Hex 00000000

ScriptSelector:6666 <- エージェントリザベーションスクリプトDN

ApplicationString1:2000 <- カスタマーコールバック番号

ApplicationString2:6D3F8C3510000171000001380AC9E39B

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=
```

・ルータのログ

ルータはエージェントラベル2002を選択し、その情報をCUCM PGに転送し、MR PGに通知します。

```
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は「DO_THIS_WITH_TASK」メッセージをアプリケーションに転送します。

```
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:
```

メッセージ= DO_THIS_WITH_TASK;長さ= 70バイト

ID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

lcmTaskID = 153138:304:1

SkillGroup = (5013) Hex 00001395

サービス=未定義

エージェント= (5001) Hex 00001389

エージェント情報 :

ラベル:**2002 ← エージェント拡張**

ApplicationString2:

MRDID = (1) Hex 00000001

Interruptible = (0) Hex 00000000

コール変数1:

コール変数2:

コール変数3:

コール変数4:

コール変数5:

コール変数6:

コール変数7:

コール変数8:

コール変数9:

コール変数10:

• SocialMinerランタイムログ

MR PIM経由でUCCEから「DO_THIS_WITH_TASK」応答を受信

```
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
```

ルータがエージェント拡張2002を送信

```
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}
```

「DO_THIS_WITH_TASK」メッセージを受信した後、キューのステータスが処理済みに移動する

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ログ

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