

Note en tech aux niveaux de suivi UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Gestion](#)

[Communications voix d'arrivée](#)

[Communications voix sortantes](#)

[Script UCCX](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[Enregistrement et base de données](#)

[Conversation/email](#)

[Logs de SocialMiner](#)

Introduction

Ce document fournit la liste de logs appropriés et également des niveaux de suivi pour certains des problèmes courants vus dans le domaine. Le but du document est de s'assurer que le lecteur est en position pour collecter le bon ensemble de logs quand la question se produit de sorte que le temps de résolution soit réduit et la possibilité d'une cause principale soit augmentée.

Gestion

Composant/question	Fichiers journal	Niveaux de log	Composant à sélectionner dans RTMT
Installation et mise à jour <ul style="list-style-type: none">• Frais installez	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log	Niveau par défaut de log	Installez et améliorez
Installation et mise à jour <ul style="list-style-type: none">• Commutez la panne de version• Pannes de mise à jour	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log Emplacement CLI : la liste de fichier installent *	Niveau par défaut de log	Installez et améliorez Base de données de Cisco Unified CCX
De sauvegarde et restauration DRF <ul style="list-style-type: none">• Panne de sauvegarde• Panne de restauration• Statut de contrôle ou validité d'une sauvegarde	Après que chaque sauvegarde ou restauration, les logs soient affichées sur DRFGUI pour la référence immédiate Emplacement CLI : classez la plate-forme d'activelog de liste/drf/log/*	Niveau par défaut de log	Gens du pays de maître de Cisco UCCX DRF et de Cisco DRF et de Cisco DRF
Autorisation UCCX	MIVR	LIB_LICENSE a	Engine de Cisco

	Emplacement CLI : uccx d'activelog de liste de fichier/log/MIVR/*		Unified CCX
<ul style="list-style-type: none"> • Panne d'installation de permis • Vérification de module de permis 	MADM Emplacement CLI : uccx d'activelog de liste de fichier/log/MADM/*	activé jusqu'à XDebug3	Gestion de Cisco Unified CCX
	MCVD (si batterie de 2 noeuds) Emplacement CLI : uccx d'activelog de liste de fichier/log/MCVD/*		Démon de vue de batterie de Cisco Unified CCX
Haute disponibilité	MCVD		Démon de vue de batterie de Cisco Unified CCX
<ul style="list-style-type: none"> • Basculement UCCX • Mode d'île 		Niveau par défaut de log	Engine de Cisco Unified CCX
	MIVR		Engine de Cisco Unified CCX
Questions de procédure de connexion de gestion d'application	MADM	ADM_CFG : XDebug2 LIB_AXL : XDebug2	Gestion de Cisco Unified CCX
Questions de configuration de gestion d'application	MADM	ADM_CFD : XDebug2 LIB_CFG:XDebug2	Gestion de Cisco Unified CCX
Questions avec la configuration des agents, CSQ ou équipes	MIVR	SS_RM : XDebug1 LIB_CFG :	Engine de Cisco Unified CCX
<ul style="list-style-type: none"> • Panne d'asignment d'équipe • Panne de formation • Configuration mise à jour non utilisé par le système 	MADM	XDebug1 ICD_RTDM : XDebug1	Engine de Cisco Unified CCX
Questions connexes de gestionnaire de fichiers : téléchargement des demandes, des documents etc. de la page de gestion d'application	MADM	ADM_CFD : XDebug2 LIB_DATABASE : XDebug2 FILE_MGR : XDebug2	Gestion de Cisco Unified CCX
Questions connexes d'interface de ligne de commande	MCLI Emplacement CLI : uccx d'activelog de liste de fichier/log/MCLI/* (OU) Emplacement CLI : plate-forme d'activelog de liste de fichier/cli/*	Niveau par défaut de log	Cisco Unified CCX CLI/Cisco ControlCenter CLI/plate-forme CLI IPT

Communications voix d'arrivée

Composant/question Fichiers journal Niveaux de log Composant à

		sélectionner dans RTMT	
	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 AVERTISSEMENT de contrôle/enable,	Engine de Cisco Unified CCX
Principal ICD	JTAPI	INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Client du Cisco Unified CCX JTAPI
<ul style="list-style-type: none"> • Baisses d'appel • Routage d'appels pour faire du tort la destination • Panne de fin d'appel 	CTI (SDI et SDL) et CCM (SDI et SDL) se connecte du noeud correct de gestionnaire d'appel qui a les logs pour l'appel spécifique qui a la question	Détaillé	CTI Manager Gestionnaire d'appel (connectez RTMT à la batterie CUCM)
Le sous-système de RmCm a collé dans un état indépendamment d'IN_SERVICE	MIVR	SS_RMCM : XDebug4	Engine UCCX
Appel coincé dans la file d'attente	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 ICD_RTDM : XDebug1	Engine UCCX
Agent coincé dans tout état	Logs de côté client de finesse Finesse Webservices Logs de royaume	Demandez à l'agent de cliquer sur en fonction l' état d'erreur Send	Cisco Finesse
	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : Xdebug1-4 SS_TEL : XDebug1 ICD_CTI : XDebug1 SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 ICD_CTI : XDebug1	Engine UCCX
La panne de transfert et de conférence d'un ICD appellent	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 ICD_CTI : XDebug1 AVERTISSEMENT de contrôle/enable, INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Engine UCCX
	JTAPI	INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Client de Cisco Unified JTAPI
Échecs d'appel Appels abandonnés Remarque: C'est le cas quand la raison	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 AVERTISSEMENT de	Engine UCCX
	JTAPI	AVERTISSEMENT de	Client de Cisco Unified

pour des appels abandonnés doit être étudiée, pour vérifier pas simplement pourquoi vous voyez des faire appel abandonnés à l'état CUIC.

contrôle/enable, INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING JTAPI

Échec d'appel pendant l'exécution de script MIVR

SS_CM : XDebug3
SS_TEL : XDebug3
L'ANGLAIS : XDebug5
STEP_ICD : XDebug4
Engine UCCX

Erreurs d'appel impliquant l'interaction de document VXML MIVR

SS_CM : XDebug3
SS_TEL : XDebug3
L'ANGLAIS : XDebug5
STEP_ICD : XDebug4
Engine UCCX
Capture de paquet sur le serveur UCCX, capturant le trafic entre UCCX et le serveur VXML

MIVR

LIB_MEDIA : Debug, Xdebug1
Engine UCCX

Questions connexes de medias avec l'appel. Exemple : l'audio variable, incitent déformé IPVMS

Sur le CLI, exécutez la commande « suivi du sommeil 5 du compte 5 de flots de show media » quand la question se produit
Ceux-ci peuvent être visualisés utilisant : « activelog /platform/log/mediainfo.txt d'affichage de fichier »

Messages de Syslog

S/O

Syslog

Problème lié d'appel à ASR/TTS

Communications voix sortantes

Composant/question	Fichiers journal	Niveaux de log	Composant à sélectionner RTMT
Questions de composition de campagne sortante :			
<ul style="list-style-type: none"> Appels non composés pour sortir comme prévus Agents ne recevant pas des appels comme prévus 	MIVR	SS_OB : Debug, XDebug2 SS_RM : Debug, XDebug1	Engine UCCX
Téléchargement de liste/panne de composition de modification	MIVR	CFG_MGR : XDebug1	Engine UCCX
Agent voyant l'information erronée	MIVR	ICD_CTI : Xdebug1	Engine UCCX Logs spécifiques de côté d'agent Finesse/CAD

Script UCCX

Composant/question	Fichiers	Niveaux de log	Composant
--------------------	----------	----------------	-----------

	journal		sélectionner dans RTMT
Questions comportementales de Script Editor UCCX (pas quand fonctionnant en mode anonyme) cela implique l'interaction du serveur UCCX	MIVR	Éditeur d'Unified CCX UCCX EDT : Débogage Générique : Débogage Si la question est spécifique à une étape, placez le débogage de niveau pour cette étape au débogage Engine UCCX L'ANGLAIS : Élimination des imperfections, XDebug1 EXPR_MGR : Élimination des imperfections, XDebug1 Si la question est spécifique à une étape, placez le débogage de niveau pour cette étape au débogage	Engine UCCX
Questions avec l'exécution de script : <ul style="list-style-type: none"> • Obtenez les informations sur la logique de l'exécution de script • Pannes d'exécution de script Panne d'installation de scripteur (questions de côté client)	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : Débogage L'ANGLAIS : XDebug1	Engine UCCX

Agent Desktop

Finesse

Composant/question	Fichiers journal	Niveaux de log	Composant à sélectionner dans RTMT
Panne de procédure de connexion d'agent Questions de modification de l'état de l'agent	MIVR	SS_CM : Élimination des imperfections, XDebug1 SS_RM : Jusqu'à XDebug4 L'anglais : Débogage SS_TEL : Élimination des imperfections, XDebug1 SS_RMCM : Élimination des imperfections, XDebug1 ICD_CTI : Élimination des imperfections, XDebug1 LIB_AXL : Débogage REST_CLIENT : Débogage LIB_CFG : Débogage ADM_CFG : Débogage	Engine UCCX
	MADM	Débogage	Gestion de Cisco Unified CCX
	Cisco Finesse : les	Se connecter par défaut Cisco	

	webservices/royaume/openfire/logs de localhostaccess		Finesse
	Debugs de SocketIO	Entretenez, traitement de données, transmission : Debug	Socket E/S de Cisco Unified CCX
Ises vivants de données sur l'appareil de bureau de finesse	MIVR	Pour 11.0 : SS_RM : Jusqu'à XDebug5 Pour 11.5 : SS_ROUTENQUEUEE : Jusqu'à XDebug5	Engine UCCX

Pour toutes les questions latérales d'agent telles que la Connectivité perdante de client de finesse, collectez les logs de client de finesse et utilisez également les gens du pays se connectant suivant les indications d'ici :

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Composant/question	Fichiers journal	Niveaux de log	Composant à sélectionner dans RTMT
Questions de côté client CAD :			
<ul style="list-style-type: none"> • Installation et panne de mise à jour • Questions de modification de l'état de l'agent • Incapable de voir l'information juste sur l'Agent Desktop • D'autres erreurs sur l'écran 	Logs de client de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Ouvrez C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ Agent.cfg Placez ce qui suit : [Log de programme] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE	Logs du PC d'Agent
Questions de côté client CSD :			
<ul style="list-style-type: none"> • Installation et panne de mise à jour • Incapable de voir l'information juste sur l'appareil de bureau • D'autres erreurs sur l'écran 	Logs de client de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Ouvrez C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg Placez ce qui suit : [Log de programme] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE	Logs du PC du superviseur
Cisco Desktop	Logs de client de	Ouvrez C:\Program	Logs du PC de

Administrator (client épais) C:\Program Files\Cisco\Desktop\log Files=10 Size=10000000
 Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg et SplkView.cfg
 l'administrateur

Plus d'informations sur les logs et les informations qui doivent être collectées peuvent être trouvées sous la section de **fichiers de configuration et de logs**

: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/troubleshooting/guide/cad85ccxtg-cm.pdf

Enregistrement et base de données

Composant/question	Fichiers journal	Niveaux de log	Composant à sélectionner dans l'interface
Questions connexes de base de données : <ul style="list-style-type: none"> • Panne de réplication • Corruption de base de données UCCX • Message de mise en route de base de données UCCX 	Logs de base de données	Niveaux par défaut de log	Base de données Cisco Unified CCX
États historiques manquant des données <ul style="list-style-type: none"> - Appels n'étant pas écrit dans la base de données - Disparus de données pendant quelques jours 	MIVR	CRA_HRDM : Debugging, XDebug1 ICD_CTI : Élimination des imperfections, XDebug1 SS_RM : Debugging, XDebug1 SS_CM : Debugging, XDebug1 SS_TEL : Debugging, XDebug1 SS_RMCM : Debugging, XDebug1 CRA_HRDM : Debugging, XDebug1 ICD_CTI : Élimination des imperfections, XDebug1	Engine UCCX
Enregistrement en temps réel (celui à la page d'AppAdmin)	MIVR	SS_RM : Debugging, XDebug1 SS_CM : Debugging, XDebug1 SS_TEL : Debugging, XDebug1 SS_RMCM : Debugging, XDebug1	Engine UCCX

Conversation/email

Composant/question	Fichiers journal	Niveau de log	Composant dans RTMT
Questions d'email/conversation	MIVR et MADM	MIVR : SS_CHAT et SS_ROUTEANDQUEUE à Xdebugging SM MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 : Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS au niveau par défaut	Engine d'Unified CCX de /Cisco de gestion de Cisco Unified CCX

Logs de SocialMiner

#~#	Module	Rôle/responsabilité	Modèle de fichier	Path/URL
1	Délai d'exécution de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir des contacts de piratage du facebook/twitter/RSS etc. Filtres courants Déclenchant les règles de notification (HTTP/XMPP/Email/CCE) Interaction avec M. PG (CCE) Repos API 	CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log	serveur IP/Host>/ccp-v
2	SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> Modèles de réponse Édition d'événement XMPP Proxy public de revêtement pour atteindre SocialMiner 	CCBU-ccpapi.*.startup.log Error-ccpapi.*.startup.log	serveur IP/Host>/ccp-v
3	App de public de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble de repos limité par expositions API Typiquement utilisé par conversation et rappel 	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Error-ccppublicapps.*.startup.log	serveur IP/Host>/ccp-v
4	SocialMiner Datastore (Cassandra)	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de contact 	ccp-ds-storage.startup.log	serveur IP/Host>/ccp-v
5	Indexeur de SocialMiner (Solr)	<ul style="list-style-type: none"> Recherche de contact et représentation de requête 	ccp-ds-indexer.request.*.log	serveur IP/Host>/ccp-v
6	Serveur de SocialMiner XMPP	<ul style="list-style-type: none"> Concours complet XMPP Chatrooms pour des contacts de conversation Interagissez avec le DB d'Informix 	*.log	serveur IP/Host>/ccp-v
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> Gérez les configurations comme des flux, des filtres, des notifications, des campagnes, etc. 	CCBU-orm.*.startup.log Error-orm.*.startup.log	serveur IP/Host>/ccp-v

		<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement de rapport historique pour CUIC 		
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> • Se connecter du Général Tomcat 	*.log	serveur IP/Host>/ccp-v
9	Cisco Tomcat (authentification symbolique)	<ul style="list-style-type: none"> • L'authentification symbolique a associé des détails - utilisés par le modèle de réponse de conversation 	localhost.*.log	serveur IP/Host>/ccp-v
10	Instantané d'états du système de SocialMiner	<p>Peut être accédé à par l'intermédiaire de l'onglet Administration de SocialMiner > de l'administration système > des logs système > de l'instantané d'états du système</p>		URL direct : http:// <so webapp/ccp/serviceab