UCCX和SocialMiner:气泡聊天和帖子聊天评分日志分析

目录

简介
需要日志
气泡聊天流
日志分析
步骤1.客户端控制台日志：单击开始聊天.
步骤2. SM ccppublicapps:DB dip to mmca_webhook
步骤3. UCCX MADM:接收构件配置的请求。
第4步：SM Publicapps:200 OK on the Widget Config.
步骤5.客户端控制台日志：对客户端浏览器的响应，以JSON显示详细信息。
步骤6. SM公共应用：传入聊天请求。
步骤7. SM运行时：已创建社交联系人。
步骤8. SM公共应用：将创建的SocialContact更新到公共API。
步骤9. SM运行时：将通知发送到MADM上的CCX Webservice API。
步骤10. UCCX MADM:Web服务显示传入的聊天请求。
步骤11. UCCX MADM:将JMS消息发送到CCX引擎。
步骤12. UCCX MIVR:
步骤13. SM Publicapps:座席加入和聊天会话已启动。
步骤14.客户端控制台日志：座席加入聊天室。
步骤15. SM Publicapps：用户离开聊天室。
步骤16.客户端控制台日志：用户浏览器显示聊天评级成功。
步骤17. SM Publicapps:ccppublicapps从浏览器获得“聊天后”评级。
步骤18. UCCX MIVR:从SM接收的XMPP更新。
步骤19. UCCX MIVR:将聊天评分写入数据库。

简介

本文档介绍气泡聊天流程以及工作气泡聊天的端到端日志分析，可作为解决这些问题的工作参考。

发布了UCCX和SocialMiner(SM)11.6(2)的Unified Contact Center Express(UCCX)解决方案添加了新气泡聊天功能。

气泡聊天（或聊天气泡）功能允许您使用干扰最小、浮动的聊天网络表单与业务联系，该聊天网络表单可随网页移动（滚动），完全可自定义，还可以即时更新任何自定义设置，而无需在网站上重新部署网络表单。

作者：Jayant Suneja、Arunabh Bhattacharjee、Cisco Engineering。

需要日志

为了跟踪整个流程，日志会将聊天发起人（客户）记录到UCCX。

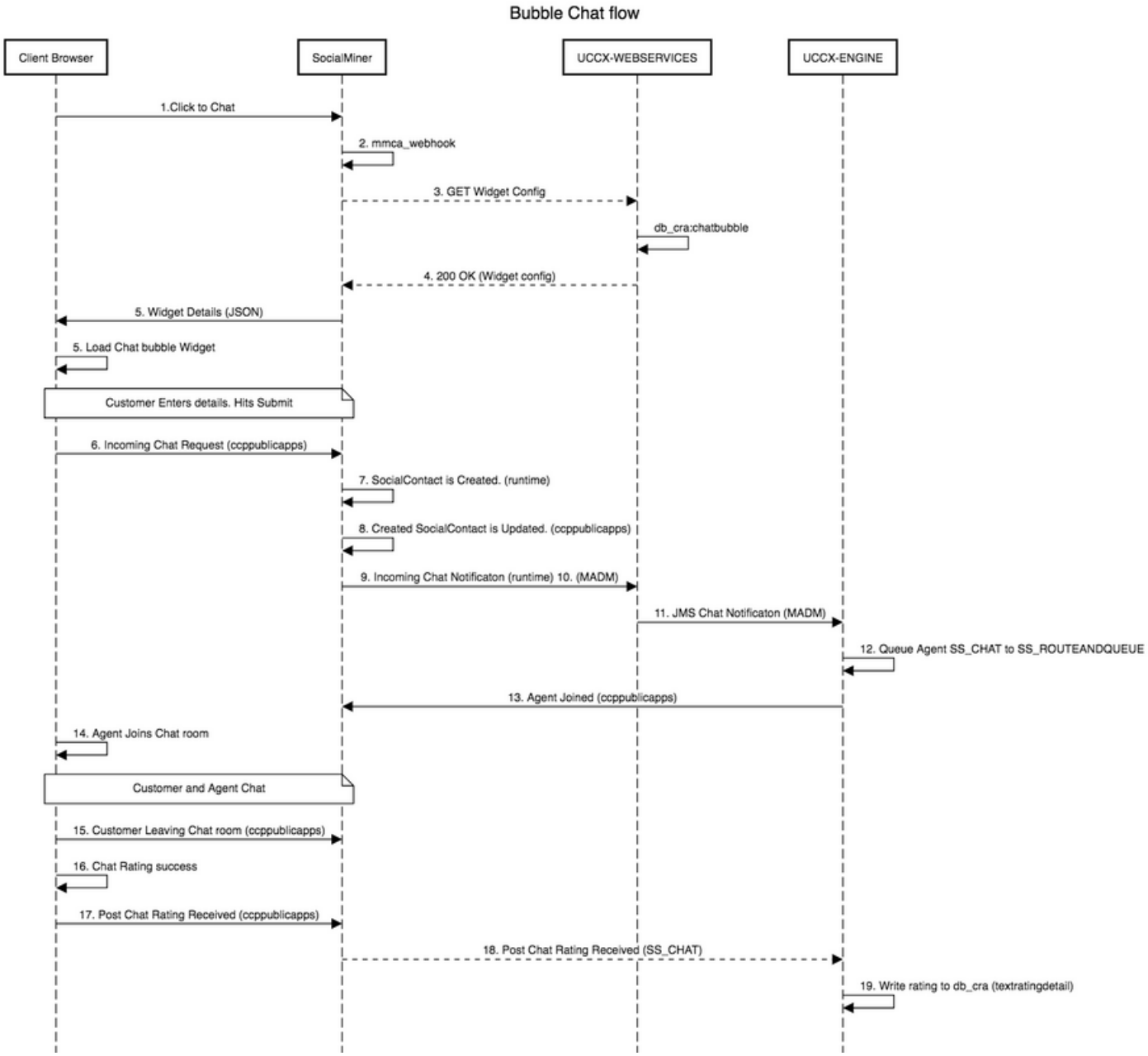
- 客户端控制台日志：以下是最终用户发起聊天时使用的浏览器控制台日志。
- SM日志：**ccppublicapps日志**、运**行时**日志、**tomcat**日志。
- UCCX日志：MIVR日志(带**SS_CHAT**和**SS_ROUTEANDQUEUE**调试的**引擎日志)、MADM日志(带UCCX_WEBSERVICES**的**CCX管理**日志)。

分析的其他部分（加入聊天室后）与传统聊天流（即Finesse上的SocialMiner Agent小工具与通过XMPP隧道连接的最终客户之间的简单XMPP事件）相同

气泡聊天流

可通过此图中所示的19个步骤来总结流量。

日志中概述了每个步骤。



日志分析

当客户点击Click to chat按钮时，系统会使用聊天构件中的JavaScript代码显示Bubble聊天表单。

气泡聊天表单执行服务器端呈现 — 它获取聊天配置以加载UI，以便最终用户开始聊天。

如果打开聊天构件，您将看到以下格式配置的URL:

https://<SOCIALMINER>**/ccp/ui/BubbleChat.html?host=**<SOCIALMINER>**&wid=**<WIDGET_ID>**&secure=true**
<SOCIALMINER>和<WIDGET_ID>分别是SocialMiner FQDN和小部件ID。

此处收到的配置为JSON形式。

步骤1.客户端控制台日志：单击开始聊天.

1. 最终客户在网页上按**Click to chat**后，会通过这三个URL访问SM。
2. 请注意，构件ID将在第三个请求中发送。
3. 所有这些**OK**都应该成功返回，以便加载气泡聊天窗口。

```
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]
```

步骤2. SM ccppublicapps:DB dip to mmca_webhook

1. SM对SM Informix数据库上的**mmca_webhook**表执行db dip，并在构件ID的帮助下获取此传入聊天请求的Webhook URL。在本例中，它是**widegetid=1**。
2. 然后，SM使用此webhook URL从UCCX获取构件配置。

```
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
```

步骤3. UCCX MADM:接收构件配置的请求。

1. 作为MADM一部分的UCCX Web服务收到此请求以获取构件配置。
2. 构件配置包含字体字体、颜色、聊天构件的样式、表单信息等。

3. 然后，UCCX执行数据库读取并从UCCX Informix(**db**_cra)上的**chatbubble**表获取构件配置。

4. 此配置通过**ccppublicapps** API作为JSON响应返回给用户的浏览器。

```
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
```

第4步：SM Publicapps:200 OK on the Widget Config.

SM收到200 OK，用于其发送至CCX以获取聊天构件配置的GET请求。

```
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
```

步骤5.客户端控制台日志：对客户端浏览器的响应，以JSON显示详细信息。

1. 以下是上述所有操作中客户端收到的JSON响应示例。

2. 此JSON用于在收到时通过配置的字体、问题陈述、颜色等加载气泡聊天窗口。

   注意：完成上述所有操作是为了加载气泡聊天窗口，以便客户现在能够填写其详细信息以开始与联系中心聊天。客户提交聊天详细信息后，进一步的流程与传统/传统聊天流程中的流程相同。

```
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","problemStmtCaption":"Choose
a problem statement","afterResumeNewChatMsg":"New
Message","agentMessageTextColor":"#FFFFFF","agentMessageBackgroundColor":"#0AC391","fontFace":"H
elvetica"},"formFields":["Title","Name","Details","Email","PhoneNumber","AddressLine1","AddressL
```

ine2","Anything important to note","Teléfono","Cédula"],"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}

步骤6. SM公共应用：传入聊天请求。

SM收到传入的聊天请求并创建社交联系人：

```
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
```

步骤7. SM运行时：已创建社交联系人。

社交联系人由SocialMiner引擎（运行时服务）创建。

```
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
```

步骤8. SM Publicapps:将创建的SocialContact更新到公共API。

已创建社交联系人的更新可在**ccppublicapps**日志中看到。

```
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
```

步骤9. SM运行时：将通知发送到MADM上的CCX Webservice API。

从SM向CCX Web服务发送通知，通知CCX有新的传入聊天。

```
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"?>
<SocialContact>
<author>Jayant Suneja</author>
<description></description>
<extensionFields>
<extensionField>
```

<name>AddressLine1</name>
<value>1900</value>
</extensionField>
<extensionField>
<name>AddressLine2</name>
<value>9th street</value>

步骤10. UCCX MADM:Web服务显示传入的聊天请求。

传入聊天联系人由CCX在MADM上接收，并启用了UCCX_WEBSERVICES进行调试。

```
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>
```

步骤11. UCCX MADM:将JMS消息发送到CCX引擎。

引擎现在通过JMS消息总线通知新联系人，即UCCX MADM(Administration Webservice API)通知MIVR（引擎）对此联系人进行排队。

```
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]]
```

步骤12. UCCX MIVR:

聊天子系统(SS_CHAT)对聊天联系人进行排队，路由和队列子系统(SS_ROUTEANDQUEUE)将聊

天分配给座席。这在UCCX引擎日志(MIVR)中看到，启用了SS_CHAT和SS_ROUTEANDQUEUE进行调试。

```
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,dispRe
ason=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]
```

向座席发送接受聊天的通知，并在用户和座席之间创建房间。
所有这一切的流程与旧聊天相同，因此不会从此流程的日志中覆盖太多内容。

步骤13. SM Publicapps:座席加入和聊天会话已启动。

创建XMPP隧道后，已建立聊天会话。用户的聊天构件和SocialMiner聊天小工具（在Finesse上托管）现在通过XMPP连接，您可以看到正在发送和接收的在线状态事件。

```
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
```

步骤14.客户端控制台日志：座席加入聊天室。

客户端日志显示代理加入聊天室。聊天构件中也会显示相同的内容。

```
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
```

> **注意**：客户现在可以结束聊天了。与旧式聊天相比，此处的流量略有不同，因为新增了气泡聊天功能**的聊天后**评分功能。

步骤15. SM Publicapps：用户离开聊天室。

用户离开聊天室，现在座席独自进入聊天室。这也会显示用户离开房间。

```
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
```

注意：如果启用帖子聊天评级，则用户提交帖子聊天评级后，SM会收到此聊天评级。

步骤16.客户端控制台日志：用户浏览器显示聊天评级成功。

使用用户浏览器上收到的200 OK成功提交聊天评级。

```
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
```

步骤17. SM Publicapps:ccppublicapps从浏览器获得“聊天后”评级。

对SM收到的反馈进行评分。

```
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
```

注意：当SM收到包含评分信息的聊天反馈时，该信息首先保存在SM数据存储上的社交联系人中，然后通知CCX。如果SM datastore发生故障，提交聊天评级会失败，并显示“CCPPUBLICAPPS-3-UPDATE_CHAT_SOCIALCONTACT_EXTENSION_FIELD_FAILED”片段

步骤18. UCCX MIVR:从SM接收的XMPP更新。

SM向CCX发送XMPP更新，通知它从最终用户收到的评级。

```
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</campa
ignPublicId><extensionFields><extensionField><name>h_chatRoom</name><value>socialminer_chat.16@c
onference.127.0.0.1</value></extensionField><extensionField><name>h_chatOrigin</name><value>CISC
O_BUBBLE</value></extensionField><extensionField><name>C&amp;#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></extensionFi
eld><extensionField><name>h_rating</name><value>4</value>
```

步骤19. UCCX MIVR:将聊天评分写入数据库。

提交的聊天评分会写入CCX数据库并保存在**textratingdetail**表中，此表是UCCX 11.6(2)上新添加的表。

此表的主要用途是存储聊天评级以供报告。

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=**0D66B22410000165002 35A740A4E5BA6**, **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]

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。