

# UCCX e SocialMiner: Análise do Log de Classificação de Chat de Bolhas e Pós-Chat

## Contents

[Introduction](#)

[Registros necessários](#)

[Fluxo de bate-papo em bolhas](#)

[Análise de registros](#)

[Etapa 1. Registros do console do cliente: Clique para conversar.](#)

[Etapa 2. SM cppublicapps: DB dip para mmca\\_webhook](#)

[Etapa 3. UCCX MADM: Recebe a solicitação para a configuração do widget.](#)

[Etapa 4. SM Publicapps:200 OK na Configuração do Widget.](#)

[Etapa 5. Registros do console do cliente: Resposta ao Navegador do Cliente que mostra Detalhes em JSON.](#)

[Etapa 6. SM Publicapps: Solicitação de bate-papo de entrada.](#)

[Etapa 7. Tempo de execução do SM: O contato social é criado.](#)

[Etapa 8. SM Publicapps: Atualiza o SocialContact criado para a API pública.](#)

[Etapa 9. Tempo de execução do SM: Envia a Notificação para a API do CCX Webservice no MADM.](#)

[Etapa 10. UCCX MADM: Os serviços da Web mostram a solicitação de bate-papo recebida.](#)

[Etapa 11. UCCX MADM: Enviar mensagem JMS ao CCX Engine.](#)

[Etapa 12. MIVR UCCX:](#)

[Etapa 13. SM Publicapps: A sessão de chat e ingressos do agente foi iniciada.](#)

[Etapa 14. Registros do Console do Cliente: O agente ingressa na sala de chat.](#)

[Etapa 15. SM Publicapps: O usuário sai da sala de chat.](#)

[Etapa 16. Registros do console do cliente: O navegador do usuário mostra a classificação de bate-papo Êxito.](#)

[Etapa 17. SM Publicapps: ccppublicapps Recebe a Classificação Post Chat do Navegador.](#)

[Etapa 18. MIVR UCCX: Atualização XMPP recebida do SM.](#)

[Etapa 19. MIVR UCCX: Gravar classificação de bate-papo no banco de dados.](#)

## Introduction

Este documento descreve o fluxo de bate-papo de bolhas junto com a análise de log de ponta a ponta para um bate-papo de bolhas em funcionamento, que pode ser usado como uma referência de trabalho para solucionar os problemas.

A solução Unified Contact Center Express (UCCX) com o lançamento do UCCX e do SocialMiner (SM) 11.6(2) adicionou o novo recurso de bate-papo de bolhas.

O recurso Bubble Chat (ou Chat Bubble) permite que você acesse uma empresa usando um formulário de chat flutuante minimamente intrusivo que se move com a página da Web (com rolagem), é totalmente personalizável e também atualiza instantaneamente qualquer personalização sem a necessidade de reimplantar o formulário da Web no site.

Contribuição de Jayant Suneja, Arunabh Bhattacharjee, Cisco Engineering.

## Registros necessários

Para rastrear todo o fluxo, os logs abrangem o iniciador do bate-papo (cliente) para o UCCX.

- Logs do console do cliente: Esses são os logs do console do navegador onde o usuário final inicia o bate-papo.
- Logs SM: logs **ccppublicapps**, logs de tempo de **execução**, logs **tomcat**.
- Logs do UCCX: Logs MIVR ( Logs de mecanismo com **depuração SS\_CHAT e SS\_ROUTEANDQUEUE**), Logs MADM (**CCX Admin** logs com **UCCX\_WEBSERVICES**).

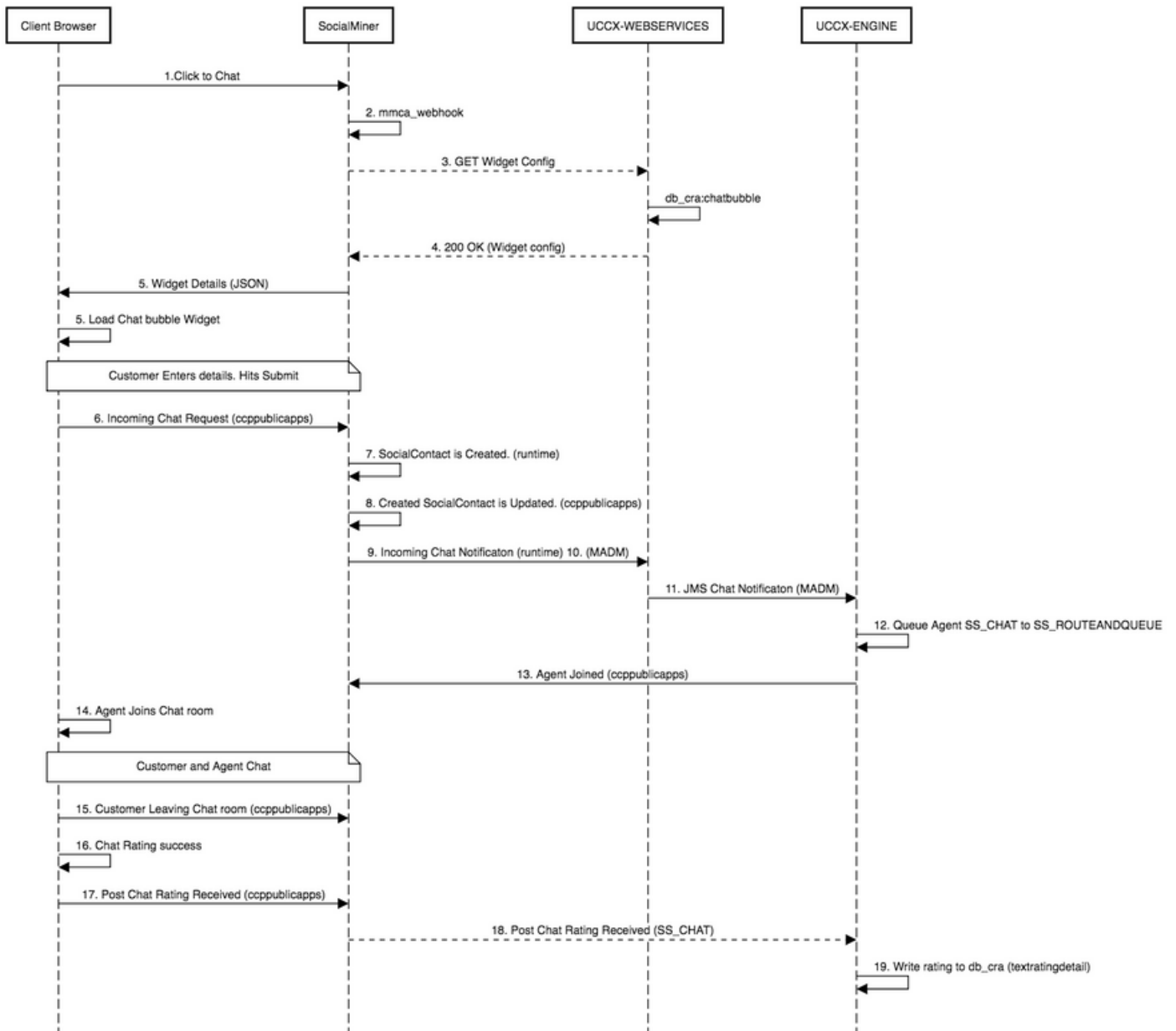
O restante da análise (após a entrada da sala de chat) é idêntico ao fluxo de chat clássico (ou seja, eventos XMPP simples entre o gadget do Agente do SocialMiner no Finesse e o cliente final - que estão conectados por um túnel XMPP)

## Fluxo de bate-papo em bolhas

O fluxo pode ser resumido pelas 19 etapas mostradas nesta imagem.

Cada etapa é descrita nos registros.

## Bubble Chat flow



## Análise de registros

Quando um cliente clica no botão Clique para conversar, o formulário de bate-papo Bolha é apresentado usando o código JavaScript no widget de bate-papo.

O formulário de bate-papo de bolha executa processamento no servidor - onde ele busca a configuração de bate-papo para carregar a interface do usuário final para iniciar um bate-papo.

Se você abrir o widget de bate-papo, verá o URL configurado neste formato:

**https://<SOCIALMINER>/ccp/ui/BubbleChat.html?host=<SOCIALMINER>&wid=<WIDGET\_ID>&secure=true**  
 <SOCIALMINER> e <WIDGET\_ID> são o FQDN do SocialMiner e o ID do widget, respectivamente.

A configuração recebida aqui está no formulário JSON.

**Etapa 1. Registros do console do cliente: Clique para conversar.**

1. Quando o cliente final pressionar **Clique para conversar** na página da Web, ele fará uma GET para SM por meio desses três URLs.
2. Observe que o ID do widget é enviado na terceira solicitação.
3. Todos eles devem retornar com um **200 OK** bem-sucedido para carregar a janela de bate-papo de bolha.

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]

## Etapa 2. SM cpublicapps: DB dip para mmca\_webhook

1. O SM faz um mergulho de db na tabela **mmca\_webhook** no banco de dados SM Informix e busca a URL do Webhook para essa solicitação de chat de entrada com a ajuda do ID do Widget. No nosso caso, é **widetid=1**.
2. Em seguida, o SM usa essa URL de webhook para buscar a configuração do widget do UCCX.

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>

## Etapa 3. UCCX MADM: Recebe a solicitação para a configuração do widget.

1. O UCCX Webservices como parte do MADM recebe essa solicitação para obter a configuração do widget.
2. A configuração do Widget contém os tipos de fonte, as cores, o estilo do widget de chat, informações do formulário, etc.
3. Em seguida, o UCCX faz um dip DB e busca a configuração de widget da tabela **chatbubble** no UCCX Informix (**db\_cra**).
4. Essa configuração é retornada de volta ao navegador do usuário através da API **ccpublicapps** como uma resposta JSON.

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

## Etapa 4. SM Publicapps:200 OK na Configuração do Widget.

SM recebe o 200 OK pela solicitação GET enviada ao CCX para buscar a configuração do widget de chat.

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

## Etapa 5. Registros do console do cliente: Resposta ao Navegador do Cliente que mostra Detalhes em JSON.

1. Aqui está um exemplo de resposta JSON recebida no lado do cliente como parte de todas as operações acima.
2. Este JSON é usado para carregar a janela de bate-papo de bolhas através da fonte configurada, declaração do problema, cor, etc, conforme recebido.

**Note:** Todas as operações acima são feitas para carregar a janela de bate-papo de bolhas para que o cliente possa preencher seus detalhes e começar a conversar com a central de contatos. Um fluxo adicional depois que o cliente enviar os detalhes do bate-papo é o mesmo do fluxo de bate-papo clássico/herdado.

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_Csql"}, {"statement": "Debit", "csqTag": "Chat_Csql"}, {"statement": "Credit", "csqTag": "Chat_Csql"}, {"statement": "Account", "csqTag": "Chat_Csql"}]}
```

```
"Chat_Csq1"}]]}}}, "proactiveChat":false, "name": "Bubble1162", "id":1}
```

## Etapa 6. SM Publicapps: Solicitação de bate-papo de entrada.

A solicitação de bate-papo recebida é recebida pelo SM e o contato social é criado:

```
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
```

## Etapa 7. Tempo de execução do SM: O contato social é criado.

O contato social é criado pelo mecanismo do SocialMiner (serviço de tempo de execução).

```
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
```

## Etapa 8. SM Publicapps: Atualiza o SocialContact criado para a API pública.

A atualização do contato social é criada e é vista nos logs do ccppublicapps.

```
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.127.0.0.1][Session=3F8B8C08D7E8144C7B1AD7AF144A4C1E][social_contact_id=null]: Chat created
```

## Etapa 9. Tempo de execução do SM: Envia a Notificação para a API do CCX Webservice no MADM.

Uma notificação é enviada do SM para os serviços da Web do CCX que avaliam o CCX de que há um novo bate-papo de entrada.

```
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=https://uccx-fgdn/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=<SocialContact>  
<author>Jayant Suneja</author>  
<description></description>  
<extensionFields>  
<extensionField>  
<name>AddressLine1</name>
```

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

## Etapa 10. UCCX MADM: Os serviços da Web mostram a solicitação de bate-papo recebida.

O contato de chat de entrada é recebido pelo CCX no MADM com UCCX\_WEBSERVICES habilitado para depuração.

```
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>
```

## Etapa 11. UCCX MADM: Enviar mensagem JMS ao CCX Engine.

O mecanismo agora é informado sobre o novo contato através do barramento de mensagens JMS, ou seja, o UCCX MADM (Administration Webservice API) informa o MIVR (Engine) para enfileirar esse contato.

```
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=Telefone, 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]]
```

## Etapa 12. MIVR UCCX:

O subsistema de bate-papo (SS\_CHAT) enfileira o contato de bate-papo e o subsistema de rota e fila (SS\_ROUTEANDQUEUE) aloca o bate-papo ao agente. Isso é visto nos logs do mecanismo UCCX (MIVR) com SS\_CHAT e SS\_ROUTEANDQUEUE habilitados para depuração.

```
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]
```

O agente recebe uma notificação para aceitar o bate-papo e a sala é criada entre o usuário e o agente.

O fluxo de tudo isso é igual ao bate-papo herdado, portanto não cobre muito dos logs desse fluxo.

### **Etapa 13. SM Publicapps: A sessão de chat e ingressos do agente foi iniciada.**

A sessão de bate-papo foi estabelecida após a criação do túnel XMPP. O widget de chat do usuário e o gadget de chat do SocialMiner (hospedado no Finesse) agora estão conectados via XMPP e você pode ver os eventos de presença sendo enviados e recebidos.

```
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
```

### **Etapa 14. Registros do Console do Cliente: O agente ingressa na sala de chat.**

Os logs do cliente mostram que o agente ingressou na sala de chat. O mesmo é exibido no widget de bate-papo.

```
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
```

**Note:** O cliente agora encerra o bate-papo. Aqui, o fluxo é um pouco diferente em comparação com o chat herdado, pois há um novo recurso de **classificação pós-chat** adicionado com o chat em bolha.

### **Etapa 15. SM Publicapps: O usuário sai da sala de chat.**

Um usuário sai do chat e agora o agente está sozinho na sala de chat. Isso também mostra que o usuário sai da sala.



```
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
```

**Note:** Se uma classificação de post chat estiver habilitada, o SM receberá essa classificação de chat assim que o usuário enviar a classificação de post chat.

## **Etapa 16. Registros do console do cliente: O navegador do usuário mostra a classificação de bate-papo Êxito.**

Envio bem-sucedido de classificação de bate-papo usando 200 OK recebido no navegador do usuário.

```
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
```

## **Etapa 17. SM Publicapps: ccppublicapps Recebe a Classificação Post Chat do Navegador.**

Comentários de classificação recebidos no 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
```

**Note:** Quando o feedback de bate-papo é recebido no SM com informações de classificação, essas informações são salvas primeiro no contato social no datastore SM antes de notificar o CCX. Caso o armazenamento de dados SM esteja inoperante, o envio da classificação de bate-papo falha com um trecho de "CCPPUBLICAPPS-3-UPDATE\_CHAT\_SOCIALCONTACT\_EXTENSION\_FIELD\_FAILED"

## **Etapa 18. MIVR UCCX: Atualização XMPP recebida do SM.**

O SM envia a atualização XMPP para o CCX, informando-o sobre a classificação recebida do usuário final.

```
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@
```

```
onference.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>
```

## Etapa 19. MIVR UCCX: Gravar classificação de bate-papo no banco de dados.

A classificação de bate-papo enviada é gravada no banco de dados do CCX e salva na tabela **textratingdetail**, que é uma tabela recém-adicionada no UCCX 11.6(2).

A finalidade principal dessa tabela é armazenar Classificações de Bate-papo para fins de relatório.

```
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]
```

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.