

Cisco Unified Contact Center Enterprise 再skilling ツールの有用なトレース設定

目次

[概要](#)

[Q.](#)

[A.](#)

概要

この資料は情報を次の質問に見出すことをどこで見つけるか指摘を助けるバージョン 11.x 前に UCCE バージョンの統一されたコンタクトセンター Enterprise (UCCE) reskilling ツールのいくつかの有用なトレース設定を記述したものです。

Q.

1. reskilling はいつ起こりましたか。
2. だれ (すなわちスーパーバイザ アカウント) reskilling をしましたか。
3. スーパーバイザは何をしましたか。 すなわち。 どのエージェントかどのスキル グループが追加されましたり/から取除きましたか。
4. または PC が特定のスーパーバイザによって使用されたか。

A.

これらの情報を収集するために、続くトレースは有効に する必要があります:

1. CMSNode

Windows Start メニューからの regedit を開始し、そして HKLM\ソフトウェア\シスコシステムズ、株式会社\ICM\\ディストリビューター\EMS\CurrentVersion\ライブラリプロセス\cms\EMSTraceMask にナビゲートし、ff に値を設定して下さい。

ログを集めるために、ウィンドウのコマンド・ラインを使用し、dis がディストリビューターおよび実行 dumplog cms /last /of cms.log を意味する cdlog <instance> dis を入力して下さい

2. Reskilling アプリケーション

\verbosity=LOCAL_DUMP の修正によってに\icm\Tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\プロパティ\公有地\apiserver\logManager ナビゲートします APIserver.properties および enablelogging (ファイルの下部のの近くで)。 デフォルト () verbosity=VERBOSITY_NONE です記録は。

送信元

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

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

```
『
```

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

```
APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=LOCAL_DUMP
```

問題が C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB から再生された後次のログを集めて下さい- INF \ログ*

3. Apache Tomcat

ステップ 1.別のフォルダにファイル C:\icm\tomcat\conf\server.xml をバックアップして下さい
ステップ 2. Windows サービスから Apache Tomcat サービスを停止して下さい

ステップ 3.強調表示された一部の追加によってファイル\icm\Tomcat\CONF\server.xml を修正して下さい:

```
<Host name= " localhost" appBase= " webapps"
「 本当 unpackWARs= "本当" autoDeploy= "
"偽 xmlValidation= "偽" xmlNamespaceAware= " >
```

```
<Valve className= " org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" は directory= prefix= "
localhost_access_log を"記録 します"。 「suffix=」.txt」 pattern= "よくある" resolveHosts= "偽
」 />
</Host>
```

ステップ 4. Tomcat サービスを開始して下さい

から集めて下さいファイルを開始します localhost_access_log.2014-02-14.txt の下で\icm\Tomcat\ログ\

この場合、始まりで上がったそれらの質問に戻ろう。

質問 1. reskilling はいつ起こりましたか。

CMSNode ログまたは Reskilling アプリケーションログでもアクティビティを見ます。

ログの例を次に示します。

-----CMSNode ログ-----

```
11:26:44:208 dis cms トレース: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236、 ThreadID=5524] 8
DIAG-TRACE ( 42071 ) プロセス: 運送者-受け取った PREM - [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\CmsSvr\cmssvr.cpp 行 #523
```

CMS ログの検索 IPCCAdmin。 IPCCAdmin にアプリケーション 11:26:44 である reskilling ツールアクティビティがあった見ます。 同じタイムスタンプの Reskilling アプリケーションログの同じアクティビティを余りに見ます。 検索 ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Reskilling アプリケーションログ-----

```
06/16/2014 11:26:44.195 トレース LOCAL_DUMP 「Servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet」
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13:
start=1402882004194SID=24tljnkq30 SD = 又ル req =
```

ipccAdmin.reskill.saveAgent」 "" - URL のための HTTP Servlet 要求:

http://192.168.250.63/uiroot/uicommander

パラメータ:

personChangeStamp = 1
lastName = 1 つ
agentChangeStamp = 4
loginEnabled = 本当
useDBListCachedParams = 偽
= 偽作成して下さい
agentID = 1001
agentTeamID = Team1
説明 =
skgIDList = 5004
deskSetting = ADS_Default
SkillGroupsEditListInput = 5004
firstName = agent1
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent
キー = 5001
supervisorAgent = 偽
loginName = agent1

質問 2。 (スーパバイザ アカウント) だれ reskilling をしましたか。

これは Reskilling アプリケーションログでしか見られる場合がありません。 サンプル ログ 断片はここにあります。

```
06/16/2014 11:44:04.846 トレース CLASS_DUMP 「コマンド デイスパッチ」
com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer APIServer.dispatchCommand "UIServlet_15:
start=1402883044845SID=24tlnjkq30 SD = デフォルト req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" ""
-コマンド ダンプする: メッセージ: 名前 = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
ipccAdmin.reskill.loginSupervisor</u> のための <u>MsgProperties
<ul>
<li>password ( 抑制される値 )
<li>name = supervisor1
<li>req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
<li>svcDomain = デフォルト
<li>loginByAgentID = 偽
</ul>
```

reskilling をしたのは supervisor1 だったことを検索 ipccAdmin.reskill.loginSupervisor および私達は見ます。

質問 3。 スーパバイザは何をしましたか。 すなわち。 どのエージェントかどのスキル グループが追加されまじたり/から取除きましたか。

CMS ログか Reskilling アプリケーションログからこの informaiton を得ることができます。 たとえば、CMS ログ断片はここにあります:

```
11:26:44:208 dis cms トレース: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236、 ThreadID=5524] 8
DIAG-TRACE ( 42071 ) プロセス: 運送者-受け取った PREM - [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]
```


上記のログ断片では、どのスキルグループが reskilling アクティビティの前にエージェントによってが属したか見ることはできませんでした。と関連付けられるスキルグループ 5004 を持つためにしかし、reskilling アクティビティの後で、エージェント想定されています確認します。

質問 4。または PC が特定のスーパーバイザによって使用されたか。

Tomcat アクセスからアプリケーションクライアントアクセス記録する IP アドレスを参照します。次に、例を示します。

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

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

上記のメッセージから、IP アドレス 192.168.250.101 とのクライアントPC が 11:44 で Reskilling アプリケーションにログアウトし、ログオンしたことがわかります。

つけられて上記のデバッグが概略では、Reskilling ツールによってなされるアクティビティのより多くの詳細を知れます。