

UCCX 및 SocialMiner: 버블 채팅 및 채팅 후 평가 로그 분석

목차

[소개](#)

[필요한 로그](#)

[버블 채팅 흐름](#)

[로그 분석](#)

[1단계. 클라이언트 콘솔 로그: 채팅하려면 클릭하십시오.](#)

[2단계. SM ccpublicapps: mmca_webhook에 대한 DB dip](#)

[3단계. UCCX MADM: 위젯 구성에 대한 요청을 수신합니다.](#)

[4단계. SM Publicapps:200 위젯 컨피그레이션에 대한 확인](#)

[5단계. 클라이언트 콘솔 로그: JSON으로 세부 정보를 표시하는 클라이언트 브라우저에 대한 응답입니다.](#)

[6단계. SM Publicapps: 수신 채팅 요청](#)

[7단계. SM 런타임: 소셜 연락처가 생성됩니다.](#)

[8단계. SM Publicapps: 생성된 SocialContact를 공용 API로 업데이트합니다.](#)

[9단계. SM 런타임: MADM에서 CCX 웹 서비스 API에 알림을 보냅니다.](#)

[10단계. UCCX MADM: 웹 서비스는 수신 채팅 요청을 표시합니다.](#)

[11단계. UCCX MADM: CCX 엔진에 JMS 메시지를 보냅니다.](#)

[12단계. UCCX MIVR:](#)

[13단계. SM Publicapps: 에이전트 가입 및 채팅 세션이 시작되었습니다.](#)

[14단계. 클라이언트 콘솔 로그: 상담원이 채팅방에 참여합니다.](#)

[15단계. SM Publicapps: 사용자가 채팅방을 나갑니다.](#)

[16단계. 클라이언트 콘솔 로그: 사용자 브라우저에 채팅 등급 성공이 표시됩니다.](#)

[17단계. SM Publicapps: ccpublicapps 브라우저에서 채팅 후 평가를 받습니다.](#)

[18단계. UCCX MIVR: SM에서 XMPP 업데이트를 받았습니다.](#)

[19단계. UCCX MIVR: 데이터베이스에 채팅 등급을 씁니다.](#)

소개

이 문서에서는 버블 채팅 흐름을 작업 버블 채팅의 엔드 투 엔드 로그 분석과 함께 설명하며, 이를 문제 해결을 위한 작업 참조로 사용할 수 있습니다.

UCCX 및 SocialMiner(SM) 11.6(2) 릴리스의 UCCX(Unified Contact Center Express) 솔루션은 새로운 버블 채팅 기능을 추가했습니다.

버블 채팅(또는 채팅 버블) 기능을 사용하면 웹 페이지(스크롤 포함)와 함께 이동하고 완전히 사용자 정의할 수 있는 최소한의 침입 및 부동 채팅 웹 양식을 사용하여 비즈니스에 연결할 수 있으며, 사이트에서 웹 양식을 재배포할 필요 없이 즉시 사용자 정의 내용을 업데이트합니다.

기고자: Jayant Suneja, Arunabh Bhattacharjee, Cisco Engineering.

필요한 로그

전체 흐름을 추적하기 위해 로그에서는 UCCX에 대한 채팅 개시자(고객)를 다룹니다.

- 클라이언트 콘솔 로그: 최종 사용자가 채팅을 시작하는 브라우저 콘솔 로그입니다.
- SM 로그: ccpublicapps 로그, 런타임 로그, tomcat 로그
- UCCX 로그: MIVR 로그(SS_CHAT 및 SS_ROUTEANDQUEUE 디버깅과 함께 엔진 로그), MADM 로그(UCCX_WEBSERVICES와 함께 CCX 관리 로그)입니다.

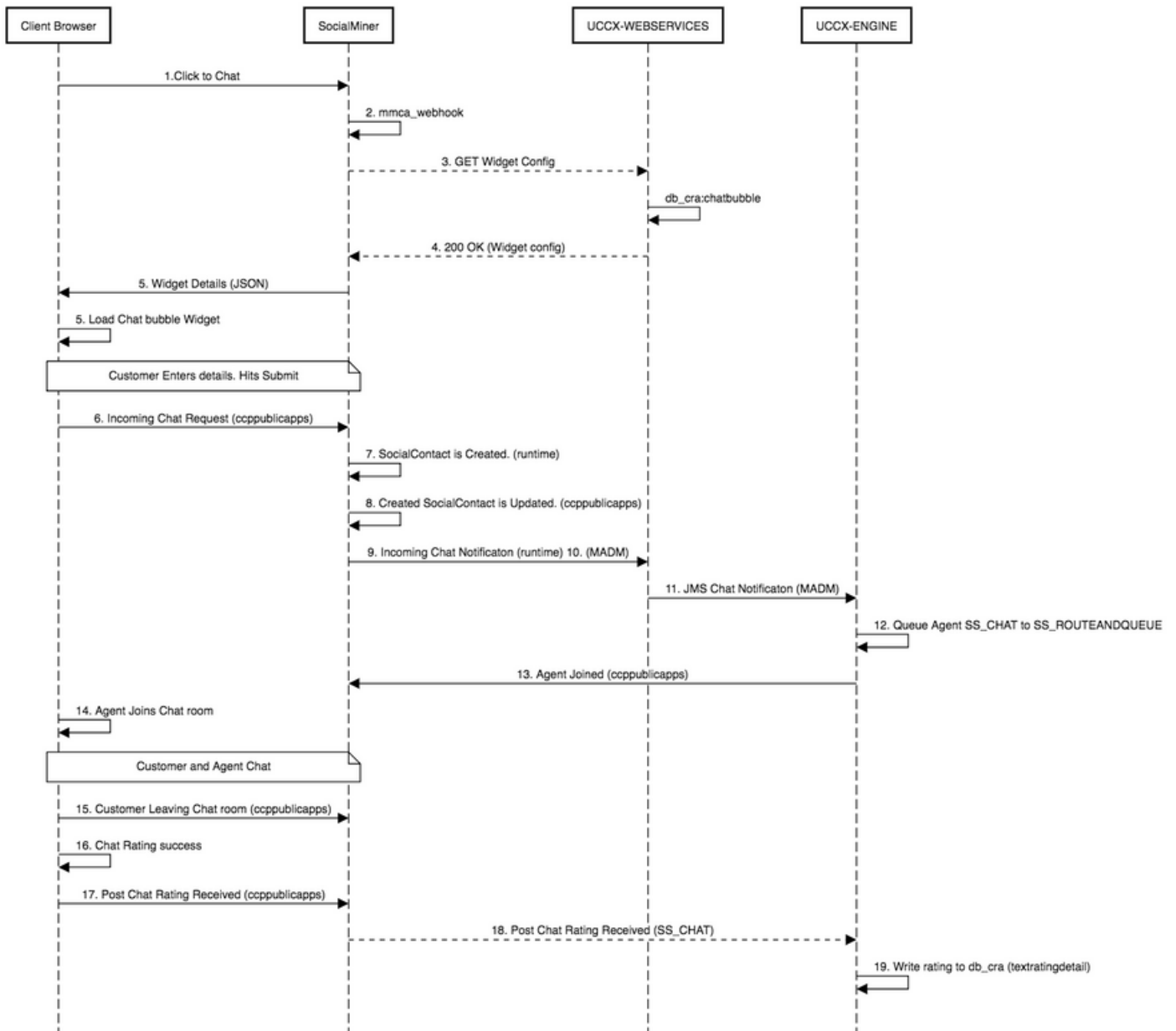
나머지 분석(채팅방이 연결된 후)은 기존 채팅 흐름과 동일합니다(즉, Finesse의 SocialMiner Agent 가젯과 최종 고객(XMPP 터널을 통해 연결된 고객) 간의 간단한 XMPP 이벤트 처리)

버블 채팅 흐름

이 그림에 나타난 19단계로 흐름을 요약할 수 있다.

각 단계는 로그에 요약되어 있습니다.

Bubble Chat flow



로그 분석

고객이 Click to chat(채팅하려면 클릭) 버튼을 클릭하면 채팅 위젯의 JavaScript 코드를 사용하여 Bubble 채팅 양식이 표시됩니다.

Bubble 채팅 양식은 서버측 렌더링을 수행합니다. 여기서 채팅 컨피그레이션을 가져와 최종 사용자가 채팅을 시작할 수 있도록 UI를 로드합니다.

채팅 위젯을 열면 다음 형식으로 구성된 URL이 표시됩니다.

https://<SOCIALMINER>/ccp/ui/BubbleChat.html?host=<SOCIALMINER>&wid=<WIDGET_ID>&secure=true
 <SOCIALMINER> 및 <WIDGET_ID>는 각각 SocialMiner FQDN과 위젯 ID입니다.

여기에서 받은 컨피그레이션은 JSON 형식입니다.

1단계. 클라이언트 콘솔 로그: 채팅하려면 클릭하십시오.

1. 최종 고객이 웹 페이지에서 **Click to chat(클릭하여 채팅)**을 누르면 이 3개의 URL을 통해 SM으로 이동합니다.
2. 위젯 ID는 세 번째 요청에서 전송됩니다.
3. 버블 채팅 창을 로드하려면 이 모든 항목을 200 OK로 반환해야 합니다.

1) GET https://sm-fqdn/ccp/ui/BubbleChat.html?host=sm-fqdn&wid=1&secure=true
[HTTP/1.1 200 OK 0ms]

2) GET https://sm-fqdn/ccp/ui/js/ccp/bubblechat/ccp-chat-components.js
[HTTP/1.1 200 OK 0ms]

3) GET https://sm-fqdn/ccp/bubblechat?wid=1
[HTTP/1.1 200 OK 289ms]

2단계. SM ccpublicapps: mmca_webhook에 대한 DB dip

1. SM은 SM Informix 데이터베이스의 mmca_webhook 테이블에 db dip를 수행하고 위젯 ID의 도움으로 이 수신 채팅 요청에 대한 Webhook URL을 가져옵니다. 우리의 경우, 그것은 **wid=1**이다.
2. 그런 다음 SM은 이 Webhook URL을 사용하여 UCCX에서 위젯 컨피그레이션을 가져옵니다.

0000000323: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:24:09.538 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Fetching bubble chat config from hook url:
<https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

0000000324: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:24:09.538 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Fetching bubble chat config from hook url:
<https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

3단계. UCCX MADM: 위젯 구성에 대한 요청을 수신합니다.

1. MADM의 일부인 UCCX 웹 서비스는 위젯 컨피그레이션을 가져오기 위해 이 요청을 수신합니다.
2. Widget 컨피그레이션에는 글꼴 서체, 색상, 채팅 위젯의 스타일, 양식 정보 등이 포함됩니다.
3. 그런 다음 UCCX는 UCCX Informix(db_cra)의 chatbubble 테이블에서 DB dip 및 fetch 위젯 컨피그레이션을 수행합니다.
4. 이 컨피그레이션은 cppligapps API를 통해 JSON 응답으로 사용자의 브라우저에 반환됩니다.

7199526: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]
ServiceLogger:

Request Url: <https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

7199527: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]
ServiceLogger:

Match Found for <https://uccx-fqdn/uccx-webservices/chat/config/1>

7199528: Aug 06 09:31:21.235 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-14]
ServiceLogger:

ChatResource: Received a chat config GET request for chat widget id : 1

4단계. SM Publicapps:200 위젯 컨피그레이션에 대한 확인

SM은 CCX로 전송된 GET 요청에 대해 200 OK를 수신하여 채팅 위젯 구성을 가져옵니다.

```
10.78.91.166: Aug 06 2018 09:31:21.297 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Received success response within 100 milliseconds
```

```
10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.684 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-PUBLICAPPS_SESSION_CREATED:
 %[session.id=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][session.timeout=300]: ccppublicapps: new
 publicapps
 session
```

5단계. 클라이언트 콘솔 로그: JSON으로 세부 정보를 표시하는 클라이언트 브라우저에 대한 응답입니다.

1. 위의 모든 작업의 일부로 클라이언트 측에서 수신된 JSON 응답 샘플입니다.
2. 이 JSON은 구성된 글꼴, 문제 설명, 수신된 색상 등을 통해 버블 채팅 창을 로드하는 데 사용 됩니다.

참고: 위의 모든 작업은 버블 채팅 창을 로드하기 위해 수행되며, 이제 고객이 세부 정보를 입력하여 컨택 센터와 채팅을 시작할 수 있습니다. 고객이 채팅 세부 정보를 제출한 이후의 흐름은 기존/기존 채팅 흐름과 동일합니다.

```
GET https://sm-fcdn/ccp/bubblechat?wid=1[HTTP/1.1 200 OK 289ms]
```

Response:

```
{ "feedId": "100000", "postChatRatingEnabled": true, "messages": { "agentJoinTimeoutMsg": "All our customer care representatives are busy. You may wait or try again later.", "transcriptPopupPositiveMsg": "Yes", "transcriptPopupMsg": "Chat has ended. Do you want to download the chat transcript?", "transcriptPopupNegativeMsg": "No", "connectivityErrorMsg": "Chat disconnected due to inactivity timeout or connection failure.", "agentLeftMsg": "${agent_alias} has left the chat", "ratingButtonText": "Submit", "offHourMessage": "Sorry, we are not available at the moment.", "textForTypingMsg": "Type your message and press Enter", "agentJoinedMsg": "${agent_alias} has joined", "closeChatPopupMsg": "Do you want to close the chat?", "closeChatPopupNegativeMsg": "No", "ratingLabel": "Rate your chat experience", "chatErrorMsg": "Chat service is currently unavailable. Try later.", "closeChatPopupPositiveMsg": "Yes", "welcomeMessage": "Thank you for contacting us. A customer care representative would assist you soon." }, "contextServiceFieldSets": "", "chatForm": { "bubbleStyle": { "titleText": "CCBU Care Startup", "titleTextColor": "#0AB7D7", "buttonText": "Start Chat", "buttonTextColor": "#FFFFFF", "buttonBackgroundColor": "#0AB7D7", "problemStmntCaption": "Choose a problem statement", "afterResumeNewChatMsg": "New Message", "agentMessageTextColor": "#FFFFFF", "agentMessageBackgroundColor": "#0AC391", "fontFace": "Helvetica" }, "formFields": [ "Title", "Name", "Details", "Email", "PhoneNumber", "AddressLine1", "AddressLine2", "Anything important to note", "Tel\u00e9fono", "C\u00e9dula" ], "problemStatements": { "caption": "Choose a problem statement", "statements": [ { "statement": "Insuarance", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Debit", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Credit", "csqTag": "Chat_Csq1" }, { "statement": "Account", "csqTag": "Chat_Csq1" } ] } }, "proactiveChat": false, "name": "Bubble1162", "id": 1 }
```

6단계. SM Publicapps: 수신 채팅 요청

SM에서 수신 채팅 요청을 받고 소셜 연락처가 생성됩니다.

```
0000001136: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.692 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-
```

CHAT_ROOM_DETAILS: %[Nickname=Jayant Suneja][RoomJid=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1][RoomSubject=Chat with Jayant Suneja][social_contact_id=null]: Create chat room with the following details

7단계. SM 런타임: 소셜 연락처가 생성됩니다.

소셜 연락처는 SocialMiner 엔진(런타임 서비스)에 의해 생성됩니다.

0000399687: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.764 +0530: %CCBU_____FEEDS-6-SOCIAL_CONTACT_CREATED:
%[SOCIAL_CONTACT_ID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][SOCIAL_CONTACT_LINK=<https://sm-fqdn/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6>]: A new social contact was created

8단계. SM Publicapps: 생성된 SocialContact를 공용 API로 업데이트합니다.

소셜 연락처가 생성되었습니다. 업데이트되는 내용은 ccppublicapps 로그에 있습니다.

0000000337: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.767 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-CREATE_SOCIAL_CONTACT: SocialContact successfully created with requestId: y3xQxE
0000001142: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.768 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-CHAT_CREATED:
%[Contact=<https://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6>][Room=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1][Session=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=null]: Chat created

9단계. SM 런타임: MADM에서 CCX 웹 서비스 API에 알림을 보냅니다.

CCX에 새 수신 채팅이 있음을 알리는 알림이 SM에서 CCX 웹 서비스로 전송됩니다.

0008541000: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:38.940 +0530: %CCBU___NOTIFICATION-6-NOTIFICATION_SUCCEEDED:
%[Notification=com.cisco.ccbu.ccp.notification.Notification@1bbee47[enqueueTime=1533528158834,rule=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.HttpNotificationRule@15a2eb1[httpUrl=[http://sm-fqdn/results.jsp?scID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6&campaignID=CCX_Chat_Campaign,body=version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>](https://uccx-fqdn/uccx-webservices/contact,httpUsername= Chat Notification for HA - Backup,description=Created by CCX application as part of CCX chat configuration.,changeStamp=1,lastUpdated=1527579740301,ouId=4],screenPopUrl=<a href=)]
<SocialContact>
<author>Jayant Suneja</author>
<description></description>
<extensionFields>
<extensionField>
<name>AddressLine1</name>
<value>1900</value>
</extensionField>
<extensionField>
<name>AddressLine2</name>
<value>9th street</value>

10단계. UCCX MADM: 웹 서비스는 수신 채팅 요청을 표시합니다.

수신 채팅 연결은 MADM의 CCX에서 UCCX_WEBSERVICES를 디버그로 활성화하여 수신합니다.

```
7199571: Aug 06 09:32:39.079 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-7]
ServiceLogger: New incoming contact : <?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<contactXML>
<author>Jayant Suneja</author>
<id>0D66B2241000016500235A740A4E5BA6</id>
<integrationAuthTokenGUID>d64fe6ac-9687-4ecd-9f00-0e6ec02c6945</integrationAuthTokenGUID>
<notificationTag>ccx_chat_req</notificationTag>
<publishedDate>1533528158684</publishedDate>
<refURL>http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6>
<replyTemplateURL>http://sm-fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco\_agent\_ms\_chat.jsp>
<sourceType>chat</sourceType>
<status>unread</status>
<statusReason>unknown</statusReason>
<statusTimestamp>1533528158756</statusTimestamp>
<tags>
```

11단계. UCCX MADM: CCX 엔진에 JMS 메시지를 보냅니다.

이제 엔진에서 JMS 메시지 버스를 통해 새 연락처를 알려줍니다. 즉, UCCX MADM(Administration Webservice API)에서 MIVR(Engine)에 이 연락처를 대기열에 추가하도록 알립니다.

```
7199573: Aug 06 09:32:39.080 IST %MADM-UCCX_WEBSERVICES-7-UNK:[http-bio-443-exec-7]
ServiceLogger: Sending JMS message to Contact Topic: ContactEvent [operation=ADD,
contactXML=ContactXML [author=Jayant Suneja, id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6,
replyType=chat, notificationTag=ccx_chat_req, refURL=http://sm-fqdn/ccp-webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6, replyTemplateURL=http://sm-fqdn/multisession/ui/templates/reply/cisco\_agent\_ms\_chat.jsp, integrationAuthTokenGUID=d64fe6ac-9687-4ecd-9f00-0e6ec02c6945, userExtensionFields=[UserExtensionField [name=AddressLine1, value=1900], UserExtensionField [name=AddressLine2, value=9th street], UserExtensionField [name=Anything important to note, value=Bill Issue], UserExtensionField [name=Cédula, value=Bill Issue], UserExtensionField [name=Details, value=Test Bubble Chat], UserExtensionField [name=Email, value=xxxx@gmail.com], UserExtensionField [name=Name, value=Jayant Suneja], UserExtensionField [name=PhoneNumber, value=97xxxxxxx], UserExtensionField [name=Teléfono, value=Bill Issue], UserExtensionField [name=Title, value=Mr.], UserExtensionField [name=ccxqueuetag, value=Chat_Csq1], UserExtensionField [name=h_chatOrigin, value=CISCO_BUBBLE], UserExtensionField [name=h_chatRoom, value=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1], UserExtensionField [name=h_widgetName, value=Bubble1162]], tags=[ccx_chat_req], sourceType=chat, status=unread, statusReason=unknown, publishedDate=1533528158684, title=CCX_Chat, campaignPublicId=null, statusTimestamp=1533528158756]]
```

12단계. UCCX MIVR:

채팅 하위 시스템(SS_CHAT)은 채팅 연결을 대기시키고 경로 및 대기열 하위 시스템 (SS_ROUTEANDQUEUE)은 상담원에게 채팅을 할당합니다. 이는 SS_CHAT 및 SS_ROUTEANDQUEUE가 디버깅을 활성화한 UCCX 엔진 로그(MIVR)에서 확인할 수 있습니다.

```
3722751: Aug 06 09:32:39.144 IST %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[pool-8-thread-15] ChatSubsystemLogger:
com.cisco.wf.subsystems.chat.observer.ContactNotificationObserver : Contact Notification
received - ContactNotification [requestId=, contactId=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6,
contactState=QUEUED, handlerQueue=-1, startTime=1533528159105, endTime=-1, queueWaitDuration=0,
handlingDuration=-1,
terminalStateContact=ChatContact(Contact[id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6,state=QUEUED,dispReason=UNKNOWN]), dispositionReason=UNKNOWN, mediaType=CHAT, sequenceNumber=0,
statusTimeStamp=1533528158756]. Notification Type UPDATE
```

3722752: Aug 06 09:32:39.144 IST %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[pool-8-thread-15]
RouteAndQueueSubsystemLogger: ALLOCATED Contact [0D66B2241000016500235A740A4E5BA6] to Agent
[Jabber@ge.nt1]

상담원에게 채팅을 수락하라는 알림이 전송되며 사용자와 상담원 간에 채팅방이 생성됩니다.
이 모든 것의 흐름은 레거시 채팅과 동일하기 때문에 이 흐름에 대한 로그에서 많은 것을 포함하지
않습니다.

13단계. SM Publicapps: 에이전트 가입 및 채팅 세션이 시작되었습니다.

XMPP 터널이 생성되면 채팅 세션이 설정되었습니다. 사용자의 채팅 위젯과 SocialMiner 채팅 가젯
(Finesse에서 호스팅됨)이 이제 XMPP를 통해 연결되고 현재 이벤트를 보내고 받는 것을 볼 수 있
습니다.

```
0000001149: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:46.842 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-  
PRESENCE_EVENT_RECEIVED: %[CustomerNickname=Jayant  
Suneja][Nickname=Jabber@ge.nt1][SocialContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Status=joined]  
[Username=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1/Jabber@ge.nt1]: Received presence event  
0000001152: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:32:51.168 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-  
TYPING_STATUS_RECEIVED:  
%[From=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1/Jabber@ge.nt1][Nickname=Jabber@ge.nt1][SocialCon  
tactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Text=composing]: Typing Status received
```

14단계. 클라이언트 콘솔 로그: 상담원이 채팅방에 참여합니다.

클라이언트 측 로그는 상담원이 채팅방에 참여한다는 것을 보여줍니다. 채팅 위젯에도 같은 내용이
표시됩니다.

```
Mon Aug 06 2018 09:32:48 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Received chat room  
status event of type chatroom_agent_joined
```

참고: 이제 고객이 채팅을 종료합니다. 여기에서는 버블 채팅과 함께 추가된 **포스트 채팅 등급**
의 새로운 기능이 있으므로 기존 채팅과 비교하여 **흐름**이 약간 다릅니다.

15단계. SM Publicapps: 사용자가 채팅방을 나갑니다.

사용자가 채팅에서 나가면 이제 상담원이 채팅방에 혼자 있습니다. 이 경우에도 사용자가 룸을 나
가는 것으로 표시됩니다.

```
0000001185: 10.78.91.166: Aug 06 2018 09:33:26.738 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-  
LEAVE_CHAT_ROOM:  
%[ChatRoomName=socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1][Nickname=Jayant Suneja]  
[User=ccp_chatclient][social_contact_id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]: Leave chat room
```

참고: 채팅 후 등급이 활성화된 경우 사용자가 채팅 후 등급을 제출하면 SM이 이 등급을 받습
니다.

16단계. 클라이언트 콘솔 로그: 사용자 브라우저에 채팅 등급 성공이 표시됩니다.

사용자 브라우저에서 받은 200 OK를 사용하여 채팅 등급을 성공적으로 제출했습니다.

Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Feedback submitted successfully. Response code: 200
Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Successfully ended the chat session. Response code: 200 ccp-chat-components.js:1:14634
Mon Aug 06 2018 09:33:34 GMT+0530 (India Standard Time):CISCO_BUBBLE_CHAT:Successfully cleaned up

17단계. SM Publicapps: ccpublicapps 브라우저에서 채팅 후 평가를 받습니다.

SM에서 받은 평가 피드백

```
10.78.91.166: Aug 06 2018 09:33:34.277 +0530: %CCBU__CCPPUBLICAPPS-6-CHAT_FEEDBACK_RECEIVED :  
%[ChatFeedback=com.cisco.ccbu.ccp.publicapps.api.chat.ChatFeedback@d82623[rating=4]][Session=  
3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]:  
Received chat feedback
```

참고: 평가 정보가 포함된 채팅 피드백을 SM에서 받으면 CCX에 알리기 전에 SM 데이터 저장소의 social 연락처에 정보가 먼저 저장됩니다. SM 데이터 저장소가 다운된 경우 "CCPUBLICAPPS-3-UPDATE_CHAT_SOCIALCONTACT_EXTENSION_FIELD_FAILED" 코드 조각으로 채팅 등급 제출이 실패합니다.

18단계. UCCX MIVR: SM에서 XMPP 업데이트를 받았습니다.

SM은 XMPP 업데이트를 CCX에 전송하여 최종 사용자로부터 받은 등급을 표시합니다.

```
3723269: Aug 06 09:33:34.290 IST %MIVR-SS_CHAT-7-UNK:[Smack Packet Reader (1)]  
ChatSubsystemLogger: createXMPPSession:  
PacketExtensionProvider.parseExtension:<SocialContact><campaignPublicId>CCX_Chat_Campaign</campaignPublicId><extensionFields><extensionField><name>h_chatRoom</name><value>socialminer_chat.16@conference.127.0.0.1</value></extensionField><extensionField><name>h_chatOrigin</name><value>CISCO_BUBBLE</value></extensionField><extensionField><name>C#233;dula</name><value>Bill Issue</value></extensionField><extensionField><name>Details</name><value>Test Bubble Chat</value></extensionField><extensionField><name>PhoneNumber</name><value>97xxxxxxxx</value></extensionField><extensionField><name>h_agentName</name><value>Jabber@ge.nt1</value></extensionField><extensionField><name>h_rating</name><value>4</value>
```

19단계. UCCX MIVR: 데이터베이스에 채팅 등급을 씁니다.

제출된 채팅 등급은 CCX 데이터베이스에 기록되고 UCCX 11.6(2)에 새로 추가된 테이블인 textratingdetail 테이블에 저장됩니다.

이 표의 주 목적은 보고 목적으로 채팅 평가를 저장하는 것입니다.

```
3723276: Aug 06 09:33:34.299 IST %MIVR-SS_ROUTEANDQUEUE-7-UNK:[Smack Listener Processor (1)]  
RouteAndQueueSubsystemLogger: com.cisco.wf.subsystems.routeandqueue.aggregator.historical.  
HistoricalManager : Writing Historical Record: TRDR: ContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6, rating=4, ratingTime=java.util.GregorianCalendar[time=1533528214299,areFieldsSet=true,areAllFieldsSet=true,lienient=true,zone=sun.util.calendar.ZoneInfo[id="GMT",offset=0,dstSavings=0,useDaylight=false,transitions=0,lastRule=null],firstDayOfWeek=1,minimalDaysInFirstWeek=1,ERA=1,
```

YEAR=2018,MONTH=7,WEEK_OF_YEAR=32,WEEK_OF_MONTH=2,DAY_OF_MONTH=6,DAY_OF_YEAR=218,DAY_OF_WEEK=2,
DAY_OF_WEEK_IN_MONTH=1,AM_PM=0,HOUR=4,HOUR_OF_DAY=4,MINUTE=3,SECOND=34,MILLISECOND=299,
ZONE_OFFSET=0,DST_OFFSET=0]

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.