

UCCXおよびSocialMiner:バブルチャットおよびチャット後の評価ログ分析

内容

[概要](#)

[必要なログ](#)

[バブルチャットフロー](#)

[ログ分析](#)

[ステップ1: クライアントコンソールログ: クリックしてチャットします。](#)

[ステップ2: SM ccppublicapps:mmca_webhookへのDBディップ](#)

[ステップ3: UCCX MADM: ウィジェット設定の要求を受信します。](#)

[ステップ4: SM Publicapps:200 OK \(ウィジェットの設定 \) 。](#)

[ステップ5: クライアントコンソールログ: JSONで詳細を表示するクライアントブラウザへの応答。](#)

[ステップ6: SM Publicapps:着信チャットリクエスト。](#)

[ステップ7: SMランタイム: ソーシャルコンタクトが作成されます。](#)

[ステップ8: SM Publicapps:作成したSocialContactをパブリックAPIに更新します。](#)

[ステップ9: SMランタイム: MADMのCCX Webservice APIに通知を送信します。](#)

[ステップ10: UCCX MADM: Webサービスに着信チャットリクエストが表示されます。](#)

[ステップ11: UCCX MADM: JMSメッセージをCCXエンジンに送信します。](#)

[ステップ12: UCCX MIVR:](#)

[ステップ13: SM Publicapps: エージェントの参加とチャットセッションが開始されました。](#)

[ステップ14: クライアントコンソールログ: エージェントがチャットルームに参加します。](#)

[ステップ15: SM Publicapps: ユーザがチャットルームを退出します。](#)

[ステップ16: クライアントコンソールログ: ユーザブラウザにChat Rating Successと表示されます。](#)

[ステップ17: SM Publicapps:ccppublicappsブラウザからチャット後の評価を受信します。](#)

[ステップ18: UCCX MIVR: SMからXMPPアップデートを受信しました。](#)

[ステップ19: UCCX MIVR: チャット評価をデータベースに書き込みます。](#)

概要

このドキュメントでは、バブルチャットのフローと、問題をトラブルシューティングするための作業リファレンスとして使用できる、稼働中のバブルチャットのエンドツーエンドのログ分析について説明します。

UCCXおよびSocialMiner(SM)11.6(2)のリリースに伴い、Unified Contact Center Express(UCCX)ソリューションに新しいバブルチャット機能が追加されました。

バブルチャット(またはチャットバブル)機能を使用すると、Webページと一緒に(スクロールして)移動する最小限の押し付け機能を備えた浮動チャットウェブフォームを使用してビジネスに到達することができます。

著者: Cisco Engineering、Arunabh Bhattacharjee、Jayant Suneja

必要なログ

フロー全体をトレースするために、ログはUCCXへのチャットイニシエータ（お客様）をカバーします。

- クライアントコンソールログ：これらは、エンドユーザがチャットを開始するブラウザコンソールログです。
- SMログ：ccppublicappsログ、runtimeログ、tomcatログ。
- UCCXログ：MIVRログ(SS_CHATおよびSS_ROUTEANDQUEUEデバッグのエンジンログ)、MADMログ(UCCX_WEBSERVICESのCCX Adminログ)。

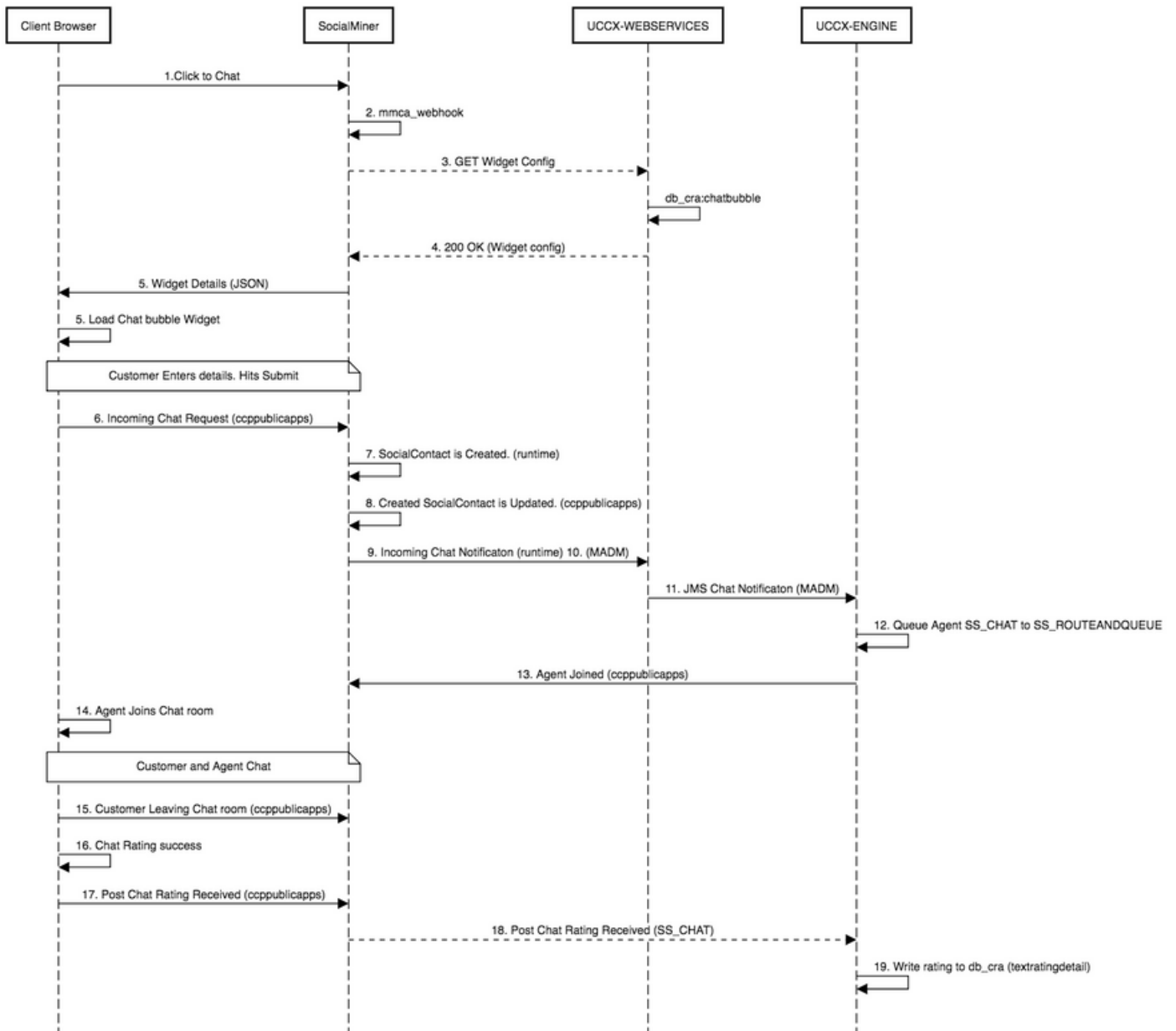
分析の残りの部分（チャットルームが参加した後）は、従来のチャットフローと同じです（つまり、FinesseのSocialMiner Agentガジェットとエンドカスタマー（XMPPトンネル経由で接続している）間の単純なXMPPイベント）

バブルチャットフロー

フローは、次の図に示す19のステップで要約できます。

各ステップはログで概説されています。

Bubble Chat flow



ログ分析

顧客が[Click to chat]ボタンをクリックすると、チャットウィジェットのJavaScriptコードを使用してバブルチャットフォームが表示されます。

バブルチャットフォームはサーバ側のレンダリングを行います。この場合、チャット設定を取得して、エンドユーザがチャットを開始するためのUIをロードします。

チャットウィジェットを開くと、次の形式で設定されたURLが表示されます。

`https://<SOCIALMINER>/ccp/ui/BubbleChat.html?host=<SOCIALMINER>&wid=<WIDGET_ID>&secure=true<SOCIALMINER>`と<WIDGET_ID>は、それぞれSocialMiner FQDNとウィジェットIDです。

ここで受信した設定はJSON形式です。

ステップ1：クライアントコンソールログ：クリックしてチャットします。

1. エンドカスタマーがWebページで[Click to chat] を押すと、これらの3つのURLを介してSMにGETが実行されます。
2. ウィジェットIDは3番目の要求で送信されることに注意してください。
3. これらはすべて正常に200 OKを返し、バブルチャットウィンドウをロードします。

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]

ステップ2:SM ccppublicapps:mmca_webhookへのDBディップ

1. SMはSM Informixデータベースのmmca_webhookテーブルにdb dipを実行し、ウィジェットIDを使用して、この着信チャットリクエストのWebhook URLを取得します。この例では、widegetid=1です。
2. 次に、SMはこのWebフックURLを使用してUCCXからウィジェット設定を取得します。

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>

ステップ3:UCCX MADM:ウィジェット設定の要求を受信します。

1. MADMの一部としてのUCCX Webサービスは、ウィジェット設定を取得するためにこの要求を受信します。
2. ウィジェットの設定には、フォントの書体、色、チャットウィジェットのスタイル、フォーム情報などが含まれます。
3. UCCXはDB dipを実行し、UCCX Informix(db_cra)のchatbubbleテーブルからウィジェット設定を取得します。
4. この設定は、JSON応答としてccppublicapps APIを介してユーザのブラウザに戻されます。

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

ステップ4:SM Publicapps:200 OK (ウィジェットの設定)。

SMは、チャットウィジェット設定を取得するためにCCXに送信したGET要求の200 OKを受信します。

```
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
```

ステップ5 : クライアントコンソールログ : JSONで詳細を表示するクライアントブラウザへの応答。

1. 上記のすべての操作の一部としてクライアント側で受信されたJSON応答のサンプルを次に示します。
2. このJSONは、受け取ったフォント、問題ステートメント、色などを通してバブルチャットウィンドウをロードするために使用されます。

注 : 上記のすべての操作は、顧客がコンタクトセンターとのチャットを開始するために彼の詳細を入力できるようにバブルチャットウィンドウをロードするために行われます。お客様がチャットの詳細を送信した後のフローは、従来のチャットフローと同じです。

```
GET https://sm-fqdn/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 }
```

ステップ6:SM Publicapps:着信チャットリクエスト。

着信チャットリクエストがSMによって受信され、ソーシャルコンタクトが作成されます。

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

ステップ7:SMランタイム : ソーシャルコンタクトが作成されます。

ソーシャルコンタクトは、SocialMinerエンジン (ランタイムサービス) によって作成されます。

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

ステップ8:SM Publicapps:作成したSocialContactをパブリックAPIに更新します。

ソーシャルコンタクトが作成されました。更新はccppublicappsログに表示されます。

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

ステップ9:SMランタイム : MADMのCCX Webservice APIに通知を送信します。

SMからCCXのWebサービスに、新しい着信チャットがあることを通知します。

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@1beea47[enqueueTime=1533528158834,rule=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.HttpNotificationRule@15a2eb1[httpUrl=<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=[http://sm-fqdn/results.jsp?scID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6&campaignID=CCX Chat Campaign,body=version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>](http://sm-fqdn/results.jsp?scID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6&campaignID=CCX Chat Campaign,body=version=)]
<SocialContact>
<author>Jayant Suneja</author>
<description></description>
<extensionFields>
<extensionField>
<name>AddressLine1</name>
<value>1900</value>
</extensionField>
<extensionField>
<name>AddressLine2</name>
<value>9th street</value>

ステップ10:UCCX MADM:Webサービスに着信チャットリクエストが表示されます

。

着信チャット連絡先は、デバッグ用にUCCX_WEBSERVICESが有効になっているMADM上のCCXによって受信されます。

```
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>
```

ステップ11:UCCX MADM:JMSメッセージをCCXエンジンに送信します。

エンジンはJMSメッセージバスを介して新しい連絡先を通知されます。つまり、UCCX MADM(Administration Webservice API)はMIVR (エンジン) にこの連絡先をキューイングするように通知します。

```
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]]
```

ステップ12:UCCX MIVR:

チャットサブシステム(SS_CHAT)はチャットコンタクトをキューイングし、ルートおよびキューサブシステム(SS_ROUTEANDQUEUE)はチャットをエージェントに割り当てます。これは、SS_CHATとSS_ROUTEANDQUEUEがデバッグに対して有効になっているUCCXエンジンログ(MIVR)で確認できます。

```
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]
```

エージェントはチャットを受け入れるように通知を送信され、ユーザとエージェントの間にルームが作成されます。
すべての流れは、このフローのログから多くをカバーしないように、レガシーチャットと同じです。

ステップ13:SM Publicapps:エージェントの参加とチャットセッションが開始されました。

XMPPトンネルが作成されると、チャットセッションが確立されます。ユーザのチャットウィジェットとSocialMinerチャットガジェット (Finesseでホスト) がXMPP経由で接続され、プレゼンスイベントの送受信を確認できます。

```
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][SocialContactID=0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Text=composing]: Typing Status received
```

ステップ14 : クライアントコンソールログ : エージェントがチャットルームに参加します。

クライアント側のログには、エージェントがチャットルームに参加したことが示されます。チャットウィジェットにも同じことが表示されます。

```
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
```

注 : お客様はチャットを終了します。ここでは、バブルチャットで追加されたポストチャット評価の新機能があるため、レガシーチャットと比べてフローが少し異なります。

ステップ15:SM Publicapps : ユーザがチャットルームを退出します。

ユーザがチャットを離れると、エージェントはチャットルームに1人になります。これは、ユーザが部屋を離れることを示します。

```
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

注：チャット後の評価が有効な場合、ユーザがチャット後の評価を送信すると、SMはこのチャット評価を受信します。

ステップ16：クライアントコンソールログ：ユーザブラウザにChat Rating Successと表示されます。

ユーザブラウザで200 OKを使用してチャット評価が正常に送信されました。

```
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
```

ステップ17:SM Publicapps:ccppublicappsブラウザからチャット後の評価を受信します。

SMで受信した評価フィードバック。

```
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
```

注：SMでレート情報を含むチャットフィードバックを受信すると、CCXに通知する前に、その情報がSMデータストアのSocialcontactに最初に保存されます。SMデータストアがダウンしている場合、チャット評価の送信は「CCPPUBLICAPPS-3-UPDATE_CHAT_SOCIALCONTACT_EXTENSION_FIELD_FAILED」のスニペットで失敗します

ステップ18:UCCX MIVR:SMからXMPPアップデートを受信しました。

SMがCCXにXMPPアップデートを送信し、エンドユーザから受け取った評価が反映されます。

```
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>97xxxxxxx</value></extensionField><extensionField><name>h_agentName</name><value>Jabber@ge.nt1</value></extensionField><extensionField><name>h_rating</name><value>4</value>
```

ステップ19:UCCX MIVR:チャット評価をデータベースに書き込みます。

送信されたチャット評価はCCXデータベースに書き込まれ、UCCX 11.6(2)に新しく追加されたテーブルである`textratingdetail`テーブルに保存されます。

この表の主な目的は、レポート用にチャット評価を保存することです。

```
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, lenient=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]
```

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。