

# Problemen oplossen bij aanvraag voor SocialMiner Agent (Call back) met UCCE

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem 1](#)

[Oplossing 1](#)

[Probleem 2](#)

[Oplossing 2](#)

## Inleiding

In dit document worden stappen voor het oplossen van problemen beschreven om te bepalen hoe een agentenverzoek (Terugbellen) door Social Miner wordt ontvangen, doorgestuurd en verwerkt wanneer het met Unified Contact Center Enterprise (UCCE) via sporen is geconfigureerd.

## Voorwaarden

- Cisco SocialMiner
- UCCES

## Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco UCS E11.6(1)
- Cisco SocialMiner 11.6.2

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco UCCE 11.6(1) en SocialMiner 11.6.2

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Achtergrondinformatie

Het document bestaat uit twee delen. In het eerste deel wordt getoond welke sporen er nodig zijn en hoe deze informatie bij SocialMiner kan worden verzameld. Ten tweede wordt aandacht

besteed aan de manier waarop de oproep tot het indienen van voorstellen via SocialMiner en UCCE wordt verwerkt.

## Probleem 1

Welke sporen moeten worden verzameld om te bepalen hoe een agentenverzoek (Terugbellen) wordt ontvangen, doorgestuurd en verwerkt door SocialMiner wanneer geïntegreerd met UCCE.

## Oplossing 1

- blogs van SocialMiner

**cccpapi** en **run** logs zijn nodig om de call events te zien. Deze logbestanden kunnen worden gedownload via

1. Van SSH CLI :

bestand activelog mmca/logs/ccpapi/\* ontvangt comprimeren

bestand activelog mmca/logs/run/\* terugwinnen comprimeren

2. Gebruik Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT) om social Miner-bestanden te downloaden voor:

- REST API voor boekingen met sociale media
- SocialMiner-Runtime-service
- Gebruik Diagnose van een gebied om stammen te verzamelen voor: MR. PG PIM-procesMR. PG OPC-procesRouterproces (rtr)Agent PG JGW-procesAgent PG PIM-proces

## Probleem 2

Wat zijn belangrijke gebeurtenissen in de verzamelde logbestanden die zullen helpen in het identificeren van hoe een agentenverzoek (Terugbellen) wordt ontvangen, doorgestuurd en verwerkt wanneer SocialMiner met UCCE wordt geïntegreerd.

## Oplossing 2

Agent Application (Callback) sporenanalyse

In het onderstaande gespreksvoorbeeld vroeg klant bij extension **2000** om terugbellen via webapplicatie.

Wanneer de terugbellen op SocialMiner wordt aangevraagd - cpapi-weblogs tonen het terugbelverzoek dat samen met een uniek sociaalContactID-nummer komt dat de socialminer bij dit contact heeft.

```
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

Sociaal contact is in kaart gebracht om **contactcenters** te **contacteren** in voedselconfiguratie.

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=unread**,socialContactStatusDate=Sun Apr 12 02:16:53 CDT 2020,socialContactStatusReason=,socialContactStatusUserId=,socialContactTags=[],sourceType=callback,hasMoreContacts=false,numContactsResend=0,numQueuedContact=0]: A DSNotificationEvent received

Screenshot van de voedselconfiguratie in SocialMiner.

The screenshot shows a configuration form for a SocialMiner callback. 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 the text 'Incoming Social Contacts on this feed will be saved with these tags'. Below this is a text input field with the placeholder 'Type a tag, then press Add' and an 'Add' button. A tag 'contactcenter' is already added and shown in a blue pill with a close button.

- Op SocialMiner Runtime staat:

Er wordt een nieuw sociaal contact gecreëerd wanneer je een telefoontje terug kunt ontvangen.

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**

Er wordt sociaal contact toegevoegd aan de campagne **Social MinerCbCampaign** om de status van het blad bij te werken

0000000099: y.y.y.y: 12 apr. 2020 02:16:53.442-0500: %CCBU\_\_\_\_\_CAMPAGNE-6-

NO\_FILTERS\_CONFIGURED

%[CAMPAIGN\_ID=100001][SOCIAL\_CONTACT\_ID=6D3F8C351000171000001380AC9E39B]:  
 Geen filters ingesteld voor de campagne. **Het sociale contact wordt toegevoegd aan de 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
```

Campaign is in kaart gebracht voor kennisgeving aan **SocialMinerCBNotificatie**. Zoals is per  
aanmelding is UCCE met nummer **6666** voor conservatoir beslag ingesteld

```
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
```

Deze feed-id (**feedID:100000**) is bestemd voor campagne en kan worden geverifieerd via URL :  
<https://<socialminer-ip>/ccp-webapp/ccp/feed>

Een nieuw taakverzoek wordt naar UCCE verzonden 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
```

Sociale contactstatus veranderd in **wachtrij** na het verzenden van NEW\_TASK-verzoek.

```
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-blogs tonen contactstatus zoals in de wachtrij geplaatst

```
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
```

- Van UCCE MR PIM-weblogs

Application stuurt "NEW\_TASK" verzoek naar router via MR. PG

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

Bericht = **NEW\_TASK**; Lengte = 89 bytes

DialogID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

MRDomainID = (1) Hex 00000001

Vorige taak = -1:-1:-1

Voorkeursagent = niet gedefinieerd

Service = (0) Hex 00000000

CiscoVoorbehouden = (0) Hex 00000000

Script Selector: **6666** ← **Agent-reserveringscript DN**

ApplicationString1: **2000** ← **Customer callback Number**

ApplicationString2: **6D3F8C3510000171000001380AC9E39B**

Vereiste service = (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=
```

- Routerlogboeken

De router selecteert **het** Agent-label **2002** en stuurt de informatie naar CUCM PG en stelt MR. PG van de selectie in kennis.

```
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 stuurt "**DO\_DEZE\_MET\_TASK**" bericht naar de applicatie.

```
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:
```

Bericht = **DO\_DEZE\_MET\_TASK**; Lengte = 70 bytes

DialogID = (12) Hex 0000000c

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 153138:304: 1

SkillGroup = (5013) Hex 0001395

Service = ongedefinieerd

Agent = (5001) Hex 00001389

AgentInfo:

Etiket: **2002 ← Agent Extension**

ApplicationString2:

MRDID = (1) Hex 00000001

Interrupeerbaar = (0) Hex 00000000

Gespreksvariabele 1:

Gespreksvariabele 2:

Bel Variabele 3:

Bel variabele 4:

Bel variabele 5:

Bel variabele 6:

Bel variabele 7:

Bel variabele 8:

Bel variabele 9:

Bel variabele 10:

- **Tlogs van SocialMiner Runtime**

Ontvangen "**DO\_DEZE\_MET\_TASK**" reactie van 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
```

De router stuurt agent extensie **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, MRDIIsInterruptible=false, SkillGroupId=5013}
```

## De status van de wachtrij wordt verplaatst naar **verwerkt** nadat "DO\_DIT\_MET\_TASK" bericht is ontvangen

```
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-bestanden

```
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
```