

# UCS en SocialMiner: Bubble Chat en post Chat Rating Log Analysis

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Vastlegging vereist](#)

[Bubble Chat-stroom](#)

[Logboekanalyse](#)

[Stap 1. Logbestanden van clientconsole: Klik om te chatten.](#)

[Stap 2. SCM cublicapps: DB-dip naar mmca webhook](#)

[Stap 3. UCS MADM: Ontvangt een aanvraag voor de widget configuratie.](#)

[Stap 4. SM Publicapps:200 OK op de Widget Config.](#)

[Stap 5. Logbestanden van de clientconsole: Reactie op client browser die details in JSON toont.](#)

[Stap 6. SM-publicaties: Inkomende Chataanvraag.](#)

[Stap 7. SM-uitvoering: Sociale contacten worden gecreëerd.](#)

[Stap 8. SM-publicaties: Werkt de gemaakte SocialContact bij aan de openbare API.](#)

[Stap 9. SM-uitvoering: Verzendt de melding naar CCX Webservice API op MADM.](#)

[Stap 10. UCS MADM: Webservices toont Inkomende Chat Aanvraag.](#)

[Stap 11. UCS MADM: Verzend JMS bericht naar CCX Engine.](#)

[Stap 12. UCX MIVR:](#)

[Stap 13. SM Publicapps: Agent treedt toe en chats sessie is gestart.](#)

[Stap 14. Logbestanden van clientconsole: Agent treedt toe in de chatruimte.](#)

[Stap 15. SM Publicapps: Gebruiker verlaat de Chatruimte.](#)

[Stap 16. Logbestanden van clientconsole: Gebruikersbrowser toont Chat Rating Success.](#)

[Stap 17. SM Publicapps: ccppublicapps ontvangt de Post Chat Rating van de browser.](#)

[Stap 18. UCX MIVR: XMPP-update ontvangen van SM.](#)

[Stap 19. UCX MIVR: Schrijf Chat waardering naar database.](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de Bubble-chatstroom samen met de end-to-end loganalyse voor een werkende bellenchat, die kan worden gebruikt als een werkverwijzing om de problemen op te lossen.

De Unified Contact Center Express (UCCX) oplossing met de release van UCCX en SocialMiner (SM) 11.6(2) hebben de nieuwe functie voor bellenchatten toegevoegd.

De Bubble Chat (of Chat Bubble) functie stelt u in staat om een bedrijf te bereiken met behulp van een minimaal opdringerige, drijvende chat webform die zich verplaatst met de webpagina (met scrollen), is volledig aanpasbaar en werkt ook direct elke aanpassing bij zonder de noodzaak om het webformulier opnieuw te implementeren op de site.

Bijgedragen door Jayant Suneja, Arunabh Bhattacharjee, Cisco Engineering.

# Vastlegging vereist

Om de hele stroom te traceren, logboeken dekken de chat initiator (klant) naar de UCCX.

- Logbestanden van clientconsole: Dit zijn de browser console logboeken waar de eindgebruiker de chat initieert.
- SM-logbestanden: **ccppublicapps** logs, **runtime** logs, **tomcat** logs.
- UCS X-logs: MIVR-logboeken ( Engine logs met **SS\_CHAT** en **SS\_ROUTEANDQUEUE** debugging), MADM-logboeken (**CCX Admin** logboeken met **UCCX\_WEBSERVICES**).

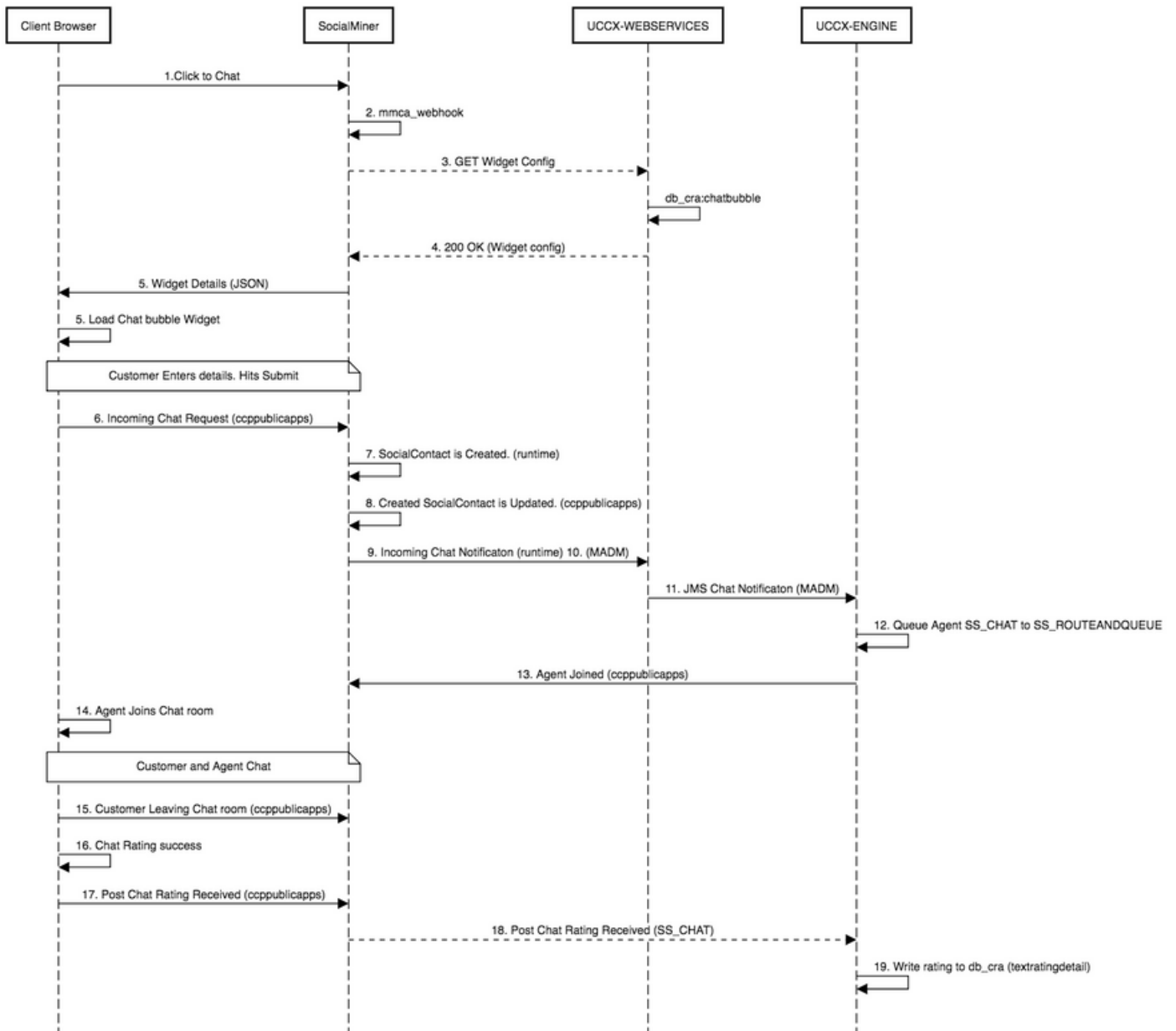
De rest van de analyse (nadat de chatroom is aangesloten) is identiek aan de klassieke chat flow (d.w.z. eenvoudige XMPP-gebeurtenis tussen de SocialMiner Agent gadget op Finesse en de eindklant - die zijn verbonden via een XMPP-tunnel)

## Bubble Chat-stroom

De stroom kan worden samengevat in de 19 stappen die in dit beeld worden getoond.

Elke stap wordt in de logboeken beschreven.

## Bubble Chat flow



## Logboekanalyse

Wanneer een klant op de knop Klik om te chatten klikt, wordt het Bubble-chatformulier getoond met behulp van de JavaScript-code in de chat widget.

Het Bubble-chat-formulier doet renderen op de server - waar het de chatconfiguratie ophalen om de UI te laden voor de eindgebruiker om een chat te starten.

Als u de chat widget opent, ziet u de URL geconfigureerd in deze indeling:

**`https://<SOCIALMINER>/ccp/ui/BubbleChat.html?host=<SOCIALMINER>&wid=<WIDGET_ID>&secure=true`**  
 De <SOCIALMINER> en <WIDGET\_ID> zijn de SocialMiner FQDN en de widget ID.

De hier ontvangen configuratie is in de JSON-vorm.

## Stap 1. Logbestanden van clientconsole: Klik om te chatten.

1. Zodra de eindklant drukt **Klik om te chatten** op de webpagina het doet een GET to SM via deze drie URL's.
2. Merk op dat de Widget ID in het derde verzoek wordt verzonden.
3. Al deze moeten terugkeren met een succesvolle **200 OK** om bubble chat venster te laden.

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]

## Stap 2. SCM cublicapps: DB-dip naar mmca\_webhook

1. SM doet een db dip naar de **mmca\_webhook** tabel op de SM Informix database en haalt de Webhook URL voor deze inkomende chat aanvraag met behulp van Widget ID. In ons geval is het **breed=1**.
2. SM gebruikt vervolgens deze webhook-URL om de widget configuratie van UCCX te halen.

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>

## Stap 3. UCS MADM: Ontvangt een aanvraag voor de widget configuratie.

1. De UCCX Webservices als onderdeel van MADM ontvangen dit verzoek om de widget configuratie te krijgen.
2. De Widget-configuratie bevat lettertypen, kleuren, de vormgeving van de chat widget, formulierinfo, etc.
3. UCCX voert vervolgens een DB dip en haalt widget configuratie uit de **chatbubble** tabel op UCCX Informix (**db\_cra**).
4. Deze configuratie wordt teruggestuurd naar de browser van de gebruiker via de **cublicapps** API als een JSON-respons.

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

## Stap 4. SM Publicapps:200 OK op de Widget Config.

SM ontvangt de 200 OK voor de GET aanvraag die naar CCX gestuurd wordt om de chat widget configuratie op te halen.

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

## Stap 5. Logbestanden van de clientconsole: Reactie op client browser die details in JSON toont.

1. Hier is een voorbeeld van JSON-respons ontvangen aan de kant van de klant als onderdeel van alle bovenstaande operaties.
2. Deze JSON wordt gebruikt om het bubble chat-venster te laden met het geconfigureerde lettertype, probleemverklaring, kleur, enz. zoals deze worden ontvangen.

**Opmerking:** Alle bovenstaande bewerkingen worden uitgevoerd om bubble chat-venster te laden, zodat de klant nu zijn gegevens kan invullen om te beginnen met chatten met het contactcentrum. Verdere stroom zodra de klant chat details indient is hetzelfde als in de klassieke / legacy chat flow.

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","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}
```

## Stap 6. SM-publicaties: Inkomende Chataanvraag.

De inkomende chat aanvraag wordt ontvangen door SM en sociale contact wordt aangemaakt:

```
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
```

## Stap 7. SM-uitvoering: Sociale contacten worden gecreëerd.

Sociaal contact wordt gecreëerd door de SocialMiner motor (Runtime service).

```
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-  
fgdn/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6]: A new social contact was created
```

## Stap 8. SM Publicapps: Werkt de gemaakte SocialContact bij aan de openbare API.

Het sociale contact wordt gecreëerd update wordt gezien in cublicapps logs.

```
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-fgdn/ccp-  
webapp/ccp/socialcontact/0D66B2241000016500235A740A4E5BA6][Room=socialminer_chat.16@conference.1  
27.0.0.1][Session=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=null]: Chat created
```

## Stap 9. SM-uitvoering: Verzendt de melding naar CCX Webservice API op MADM.

Het bericht wordt verzonden van SM naar CCX webdiensten die CCX erop wijzen dat er nieuw inkomend praatje is.

```
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,ru  
le=com.cisco.ccbu.oamp.omgr.transfer.HttpNotificationRule@15a2eb1[httpUrl=<SocialContact>  
<author>Jayant Suneja</author>  
<description></description>  
<extensionFields>  
<extensionField>  
<name>AddressLine1</name>  
<value>1900</value>  
</extensionField>  
<extensionField>  
<name>AddressLine2</name>  
<value>9th street</value>
```

## Stap 10. UCS MADM: Webservices toont Inkomende Chat Aanvraag.

Inkomende chat contact wordt ontvangen door CCX op MADM met UCCX\_WEBSERVICES ingeschakeld om te debuggen.

```
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>
```

## Stap 11. UCS MADM: Verzend JMS bericht naar CCX Engine.

De motor wordt nu geïnformeerd over het nieuwe contact via de JMS-berichtenbus, d.w.z. UCCX MADM (Administration Webservice API) informeert de MIVR (Engine) om dit contact in de wachtrij te plaatsen.

```
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]]
```

## Stap 12. UCX MIVR:

Het Chatsubstelsysteem (SS\_CHAT) vormt een wachtrij voor de chat en het Route and Queue-substelsysteem (SS\_ROUTEANDQUEUE) wijst de chat toe aan de agent. Dit wordt gezien in de logboeken van de Motor UCCX (MIVR) met SS\_CHAT en SS\_ROUTEANDQUEUE die wordt toegelaten om te zuiveren.

```
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]
```

De agent wordt verzonden een bericht om praatje te accepteren en de ruimte wordt gecreëerd tussen gebruiker en agent.

De stroom van dit alles hetzelfde als legacy chat dus niet veel van logboeken voor deze stroom.

### Stap 13. SM Publicapps: Agent treedt toe en chats sessie is gestart.

De chatsessie is ingesteld zodra de XMPP-tunnel is aangemaakt. De chat widget van de gebruiker en de SocialMiner chat gadget (gehost op Finesse) zijn nu verbonden via XMPP en je kunt de aanwezigheidsgebeurtenissen zien die worden verzonden en ontvangen.

```
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
```

### Stap 14. Logbestanden van clientconsole: Agent treedt toe in de chatruimte.

De client-side logs tonen aan dat de agent zich aansluit bij de chat room. Hetzelfde wordt weergegeven in de chat widget.

```
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
```

**Opmerking:** De klant beëindigt nu de chat. Hier is de stroom een beetje anders in vergelijking met legacy chat als er een nieuwe functie van **post chat rating** toegevoegd met bubble chat.

### Stap 15. SM Publicapps: Gebruiker verlaat de Chatruimte.

Een gebruiker verlaat de chat en nu is de agent alleen in de chatruimte. Dit toont ook aan dat de gebruiker de ruimte verlaat.

```
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
```



**Opmerking:** Als een post chat rating is ingeschakeld, ontvangt de SM deze chat rating zodra de gebruiker de post chat rating instuurt.

## Stap 16. Logbestanden van clientconsole: Gebruikersbrowser toont Chat Rating Success.

Succesvolle indiening van chat rating met een 200 OK ontvangen op de gebruikersbrowser.

```
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
```

## Stap 17. SM Publicapps: ccppublicapps ontvangt de Post Chat Rating van de browser.

Feedback ontvangen bij SM.

```
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
```

**Opmerking:** Wanneer chat feedback wordt ontvangen bij SM met rating info dat informatie eerst wordt opgeslagen in sociaal contact op SM datastore voordat het CCX informeert. In het geval dat de datastore van SM niet meer werkt, wordt de chatwaardering niet ingediend met een fragment van "CCPPUBLICAPPS-3-UPDATE\_CHAT\_SOCIALCONTACT\_EXTENSION\_FIELD\_FAIL"

## Stap 18. UCX MIVR: XMPP-update ontvangen van SM.

SM stuurt XMPP update naar CCX met vermelding van de rating die van de eindgebruiker is ontvangen.

```
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>
```

## Stap 19. UCX MIVR: Schrijf Chat waardering naar database.

De ingediende chat rating wordt geschreven naar de CCX-database en opgeslagen in de **tekstuele detaillering** tabel, die een nieuwe tabel op UCCX 11.6(2) is.

Het belangrijkste doel van deze tabel is om Chat Ratings op te slaan voor rapportagedoeleinden.

```
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]
```

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.