

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

## Índice

[Introdução](#)

[P..](#)

[R.](#)

## Introdução

Este documento 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?

## R.

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, ao 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 =
```

"" 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

## Pergunta 2. Quem (que conta do supervisor) fez a nova formação?

Isto pode somente ser visto no log do aplicativo da nova formação. Está aqui um snippet do log da amostra.

```
06/16/2014 de TRAÇO CLASS_DUMP do "expedição" com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer
APIServer.dispatchCommand "UIServlet_15 de 11:44:04.846 comando:
start=1402883044845SID=24tlnjkq30 req SD = de padrão = "" ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" -
comando dump: mensagem: name= ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
<u>MsgProperties para ipccAdmin.reskill.loginSupervisor</u>
<ul>
<li>password (valor suprimido)
<li>name = supervisor1
<li>req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
<li>svcDomain = padrão
<li>loginByAgentID = falso
</ul>
```

A busca ipccAdmin.reskill.loginSupervisor e nós considera que era supervisor1 que fez a nova formação.

## Pergunta 3. Que o supervisor fez? isto é. Que grupos de habilidades foram adicionados/removeram de que agentes?

Nós podemos obter esta informação de um ou outro log do aplicativo do log ou da nova formação CMS. Por exemplo, está aqui um snippet dos logs CMS:

```
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""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
```

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.