

# Configurations utiles de suivi pour l'outil de formation de Cisco Unified Contact Center Enterprise

## Contenu

[Introduction](#)

[Q.](#)

[A.](#)

## Introduction

Ce document décrit quelques configurations utiles de suivi pour l'outil de formation d'Unified Contact Center Enterprise(UCCE) pour des versions UCCE avant la version 11.x qui aide à préciser où trouver les informations considérant aux questions suivantes.

### Q.

1. Quand la formation s'est-elle produite ?
2. Qui (c.-à-d. qui compte de superviseur) a fait la formation ?
3. Que le superviseur a-t-il fait ? c.-à-d. Quels groupes de compétences ont été ajoutés/ont retiré de quels agents ?
4. Où ou que le PC a été utilisé par le superviseur particulier ?

### A.

Afin de recueillir ces des informations, des suivis suivants doivent être activés :

#### 1. CMSNode

Commencez le regedit à partir du menu de démarrage de Windows, puis naviguez vers **HKLM \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ missile aux performances améliorées \ <instance> \ distributeur \ SME \ CurrentVersion \ bibliothèque \ processus \ CMS \ EMSTraceMask** et placez la valeur au **FF**.

Pour collecter des logs, utilisez le **dis de <instance> de cdlog de ligne** et de type de la commande de la fenêtre où le dis signifie **CMS /last /of cms.log de dumplog de distributeur et de passage**

#### 2. Application de formation

Naviguez vers **\ missile aux performances améliorées \ chat \ webapps \ uiroot \ WEB-INF \ propriétés \ terrain communal \ apiserver \ logManager \ APIserver.properties** et enablelogging en modifiant le **verbosity=LOCAL\_DUMP** (près du bas du fichier). Se connecter par défaut est (hors fonction) **verbosity=VERBOSITY\_NONE**.

De

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

**APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=VERBOSITY\_NONE**

À

```
APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.className=com.cisco.ics.util.log.trace.WLTraceMessage  
Filter
```

```
APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=LOCAL_DUMP
```

Collectez les logs suivants après que la question ait été reproduite de  
C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB - des FNI \ logs \ \*

### 3. Apache Tomcat

Étape 1. **Sauvegardez le fichier C:\icm\tomcat\conf\server.xml à un autre répertoire**

Étape 2. Service d'Apache Tomcat d'**arrêt des services windows**

Étape 3. **Modifiez le fichier \ missile aux performances améliorées \ chat \ conf \ server.xml en ajoutant la partie mise en valeur :**

```
appBase= " webapps » de " localhost » de name= de <Host  
» autoDeploy= " vrai " d'unpackWARs= vrai »  
» xmlNamespaceAware= " faux " de xmlValidation= faux " >
```

```
le className= " org.apache.catalina.valves.AccessLogValve » de <Valve directory= " se  
connecte » localhost_access_log de prefix= le ". pattern= resolveHosts= " " commun/> » faux » du  
« suffix= » .txt »  
</Host>
```

Étape 4. **Commencez le service de Tomcat**

Collectez les débuts de fichiers avec sous de localhost\_access\_log.2014-02-14.txt \ **missile aux performances améliorées \ chat \ logs \**

Maintenant, permettez-nous retourner à ces questions qui ont été soulevées au début.

#### Question 1. Quand la formation s'est-elle produite ?

Vous voyez les activités dans l'un ou l'autre de log de CMSNode ou de journal d'application de formation.

Logs témoin :

-----Logs de CMSNode-----

```
suivi dis-CMS de 11:26:44:208 : [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, processus  
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) : Transporteur - PREM reçu - [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 \ missile aux performances améliorées \ aw \ CMS \ ligne  
#523 de CmsSvr \ cmssvr.cpp
```

**Recherche IPCCAdmin** dans des logs CMS. Nous voyons que l'application d'IPCCAdmin qui est l'outil de formation a eu une activité à 11:26:44. Nous voyons la même activité dans le journal d'application de formation trop avec le même horodateur. **Recherche** ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Journaux d'application de formation-----

06/16/2014 SUIVI 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 écart-type = de null =

"" ipccAdmin.reskill.saveAgent » - Demande de servlet de HTTP d'URL :

http://192.168.250.63/uiroot/uicommander

Paramètres :

personChangeStamp = 1

lastName = un

agentChangeStamp = 4

loginEnabled = rectifiez

useDBListCachedParams = faux

créez = faux

agentID = 1001

agentTeamID = Team1

description =

skgIDList = 5004

deskSetting = ADS\_Default

SkillGroupsEditListInput = 5004

firstName = agent1

req = ipccAdmin.reskill.saveAgent

clé = 5001

supervisorAgent = faux

loginName = agent1

**Question 2. Qui (qui compte de superviseur) a fait la formation ?**

Ceci peut seulement être vu dans le journal d'application de formation. Voici un extrait de log témoin.

06/16/2014 SUIVI CLASS\_DUMP répartition » com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer

APIServer.dispatchCommand "UIServlet\_15 « de 11:44:04.846 de commande :

start=1402883044845SID=24tlnjkq30 req écart-type = de par défaut = ""

ipccAdmin.reskill.loginSupervisor » - vidage mémoire de commande : message : nom =

ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

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

<ul>

<li>password (valeur supprimée)

<li>name = **supervisor1**

<li>req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

<li>svcDomain = par défaut

<li>loginByAgentID = faux

</ul>

**La recherche** ipccAdmin.reskill.loginSupervisor et nous voient que c'était supervisor1 qui a fait la formation.

**Question 3. Que le superviseur a-t-il fait ? c.-à-d. Quels groupes de compétences ont été ajoutés/ont retiré de quels agents ?**

Nous pouvons obtenir ces informations de l'un ou l'autre de log CMS ou de journal d'application de formation. Par exemple, voici un extrait de logs CMS :

suiivi dis-CMS de 11:26:44:208 : [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, processus

```
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) : Transporteur - PREM reçu - [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""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 \ missile aux performances améliorées \ aw \
CMS \ ligne #523 de CmsSvr \ cmssvr.cpp
```

Les informations que nous obtenons le message d'après ce qui précède mis en valeur sont que l'outil de formation (IPCCAdmin) essayé pour ajouter le groupe de compétences avec SkillTargetID 5004 à l'agent qui a SkillTargetID = 5001 (numéro 2 dans la partie highlighted indiquent ajoutent).

```
suivi dis-CMS de 13:23:52:973 : [2014/06/16 13:23:52] [ProcessID=5236, processus
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) : Transporteur - PREM reçu - [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""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 \ missile aux performances améliorées \ aw \
CMS \ ligne #523 de CmsSvr \ cmssvr.cpp
```

Et au-dessus du CMS le message confirme que l'outil de formation (IPCCAdmin) essayé pour supprimer le groupe de compétences avec SkillTargetID 5004 à l'agent qui a SkillTargetID = 5002 (le numéro 3 dans la partie highlighted indique l'effacement).

Du journal d'application de formation, nous ne pouvons pas voir les modifications précises à l'agent profiler mais nous pouvons voir quels groupes de compétences l'outil de formation essaye d'épargner. Exemple :

```
06/16/2014 SUIVI 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 écart-type = de null = "" ipccAdmin.reskill.saveAgent » -
demande de servlet de HTTP d'URL : http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
```

Paramètres :

personChangeStamp = 1

lastName = un

agentChangeStamp = 4

loginEnabled = rectifiez

useDBListCachedParams = faux

créer = faux

agentID = 1001

agentTeamID = Team1

description =

skgIDList = 5004  
deskSetting = ADS\_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agent1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
clé = 5001  
supervisorAgent = faux  
loginName = agent1

Dans l'extrait ci-dessus de log, nous ne pourrions pas voir quels groupes de compétences l'agent a appartenus à avant l'activité de formation. Mais, nous savons après l'activité de formation, l'agent est censés avoir le groupe de compétences 5004 associé avec.

#### **Question 4. Où ou que le PC a été utilisé par un superviseur particulier ?**

Nous voyons l'adresse IP où le client a accédé à l'application des logs d'accès de Tomcat.  
Exemple :

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

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

Du message ci-dessus, nous voyons que le PC client avec l'adresse IP 192.168.250.101 s'est déconnecté et a ouvert une session à l'application de formation à 11:44.

Dans un résumé, avec les débogages ci-dessus activés, nous pouvons connaître plus de détails des activités faites par l'outil de formation.