

UCCE를 사용하여 SocialMiner 에이전트 요청(콜백) 기능 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제 1](#)

[솔루션 1](#)

[문제 2](#)

[솔루션 2](#)

소개

이 문서에서는 추적을 통해 Unified Contact Center Enterprise(UCCE)로 구성된 경우 Social Miner에서 에이전트 요청(콜백)을 수신, 전달 및 처리하는 방법을 식별하는 문제 해결 단계를 설명합니다.

사전 요구 사항

- Cisco SocialMiner
- UCCE

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE 11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco UCCE 11.6(1) 및 SocialMiner 11.6.2을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

문서는 두 개의 섹션으로 구분됩니다. 첫 번째 섹션에서는 필요한 추적이 무엇이며 SocialMiner에서 이 정보를 수집하는 방법을 보여 줍니다. 두 번째 단계에서는 애플리케이션에서 수신되는 콜백 요청이 SocialMiner 및 UCCE를 통해 처리되는 방식에 중점을 둡니다.

문제 1

UCCE와 통합될 때 SocialMiner에서 에이전트 요청(콜백)을 수신, 전달 및 처리하는 방법을 확인하기 위해 수집할 추적.

솔루션 1

- SocialMiner 로그

ccpapi 및 런타임 로그는 호출 이벤트를 확인해야 합니다. 이러한 로그는

1. SSH CLI에서:

파일 `get activelog mca/logs/ccpapi/* recurls compress`

파일 `get activelog mca/logs/runtime/* recurls compress`

2. Cisco RTMT(Real Time Monitoring Tool)를 사용하여 SocialMiner 로그를 다운로드합니다.

- SocialMiner REST API
- SocialMiner 런타임 서비스
- UCCE에서 진단 포틀릿을 사용하여 다음에 대한 로그를 수집합니다. MR PG PIM 프로세스 MR PG OPC 프로세스라우터(rtr) 프로세스에이전트 PG JGW 프로세스에이전트 PG PIM 프로세스

문제 2

SocialMiner가 UCCE와 통합될 때 에이전트 요청(콜백)이 수신, 전달 및 처리되는 방법을 식별하는데 도움이 되는 수집된 로그 파일에서 중요한 이벤트는 무엇입니까?

솔루션 2

에이전트 요청(콜백) 추적 분석

아래 통화 예에서 내선 번호 **2000**의 고객은 웹 애플리케이션을 통해 콜백을 요청했습니다.

응용 프로그램에서 SocialMiner에 대한 콜백 요청을 제출하면 ccpapi 로그에는 해당 요청과 해당 연락처와 연결하는 고유한 socialContactId 번호와 함께 들어오는 콜백 요청이 표시됩니다.

```
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=fal
se,socialContactChatInviteStatus=none,socialContactIntegrationAuthTokenGuid=,socialContactIsSoft
Locked=false,socialContactPublishedDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactScriptSelector=,socialContactShortUrlIds=[],socialContactStatus=unread,socialC
ontactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT
2020,socialContactStatusReason=unknown,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceTyp
e=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent
received
```

소셜 연락처는 피드 컨피그레이션의 태그 **컨택 센터**에 매핑됩니다.

```
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
```

SocialMiner에서 피드 구성의 스크린샷입니다.

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

- * Type:** Callback (dropdown menu)
- * Name:** SocialMinerCallback (text input)
- Description:** Social Miner Callback (text input)
- Reply template:** No reply template (dropdown menu)
- Automatic Tags:** Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags. Below this is a text input field containing "contactcenter" and an "Add" button.

• SocialMiner 런타임 로그에서:
콜백 요청 수신 시 새 소셜 연락처가 생성됩니다.

```
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
```

소셜 연락처가 캠페인 SocialMinerCbCampaign에 **추가되고** 상태가 업데이트되었습니다.

```
0000000099:y.y.y.y:2020년 4월 12일 02:16:53.442 -0500:%CCBU_____CAMPAIGN-6-NO_FILTERS_CONFIGURED:%[CAMPAIGN_ID=100001][SOCIAL_CONTACT_ID=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]:캠페인에 대해 구성된 필터가 없습니다. 소셜 연락처가 캠페인에 추가됩니다.
```

```
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/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B]: Updating the social contact's status in the campaign
```

캠페인이 알림 SocialMinerCBNotification에 매핑됩니다. 알림 컨피그레이션에 따라 에이전트 예약 스크립트용 UCCE 전화 건 **6666**을 받았습니다.

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=6D3F8C3510000171000001380AC9E39B>**campaignID=SocialMinerCb**
Campaign<https://y.y.y.y/ccp/socialcontact/6D3F8C3510000171000001380AC9E39B>**feedId:100000**

이 피드 ID(**feedId:100000**)는 캠페인용이며 URL:<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

MR PG를 통해 새 작업 요청이 UCCE로 전송됩니다.

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 요청을 보낸 후 소셜 연락처 상태가 대기열로 변경되었습니다.

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 CCPAPI 로그는 연결 상태를 대기열로 표시합니다.

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 로그

애플리케이션은 "NEW_TASK" 요청을 MR PG를 통해 라우터로 전송합니다.

02:16:37:130 PG3A-pim3 추적:애플리케이션->PG:

메시지 = NEW_TASK;길이 = 89바이트

DialogID = (12) 16진수 0000000c

SendSeqNo = (1) 16진수 00000001

MRDomainID = (1) 16진수 00000001

PreviousTask = -1:-1:-1

PreferredAgent = 정의되지 않음

서비스 = (0) 16진수 0000000

CiscoReserved = (0) 16진수 0000000

스크립트 선택기: **6666 ← 에이전트 예약 스크립트 DN**

응용 프로그램 문자열2: **2000 ← 고객 콜백 번호**

응용 프로그램 문자열2: **6D3F8C351000171000001380AC9E39B**

ServiceRequested = (1) 16진수 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=
```

• 라우터 로그

라우터는 에이전트 레이블 **2002**를 선택하고 CUCM PG에 정보를 전달하며 MR PG에 선택 사항을 알립니다.

```
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 PIM은 "DO_THIS_WITH_TASK" 메시지를 애플리케이션에 전달합니다.

```
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:
```

메시지 = **DO_THIS_WITH_TASK**;길이 = 70바이트

DialogID = (12) 16진수 0000000c

SendSeqNo = (1) 16진수 00000001

lcmTaskID = 153138:304:1

직무 그룹 = (5013) 16진수 00001395

서비스 = 정의되지 않음

상담원 = (5001) 16진수 00001389

상담원 정보:

레이블: **2002 ← 에이전트 확장**

응용 프로그램 문자열2:

MRDID = (1) 16진수 00000001

중단 가능 = (0) 16진수 00000000

통화 변수 1:

통화 변수 2:

통화 변수 3:

통화 변수 4:

통화 변수 5:

통화 변수 6:

통화 변수 7:

통화 변수 8:

통화 변수 9:

통화 변수 10:

• **SocialMiner 런타임 로그**

MR PIM을 통해 UCCE에서 "DO_THIS_WITH_TASK" 응답을 받았습니다.

```
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
```

라우터가 에이전트 내선 번호 2002 전송

```
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" 메시지를 수신한 후 대기열 상태가 처리됨으로 이동됨

```
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 ; sessionUserId=5001
```

• **SocialMiner CCPAPI 로그**

```
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=,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