



## トラブルシューティング

---

- [Packaged CCE ログ \(1 ページ\)](#)
- [ネイティブ文字セット \(4 ページ\)](#)
- [データベース更新時のシステム パフォーマンス \(4 ページ\)](#)

### Packaged CCE ログ

Unified CCE Administration インターフェイスから複数のタイプの Packaged CCE ログ ファイルをダウンロードできます。

#### システム検証ログ

展開を設定する際に、サーバまたはVMのいずれかが要件を満たしていない場合、接続問題を示すメッセージが表示されます。このメッセージには、ログファイルへのリンクがあります。このファイルを開くと、サーバが有効かどうか、およびすべてのVMが展開プロファイルに一致しているかどうかを確認できます。

#### 無効な結果の要約を示すサンプル ログ ファイル

```
VM Validation Results: Wed Aug 20 08:05:36 EDT 2012
Overall: false
Valid Systems: 0 of 1
Summary:
ESX Server: sideB
ESX Server Properties Valid: true
VM Layout Valid: false.
```

ログの最上部の情報は、結果の要約です。このログは、サーバが有効であるものの、VM レイアウトが無効であることを示しています。

#### 無効なサーバを示すサンプル ログ

このログは、サーバの CPU コア数が不足していることを示しています。

```
Server Result:
Required Version: 5.0.0
Required Min CPU Cores: 20
Required Min Memory (MB): 95000
Required HD(s) (GB): [1392, 1949, 273]
Required Bios <Major version>: C260
```

```

Required Vendor: Cisco Systems Inc
Found Version: 5.0.0
Found CPU Cores: 10
Found Memory (MB): 98185
Found HD(s) (GB): [1392, 273, 1949]
Found Bios: C260.1.4.2b.0.102620111637
Found Vendor: Cisco Systems Inc

```

無効な VM に関しては、次の3つのログ エントリがあります。

- Required Profiles without Matching Virtual Machines

このエントリは、要件に一致する VM がシステムに存在しないことを意味します。

- Optional Profiles without Matching Virtual Machines

このエントリは、オプションとして定義されている CVP レポート プロファイルがシステムに存在しないことを意味します。これによって、検証が停止されることはありません。

- Virtual Machines without Matching Profiles

このエントリは、要件に一致しない VM がシステムに存在することを意味します。これらは余分な VM または誤って設定された VM である可能性があります。

### 無効な VM を示すサンプル ログ

```

Virtual Machines Matching Defined Profiles:
VM: BB-CCE-DataSvr-A
Profile: Unified CCE Data Server
OS: Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
CPU Cores: 4
Reservation: 5100
RAM (MB): 8192
HD(s) (GB): [80, 750]
VMWare Tools Version: 8384

```

### 一括ジョブのログ

ログ ファイルは、一括ジョブごとに生成されます。ログ ファイルは一括ジョブが削除されるまで保持され、実行された各操作の詳細だけでなく、一括ジョブが正常に完了したか、障害が発生したかどうかを示す要約が含まれています。

ログを開くには、以下の手順に従ってください。

1. Bulk Jobs ツールを開きます。
2. [一括ジョブの一覧 (List of Bulk Jobs)] から ID をクリックして、[一括ジョブの表示 (View Bulk Job)] ページに移動します。
3. [ログ ファイル (Log File)] > [ダウンロード (Download)] をクリックします。ジョブがまだ処理中の場合は、再度 [ダウンロード (Download)] をクリックし、ジョブの進捗が更新されるのを確認します。

このファイルを開いたり保存したりするには、認証が必要です。

一括ジョブが表示されているホストとは異なる AW ホスト上の Unified CCE 管理を使用してジョブを作成した場合、**ダウンロード** ボタンは利用できません。

サンプル ログ ファイル :

```

2016-06-27T17:20:19-04:00 - Job created
2016-06-27T17:20:19-04:00 - Job started
2016-06-27T17:20:19-04:00 - Processing line 1: Header
2016-06-27T17:20:19-04:00 - Processing line 2: operation=CREATE, agentId=1000,
userName=asmith,
firstName=Agent, lastName=Smith, password=secret, loginEnabled=true, ssoEnabled=false,
description=Agent Smith,
agentStateTrace=false,agentDeskSettingsName=Default_Agent_Desk_Settings,
agentTeamName=robots, skillGroups=sg1;sg2, defaultSkillGroup=sg1, attributes=,
supervisor=false,
supervisorTeams=, departmentName=
2016-06-27T17:20:20-04:00 - Created /unifiedconfig/config/agentteam/6348
2016-06-27T17:20:20-04:00 - Created /unifiedconfig/config/skillgroup/13515
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Created /unifiedconfig/config/skillgroup/13516
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Created /unifiedconfig/config/agent/13517
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Processing line 3: operation=UPDATE, agentId=,
userName=neo@cisco.com,
firstName=Mister, lastName=Anderson, password=passw0rd, loginEnabled=true,
ssoEnabled=false,
description=Neo, agentStateTrace=true,agentDeskSettingsName=~ , agentTeamName=~ ,
skillGroups=,
defaultSkillGroup=~ , attributes=kungFu=9; actuallyKnowsKungFu=false, supervisor=true,
supervisorTeams=team1;team2, departmentName=department1
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Error processing line 3: agentUserName: The specified agent
userName
does not exist neo@cisco.com.
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Processing line 4: operation=UPDATE, agentId=1001, userName=,
firstName=,
lastName=, password=, loginEnabled=, ssoEnabled=, description=,
agentStateTrace=,agentDeskSettingsName=,
agentTeamName=, skillGroups=, defaultSkillGroup=, attributes=, supervisor=,
supervisorTeams=,
departmentName=
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Error processing line 4: agentId: The specified agent Id
does not exist 1001.
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Processing line 5: operation=DELETE, agentId=1001, userName=,
firstName=,
lastName=, password=, loginEnabled=, ssoEnabled=, description=,
agentStateTrace=,agentDeskSettingsName=,
agentTeamName=, skillGroups=, defaultSkillGroup=, attributes=, supervisor=,
supervisorTeams=,
departmentName=
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Error processing line 5: agentId: The specified agent Id
does not exist 1001.
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Processing line 6: operation=DELETE, agentId=, userName=jsmith,
firstName=,
lastName=, password=, loginEnabled=, ssoEnabled=, description=,
agentStateTrace=,agentDeskSettingsName=,
agentTeamName=, skillGroups=, defaultSkillGroup=, attributes=, supervisor=,
supervisorTeams=,
departmentName=
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Error processing line 6: agentUserName: The specified agent
userName does not
exist jsmith.
2016-06-27T17:20:21-04:00 - Job partially completed due to errors
2016-06-27T17:20:21-04:00 - 5 lines processed, 1 succeeded, 4 failed
2016-06-27T17:20:21-04:00 - 1 agent teams created, 1 agents created, 2 skill groups
created

```

## ネイティブ文字セット

言語パックをインストールした場合は、[サインイン (Sign-In)] ウィンドウに[言語 (Language)] ドロップダウンがあります。ドロップダウンメニューには、12 個以上の言語が用意されています。それらのいずれかを選択して、その言語で Unified CCE Administration インターフェイス およびオンラインヘルプを表示します。

すべてのツールの [説明 (Description)] フィールド、および Agent ツールの [名 (First Name)] および [姓 (Last Name)] フィールドには、データベースで認識できる文字を入力する必要があります。認識されない文字を入力すると、「これらの文字はサポートされていません」というエラーが表示されます。

## データベース更新時のシステムパフォーマンス

### 保存、編集、および削除

オブジェクトの追加、更新、または削除によりデータベース更新が開始します。一度に1つの更新のみ処理できます。すでにある更新が進行中の場合は、以降待機している更新がキューに入れられます。

更新が待機中または進行中の場合、保存または削除中に、進捗を示す糸車がウィンドウに表示されます。

アップデートに失敗すると、レコードの保存や削除が失敗したことを示すエラーメッセージが表示されます。ページをリフレッシュしたり、ページから移動したりする必要はありません。保存アクションまたは削除アクションを再度試すことができます。

### 検証チェックと容量チェック

システムは、最初に保存または編集する場合、および削除を確定する場合に以下のチェックを実行します。トランザクションがキューの先頭になり、データベースに書き込まれようとする場合に同じ2つのチェックが実行されます。

- 検証チェック。初期検証は、必須フィールドが欠落していないかどうか、またはフィールドに含まれる文字が多すぎるか、または無効な文字が含まれていないかをチェックします。2番目の検証で、システムの整合性が確保されます。例えば、削除されたばかりのエージェントチームにエージェントを追加していないかどうかなどです。
- 容量チェック。

トランザクションがいずれかのチェックに失敗する場合、エラーメッセージによって検証エラーまたは容量制限のアラートが発行されます。