



ログ ファイル

Cisco Unified CCX 履歴レポート システムでは、システムのアクティビティに関する情報がログ ファイルに記録されます。適切なログ ファイルを参照することで、次のような状況で発生するエラーの原因と解決策を特定できます。

- レポートを生成、表示、印刷、またはエクスポートしている
 - スケジューラによって、スケジュールされているレポートが実行されている
- これらのトピックについては、次の項で説明します。
- [ログ ファイルの概要 \(P.6-2\)](#)
 - [クライアントシステムのログ ファイル \(P.6-3\)](#)
 - [サーバログ ファイル \(P.6-7\)](#)

ログ ファイルの概要

Cisco Unified CCX 履歴レポートのシステム ログ ファイルには、クライアントシステムに存在するものと、Cisco Unified CCX サーバに存在するものがあります。また、スタンバイ サーバが配置されている場合は、一部のログ ファイルがこのサーバ上に生成されることもあります。次の表は、このようなログ ファイルに関する一般情報を示しています。

ログ ファイル	内容	システムの場所	参照先
履歴レポート クライアント ログ ファイル	レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報	クライアントシステム	P.6-3の「履歴レポートクライアントログファイル」を参照してください。
スケジューラ ログ ファイル	スケジューラのアクティビティに関する情報	クライアントシステム	P.6-4の「スケジューラログファイル」を参照してください。
データベース ログ ファイル	Cisco Unified CCX データベースからの情報取得に関する情報	Cisco Unified CCX サーバまたはスタンバイサーバ	P.6-7の「データベースログファイル」を参照してください。
Servlet ログ ファイル	Cisco Unified CCX 履歴レポートシステムにログインしているか、またはログインを試行するユーザに関する情報	Cisco Unified CCX サーバ	P.6-9の「servlet ログファイル」を参照してください。

関連項目

- ・ クライアントシステムのログ ファイル (P.6-3)
- ・ サーバログファイル (P.6-7)

クライアントシステムのログファイル

Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントでは、一連の履歴レポートクライアントログファイルと2つのスケジューラログファイルが保持されます。これらのログファイルは、Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントシステムにあります。ログファイルは次のとおりです。

- *System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log* : レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が含まれます。
- *CiscoSch.log* : スケジューラの印刷およびエクスポート以外のアクティビティに関する情報が含まれます。
- *CiscoSchPrintExport.log* : スケジューラの印刷およびエクスポートのアクティビティに関する情報が含まれます。

関連項目

- [履歴レポートクライアントログファイル \(P.6-3\)](#)
- [スケジューラログファイル \(P.6-4\)](#)
- [クライアントシステムのログファイルを開く \(P.6-5\)](#)
- [クライアントシステムのログファイルの解釈 \(P.6-6\)](#)

履歴レポートクライアントログファイル

履歴レポートクライアントログファイルの名前は、*System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log* です。このファイルは Cisco Unified CCX Historical Reports\logs ディレクトリに格納されています。このディレクトリは、Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントシステムのインストールディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。

Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントがターミナルサービスのセッションで実行されていない場合、*System-name* は、クライアントがインストールされているシステムの名前になり、*@session-no* は含まれません。Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントがターミナルサービスのセッションで実行されている場合、*System-name* は、ターミナルサービスの起動元のシステム名になり、*@session-no* は、ターミナルサービスのセッションでシステムに割り当てられたセッション番号になります。

■ クライアントシステムのログファイル

レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が、現在の履歴レポート ログ ファイルに書き込まれます。最初の履歴レポート クライアント ログ ファイルが作成されるときに、ファイル名の N が 0 に置き換えられます。このファイルのサイズが `hrcConfig.ini` 設定ファイルで指定されているサイズに達すると、新しい履歴レポート クライアント ログ ファイルが作成されます。新しい履歴レポート クライアント ログ ファイル名の N は 1 ずつ増加していきます。この処理は、`hrcConfig.ini` 設定ファイルで指定された数のログ ファイルが作成されるまで続きます。その後は、既存の履歴レポート クライアント ログ ファイルのうち、最も古いログ ファイルから順に上書きされます。

関連項目

- [hrcConfig.ini 設定ファイル \(P.2-18\)](#)
- [クライアントシステムのログ ファイルを開く \(P.6-5\)](#)
- [クライアントシステムのログ ファイルの解釈 \(P.6-6\)](#)

スケジューラ ログ ファイル

Cisco Unified CCX 履歴レポート スケジューラでは、次の 2 つのスケジューラ ログ ファイルが保持されます。

- `CiscoSch.log` : スケジューラの印刷およびエクスポートを除くすべてのアクティビティに関する情報が保持されます。
- `CiscoSchPrintExport.log` : スケジューラによって実行される印刷およびエクスポートに関する情報が保持されます。

スケジューラ ログ ファイルは Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler ディレクトリに格納されています。このディレクトリは、Cisco Unified CCX 履歴レポート システムのインストール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。

各スケジューラ ログ ファイルの最大サイズは 4MB です。このサイズに達したスケジューラ ログ ファイルは、バックアップ ファイルにコピーされます。バックアップ ファイルの名前は、元のファイルと同じベース名に `.bak` 拡張子を付けたものになります。このバックアップ ファイルは、スケジューラ ログ ファイルごとに 1 つ保持されます。スケジューラ ログ ファイルのサイズが 4MB に達するたびに、その情報が既存のバックアップ ファイルに移動され、既存のバックアップ ファイル内の情報が上書きされます。

関連項目

- ・ クライアントシステムのログ ファイルを開く (P.6-5)
- ・ クライアントシステムのログ ファイルの解釈 (P.6-6)

クライアントシステムのログ ファイルを開く

Cisco Unified CCX 履歴レポート ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されているクライアントシステムで開きます。

ログ ファイルは、Cisco Unified CCX 履歴レポートのメイン ウィンドウから開くか、テキスト エディタで開くことができます。また、スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くこともできます。

Cisco Unified CCX 履歴レポートのメイン ウィンドウまたはスケジューラからログ ファイルを開くと、ログ情報がメモ帳のウィンドウに表示されます。メモ帳のツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。メモ帳のウィンドウを終了するには、メモ帳の **[閉じる]** ボタンをクリックします。

その他のテキスト エディタでログ ファイルを開くには、エディタを起動してファイルを開きます。エディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。

Cisco Unified CCX 履歴レポートのメイン ウィンドウからログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ヘルプ] > [アプリケーションログ] の順にクリックします。

ステップ 2 必要に応じて、開こうとするログ ファイルを含むディレクトリに移動し、目的のファイル名をダブルクリックします。

ファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

■ クライアントシステムのログファイル

スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Windows タスクバーのステータス領域に表示される [スケジューラ] アイコンを右クリックします。

スケジューラのポップアップ メニューが表示されます。

ステップ 2 [CiscoSch.log の表示] または [CiscoPrintExport.log の表示] を選択します。

選択したファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

クライアントシステムのログファイルの解釈

Cisco Unified CCX クライアントシステムの各ログファイルには、一連のエントリが含まれています。エントリが表すのは、ファイルに保持されている情報の対象となるシステムの部分で発生する各アクティビティです。各エントリには、アクティビティの発生日時と説明が含まれます。この情報は発生順に整列され、最新のアクティビティがファイルの末尾に表示されます。情報の各行には連番が付けられます。Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントが起動されるたびに、1 という番号が付けられた新しい行が作成されます。

ログファイルの詳細レベルは、設定ファイルで指定された値によって異なります。履歴レポートクライアント ログファイルのエントリの詳細レベルは、hrcConfig.ini 設定ファイルで指定された LogLevel 値によって異なります。スケジューラ ログファイルのエントリの詳細レベルは、sch.ini 設定ファイルで指定された LogLevel 値によって異なります。

問題が発生した場合は、ログファイルに含まれている情報を確認することで、問題を特定できます。Cisco Unified CCX 履歴レポートクライアントでエラーや問題が発生した場合は、適切なログファイルを開き、エラーの発生時に行われていたアクティビティを表すエントリを特定します。

関連項目

- [hrcConfig.ini 設定ファイル \(P.2-18\)](#)
- [sch.ini 設定ファイル \(P.2-22\)](#)

サーバログファイル

Cisco Unified CCX システムには、次のログファイルが含まれています。

- データベース ログ ファイル : Cisco Unified CCX データベースからの情報取得に関する情報が含まれます。必要に応じてこのファイルを作成し、わかりやすい名前を付けます。
- Jvm.stdout : Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントにログインしているか、またはログインを試行するすべてのユーザに関する情報が含まれません。

関連項目

- [データベース ログ ファイル \(P.6-7\)](#)
- [servlet ログ ファイル \(P.6-9\)](#)

データベース ログ ファイル

データベース ログ ファイルは、Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバにあります。このファイルには、Cisco Unified CCX データベースからの情報取得に関する情報が記録されます。サーバを最も効率良い状態で実行するために、デフォルトではデータベース ログは無効になっています。履歴レポートを生成するときに Cisco Unified CCX データベースに関するエラー メッセージが表示される場合は、データベース ログを有効にすることで、トラブルシューティングに使用する情報を取得できます。その後、このログファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

データベース ログを有効にして、ログ ファイル内の情報を取得するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバで、[スタート] > [ファイル名を指定して実行] の順に選択します。

[ファイル名を指定して実行] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 [名前] フィールドに **cmd** と入力し、[OK] をクリックします。

コマンドウィンドウが表示されます。

ステップ 3 コマンドプロンプトに **cd program files\wfavvid** と入力し、**Enter** キーを押します。

Unified CCX システムが別のディレクトリにインストールされている場合は、**program files** の部分をそのディレクトリ名で置き換えます。

ステップ 4 次のコマンドを入力して、データベース ロギングを開始します。

```
setsqllogging dbusername dbpassword on
```

dbusername の部分を Cisco Unified CCX データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードでそれぞれ置き換えます。

コマンドウィンドウを終了するには、**exit** と入力します。データベース ログは引き続き実行されます。

ステップ 5 Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントで、問題の原因となったレポートをもう一度生成します。

ステップ 6 [ステップ 1](#)、[ステップ 2](#)、および[ステップ 3](#) を繰り返します。

ステップ 7 コマンドプロンプトに、次のコマンドを入力します。

```
getlogging dbusername dbpassword >> filename
```


dbusername の部分を Cisco Unified CCX データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードで、*filename* の部分をデータベースログ情報を保存するファイルの名前でそれぞれ置き換えます。

ステップ 8 次のコマンドを入力して、データベース ログを停止します。

```
setsqlogging dbusername dbpassword off
```

dbusername の部分を Cisco Unified CCX データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードでそれぞれ置き換えます。

ステップ 9 コマンドウィンドウを終了していない場合は、コマンドプロンプトに **exit** と入力します。

ステップ 7 で指定した名前のファイルが、データベース ログ ファイルになります。このファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

servlet ログ ファイル

servlet ログ ファイルの *jvm.stdout* は、Cisco Unified CCX サーバの *wfavid\tomcat* ディレクトリにあります。このディレクトリは、Cisco Unified CCX システムのインストールディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは *Program Files* ディレクトリにインストールされます)。

このファイルには、*histRepClientsServlet* という servlet など、Cisco Unified CCX サーバで実行されている各 servlet からの情報が記録されます。この servlet からは、Cisco Unified CCX 履歴レポート システムにログインを試行するすべてのユーザに関する次の情報が提供されます。

- ログインを試行しているクライアント コンピュータの IP アドレス
- ログインが試行された日時
- ログイン試行の成功または失敗

jvm.stdout ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されている Cisco Unified CCX サーバで開きます。このファイルをメモ帳のウィンドウで開くには、ファイルを含むディレクトリに移動し、ファイル名をダブルクリックします。その他のテキスト エディタでこのファイルを開くには、エディタを起動してファイルを開きます。エディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。

jvm.stdout ファイルにはサイズ制限がありません。新しい情報が生成されると、既存の jfm.stdout ファイルに情報が追加されます。Cisco Unified CCX 履歴レポート システムへのログインに関する情報を探すには、このファイルを開いて histRepClientsServlet を検索します。