

# Configuraciones útiles de la traza para la herramienta de la readaptación del Cisco Unified Contact Center Enterprise

## Contenido

[Introducción](#)

[P..](#)

[R.](#)

## Introducción

Este documento describe algunas configuraciones útiles de la traza para la herramienta unificada de la readaptación de Enterprise(UCCE) del Centro de contacto para las versiones UCCE antes de la versión 11.x que ayuda a señalar donde encontrar la información el mirar a las preguntas siguientes.

## P..

1. ¿Cuándo la readaptación sucedió?
2. ¿Quién (es decir que cuenta del supervisor) hizo la readaptación?
3. ¿Qué el supervisor hizo? es decir. ¿Agregaron/quitaron a qué grupos de capacidades de qué agentes?
4. ¿Dónde o que el PC fue utilizado por el supervisor determinado?

## R.

Para recopilar este la información, las trazas de siguiente deben ser habilitadas:

### 1. CMSNode

Comience el regedit del menú Start (Inicio) de Windows, después navegue al **HKLM \ al SOFTWARE \ a Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ distribuidor \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ CMS \ EMSTraceMask** y fije el valor al FF.

Para recoger los registros, utilice el **dis del <instance> del cdlog de la línea de comando** de la ventana y del tipo donde significa distribuidor del dis y **CMS /last /of cms.log del dumplog del funcionamiento**

### 2. Aplicación de la readaptación

Navegue a **\ icm \ tomcat \ webapps \ uiroot \ WEB-INF \ propiedades \ campo común \ apiserver \ logManager \ APIserver.properties** y el enablelogging modificando el **verbosity=LOCAL\_DUMP** (cerca de la parte inferior del archivo). El registro predeterminado es (apagado) **verbosity=VERBOSITY\_NONE**.

Desde

```
APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.className=com.cisco.ics.util.log.trace.WLTraceMessageFilter
```

```
APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=VERBOSITY_NONE
```

A

APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.className=com.cisco.ics.util.log.trace.WLTraceMessageFilter

APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=LOCAL\_DUMP

Recoja los registros siguientes después de que el problema se haya reproducido de

C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\ los registros \ \*

### 3. Apache Tomcat

Paso 1. **Sostenga** el archivo C:\icm\tomcat\conf\server.xml a otra carpeta

Paso 2. **Pare** el servicio de Apache Tomcat de los servicios de Windows

Paso 3. **Modifique** el archivo \ icm \ tomcat \ conf \ server.xml agregando la parte resaltada:

```
appBase= " webapps" del " localhost" del name= del <Host
" autoDeploy= verdadero " del unpackWARs= " verdad"
" xmlNamespaceAware= falso " del xmlValidation= " falso " >
```

```
el className= " org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" del <Valve directory= " registra"
localhost_access_log del prefix= el ". pattern= resolveHosts= " común"/> " falso" del .txt" del
"suffix="
</Host>
```

Paso 4. **Comience** el servicio de Tomcat

Recoja el comienzo de los archivos con de localhost\_access\_log.2014-02-14.txt bajo \ icm \ tomcat \ registros \

Ahora, déjenos vuelven a esas preguntas que fueron planteadas al principio.

#### Pregunta 1. ¿Cuándo la readaptación sucedió?

Usted ve las actividades en el registro de CMSNode o el log de aplicaciones de la readaptación.

Registros de la muestra:

-----Registros de CMSNode-----

```
traza de 11:26:44:208 dis-CMS: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, proceso
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071): Transportador - PREM recibido - [BLOCK-
START][REM-START]"2014-6-16-11-26-44""300000""192.168.250.63:87999af:14506964d71:-
8000""192.168.250.63:-59aa96ef:146a1f65ce4:-
7ff4""6""4""0""IPCCAdmin""2""175""0""1584""[REM-END][STATUS-START]"2014-6-16-11-26-
44""0""0""0""0""0""0""0""0""[STATUS-END][VECTOR-START][TABLE-
START]"Skill_Group_Member"[COLUMN-
START]"SkillGroupSkillTargetID""AgentSkillTargetID"[COLUMN-END][ROW-START]"-
1""2""0""5004""5001"[ROW-END][TABLE-END][VECTOR-END][BLOCK-END] CMSSVR.DLL
E:\Jenkins\workspace\SHARED_ICM\ icm \ AW \ CMS \ línea #523 de CmsSvr \ cmssvr.cpp
```

**Búsqueda** IPCCAdmin en los registros de CMS. Vemos que la aplicación de IPCCAdmin que es la herramienta de la readaptación tenía una actividad en 11:26:44. Vemos la misma actividad en el log de aplicaciones de la readaptación también con el mismo grupo fecha/hora. **Búsqueda** ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Log de aplicaciones de la readaptación-----

06/16/2014 TRAZA LOCAL\_DUMP "servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"

com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet\_13 de 11:26:44.195:  
start=1402882004194SID=24tlnjkq30 req SD = de la falta de información =

"" **ipccAdmin.reskill.saveAgent**" - **Petición del servlet HTTP** para el URL:

http://192.168.250.63/uiroot/uicommander

Parámetros:

personChangeStamp = 1

lastName = uno

agentChangeStamp = 4

loginEnabled = verdad

useDBListCachedParams = falso

cree = falso

agentID = 1001

agentTeamID = Team1

descripción =

skgIDList = 5004

el deskSetting = ADS\_Default

SkillGroupsEditListInput = 5004

firstName = agent1

req = ipccAdmin.reskill.saveAgent

clave = 5001

supervisorAgent = falso

loginName = agent1

**Pregunta 2. ¿Quién (que cuenta del supervisor) hizo la readaptación?**

Esto se puede ver solamente en el log de aplicaciones de la readaptación. Aquí está un snippet del registro de la muestra.

06/16/2014 TRAZA CLASS\_DUMP "envío" com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer

APIServer.dispatchCommand "UIServlet\_15 de 11:44:04.846 del comando:

start=1402883044845SID=24tlnjkq30 req SD = del valor por defecto = ""

ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" - comando dump: mensaje: name=

ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

<u>MsgProperties para ipccAdmin.reskill.loginSupervisor</u>

<ul>

<li>password (valor suprimido)

<li>name = **supervisor1**

<li>req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

<li>svcDomain = valor por defecto

<li>loginByAgentID = falso

</ul>

**La búsqueda** ipccAdmin.reskill.loginSupervisor y nosotros considera que era supervisor1 que hizo la readaptación.

**Pregunta 3. ¿Qué el supervisor hizo? es decir. ¿Agregaron/quitaron a qué grupos de capacidades de qué agentes?**

Podemos conseguir esta información del registro de CMS o del log de aplicaciones de la readaptación. Por ejemplo, aquí está un snippet de los registros de CMS:

traza de 11:26:44:208 dis-CMS: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, proceso  
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071): Transportador - PREM recibido - [BLOCK-

```
START][REM-START]"2014-6-16-11-26-44""300000""192.168.250.63:87999af:14506964d71:-
8000""192.168.250.63:-59aa96ef:146a1f65ce4:-
7ff4""6""4""0""IPCCAdmin""2""175""0""1584""[REM-END][STATUS-START]"2014-6-16-11-26-
44""0""0""0""0""0""0""0""0""0""0""0""[STATUS-END][VECTOR-START][TABLE-
START]"Skill_Group_Member"[COLUMN-
START]"SkillGroupSkillTargetID""AgentSkillTargetID"[COLUMN-END]
```

```
[ROW-START]"-1""2""0""5004""5001"[ROW-END][TABLE-END][VECTOR-END][BLOCK-END]
CMSSVR.DLL E:\Jenkins\workspace\SHARED_ICM\icm\AW\CMS\línea #523 de CmsSvr \
cmssvr.cpp
```

La información que conseguimos del mensaje arriba resaltado es que la herramienta de la readaptación (IPCCAdmin) intentada para agregar al grupo de capacidades con el SkillTargetID 5004 al agente que tiene SkillTargetID = 5001 (el número 2 en la parte highlighted indica agrega).

```
traza de 13:23:52:973 dis-CMS: [2014/06/16 13:23:52] [ProcessID=5236, proceso
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071): Transportador - PREM recibido - [BLOCK-
START][REM-START]"2014-6-16-12-23-52""300000""192.168.250.63:87999af:14506964d71:-
8000""192.168.250.63:-59aa96ef:146a1f65ce4:-
7ff4""8""4""0""IPCCAdmin""2""175""0""1584""[REM-END][STATUS-START]"2014-6-16-12-23-
52""0""0""0""0""0""0""0""0""0""0""0""[STATUS-END][VECTOR-START][TABLE-
START]"Skill_Group_Member"[COLUMN-
START]"SkillGroupSkillTargetID""AgentSkillTargetID"[COLUMN-END]
```

```
[ROW-START]"-1""3""0""5004""5002"[ROW-END][TABLE-END][VECTOR-END][BLOCK-END]
CMSSVR.DLL E:\Jenkins\workspace\SHARED_ICM\icm\AW\CMS\línea #523 de CmsSvr \
cmssvr.cpp
```

Y sobre CMS el mensaje confirma que la herramienta de la readaptación (IPCCAdmin) intentada para borrar al grupo de capacidades con el SkillTargetID 5004 al agente que tiene SkillTargetID = 5002 (el número 3 en la parte highlighted indica la cancelación).

Del log de aplicaciones de la readaptación, no podemos ver los cambios exactos al perfil del agente pero podemos ver qué grupos de capacidades intenta la herramienta de la readaptación salvar. Por ejemplo:

```
06/16/2014 TRAZA LOCAL_DUMP "servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13 de 11:26:44.195:
start=1402882004194SID=24tlnjq30 req SD = de la falta de información = ""
ipccAdmin.reskill.saveAgent" - petición del servlet HTTP para el URL:
http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
```

Parámetros:

```
personChangeStamp = 1
lastName = uno
agentChangeStamp = 4
loginEnabled = verdad
useDBListCachedParams = falso
cree = falso
agentID = 1001
agentTeamID = Team1
descripción =
```

**skgIDList = 5004**  
el deskSetting = ADS\_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agent1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
clave = 5001  
supervisorAgent = falso  
loginName = agent1

En el snippet antedicho del registro, no podríamos ver qué grupos de capacidades perteneció el agente antes de la actividad de la readaptación. Pero, sabemos después de la actividad de la readaptación, el agente nos suponemos para tener grupo de capacidades 5004 asociado a.

#### **Pregunta 4. ¿Dónde o que el PC fue utilizado por un supervisor determinado?**

Vemos la dirección IP donde el cliente accedió la aplicación de los registros del acceso de Tomcat. Por ejemplo:

¿192.168.250.101 - - [16/Jun/2014:11:44:02 +1000] "GET /uiroot/uicommander?  
req=ipccAdmin.reskill.logoutSupervisor el HTTP/1.1" 200 3769

¿192.168.250.101 - - POSTE /uiroot/uicommander [16/Jun/2014:11:44:04 +1000] "?  
svcDomain=default&req=ipccAdmin.reskill.loginSupervisor el HTTP/1.1" 200 3022

Del mensaje antedicho, vemos que PC del cliente con la dirección IP 192.168.250.101 terminó la sesión y abrió una sesión a la aplicación de la readaptación en 11:44.

En un resumen, con los debuggings antedichos girados, podemos conocer más detalles de las actividades hechas por la herramienta de la readaptación.