

Nota Técnica em níveis de traçado UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Administração](#)

[Chamadas de voz de entrada](#)

[Chamadas de voz externa](#)

[Script UCCX](#)

[Área de trabalho do agente](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD/CSD\)](#)

[Relatório e base de dados](#)

[Bate-papo/email](#)

[Logs de SocialMiner](#)

Introdução

Este original fornece a lista de logs relevantes e igualmente dos níveis de traçado para alguns dos problemas comuns considerados no campo. O alvo do original é assegurar-se de que o leitor esteja na posição para recolher o grupo direito de logs quando a edição está ocorrendo de modo que o tempo de resolução seja reduzido e a possibilidade de uma causa de raiz seja aumentada.

Administração

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a seleccionar em RTMT
Instalação e actualização • Fresco instale	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log	Opte pelo log em nível	Instale e promova
Instalação e actualização • Falha da versão de switch • Falhas de upgrade	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log Lugar CLI: a lista do arquivo instala *	Nível do log do padrão	Instale e promova Cisco unificou o base de dados CCX
Alternativo e restauração DRF • Falha alternativa • Falha da restauração • Verifique o	Depois que cada backup ou restauração, os logs são indicados em DRFGUI para a referência imediata Lugar CLI: archive a plataforma do activelog da lista/drfllog/*	Opte pelo log em nível	Local do mestre de Cisco UCCX DRF e de Cisco DRF e do Cisco DRF

estado ou a validade de um backup			
Licenciar UCCX	MIVR Lugar CLI: uccx do activelog da lista do arquivo/log/MIVR/*		Cisco unificou o motor CCX
<ul style="list-style-type: none"> Falha de instalação da licença Verificação do pacote da licença 	MADM Lugar CLI: uccx do activelog da lista do arquivo/log/MADM/*	LIB_LICENSE permitiu até XDebug3	Cisco unificou a administração CCX
	MCVD (se conjunto de 2 nós) Lugar CLI: uccx do activelog da lista do arquivo/log/MCVD/*		Cisco unificou o demônio da opinião do conjunto CCX
Alta Disponibilidade	MCVD		Cisco unificou o demônio da opinião do conjunto CCX
<ul style="list-style-type: none"> Failover UCCX Modo da ilha 		Nível do log do padrão	
	MIVR		Cisco unificou o motor CCX
Edições do início de uma sessão da administração do aplicativo	MADM	ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2	Cisco unificou a administração CCX
Problemas de configuração da administração do aplicativo	MADM	ADM_CFD: XDebug2 LIB_CFG: XDebug2	Cisco unificou a administração CCX
Edições com configuração dos agentes, CSQ ou equipes	MIVR	SS_RM: XDebug1 LIB_CFG: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Cisco unificou o motor CCX
<ul style="list-style-type: none"> Falha do asignment da equipe Falha da nova formação Configuração actualizado que não está sendo usada pelo sistema 	MADM		Cisco unificou a administração CCX
Problemas relacionados do gerente do arquivo: transferência de arquivo pela rede das alertas, dos	MADM	ADM_CFD: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 FILE_MGR: XDebug2	Cisco unificou a administração CCX

originais etc. da página da administração do aplicativo

Problemas relacionados da interface da linha de comando

MCLI
Lugar CLI: **uccx do active log da lista do arquivo/log/MCLI/*** (OU)
Lugar CLI: **plataforma do active log da lista do arquivo/cli/***

Nível do log do padrão

Cisco unificou CCX
CLI/Cisco ControlCenter
CLI/plataforma
CLI IPT

Chamadas de voz de entrada

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a seleccionar em RTMT
Núcleo ICD <ul style="list-style-type: none"> • Gotas do atendimento • Roteamento de chamada para lesar o destino • Falha da conclusão de chamada 	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o motor CCX
	JTAPI Logs CTI (SDI & SDL) e CCM (SDI & SDL) do nó correto do gerenciador de chamada que tem os logs para o atendimento específico que tem a edição	Detalhado	Cisco unificou o cliente de JTAPI CCX
Subsistema de RmCm colado em um estado independentemente do IN_SERVICE	MIVR	SS_RMCM: XDebug4	Motor UCCX
Atendimento colado na fila	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Motor UCCX
Agente colado em algum estado	Logs do lado do cliente da fineza Fineza Webservices Logs do reino	Instrua o agente clicar sobre relatórios de erro Send	Fineza de Cisco
	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: Xdebug1-4 SS_TEL: XDebug1	Motor UCCX

	MIVR	ICD_CTI: XDebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1	Motor UCCX
A falha de transferência e da conferência de um ICD chama	JTAPI	ICD_CTI: XDebug1 Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o cliente de JTAPI
Falhas de chamada Chamadas abandonadas	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1	Motor UCCX
Nota: Este é o caso quando a razão para chamadas abandonadas deve ser investigada, para verificar não apenas porque você vê chamadas abandonadas no relatório CUIC.	JTAPI	Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o cliente de JTAPI
Falha de chamada durante a execução do script	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÊS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4	Motor UCCX
Erros do atendimento que envolvem a interação do original VXML	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÊS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 SS_VB: XDebug5	Motor UCCX Captura de pacote de informação no server UCCX, capturando o tráfego entre UCCX e o server VXML
Problemas relacionados dos media com atendimento.	MIVR	LIB_MEDIA: Debugar, Xdebug1	Motor UCCX
Exemplo: o áudio agitado, alerta truncado	IPVMS	No CLI, execute o comando da “traço do sono 5 da contagem 5 dos fluxos de mídia mostra” quando a edição está ocorrendo	Estas podem ser utilização vista: do “activelog /platform/log/mediainfo.txt da opinião arquivo”
Chame edições relativas ao ASR/TTS	Mensagens do syslog	N/A	Syslog

Chamadas de voz externa

Componente/edição

Arquivos de registro

Níveis do log

Componente a selecionar e RTMT

Campanha de partida que disca edições:

<ul style="list-style-type: none"> Atendimentos não discados para fora como esperado Os agentes que não recebem chamam como esperado 	MIVR	SS_OB: Debugar, XDebug2 SS_RM: Motor UCCX Debugar, XDebug1
Discando a transferência de arquivo pela rede da lista/falha da alteração	MIVR	CFG_MGR: Motor UCCX XDebug1
Agente que vê a informação incorreta	MIVR	ICD_CTI: Motor UCCX Xdebug1 Logs específicos do lado do agente Finesse/CAD

Script UCCX

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Edições comportáveis do editor de script UCCX (não quando trabalhando no modo anônimo) isso envolve a interação com o server UCCX	MIVR	UCCX unificou o editor CCX EDT: Depuração Genérico: Depuração Se a edição é específica a uma etapa, ajuste o nível de debug para essa etapa a debugar Motor UCCX INGLÊS: Eliminação de erros, XDebug1 EXPR_MGR: Eliminação de erros, XDebug1 Se a edição é específica a uma etapa, ajuste o nível de debug para essa etapa a debugar	Motor UCCX
Edições com execução do script: <ul style="list-style-type: none"> Obtenha a informação na lógica da execução do script Passar pelo processo de script falhas da execução Falha de instalação do editor de script (edições laterais do cliente)	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: Depuração INGLÊS: XDebug1	Motor UCCX

Área de trabalho do agente

Finesse

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Falha de login do agente Edições da	MIVR	SS_CM: Eliminação de erros, XDebug1 SS_RM: Até XDebug4	Motor UCCX

alteração de estado de agente	MADM	Inglês: Depuração	
		SS_TEL: Eliminação de erros, XDebug1	
		SS_RMCM: Eliminação de erros, XDebug1	
		ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1	
		LIB_AXL: Depuração	Cisco unificou a administração CCX
		REST_CLIENT: Depuração	
		LIB_CFG: Depuração	
		ADM_CFG: Depuração	
		Fineza de Cisco: os webservices/reino/openfire/logs dos localhostaccess	Registro do padrão
			Fineza de Cisco
Isses vivos dos dados no Desktop da fineza	MIVR	SocketIO debuga	Preste serviços de manutenção, processo de dados, uma comunicação: Debug
			Cisco unificou o soquete IO CCX
		Para 11.0:	
		SS_RM: Até XDebug5	
		Para 11.5:	Motor UCCX
		SS_ROUTENQUEUE: Até XDebug5	

Para todas as edições laterais do agente tais como Conectividade perdedora do cliente da fineza, recolha logs do cliente da fineza e igualmente use o logging local segundo as indicações de aqui:

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a seleccionar em RTMT
Edições laterais do cliente CAD:			
<ul style="list-style-type: none"> A instalação e falha de upgrade Edições da alteração de estado de agente Incapaz de ver a informação direita na área de trabalho do agente Outros erros na tela 	Logs do cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ Agent.cfg Ajuste o seguinte: [Program Log] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE	Logs do Agent PC
Edições laterais do	Logs do cliente de	Abra C:\Program	Logs do PC

cliente CSD:

- A instalação e falha de upgrade
- Incapaz de ver a informação direita no desktop
- Outros erros na tela

Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg

Ajuste o seguinte:

[Program Log]

Size=10MB

Files=10

Threshold=TRACE

do supervisor

Administrador do Cisco Desktop (cliente grosso)

Logs do cliente de

C:\Program

Files\Cisco\Desktop\log

Abra C:\Program

Files\Cisco\Desktop\config

Administrator.cfg e SplkView.cfg

Files=10

Size=10000000

Logs do PC

do

administrador

Mais informação sobre os logs e a informação que precisa de ser recolhida podem ser encontradas sob os **arquivos de configuração e registram a**

seção: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/troubleshooting/guide/cad85ccxtg-cm.pdf

Relatório e base de dados

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente selecionar em R
<p>Problemas relacionados do base de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falha de replicação • Corrupção de base de dados UCCX • Mensagem da partida do base de dados UCCX 	Logs do base de dados	Níveis do log do padrão	Cisco unificou o base de dados CCX
<p>Relatórios de histórico que faltam dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimentos que não estão sendo escritos no base de dados - Dados que faltam por alguns dias 	MIVR	CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1 SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 CRA_HRDM: Debugging, XDebug1	Motor UCCX
<p>Relatório do tempo real (esse na página appadmin)</p>	MIVR	ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1 SS_RM: Debugging,	Motor UCCX

XDebug1
 SS_CM: Debugging,
 XDebug1
 SS_TEL: Debugging,
 XDebug1
 SS_RMCM: Debugging,
 XDebug1

Bate-papo/email

Componente/edição	Arquivos de registro	Log em nível	Componente em RTMT
Edições do email/bate-papo	MIVR e MADM	MIVR: SS_CHAT e SS_ROUTEANDQUEUE a Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 S: Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS a nível padrão	Cisco unificou o motor unificado /Cisco da administração CCX CCX

Logs de SocialMiner

#	Módulo	Papel/responsabilidade	Teste padrão do arquivo	Path/URL
1	Runtime de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> • Obter o social contacta do facebook/twitter/RSS etc. • Filtros running • Provocando as regras de notificação (HTTP/XMPP/Email/CCE) • Interação com MR PG (CCE) • Resto API 	CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
2	SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> • Moldes da resposta • Publicação do evento XMPP • Proxy público do revestimento para alcançar SocialMiner 	CCBU-ccpapi.*.startup.log Error-ccpapi.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
3	Público Apps de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo restringido exposições do resto API • Usado tipicamente pelo bate-papo e pela chamada 	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Error-ccppublicapps.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
4	SocialMiner Datastore (Cassandra)	<ul style="list-style-type: none"> • Armazenamento do contato 	ccp-ds-storage.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap

5	Indicador de SocialMiner (Solr)	<ul style="list-style-type: none"> • Busca do contato e desempenho da pergunta 	ccp-ds-indexer.request.*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
6	Server de SocialMiner XMPP	<ul style="list-style-type: none"> • XMPP que eventing • Chatrooms para contatos do bate-papo • Interaja com Informix DB • Controle 	*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> • configurações como alimentações, filtros, notificações, campanhas, etc. • Registro de relatório histórico para CUIC 	CCBU-orm.*.startup.log Error-orm.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webapp
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> • Registro do general Tomcat 	*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
9	Cisco Tomcat (autenticação simbólica)	<ul style="list-style-type: none"> • A autenticação simbólica relacionou os detalhes - usados pelo molde da resposta do bate-papo 	localhost.*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
10	Instantâneo das saúdes de sistema de SocialMiner	<p>Pode ser alcançado através da aba da administração de SocialMiner > da administração do sistema > dos log de sistema > do instantâneo das saúdes de sistema</p>		Dirija a URL: <a href="http://<socialminer>/webapp/ccp/serviceability/">http:// <socialminer>/webapp/ccp/serviceability/