Cisco Unified Contact Center Enterprise 再スキルアップ ツールの便利なトレース設定

目次

概要

このドキュメントでは、バージョン 11.x よりも前の Unified Contact Center Enterprise（UCCE）バージョンの UCCE リスキル ツールの便利なトレース設定について説明します。これは、以下の質問に関する情報をどこで見つけるか示す場合に役立ちます。

Q.

1. リスキルはいつ行われましたか?
2. 誰（たとえば、どのスーパバイザ アカウント）がリスキルを行いましたか?
3. スーパバイザは何を行いましたか? つまり、 どのスキル グループがどのエージェントに対して追加/削除されましたか?
4. どこでどの PC が特定のスーパバイザにより使用されましたか?

A.

これらの情報を収集するには、次のトレースを有効にする必要があります。
1. **CMSNode**
Windows の [Start] メニューから regedit を開始し、**HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instance>\Distributor\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\cms\EMSTraceMask** に移動し、値を [off] に設定します。
ログを収集するには、Windows のコマンド ラインを使用し、**cdlog <instance> dis**（dis はディストリビュータを表します）および **run dumplog cms /last /of cms.log** と入力します。

2. **リスキル アプリケーション \icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\properties\common\apiserver\logManager\APIServer.properties** に移動し、verbosity=LOCAL_DUMP（ファイルの下部近辺）に変更してロギングを有効にします。 デフォルトの口ギングは verbosity=VERBOSITY_NONE（オフ）です。
変更前

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

問題が再発生した場合、C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\logs\? からログを収集します。

3. Apache Tomcat
ステップ 1： ファイル C:\icm\tomcat\conf\server.xml を別のフォルダにバックアップします。
ステップ 2：Windows サービスから Apache Tomcat サービスを停止します。

ステップ 3： 強調表示されている部分を追加して、ファイル \icm\tomcat\conf\server.xml を変更します。

```
<Host name="localhost" appBase="webapps"
unpackWARs="true" autoDeploy="true"
xmlValidation="false" xmlNamespaceAware="false">

<Valve className="org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" directory="logs"
prefix="localhost_access_log."" suffix=".txt" pattern="common" resolveHosts="false"
</Host>
```

ステップ 4： Tomcat サービスを開始します。
\icm\tomcat\logs\ で localhost_access_log.2014-02-14.txt で始まるファイルを収集します。

ここで、最初に提示した質問に戻ります。

質問 1 リスキルはいつ行われましたか?
CMSNode ログまたはリスキル アプリケーション ログでアクティビティを確認します。

ログの例を次に示します。
----------CMSNode ログ----------
11:26:44:208 dis-cms Trace: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) Process: Transporter - PREM Received - [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""""[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 Line #523

CMS ログで IPCCAdmin を検索します。 リスキル ツールである IPCCAdmin アプリケーションが 11:26:44 にアクティビティを実行したことが分かります。 リスキル アプリケーション ログでも、同じタイムスタンプの同じアクティビティを確認できます。 ipccAdmin.reskill.saveAgent を検索します。

----------リスキル アプリケーションのログ----------
06/16/2014 11:26:44.195 TRACE LOCAL_DUMP "Servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet" com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13 : start=1402882004194SID=24tlnjkq30 SD = null req =

ipccAdmin.reskill.saveAgent" "" - HTTP Servlet Request for URL:
http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
Parameters:
personChangeStamp = 1
lastName = One

agentChangeStamp = 4
loginEnabled = true
useDBListCachedParams = false
create = false
agentID = 1001
agentTeamID = Team1
description =
skgIDList = 5004
deskSetting = ADS_Default
SkillGroupsEditListInput = 5004
firstName = agent1
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent
key = 5001
supervisorAgent = false
loginName = agent1

質問 2 誰 (どのスーパバイザ アカウント) がリスキルを行いましたか?
これは、リスキル アプリケーションの口グでのみ確認できます。 以下にサンプル 口グの一部を示します。

06/16/2014 11:44:04.846 TRACE CLASS_DUMP "Command Dispatch" com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer APIServer.dispatchCommand "UIServlet_15 : start=1402883044845SID=24tlnjkq30 SD = default req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" "" - Command dump: message: name = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
<u>MsgProperties for ipccAdmin.reskill.loginSupervisor</u>

password (value supressed)
name = **supervisor1**
req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
svcDomain = default
loginByAgentID = false

ipccAdmin.reskill.loginSupervisor を検索します。supervisor1 がリスキルを行ったことが分かります。

質問 3 スーパバイザは何を行いましたか? たとえば、 どのスキル グループがどのエージェントに対して追加/削除されましたか?
この情報は CMS 口グまたはリスキル アプリケーション 口グから取得できます。 以下にサンプル CMS 口グの一部を示します。

11:26:44:208 dis-cms Trace: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) Process: Transporter - PREM Received - [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"""[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 Line #523

上記の強調表示されているメッセージから分かる情報は、リスキル ツール（IPCCAdmin）が、SkillTargetID が 5004 のスキル グループを、SkillTargetID が 5001 のエージェントに追加しようとしたことです（強調表示されている部分の数値 2 は追加を示します）。

13:23:52:973 dis-cms Trace: [2014/06/16 13:23:52] [ProcessID=5236, ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071) Process: Transporter - PREM Received - [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"""[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\icm\AW\Cms\CmsSvr\cmssvr.cpp Line #523

上記の CMS メッセージから、リスキル ツール（IPCCAdmin）が、SkillTargetID が 5004 のスキル グループを、SkillTargetID が 5002 のエージェントから削除しようとしたことが分かります（強調表示されている部分の数値 3 は削除を示します）。

リスキル アプリケーション ログからは、エージェント プロファイルに対する正確な変更は分かりませんが、リスキル ツールがどのスキル グループを保存しようとしたかは分かります。 次に、例を示します。
06/16/2014 11:26:44.195 TRACE LOCAL_DUMP "Servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet" com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13 : start=1402882004194SID=24tlnjkq30 SD = null req = ipccAdmin.reskill.saveAgent" "" - HTTP Servlet Request for URL: http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
Parameters:
personChangeStamp = 1
lastName = One
agentChangeStamp = 4
loginEnabled = true
useDBListCachedParams = false
create = false
agentID = 1001
agentTeamID = Team1
description =

skgIDList = 5004
deskSetting = ADS_Default
SkillGroupsEditListInput = 5004
firstName = agent1
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent
key = 5001
supervisorAgent = false
loginName = agent1

上記のログの一部からは、リスキル アクティビティの前にエージェントがどのスキル グループに属していたかは分かりません。 ただし、リスキル アクティビティの後、エージェントがスキル グループ 5004 と関連付けられたことは分かります。

質問 4 どこでどの PC が特定のスーパバイザにより使用されましたか？

Tomcat アクセス ログから、クライアントがアプリケーションにアクセスしたときの IP アドレスが分かります。 次に、例を示します。

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

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

上記のメッセージから、IP アドレスが 192.168.250.101 のクライアント PC が、11:44 にリスキル アプリケーションからログアウトし、再ログインしたことが分かります。

まとめると、上記のデバッグがオンの場合、リスキル ツールが行ったアクティビティについてより詳しく知ることができます。