

Nota técnica en los niveles de seguimiento UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Administración](#)

[Llamadas de voz entrantes](#)

[Llamadas de voz saliente](#)

[Scripting UCCX](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD/CSD\)](#)

[Información y base de datos](#)

[Charla/correo electrónico](#)

[Registros de SocialMiner](#)

Introducción

Este documento proporciona la lista de registros relevantes y también de los niveles de seguimiento para algunos de los problemas frecuentes considerados en el campo. El objetivo del documento es asegurarse de que el lector está en la posición para recoger el conjunto correcto de los registros cuando está ocurriendo el problema para reducir el tiempo de resolución y la ocasión de una causa raíz esté aumentada.

Administración

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente a seleccionar adentro RTMT
Instalación y actualización <ul style="list-style-type: none">Fresco instale	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log	Omita el registro llano	Instalación y actualización
Instalación y actualización <ul style="list-style-type: none">Error de la versión del switchFallas de la actualización	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log Ubicación CLI: la lista de archivos instala *	Nivel predeterminado del registro	Instalación y actualización Cisco unificó la base de datos CCX
De reserva y Restore DRF <ul style="list-style-type: none">Error de reservaError del RestoreEstatus del control o validez de un respaldo	Después de que cada respaldo o Restore, los registros se visualice en DRFGUI para la referencia inmediata Ubicación CLI: plataforma del activelog de la lista de archivos/drf/log/*	Nivel predeterminado del registro	Local del master de Cisco UCCX DRF y de Cisco DRF y de Cisco DRF

Autorización UCCX	MIVR Ubicación CLI: uccx/log/MIVR/* del activelog de la lista de archivos		Cisco unificó el motor CCX
<ul style="list-style-type: none"> Falla de instalación de la licencia Verificación del paquete de la licencia 	MADM Ubicación CLI: uccx/log/MADM/* del activelog de la lista de archivos	LIB_LICENSE habilitado hasta XDebug3	Cisco unificó la administración CCX
	MCVD (si cluster de 2 nodos) Ubicación CLI: uccx/log/MCVD/* del activelog de la lista de archivos		Cisco unificó la daemon de la opinión del cluster CCX
Alta disponibilidad	MCVD	Nivel predeterminado del registro	Cisco unificó la daemon de la opinión del cluster CCX
<ul style="list-style-type: none"> Conmutación por falla UCCX Modo de la isla 	MIVR		Cisco unificó el motor CCX
Problemas del login de la administración de la aplicación	MADM	ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2	Cisco unificó la administración CCX
Problemas de configuración de la administración de la aplicación	MADM	ADM_CFG: XDebug2 LIB_CFG: XDebug2 SS_RM: XDebug1	Cisco unificó la administración CCX
Problemas con la configuración de los agentes, CSQ o equipos	MIVR	LIB_CFG: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Cisco unificó el motor CCX
<ul style="list-style-type: none"> Error del assignment del equipo Error de la readaptación Configuración actualizada que no es utilizada por el sistema 	MADM		Cisco unificó la administración CCX
Asuntos relacionados del administrador del archivo: carga de los prompts, de los documentos etc. de la página de la administración de la aplicación	MADM	ADM_CFG: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 FILE_MGR: XDebug2	Cisco unificó la administración CCX
Asuntos relacionados de la interfaz de línea de comando	MCLI Ubicación CLI: uccx/log/MCLI/* del activelog de la lista de archivos (O) Ubicación CLI: plataforma/cli/* del activelog de la lista de archivos	Nivel predeterminado del registro	Cisco unificó CCX CLI/Cisco ControlCenter CLI/plataforma CLI IPT

Llamadas de voz entrantes

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente a seleccionar adentro RTMT
	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1	Cisco unificó el motor CCX
Base ICD	JTAPI	ADVERTENCIA del control/del permiso, INFORMATIVA, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificó al cliente JTAPI CCX
<ul style="list-style-type: none"> • Descensos de la llamada • Ruteo de llamadas para perjudicar el destino • Error de la finalización de llamada 	Registros CTI (SDI y SDL) y de CCM (SDI y SDL) del nodo correcto del administrador de llamada que tiene los registros para la llamada específica que tiene problema	Detallado	Administrador CTI. Administrador de llamada (conecte RTMT con el cluster CUCM)
Subsistema de RmCm pegado en un estado aparte del IN_SERVICE	MIVR	SS_RMCM: XDebug4	Motor UCCX
Llamada pegada en la cola	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Motor UCCX
Agente pegado en cualquier estado	Registros del lado del cliente de la delicadeza Delicadeza Webservices Registros del reino	Dé instrucciones el agente para hacer clic en envían el informe de error	Delicadeza de Cisco
	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: Xdebug1-4 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1	Motor UCCX
	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1	Motor UCCX
Error de la transferencia y de la conferencia de una llamada ICD	JTAPI	ADVERTENCIA del control/del permiso, INFORMATIVA, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING,	Cisco unificó al cliente JTAPI

Fallas de llamada Llamadas abandonadas	MIVR	JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1	Motor UCCX
Nota: Éste es el caso cuando la razón de las llamadas abandonadas debe ser investigada, no apenas para marcar porqué usted ve las llamadas abandonadas en el informe CUIC.	JTAPI	ADVERTENCIA del control/del permiso, INFORMATIVA, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificó al cliente JTAPI
Falla de llamada durante la ejecución del script	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÉS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4	Motor UCCX
Errores de la llamada que implican la interacción del documento VXML	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÉS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 SS_VB: XDebug5	Motor UCCX Captura de paquetes en el servidor UCCX, capturando el tráfico entre UCCX y el servidor VXML
	MIVR	LIB_MEDIA: Debug, Xdebug1	Motor UCCX
Asuntos relacionados de los media con la llamada. Ejemplo: el audio picado, indica mutilado	IPVMS	En el CLI, funcione con el comando "traza del sueño 5 de la cuenta 5 de las secuencias de medios de la demostración" cuando está ocurriendo el problema	Éstos se pueden ver usando: "activelog /platform/log/mediainfo.txt de la opinión del archivo"
	Mensajes de Syslog	N/A	Syslog
Llame los problemas relacionados con el ASR/TTS			

Llamadas de voz saliente

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente a seleccionar adentro RTMT
Problemas de marca de la campaña saliente:			
<ul style="list-style-type: none"> Llamadas no marcadas hacia fuera como se esperaba Los agentes que no reciben llaman como se esperaba 	MIVR	SS_OB: Debug, XDebug2 SS_RM: Debug, XDebug1	Motor UCCX

Carga de la lista/error de marca de la modificación	MIVR	CFG_MGR: XDebug1	Motor UCCX
Agente que ve la información incorrecta	MIVR	ICD_CTI: Xdebug1	Motor UCCX Registros específicos del lado del agente Finesse/CAD

Scripting UCCX

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente seleccionar adentro RTM
Problemas del comportamiento del editor de secuencia de comandos UCCX (no cuando trabaja en el modo anónimo) eso implica la interacción con el servidor UCCX	MIVR	UCCX unificó el editor CCX EDT: Depuración Genérico: Depuración Si el problema es específico a un paso, fije el nivel de debug para ese paso a hacer el debug de Motor UCCX INGLÉS: Debugging, XDebug1 EXPR_MGR: Debugging, XDebug1 Si el problema es específico a un paso, fije el nivel de debug para ese paso a hacer el debug de	Motor UCCX
Problemas con la ejecución del script: <ul style="list-style-type: none"> • Consiga la información sobre la lógica de la ejecución del script • Errores de la ejecución del script Falla de instalación del editor de secuencia de comandos (problemas laterales del cliente)	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: Depuración INGLÉS: XDebug1	Motor UCCX

Agent Desktop

Finesse

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente seleccionar adentro RTM
Error en el inicio de sesión del agente Problemas del cambio del estado de agente	MIVR MADM	SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_RM: Hasta XDebug4 Inglés: Depuración SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1 LIB_AXL: Depuración	Motor UCCX Cisco unificó

		REST_CLIENT: Depuración	
		LIB_CFG: Depuración	administración CCX
		ADM_CFG: Depuración	
	Delicadeza de Cisco: los webservices/reino/openfire/los registros de los localhostaccess	Registro predeterminado	Delicadeza d Cisco
	Debugs de SocketIO	Mantenga, la informática, comunicación: Depurar	Cisco unificó el socket IO
Ises vivos de los datos en el escritorio de la delicadeza	MIVR	Para 11.0: SS_RM: Hasta XDebug5	Motor UCCX
		Para 11.5: SS_ROUTENQUEUE: Hasta XDebug5	

Para todos los problemas laterales del agente tales como Conectividad perdida del cliente de la delicadeza, recoja los registros del cliente de la delicadeza y también utilice el registro local tal y como se muestra en de aquí:

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente a seleccionar dentro RTMT
Problemas laterales del cliente CAD:			
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y falla de la actualización • Problemas del cambio del estado de agente • Incapaz de ver la información correcta sobre el escritorio del agente • Otros errores en la pantalla 	Registros del cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ Agent.cfg Fije el siguiente: [Program Log] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE	Registros del Agent PC
Problemas laterales del cliente CSD:			
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y falla de la actualización • Incapaz de ver la información 	Registros del cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg Fije el siguiente: [Program Log] Size=10MB Files=10	Registros del PC del supervisor

- correcta sobre el escritorio
- Otros errores en la pantalla

Threshold=TRACE

Administrador del escritorio de Cisco (cliente grueso)	Registros del cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg y SplkView.cfg Files=10 Size=10000000	Registros del PC del administrador
--	---	--	------------------------------------

Más información sobre los registros y la información que necesita ser recogida se pueden encontrar conforme a los **archivos de configuración y registran la** sección: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/cr_s/express_8_5/troubleshooting/guide/cad85ccxtg-cm.pdf

Información y base de datos

Componente/problema	Archivos del registro	Niveles del registro	Componente a seleccionar además RTMT
Asuntos relacionados de la base de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Fallas de réplica • Corrupción de la base de datos UCCX • Mensaje del lanzamiento de la base de datos UCCX 	Registros de la base de datos	Niveles predeterminados del registro	Cisco unificó la base de datos CCX
Informes históricos que faltan los datos <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas que no son escritas en la base de datos - Datos que faltan por unos días 	MIVR	CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1 SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1	Motor UCCX
Información en tiempo real (la que está en la página de AppAdmin)	MIVR	SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1	Motor UCCX

Charla/correo electrónico

Componente/problema	Archivos del registro	Registro llano	Componente adentro RTMT
Problemas del correo electrónico/de la charla	MIVR y MADM	MIVR: SS_CHAT y SS_ROUTEANDQUEUE a Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM: Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS en el nivel predeterminado	Cisco unificó la administración CCX que /Cisco unificó el motor CCX

Registros de SocialMiner

#	Módulo	Papel/responsabilidad	Modelo del archivo	Path/URL
1	Runtime de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir los contactos del social del facebook/twitter/RSS etc • Filtros corrientes • Accionando las reglas de notificación (HTTP/XMPP/Email/CCE) • Interacción con MR PG (CCE) • Resto API 	CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log	servidor IP/Host>/ccp-web
2	SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> • Plantillas de la contestación • Publicación del evento XMPP • Proxy público del revestimiento para alcanzar SocialMiner 	CCBU-ccpapi.*.startup.log Error-ccpapi.*.startup.log	servidor IP/Host>/ccp-web
3	Apps del público de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto restringido exposiciones del resto API • Utilizado típicamente por la charla y el servicio repetido 	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Error-ccppublicapps.*.startup.log	servidor IP/Host>/ccp-web
4	SocialMiner Datastore (Cassandra) Controlador	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento del contacto 	ccp-ds-storage.startup.log	servidor IP/Host>/ccp-web
5	paso a paso de	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda del contacto y funcionamiento de la 	ccp-ds-indexer.request.*.log	servidor IP/Host>/ccp-web

	SocialMiner (Solr)	interrogación		
6	Servidor de SocialMiner XMPP	<ul style="list-style-type: none"> • XMPP eventing • Chatrooms para los contactos de la charla • Obre recíprocamente con el Informix DB • Maneje las configuraciones como las 	*.log	servidor IP/Host>/ccp-web
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> • alimentaciones, los filtros, las notificaciones, las campañas, el etc • Expediente de información histórico para CUIC 	CCBU-orm.*.startup.log Error-orm.*.startup.log	servidor IP/Host>/ccp-web
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de general Tomcat 	*.log	servidor IP/Host>/ccp-web
9	Cisco Tomcat (autenticación simbólica)	<ul style="list-style-type: none"> • La autenticación simbólica relacionó los detalles - usados por la plantilla de la contestación de la charla 	localhost.*.log	servidor IP/Host>/ccp-web
10	Foto de los Estados generales del sistema de SocialMiner	<p>Puede ser accedido vía la lengueta de la administración de SocialMiner > la administración del sistema > los registros del sistema > la foto de los Estados generales del sistema</p>		Dirija el URL: ¿http:// <soc webapp/ccp/serviceability