

Ajustes úteis do traço para a ferramenta da nova formação do Cisco Unified Contact Center Enterprise

Índice

[Introdução](#)

[P..](#)

[A.](#)

Introdução

Este original descreve alguns ajustes úteis do traço para a ferramenta unificada da nova formação de Enterprise(UCCE) do centro de contato para versões UCCE antes da versão 11.x que ajuda a indicar onde encontrar a informação considerar às seguintes perguntas.

P..

1. Quando a nova formação aconteceu?
2. Quem (isto é que conta do supervisor) fez a nova formação?
3. Que o supervisor fez? isto é. Que grupos de habilidades foram adicionados/removeram de que agentes?
4. Onde ou que o PC foi usado pelo supervisor particular?

A.

A fim recolher este a informação, os traços de seguimento devem ser permitidos:

1. CMSNode

Comece o regedit do menu iniciar do Windows, a seguir navegue ao **HKLM \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ distribuidor \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ cms \ EMSTraceMask** e ajuste o valor ao ff.

Para recolher logs, use a linha de comando do indicador e o tipo <instance> dis do cdlog onde o dis representa cms /last /of cms.log do dumplog do distribuidor e da corrida

2. Aplicativo da nova formação

Navegue a **\ icm \ TomCat \ webapps \ uiroot \ WEB-INF \ propriedades \ terra comum \ apiserver \ logManager \ APIServer.properties** e enablelogging alterando o verbosity=LOCAL_DUMP (perto da parte inferior do arquivo). O registro do padrão é (fora) verbosity=VERBOSITY_NONE.

De

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

```
APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=VERBOSITY_NONE
```

Para

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

APIServer.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=LOCAL_DUMP

Recolha os seguintes logs depois que a edição foi reproduzida de
C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\logs*

3. Apache Tomcat

Etapa 1. **Suporte** o arquivo C:\icm\tomcat\conf\server.xml a um outro dobrador

Etapa 2. **Pare** o serviço de Apache Tomcat dos serviços de Windows

Etapa 3. **Altere** o arquivo \icm\TomCat\conf\server.xml adicionando a parte destacada:

```
appBase= "webapps" do "host local" do name= do <Host
" autoDeploy= verdadeiro " do unpackWARs= " verdadeiro"
" xmlNamespaceAware= falso " do xmlValidation= " falso " >
```

```
o className= " org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" do <Valve directory= " registra
localhost_access_log" do prefix= o ". pattern= resolveHosts= " comum"/> " falso"" do .txt" do
"suffix=
</Host>
```

Etapa 4. **Comece** o serviço de Tomcat

Recolha os começos dos arquivos com sob de localhost_access_log.2014-02-14.txt \icm\TomCat\logs\

Agora, deixe-nos vão para trás 2 aquelas perguntas que foram levantadas no início.

Pergunta 1. Quando a nova formação aconteceu?

Você vê as atividades em um ou outro log de CMSNode ou log do aplicativo da nova formação.

Logs da amostra:

-----Logs de CMSNode-----

```
traço dis-cms de 11:26:44:208: [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236, processo
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071): Transportador - PREM recebido - [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\linha #523 de CmsSvr\cmssvr.cpp
```

Busca IPCCAdmin em logs CMS. Nós vemos que o aplicativo de IPCCAdmin que é a ferramenta da nova formação teve uma atividade em 11:26:44. Nós vemos a mesma atividade no log do aplicativo da nova formação demasiado com o mesmo timestamp. **Busca** ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Log do aplicativo da nova formação-----

```
06/16/2014 de TRAÇO LOCAL_DUMP "servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13 de 11:26:44.195:
start=1402882004194SID=24tlnjq30 req SD = de zero =
```



```
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 \ linha #523 de CmsSvr \  
cmssvr.cpp
```

A informação que nós obtemos da mensagem acima destacada é que a ferramenta da nova formação (IPCCAdmin) tentada adicionar o grupo de habilidades com SkillTargetID 5004 ao agente que tem o SkillTargetID = 5001 (número 2 na parte highlightada indica adiciona).

```
traço dis-cms de 13:23:52:973: [2014/06/16 13:23:52] [ProcessID=5236, processo  
ThreadID=5524] 8 DIAG-TRACE (42071): Transportador - PREM recebido - [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""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 \ linha #523 de CmsSvr \  
cmssvr.cpp
```

E acima do CMS a mensagem confirma que a ferramenta da nova formação (IPCCAdmin) tentada suprimir do grupo de habilidades com SkillTargetID 5004 ao agente que tem o SkillTargetID = 5002 (o número 3 na parte highlightada indica a supressão).

Do log do aplicativo da nova formação, nós somos incapazes de ver as mudanças exatas ao perfil do agente mas nós podemos ver que grupos de habilidades a ferramenta da nova formação tenta salvar. Por exemplo:

```
06/16/2014 de TRAÇO LOCAL_DUMP "servlet com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"  
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13 de 11:26:44.195:  
start=1402882004194SID=24tlnjq30 req SD = de zero = "" ipccAdmin.reskill.saveAgent" - pedido  
do servlet HTTP para a URL: http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
```

Parâmetros:

```
personChangeStamp = 1  
lastName = um  
agentChangeStamp = 4  
loginEnabled = retifique  
useDBListCachedParams = falso  
crie = falso  
agentID = 1001  
agentTeamID = Team1  
descrição =
```

```
skgIDList = 5004  
deskSetting = ADS_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agente1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
chave = 5001
```

supervisorAgent = falso
loginName = agente1

No snippet acima do log, nós não poderíamos ver que grupos de habilidades o agente pertenceu antes da atividade da nova formação. Mas, nós sabemos após a atividade da nova formação, o agente somos supostos para ter o grupo de habilidades 5004 associado com.

Pergunta 4. Onde ou que o PC foi usado por um supervisor particular?

Nós vemos o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT onde o cliente alcançado o aplicativo dos logs do acesso de Tomcat. Por exemplo:

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

Da mensagem acima, nós vemos que o PC cliente com endereço IP 192.168.250.101 registrou para fora e entrou ao aplicativo da nova formação em 11:44.

Em um sumário, com a eliminação de erros acima girada sobre, nós podemos conhecer mais detalhes das atividades feitas pela ferramenta da nova formação.