

PCCE環境でのライブデータの設定およびトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[ルータおよびPGとのライブデータ接続チェック](#)

[ライブデータサーバフェールオーバー](#)

[TIPフェールオーバー](#)

[Socket.IOフェールオーバー](#)

[設定前のチェック](#)

[PCCE導入のためのライブデータ設定手順](#)

[PCCE 200エージェントの導入](#)

[PCCEラボの導入](#)

[PCCE 4000以降のエージェントの展開](#)

[トラブルシューティングチェックリスト](#)

[手順1: ライブデータサービスの状態を確認します](#)

[手順2:AWへのライブデータ接続を確認します。](#)

[ステップ3:show live-data failoverコマンドを使用して、ライブデータクラスタの状態を確認します。](#)

[手順4: ライブデータデータソース構成を確認します](#)

[ステップ5:CUIC上のライブデータデータソースのステータスを確認します。](#)

[手順6: ライブデータサーバでのポート接続の確認](#)

[手順7:ICMサーバでのポート接続の確認](#)

[ステップ8: 追加のチェック](#)

[ライブデータの問題のトラブルシューティングに必要なログ](#)

[ICMサーバから](#)

[ルータ](#)

[PG](#)

[LiveDataサーバから](#)

[RTMTの使用](#)

[CLI の使用](#)

[CUICサーバから](#)

[RTMTの使用](#)

[CLI の使用](#)

[ブラウザコンソールとネットワークログ](#)

[パケット キャプチャ](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)環境でライブデータ(RDB)の問題を設定およびトラブルシューティングするために必要な手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

PCCE

Finesse

Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

ライブデータ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

PCCEバージョン：12.6

Finesseバージョン：12.6

CUIC-LiveDataバージョン：12.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

ライブデータは、リアルタイムイベントをハイアベイラビリティで処理するデータフレームワークで、ライブデータレポートに使用できます。ライブデータは、ペリフェラルゲートウェイとルータからのエージェントおよびコールイベントを継続的に処理します。イベントが発生すると、ライブデータはリアルタイムの更新をUnified Intelligence Centerのレポートクライアントに継続的にプッシュします。PGとルータは、イベントが発生すると、エージェントとコールのイベントをライブデータにプッシュします。ライブデータは、イベントをストリームに継続的に集約して処理し、情報を公開します。CUICは、リアルタイムでイベントを受信し、継続的にライブデータレポートを更新するためにメッセージストリームに登録します。エージェントの状態などの個々

の状態値は、発生に応じて更新されます。その他の値（キュー内のコールなど）は、約3秒ごとに更新されます。

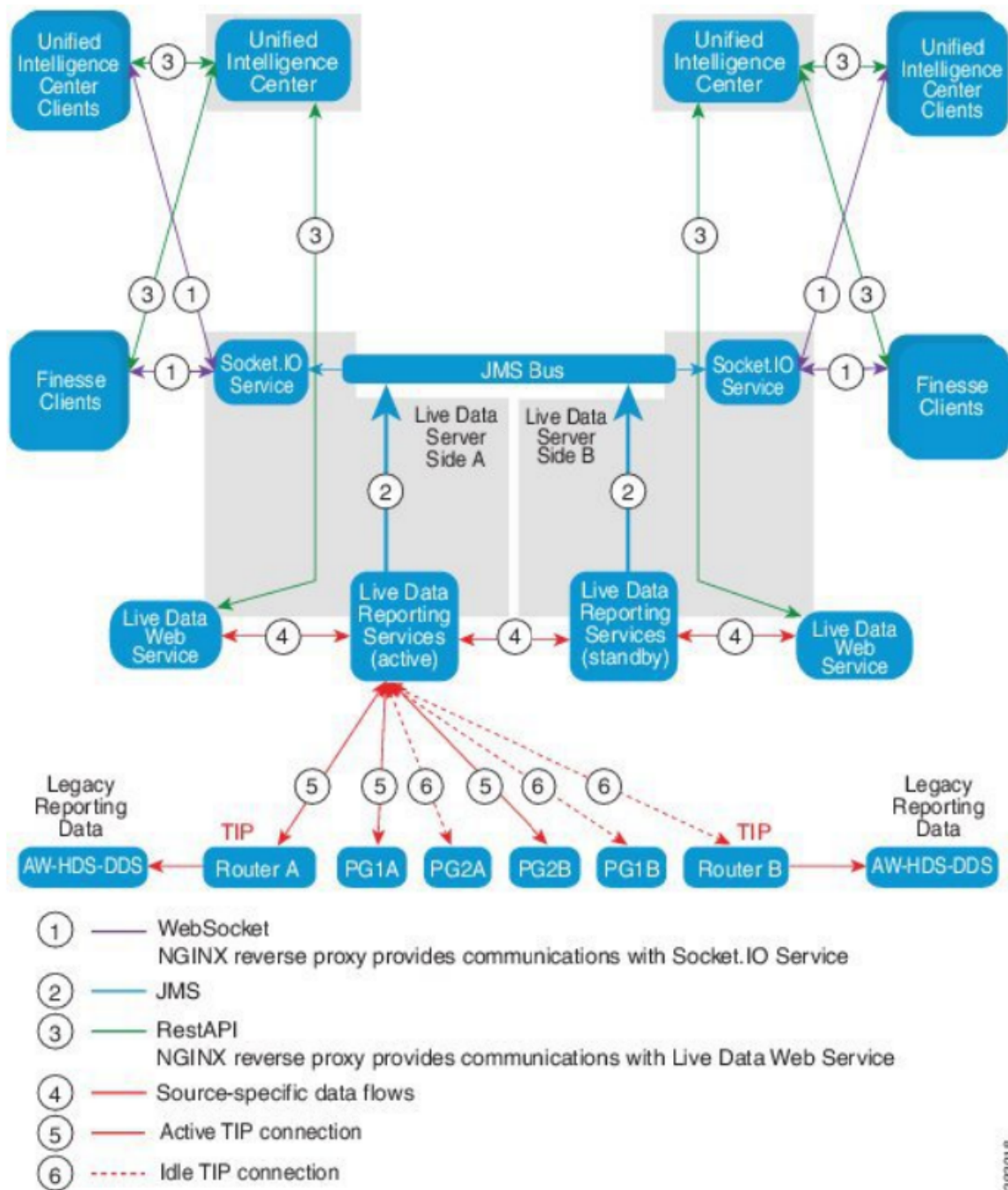
Packaged CCEでは、ライブデータはCisco音声オペレーティングシステム(VOS)仮想マシン(VM)に常駐します。ライブデータレポートは、Finesseエージェントデスクトップに埋め込むことができます。

2000エージェント導入向け

- ライブデータサーバは、Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)とCisco Identity Service(IdS)を使用してVMにインストールされます

4000以上のエージェント導入向け

- ライブデータサーバは、スタンドアロンVMにインストールされます。

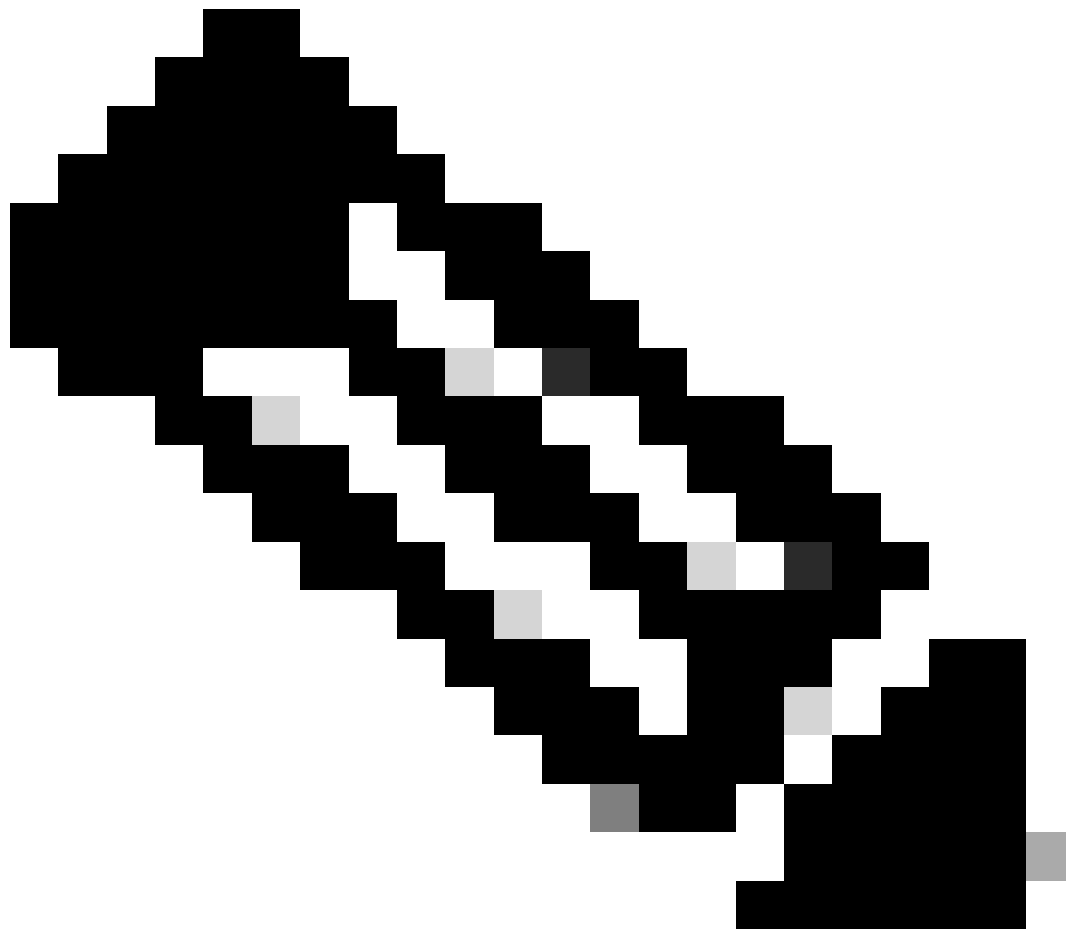


393018

ルータおよびPGとのライブデータ接続チェック

アクティブなライブデータサーバは、ルータおよびすべてのAgent PGへのTIPおよびTOS接続を確立する必要があります。アクティブ状態（スタンバイ）のライブデータサーバは、ルータおよびすべてのAgent PGに対してTOS接続のみを確立する必要があります。

- TIP接続用のRouter/PG Portは、このregexp: 4[0-5]034に従った形式になっています(ここでは、CCEのインスタスが1つしかないことを前提としています。例：40034、41034、42034...)
- TOS接続用のルータ/PGポートの形式は、次の正規表現に従っています。4[0-5]035(ここでは、CCEのインスタスが1つだけ存在すると想定しています。例：40035、41035、



注：

- TIP/TOS接続のポートは、PGペア（サイドA/B）が同じサーバにインストールされている順序に基づいて割り当てられます。
- たとえば、最初にインストールされたPGペア（PG1のサイドA/B）には、それぞれTIPベースポート42034と43034が割り当てられます。インストールされている2番目のPGペア（PG2のサイドA/B）には、それぞれポート44034と45034が割り当てられています。TOSポートにも同じ割り当てが適用されます。
- TIPおよびTOSポートは、インスタンス番号によって異なる場合があります。詳細については、『Port Utilization Guide for Cisco Unified Contact Center Solutions』を参照してください。

ライブデータサーバフェールオーバー

ライブデータサーバは、コールドアクティブまたはスタンバイモードで動作します。常に1つのラ

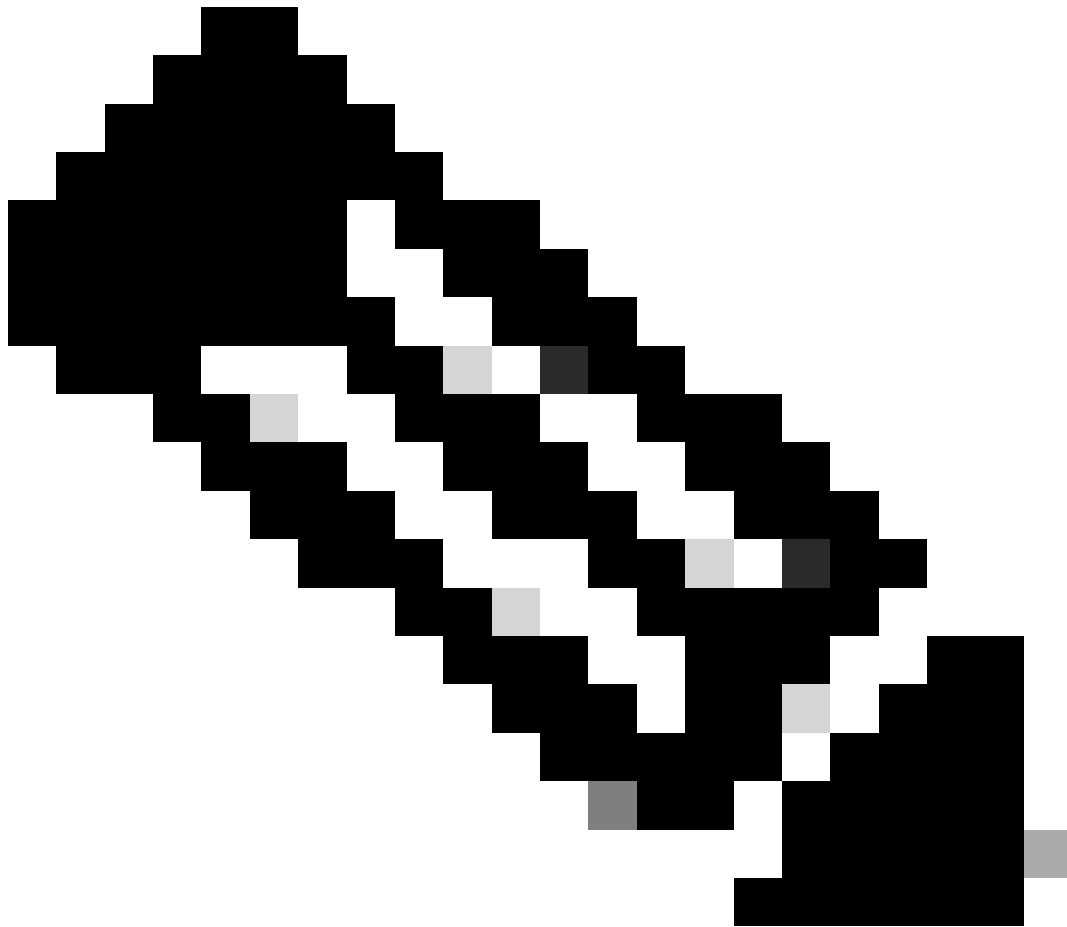
ライブデータサーバのみがアクティブになります。もう一方のライブデータサーバはスタンバイです。スタンバイライブデータサーバは、アクティブサーバのステータスを常に監視します。アクティブサーバに障害が発生すると、スタンバイサーバが引き継いでアクティブになります。障害が発生したサーバは、サービスの準備が整うとスタンバイサーバになります。

TIPフェールオーバー

ライブデータは、TIPトランスポートプロトコルを使用してルータおよびPGサーバと通信します。アクティブなライブデータサーバは、ルータとPGの両側へのTIP接続を確立します。スタンバイライブデータサーバはTIP接続を確立しません。サイドAまたはサイドBへのTIP接続が一度に1つだけアクティブになります。アクティブなTIP接続に障害が発生すると、アクティブなライブデータサーバがアイドル状態のTIP接続に回復します。

Socket.IOフェールオーバー

Socket.IOクライアントは、ライブデータレポートイベントストリーム (Socket.IOストリーム) を受信するためにライブデータサーバのいずれかの側に接続します。Socket.IOクライアントの例としては、Unified Intelligence Center(UIC)クライアントがあります。スタンバイライブデータサーバは、アクティブサーバからのプロキシによってSocket.IOストリームも生成します。Socket.IOクライアントのハートビートが失われると、Socket.IO接続に障害が発生します。その後、Socket.IOクライアントは他のライブデータサーバにフェールオーバーします。



注：前述のいずれかの理由でライブデータフェールオーバーが発生し、スタンバイライブデータサーバがアクティブサーバとして引き継がれると、既存のライブデータレポートとレポートメトリックがリセットされます。

設定前のチェック

ライブデータを展開する前に、次のチェックを実行します。

チェック 1

ICMサーバで、nslookupコマンドを使用して、ライブデータパブリッシャおよびサブスクライバのDNS前方参照および逆引き参照を確認します。

```
<#root>
```

```
nslookup
```

nslookup

チェック 2

ライブデータサーバのCLIから、ルータとPGの正引きおよび逆引きDNSルックアップを確認します (A側とB側をチェックします)。

<#root>

utils network host

<FQDN>をルータ/PGのパブリックFQDNに置き換えます

<#root>

utils network host

<IP>をルータ/PGのパブリックIPアドレスに置き換えます (A側とB側の両方のチェックを実行します)

チェック 3

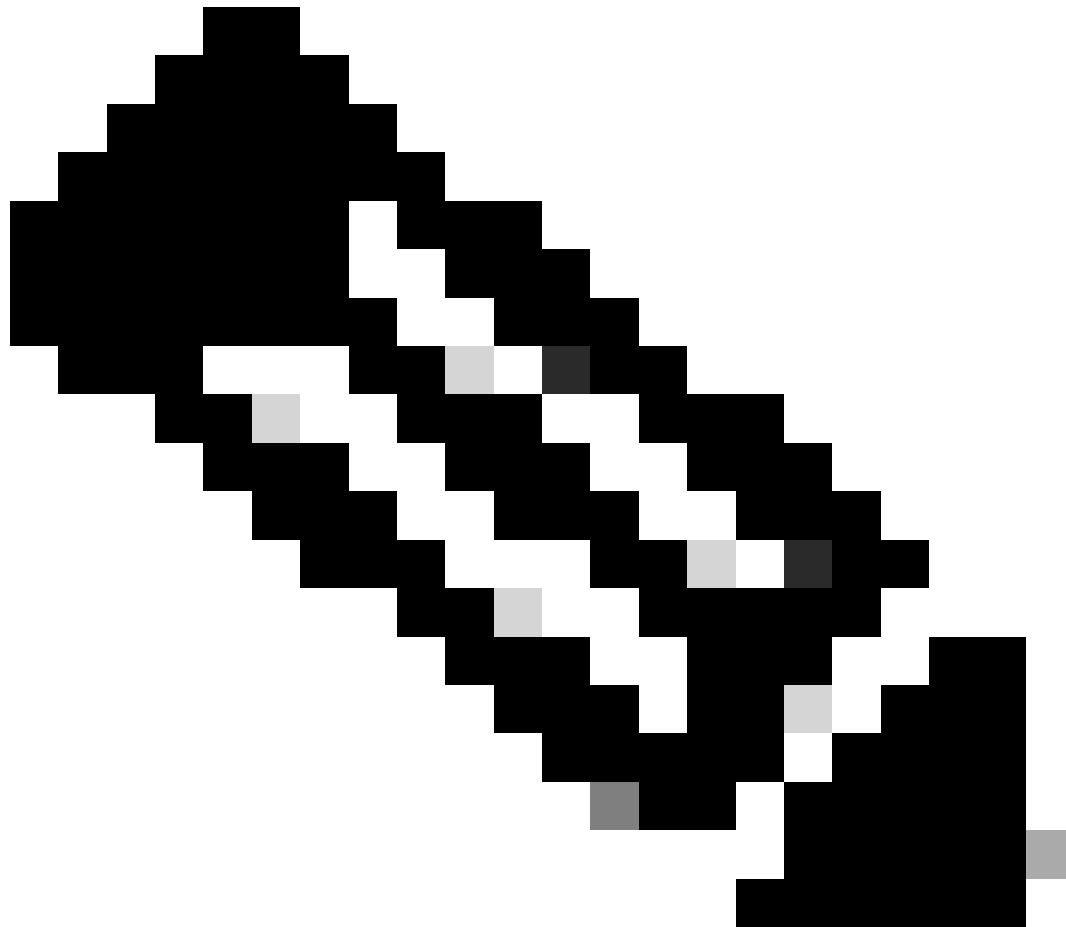
CCE環境のNTP設定と要件を確認します。『CCEソリューション設計ガイド』の「NTPと時刻の同期」セクションを参照してください。

チェック 4

CCEソリューション設計ガイドに従って、設定の制限に従っていることを確認します。

- ・ エージェントおよびスーパーバイザの制限。PGごとの設定済みエージェント、チームごとのエージェント、エージェントの数などはスキルグループです。詳細については、『

CCEソリューション設計ガイド』を参照してください。

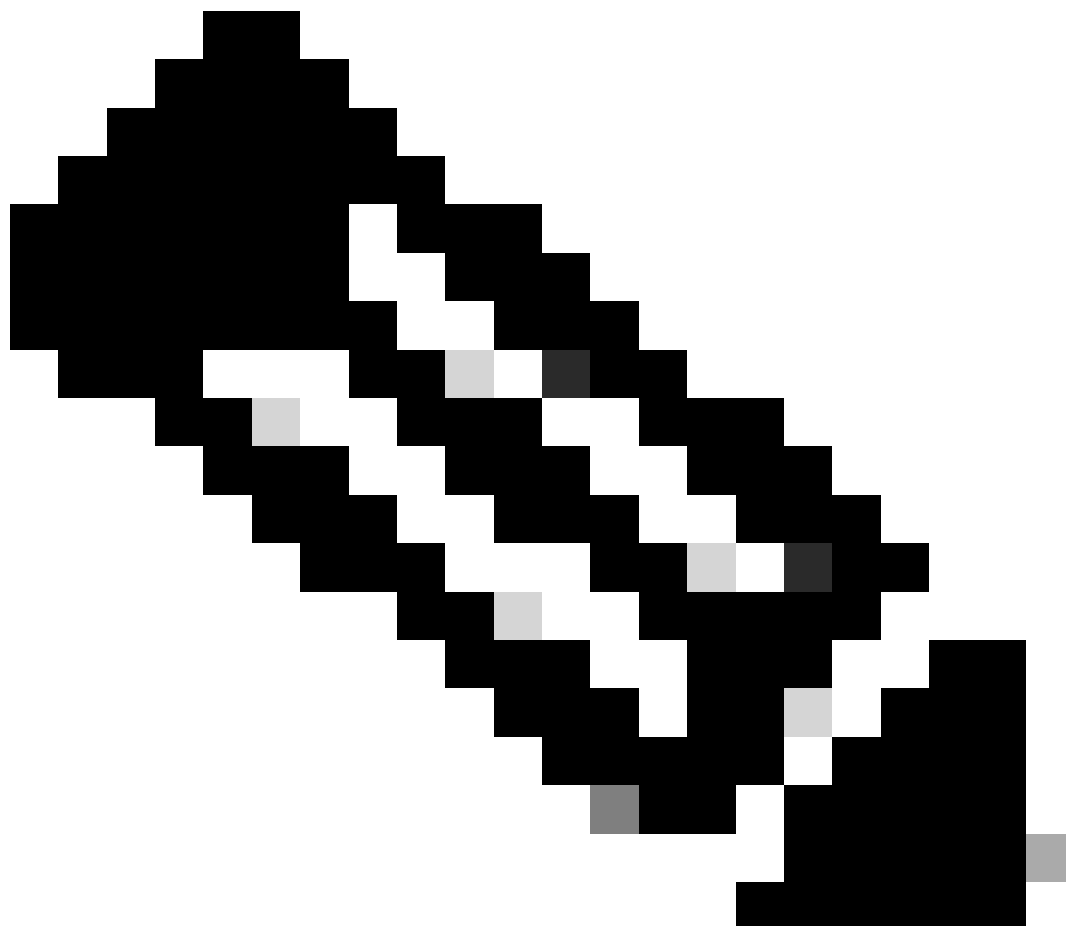


注：

- 設計ガイドに従ってライブデータサーバが導入されていない場合（共存vsスタンドアロン）、または設定制限を超えている場合、ライブデータサービスはアウトオブサービスのままになる可能性があります。
- ライブデータサービスの問題を回避するために、ライブデータサーバのバージョンをその展開の正確なICMバージョンと一致させることを推奨します。

チェック 5

PCCE展開でのライブデータの証明書交換



注:CA署名付き証明書がCCEの導入環境 (ICM、Finesse、CUIC、LD、およびIdS) で (同じ認証局によって署名された) 使用されている場合、このチェックはスキップできます。

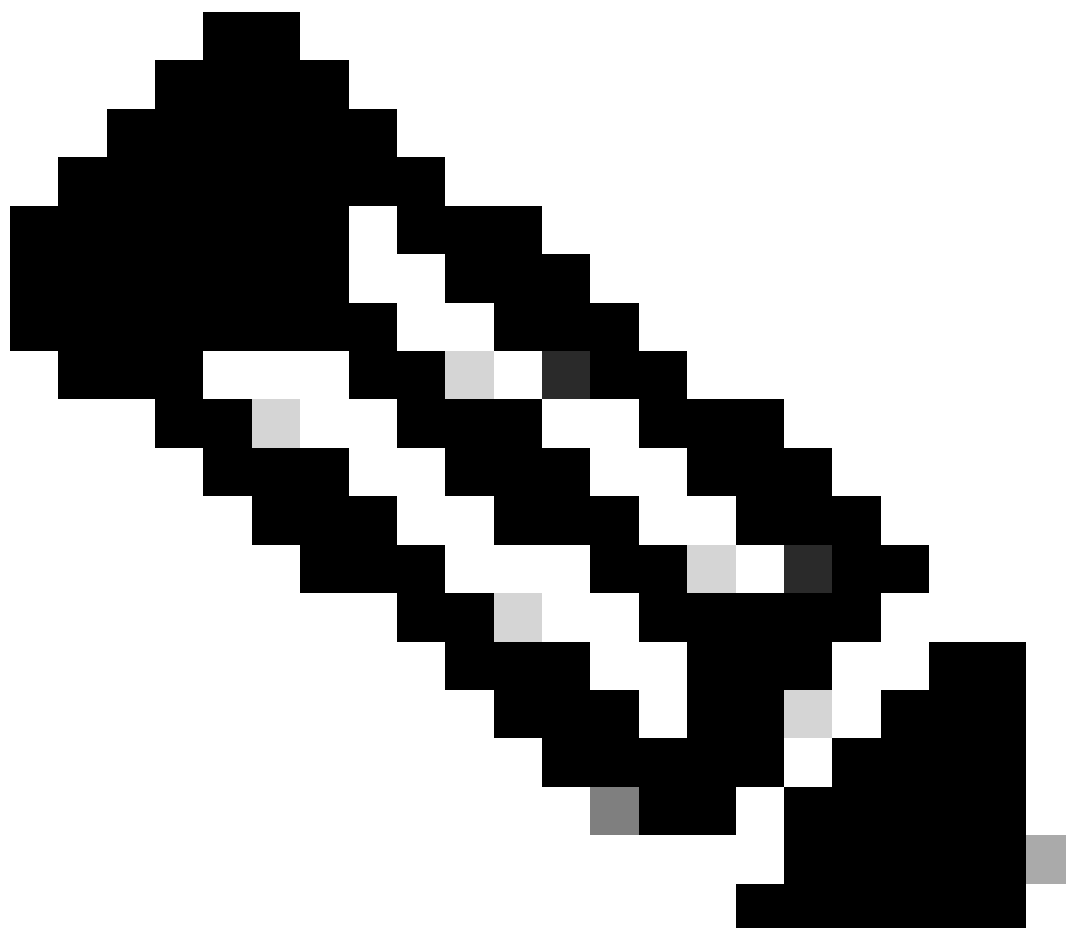
自己署名証明書を使用している場合

2,000エージェント導入向け

- CUIC-LD-IdSパブリッシャおよびサブスクライバサーバからのtomcat証明書がtomcat-trustとしてFinesseパブリッシャにアップロードされていることを確認します
- Finesseパブリッシャおよびサブスクライバサーバからのtomcat証明書がtomcat-trustとしてCUIC-LD-IdSパブリッシャサーバにアップロードされていることを確認します。
- CUIC-LD-IdSパブリッシャおよびサブスクライバサーバからのtomcat証明書がすべてのAWサーバにアップロードされていることを確認します。

4000および12000エージェントの導入向け

- Live Data Publisherおよびサブスクリバサーバからのtomcat証明書がCUICパブリッシャおよびFinesseパブリッシャにtomcat-trustとしてアップロードされていることを確認します。
 - CUICパブリッシャおよびサブスクリバサーバからのtomcat証明書がLive Data PublisherおよびFinesse Publisherにtomcat-trustとしてアップロードされていることを確認します。
 - Finesseパブリッシャおよびサブスクリバサーバからのtomcat証明書がCUICパブリッシャおよびLive Data Publisherにtomcat-trustとしてアップロードされていることを確認します。
 - すべてのCUIC、Live Data、およびFinesseサーバからのtomcat証明書がすべてのAWサーバにアップロードされていることを確認します。
 - AWサーバのIIS証明書がLive Data Publisherサーバにtomcat-trustとしてアップロードされていることを確認します。
-



注：

- tomcat-trustとしてパブリッシャサーバにアップロードされた証明書は、同じクラスタ内のサブスクライバノードに複製されます。
- 証明書をVOSサーバにアップロードする場合、CLIコマンドutils system restartを使用してサーバを完全に再起動し、新しくアップロードした証明書をそのサーバで有効にする必要があります。
- AWサーバの場合、新しくアップロードした証明書をAWサーバで有効にするには、Apache Tomcatサービスを再起動する必要があります。

チェック 6

すべてのライブデータ設定コマンドに完全修飾ドメイン名(FQDN)を使用する必要があります。ライブデータの構成時にIPアドレスを使用すると、ライブデータサービスで問題が発生する可能性があります。

チェック 7

a. set live Dataコマンドはすべて、コピーアンドペースト操作の代わりにパスワードを手動で入力してください。

b. ライブデータインストールCLIコマンドでサポートされる文字セット

CLIを使用する場合（ライブデータ専用ではない）、単純な英数字[0 ~ 9] [A ~ Z] [a ~ z]と次の文字を使用できます。

- になります。"（ドット）
- 「!」（感嘆符）
- 「@」（アットマーク）
- 「#」（番号記号）
- 「\$」（ドル）
- 「%」（パーセント）
- “^”（キャレット）
- “*”（アスタリスク）
- 「_」（アンダースコア）
- 「+」（プラス記号）
- “=”（等号）
- 「~」（ティルダ）
- 「:」（コロン）
- 「(」および「)」 （括弧を開いて閉じる）
- 「{」と「}」 （角カッコを開いて閉じる）
- 「[」および「]」 （角カッコを開閉）
- スペースは入力区切り文字として使用されます。ほとんどの特殊文字は、Cisco Voice Operating System(VOS)コマンドコンソールに固有の意味を持ちます（たとえば、「\」、「|」など）。標準ASCII以外の文字はほとんど無視されます。

PCCE導入のためのライブデータ設定手順

PCCE 200エージェントの導入

PCCE 2000エージェントの導入には、共存するCUIC-LD-IdSクラスタが必要です。PCCE 2000エージェントの展開では、ライブデータを手動で設定する必要はありません。初期化プロセス中に、「CuicLiveDataConfigTask」タスクはLD APIを使用して大部分の設定を行います。

これには、次のような特徴があります。

- 両方のAWサーバでlivedatauserを作成します。
- LDサーバでのaw-access設定のセットアップ
- 対称キーのlivedataユーザに証明書の制御を許可します。
- ライブデータのデータソース構成を設定しています。

初期化後は、管理者が手動で次のタスクを実行する必要があります。

- ライブデータレポートをCUICにインポートします。
- 正しいCUIC-LD-IdSサーバFQDNを反映するようにFinesseレイアウトを設定します。
- Cross Origin Resource Sharing(CORS)を設定します。

CORSを設定する詳細な手順については、このドキュメントの「ライブデータ用のCross Origin Resource Sharing(CORS)の設定」を参照してください。

PCCEラボの導入

2000エージェントの展開と同様に、PCCEラボの展開では、ライブデータを手動で設定する必要はありません。初期化プロセス中に、「CuicLiveDataConfigTask」タスクはLD APIを使用して大部分の設定を行います。

初期化後は、管理者が手動で次のタスクを実行する必要があります。

- ライブデータレポートをCUICにインポートします。
- 正しいCUIC-LD-IdSサーバFQDNを反映するようにFinesseレイアウトを設定します。
- Cross Origin Resource Sharing(CORS)を設定します。



注:PCCE 12.6.2ラボデュプレックスモードについては、Cisco Bug ID [CSCwh53057](#)



- プライマリライブデータストリーミングのデータソースのみが設定され、アクティブになっています。セカンダリライブデータストリーミングのデータソースは非アクティブでグレー表示されています。
- show live-data cuic-datasourceコマンドは、いずれかのノードで実行された場合、sideA Streamingのみを表示します。

PCCE 4000以降のエージェントの展開

手順 1

ライブデータの初期設定

- LoggerAおよびLoggerBサーバで、Microsoft SQL Server Management Studio(SSMS)を起動します。
- ロガーサーバで、C:\icm\install\に移動し、LiveDataMachineServiceCorrection.sqlファイルを見つけます
- LiveDataMachineServiceCorrection.sqlファイルからクエリをコピーし、LoggerAおよびLoggerBデータベースに対してクエリを実行します。

手順 2

各AWマシンで、Initialize Local Databaseツールを実行してから、Distributorサービスを再起動します

手順 3

ライブデータを使用できるようにAW DBでSQLユーザを設定します。

プライマリおよびセカンダリAW DBサーバで、SQL Server Management Studio(SSMS)を起動します。

- awdbデータベースのUser Mapping設定で、db_datareaderとdb_datawriterデータベースロールメンバーシップを持つユーザを作成します。
- デフォルトでは、データベースロールのpublicがチェックされます。このロールは、CUIC、Finesse、およびライブデータユーザに必要です。

手順 4

ライブデータを使用するように設定されたSQLユーザに対して、AWDBでSQLクエリを実行します。

```
USE master
GO
GRANT CONTROL ON CERTIFICATE :: UCCESymmetricKeyCertificate TO "
```

"

```
GRANT VIEW DEFINITION ON SYMMETRIC KEY :: UCCESymmetricKey TO "
```

"

<user>はステップ4で作成したユーザのユーザ名で置き換えます。

手順 5

AWでのライブデータの設定

<#root>

```
set live-data aw-access primary
```

```
set live-data aw-access secondary
```

どこから？

- port: SQLポート (デフォルトでは、SQL ServerデータベースエンジンはTCPポート1433でリスンします)
- aw-database:awdb

- sql-user:AW DBで作成されたSQLユーザ (ステップ4)

このコマンドは、プライマリAW DBとセカンダリAW DBへのアクセス方法をライブデータに通知します。また、このコマンドでは、ライブデータからプライマリAWまたはセカンダリAWへの接続が自動的にテストされ、設定されたユーザに適切なAW DBアクセス権があるかどうかを確認して、結果がレポートされます。(テストの状態は'成功'である必要があります)。パブリッシャとサブスクライバの両方でAW DBを設定する必要はありません。設定は、パブリッシャとサブスクライバの間で複製されます。

設定したプライマリおよびセカンダリAW DBを表示するには、次のコマンドを使用します。

```
<#root>
```

```
show live-data aw-access
```

手順 6

マシンサービスレコードへのライブデータサーバの接続

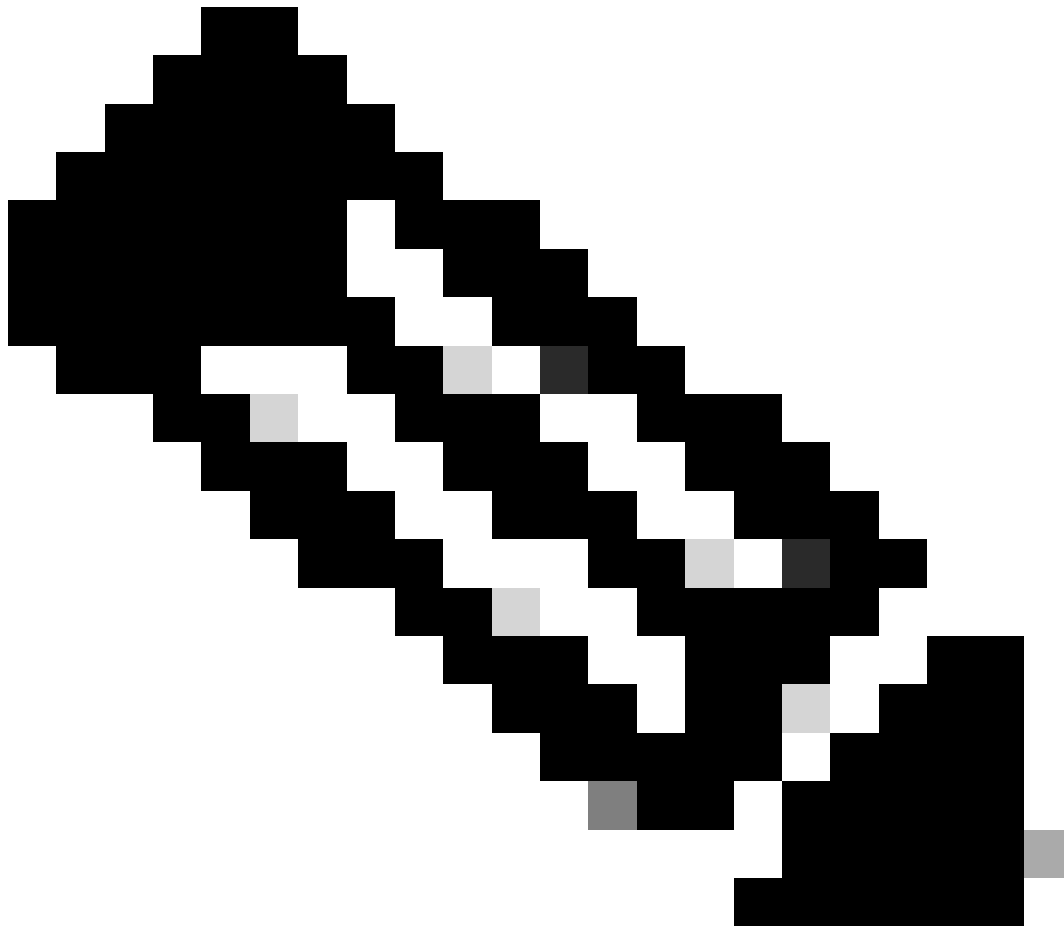
```
<#root>
```

```
set live-data machine-services
```

このコマンドを使用すると、LDサーバがマシンサービステーブルに登録され、LDサーバが検出可能になります。これにより、LD APIを呼び出すためのクレデンシャルも登録されます。

ユーザがmachine servicesコマンドを正常に実行する必要がある要件は次のとおりです。

- ドメインユーザである必要があります。
- ユーザープリンシパル名(UPN)形式にする必要があります。例： admin@stooges.cisco.com
- マシンテーブルに対する書き込みアクセス権限が必要です。
- PCCE設定を変更する権限が必要です。



注：

- このコマンドを実行すると、AWデータベースアクセスでの認証に使用する user@domain のログインパスワードの指定を求めるプロンプトが表示されます。また、現在の CLI セッションにログインしているユーザのパスワードを指定するよう求めるプロンプトが表示されます。
- 新しい CUCM PG を環境に追加した場合は、LD サーバを再起動する必要があります。
- 2000 エージェントの導入では、共存クラスタの一部であるライブデータサービスは、手順 2 で「CUIC-LD-IdS パブリッシャ」オプションを選択して共存ノードを追加すると、インベントリに追加されます。そのため、「set live-data machine-services <user@domain>」コマンドは必要ありません。

ステップ 7

CUIC でライブデータデータソースを設定します。

<#root>

```
set live-data cuic-datasource
```

CUIC\

どこから？

- cuicポート = 8444
- cuic-user = CUICアプリケーションユーザ (スーパーユーザログインクレデンシャル)

このコマンドが正常に実行されると、CUIC GUIのDatasourcesタブにプライマリおよびセカンダリのライブデータデータソースが表示されます。

この設定を表示するには、次のコマンドを使用します。

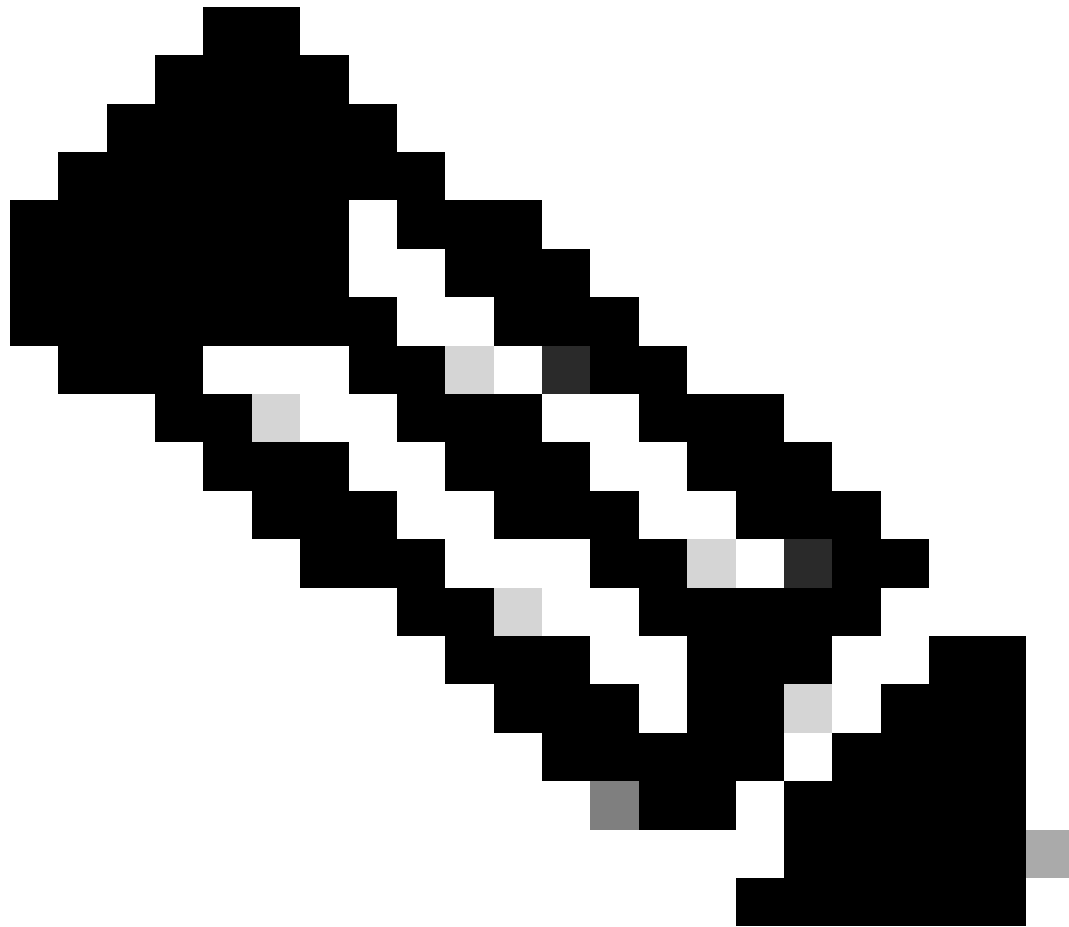
<#root>

```
show live-data cuic-datasource
```

CUIC\

手順 8

ライブデータレポートをcisco.comからダウンロードし、CUICサーバにインポートします。



注：ライブデータレポートのバージョンは、セントラルコントローラのバージョンと一致している必要があります。

手順 9

CCE管理ページ(<https://<AW-Server>/cceadmin>)で、Desktop Settings >> Resources >> Desktop Layoutsタブに移動し、デフォルトのmy-cuic-serverを正しいCUICサーバFQDNに置き換えます。

手順 10

ライブデータのCross Origin Resource Sharing(CORS)を設定します。

a. Finesseパブリッシャおよびサブスクライバで、`utils finesse cors status`コマンドを使用してCORSが有効になっていることを確認します。

これが無効になっている場合は、`utils finesse cors enable`コマンドを使用して有効にできます。

b. すべてのCUICサーバでCORSコマンドを実行します。

```
<#root>
```

```
utils cuic cors enable
```

```
utils cuic cors allowed_origin add https://
```

```
utils cuic cors allowed_origin add https://
```

```
utils cuic cors allowed_origin add https://
```

```
:8445
```

```
utils cuic cors allowed_origin add https://
```

```
:8445
```

c.ライブデータパブリッシャおよびサブスクライバサーバでCORSコマンドを実行します。

```
<#root>
```

```
utils live-data cors enable
```

```
utils live-data cors allowed_origin add https://
```

```
utils live-data cors allowed_origin add https://
```

```
utils live-data cors allowed_origin add https://
```

```
:8445
```

```
utils live-data cors allowed_origin add https://
```

:8445

d. CORS設定を確認するには、次のコマンドを実行します。

すべてのCUICサーバ：

```
<#root>
```

```
utils cuic cors status
```

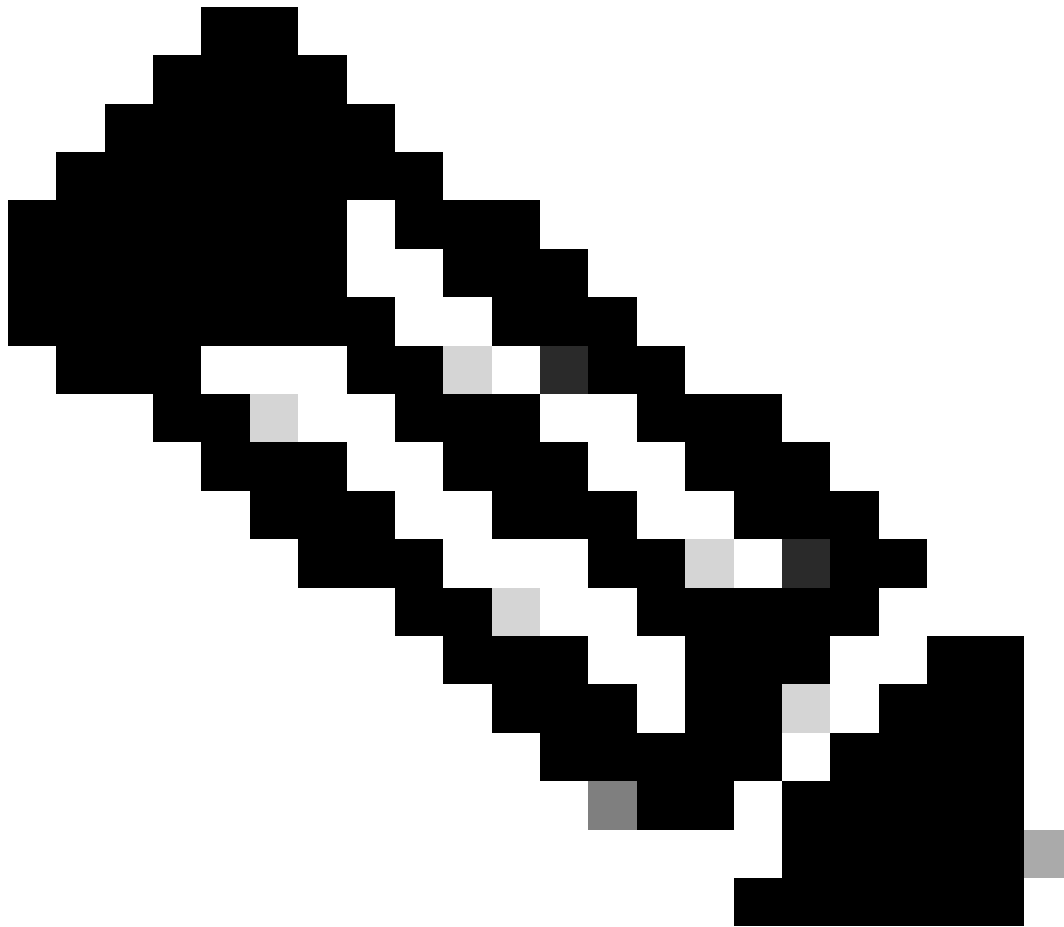
```
utils cuic cors allowed_origin list
```

Live Data Publisherおよびサブスクリバ：

```
<#root>
```

```
utils live-data cors status
```

```
utils live-data cors allowed_origin list
```



注：

- 共存する配備の場合、共存するパブリッシャおよびサブスクリバサーバでutils cuic corsおよびutils live-data corsコマンドセットを実行する必要があります。
- スタンドアロン導入の場合、utils cuic corsコマンドセットをCUICクラスタ内のすべてのCUICノードで実行し、utils live-data corsコマンドセットをLive Data Publisherおよびサブスクリバサーバで実行する必要があります。

手順 12

CLIコマンドを使用して、すべてのCUIC/LDおよびFinesseサーバを再起動します。

<#root>

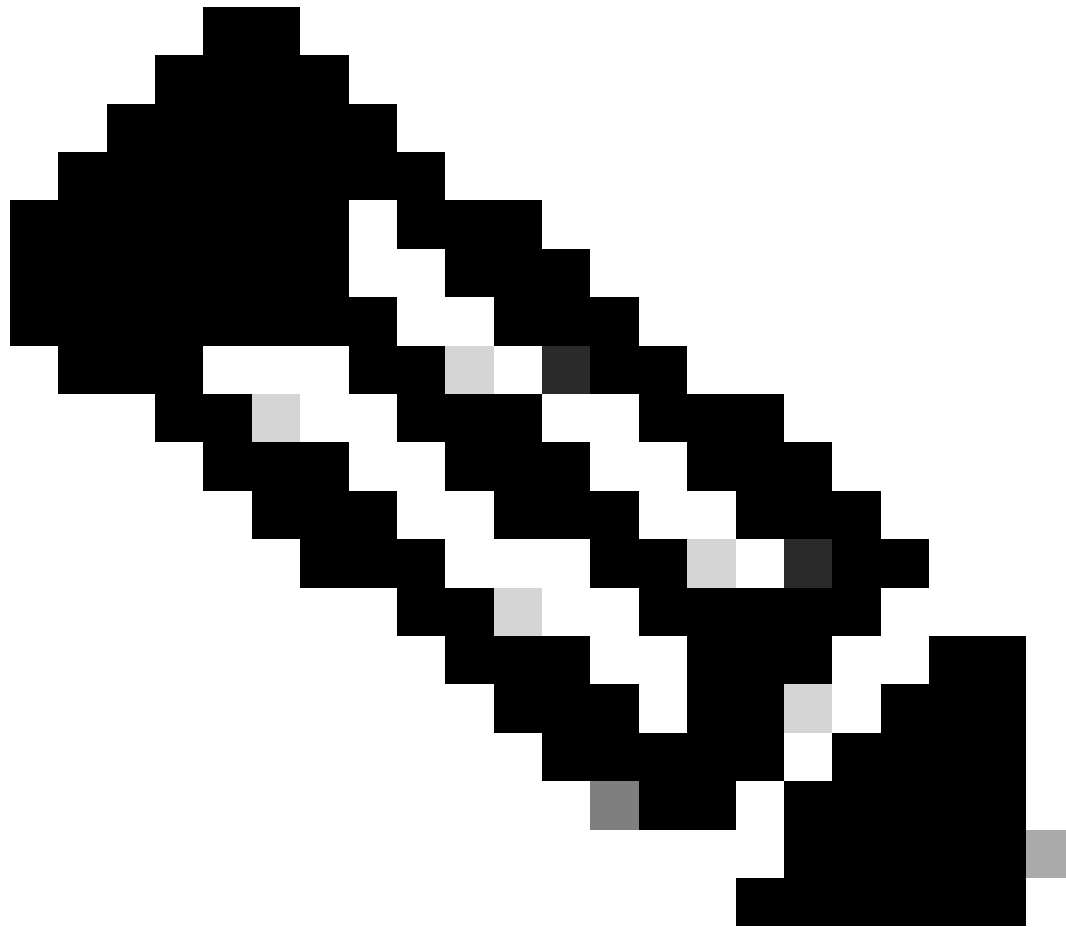
```
utils system restart
```

トラブルシューティングチェックリスト

手順1：ライブデータサービスの状態を確認します

コマンド「`utils service list`」を使用して、すべてのライブデータサービスが開始されていることを確認します。

```
CCE Live Data ActiveMQ Service[STARTED]
CCE Live Data Cassandra Service[STARTED]
CCE Live Data Event Store Service[STARTED]
CCE Live Data Socket.IO Service[STARTED]
CCE Live Data Storm DRPC Service[STARTED]
CCE Live Data Storm Nimbus Service[STARTED]
CCE Live Data Storm Supervisor Service[STARTED]
CCE Live Data Web Service[STARTED]
CCE Live Data Zookeeper Service[STARTED]
```



注：

- 15.0以降では、Cassandraコンポーネントはライブデータサーバから削除されています。これで、AWアクセス情報がプラットフォームのinformixデータベーステーブル(mmca_propertydef)に保存されます
- ServMサービスマネージャリスト、RTMT、およびログフォルダパスから、Cassandraへの参照が削除されました。
- awdb設定を表示するには、ライブデータサーバのCLIでコマンド「run sql select * from mmca_propertydef」を実行します。

手順2:AWへのライブデータ接続を確認します。

次のコマンドを使用して、AWサーバへの接続を確認します。

```
<#root>
```

```
show live-data aw-access
```

テストの状態には'成功'が表示されている必要があります。

ステップ3:show live-data failoverコマンドを使用して、ライブデータクラスタの状態を確認します。

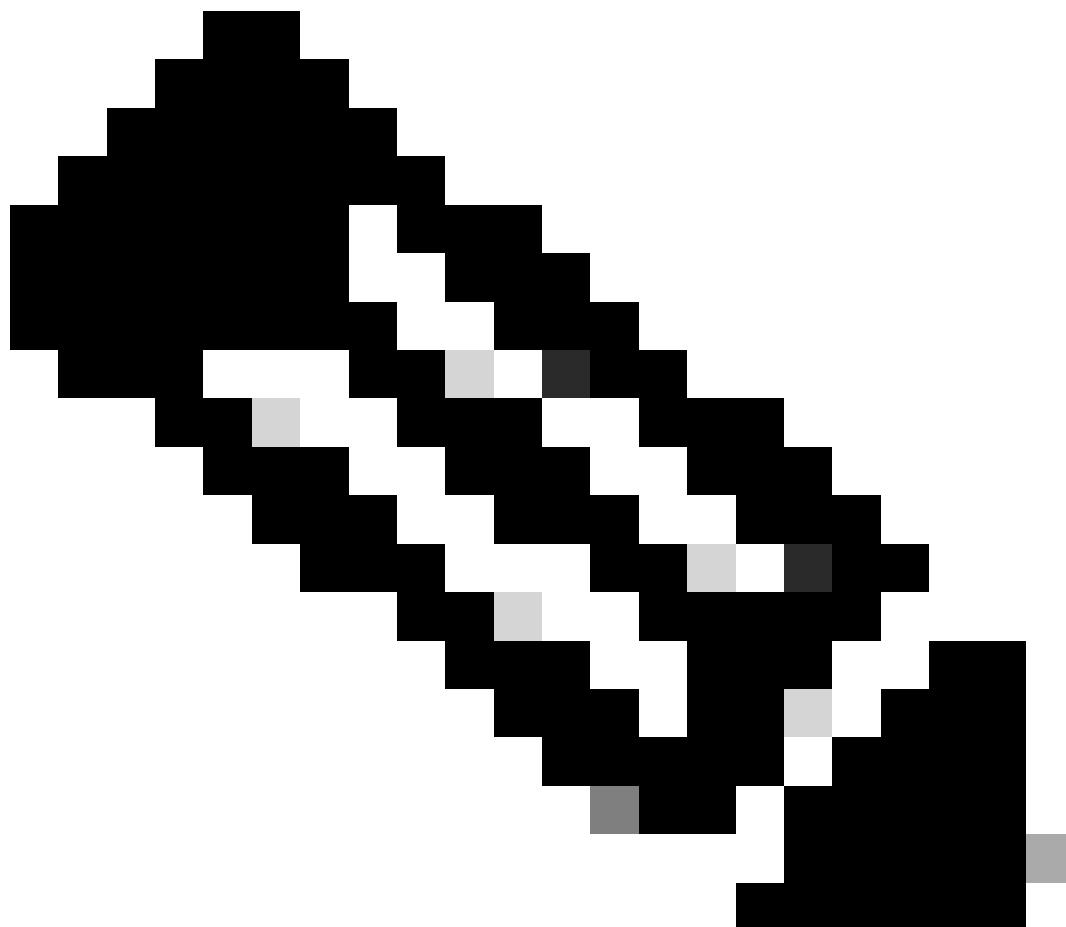
コマンドを使用して、ライブデータクラスタの状態を確認します

<#root>

show live-data failover

クラスタの状態	説明
ペアでアクティブ	ライブデータサーバはアクティブ状態で、リモート側と通信しています。
ペアスタンバイ	ライブデータサーバはスタンバイ状態で、リモート側と通信しています。
隔離アクティブ	ライブデータサーバはアクティブ状態ですが、リモート側と通信できません。
隔離スタンバイ	ライブデータサーバはスタンバイ状態ですが、リモート側と通信できません。
シンプレックスモード	ライブデータサーバはシンプレックスモードで動作しています。
アウトオブサービス	ライブデータサーバがアウトオブサービスです。
接続	ライブデータサーバがリモート側とのハンドシェイクを試行しています。
TESTING	ライブデータサーバがリモート側と通信できず、Test-Other-Side手順を使用して、ISOLATED-ACTIVE状態かISOLATED-STANDBY状態かを判別しています。

使用不可	ライブデータは展開されません。
------	-----------------



注:ISOLATED active/standbyステータスは、ライブデータサーバ間の通信を示します。これにより、CUICのライブデータデータソースがオフラインになることはありません。

- a. 「show live-data failover」 コマンドで、クラスタの状態がUNAVAILABLEと表示される場合。
- このステータスは、不完全な設定が原因でライブデータが正常に展開されなかったことを示します。

アクション項目：

- すべての設定手順が正常に完了していることを確認します。
- RTMTを使用してCCE Live Data Storm Servicesログをダウンロードし、deployment_control.logファイルを分析します
- または、CLIコマンドfile get activelog livedata/logs/livedata-storm/deployment_control.log

b. 「show live-data failover」 コマンドでクラスタ状態がOUT-OF-SERVICEと表示される場合。

- このステータスは、ライブデータが正常に展開されたが、接続に問題があるか、構成制限を超えている可能性があることを示します。

アクション項目

- ライブデータサーバとルータ/PG間のネットワーク接続を確認します (『CCEポート使用ガイド』を参照)。
- 設計ガイドに従ってライブデータサーバが導入されていることを確認します (共存かスタンドアロンか)。
- 構成の制限を超えていないことを確認します。
- CCE Live Data Storm Servicesログ (主にworker.logファイル) をダウンロードして分析します
- または、CLIコマンドfile get activelog livedata/logs/livedata-storm/を使用して、ログファイルをダウンロードすることもできます

c. 「show live-data failover」 コマンドでクラスタ状態がISOLATEDと表示される場合。

- このステータスは、2台のライブデータサーバ間の接続に問題があることを示します。これらのサーバは相互に通信できません。

手順4：ライブデータデータソース構成を確認します

次のコマンドを使用して、ストリーミングライブデータデータソースが正しいホストを反映していることを確認します。

```
<#root>
```

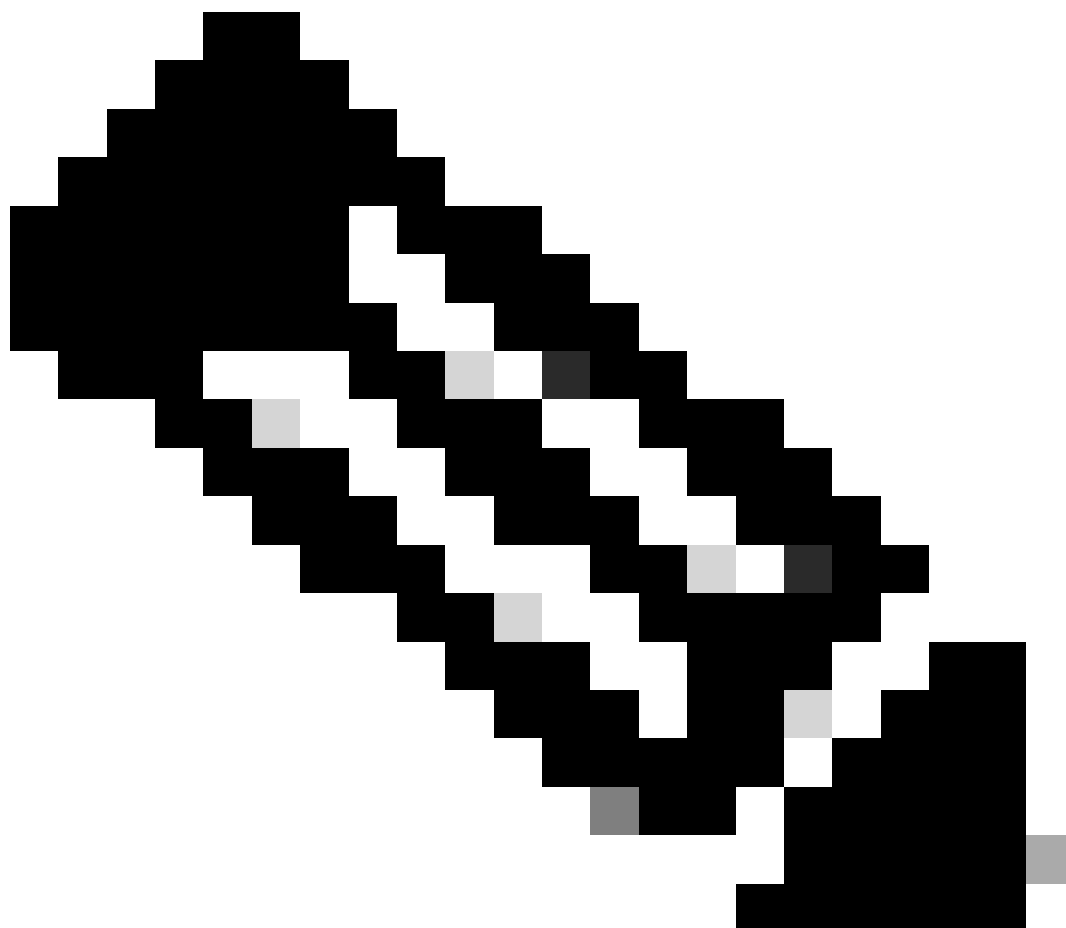
```
show live-data cuic-datasource
```

```
CUIC\
```

ステップ5:CUIC上のライブデータデータソースのステータスを確認します。

「show live-data cuic-datasource」では正しい設定が表示されるものの、CUIC上でライブデータデータソースにオフラインと表示される場合：

- ライブデータWebサービスとライブデータソケットが、ライブデータサーバーとブラウザーの間で双方向に開いていることを確認します。
 - CCE Live Data Storm Services、CCE Live Data Socket.IO Service、およびブラウザコンソールのログは、問題の考えられる原因を切り分けるのに役立ちます。
-



注：ライブデータバージョン12.6.2以降では、ポート12005および12008は非推奨となり、将来のリリースでは削除されます。現在、ポート443はライブデータWebサービスとライブデータSocket.IOサービスに使用されています。

手順6：ライブデータサーバでのポート接続の確認

show open portsコマンドを使用して、ライブデータサーバCLIからポートの接続を確認します。

- アクティブなライブデータサーバからの出力には、ルータとAgent PGのそれぞれに対して確立された2つの接続が示されている必要があります（TIPおよびTOS接続の場合）。
- アクティブ側（スタンバイ側）のライブデータサーバからの出力には、ルータおよびPGへの確立された接続が1つ（TOS接続の場合）示されている必要があります。

<#root>

```
show open ports regexp 4[0-5]03[45]
```

(For Instance-0)

```
show open ports regexp 4[0-5]07[45]
```

(For Instance-1)

手順7:ICMサーバでのポート接続の確認

netstatコマンドを使用して、ルータとPGのコマンドプロンプトからポートの接続を確認します。

- 出力には、ライブデータパブリッシャおよびサブスクライバに対してESTABLISHED状態のポートが表示される必要があります。
- 出力には、アクティブなライブデータサーバへの2つのESTABLISHED接続が示されている必要があります (TIP接続とTOS接続の場合)。
- 出力には、アクティブ (スタンバイ) のライブデータサーバへのESTABLISHED接続が1つ (TOS接続の場合) 示されている必要があります。

<#root>

```
netstat -an | findstr "
```

"

OR

```
netstat -an | findstr 4[0-5]03[45]
```

(For Instance-0)

```
netstat -an | findstr 4[0-5]07[45]
```

(For Instance-1)

a.ポートがLISTENING状態であることすら示されない場合：

- 正しくサポートされている導入タイプが設計ガイドに従って設定されているかどうかを確認します。
- サーバの再起動が必要な場合があります。

b.ポートがESTABLISHED状態ではなく、引き続きLISTENING状態である場合：

- ルータ/PGとライブデータサーバ間のネットワーク接続を確認します。
- ルータ/PGで、ライブデータサーバのDNS前方参照と逆引き参照を確認します。
- LiveDataサーバで、Router/PGサーバのパブリックアドレスに対する順方向および逆方向のDNSルックアップを確認します。

ステップ8：追加のチェック

a. AWデータベースで次のSQLクエリを実行し、チームごとに設定されたエージェント数を確認します。

awdbに対してクエリーを実行（本番環境への影響なし）

```
Select TeamName = AT.EnterpriseName, NumAgentsOnTeam = COUNT(ATM.SkillTargetID), SupervisorName = Person.LastName
FROM Agent_Team AT LEFT OUTER JOIN
(Select * from Agent ) Agent ON AT.PriSupervisorSkillTargetID = Agent.SkillTargetID LEFT OUTER JOIN Person
Agent_Team_Member ATM
WHERE ATM.AgentTeamID = AT.AgentTeamID
GROUP BY AT.EnterpriseName, Person.LastName + ', ' + Person.FirstName
ORDER BY AT.EnterpriseName
```

b. AWデータベースで次のSQLクエリを実行し、スキルグループごとに設定されたエージェントの数を確認します。

awdbに対してクエリーを実行（本番環境への影響なし）

```
Select Skill_Group.EnterpriseName, NumAgentsInSG = COUNT(Skill_Group_Member.AgentSkillTargetID)
FROM Skill_Group, Skill_Group_Member
WHERE Deleted = 'N' AND Skill_Group.SkillTargetID = Skill_Group_Member.SkillGroupSkillTargetID
GROUP BY EnterpriseName;
```

c.
アップグレード後にライブデータの問題が発生した場合は、「DBMaintenance」設定値を確認します。

- 0 – 有効
- 1：無効。

無効になっている場合は、DBMaintenanceを0に設定して設定を変更し、AWサーバでApache Tomcatサービスを再起動します。

レジストリパス : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<インスタンス名>\Router<A/B>\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance

ライブデータの問題のトラブルシューティングに必要なログ

ICMサーバから

- ほとんどのトラブルシューティングシナリオでは、トレース設定をレベル1またはレベル2に設定するだけで十分です。

ルータ

- rtrログ

PG

- opcログ

LiveDataサーバから

RTMTの使用

Collect Files

Select LiveData Services/Applications

☐ Select all Services on all Servers

Name	All Servers
CCE Live Data ActiveMQ Service	☐
CCE Live Data Cassandra Service	☐
CCE Live Data Event Store Service	☐
CCE Live Data Socket.IO Service	☐
CCE Live Data Storm Services	☐
CCE Live Data Web Service	☐
CCE Live Data Zookeeper Service	☐

CLI の使用

```
admin:file get activelog ?
Syntax:
file get activelog file-spec [options]
file-spec    mandatory    file to transfer
options      optional     reltime months|weeks|days|hours|minutes timevalue
                                abstime hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YY
                                match regex
                                recurs
                                compress
```

<#root>

```
file get activelog livedata/logs recurs compress
```

このコマンドは、ライブデータコンポーネントすべてのログを収集します

別の方法として、個々のライブデータコンポーネントのログも収集できます。

<#root>

CCE Live Data ActiveMQ

```
file get activelog livedata/logs/livedata-activemq
```

CCE Live Data Cassandra Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-cassandra
```

CCE Live Data Event Store Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-event-store
```

CCE Live Data Socket.IO Service

```
file get activelog livedata/logs/socketio-service
```

CCE Live Data Storm Services

```
file get activelog livedata/logs/livedata-storm
```

CCE Live Data Web Service

```
file get activelog liveness/logs/liveness-web
```

CCE Live Data Zookeeper Service

```
file get activelog liveness/logs/liveness-zookeeper
```

CUICサーバから

RTMTの使用

Collect Files

Select CUIC Services/Applications

☐ Select all Services on all Servers

Name	All Servers
Intelligence Center OAMP Service	☐
Intelligence Center Perfmon Service	☐
Intelligence Center Reporting Service	☐
Intelligence Center SNMP Java Adapter Ser...	☐
Intelligence Center Serviceability Service	☐

CLI の使用

```
<#root>
```

Intelligence Center Reporting Service

```
file get activelog cuic/logs/ recurs compress
```

ブラウザコンソールとネットワークログ

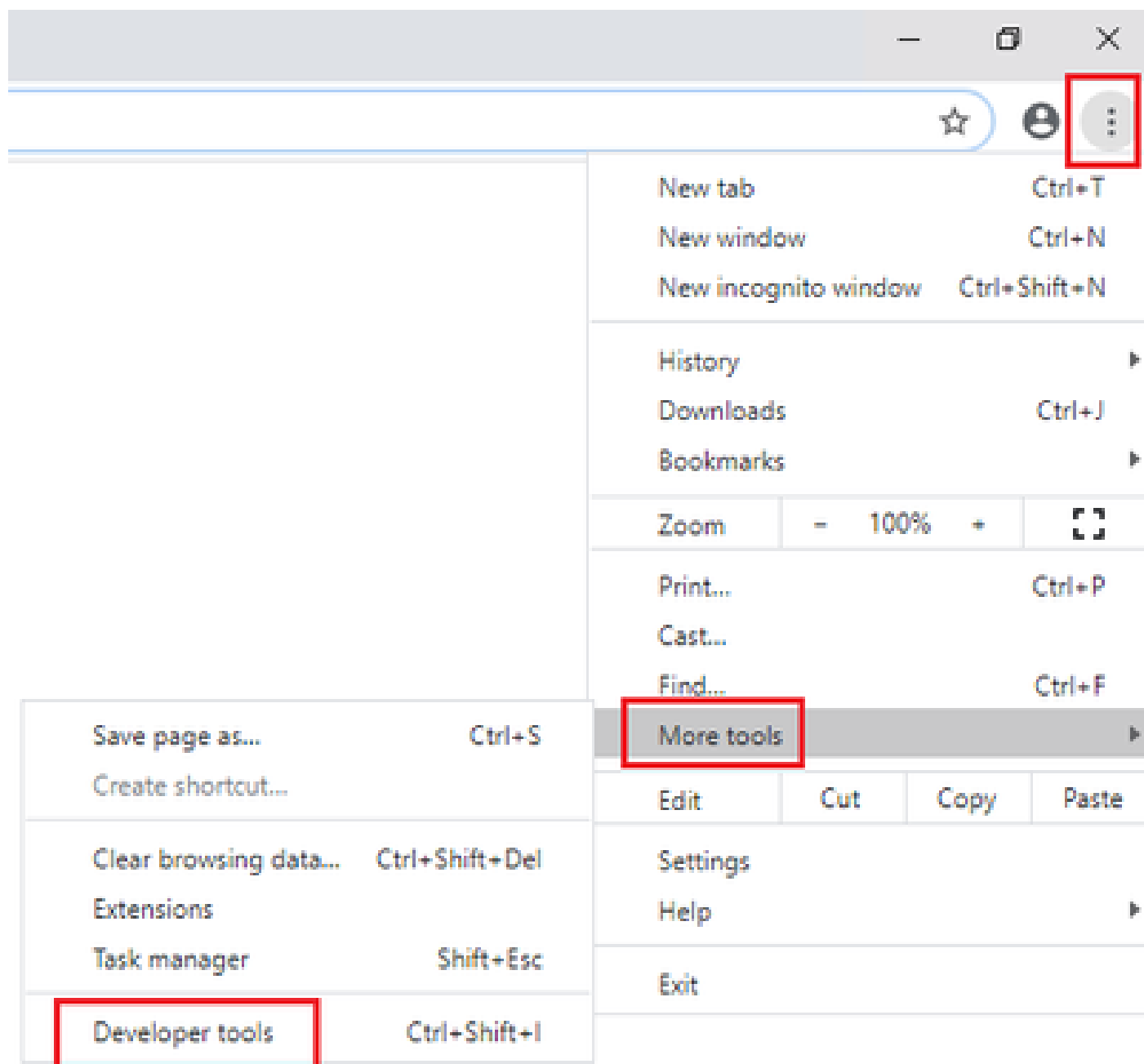
この問題が発生している期間について、ブラウザコンソールとネットワークログを収集します。キャッシュのクリアから始めて、ブラウザを再起動し、ログイン時刻以降のログをキャプチャして、問題の再現を試みます

Chrome/Edgeブラウザの場合

- Settingsアイコンをクリックし、Developer tools > More tools > Developer toolsの順に選択します。
- Developer tools > Consoleタブで、歯車の記号をクリックし、Preserve log、Show timestamps、Log XMLHttpRequestsのオプションをチェックします。
- [開発ツール] > [ネットワーク]タブで、歯車の記号をクリックし、[ログを保存]オプションをオンにします。
- 設定ページを閉じます。
- コンソールとネットワークのログは、それぞれのタブを右クリックして[Save all as]を選択することで収集できます。

Firefoxブラウザの場合：

- アプリケーションメニューアイコンをクリックし、「その他のツール」>「Web Developerツール」に移動します。
- [ネットワーク]タブで、歯車の記号をクリックし、[ログを保存]オプションを選択します。
- コンソールとネットワークのログは、それぞれのタブを右クリックして[Save all as]を選択することで収集できます。



クロム



Sign in to Sync



Content Blocking

Standard



New Window

Ctrl+N



New Private Window

Ctrl+Shift+P



Restore Previous Session

Zoom



100%



Edit



Library



Logins and Passwords



Add-ons

Ctrl+Shift+A



Options



Customize...

[PCCE管理および設定ガイド](#)

[テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。