

# Полезные параметры настройки трассировки для программного средства обучения новым навыкам Cisco Unified Contact Center Enterprise

## Содержание

[Введение](#)

[Вопрос. .](#)

[О.](#)

## Введение

Этот документ описывает некоторые полезные параметры настройки трассировки для программного средства обучения новым навыкам Унифицированного предприятия Contact Center (UCCE) для версий UCCE до версии 11. x. который помогает указывать, где найти информацию относительно к следующим вопросам.

## Вопрос. .

1. Когда происходило обучение новым навыкам?
2. Кто (т.е. который учетная запись супервизора) сделал обучение новым навыкам?
3. Что делал супервизор? т.е. Какие группы умений были добавлены/удалены от которых агенты?
4. Где или какой ПК использовался определенным супервизором?

## О.

Для сбора их, информация, после трассировок должна быть включена:

### 1. CMSNode

Запустите regedit с меню Пуск Windows, затем перейдите к Системам  
HKLM\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<экземпляр>

\Distributor\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\cms\EMSTraceMask и установите значение  
в и следующие

Для сбора журналов используйте командную строку окна и введите `cdlog <экземпляр>  
скидка, куда стенды скидки для дистрибьютора и работают, см dumplog / длятся / cms.log`

### 2. Обучение новым навыкам приложения

Перейдите к `\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-`

`INF\properties\common\apiserver\logManager\APIServer.properties` и **enable logging** путем  
изменения `verbosity=LOCAL_DUMP` (около нижней части файла). Регистрация по умолчанию  
(от) `verbosity=VERBOSITY_NONE`.

От

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

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

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

Соберите следующие журналы после того, как проблема будет воспроизведена от C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB-INF\logs\\*

### 3. Tomcat Apache

Шаг 1. Резервное копирование файл C:\icm\tomcat\conf\server.xml к другой папке

Шаг 2. Остановите сервис Tomcat Apache от служб Windows

Шаг 3. Модифицируйте файл \icm\tomcat\conf\server.xml путем добавления выделенной части:

```
<Имя хоста = "локальный узел" appBase = "webapps"  
unpackWARs = "истинный" авторазвертываются = "истинный"  
xmlValidation = "ложь" xmlnsAware = "ложь">
```

```
<Имя класса клапана = "org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" каталог =  
"регистрирует" префикс = "localhost_access_log". суффикс = ". текст" образец = "общий"  
resolveHosts = "ложь"/>  
</Хост>
```

Шаг 4. Запустите сервис Tomcat

Соберите файлы запускается с localhost\_access\_log.2014-02-14.txt под \icm\tomcat\logs\

Теперь, давайте вернемся к тем вопросам, которые были подняты вначале.

#### Вопрос 1. Когда происходило обучение новым навыкам?

Вы видите действия или в журнале CMSNode или в журнале приложения Обучения новым навыкам.

Типовые журналы:

-----Журналы CMSNode-----

```
11:26:44:208 Трассировка см скидки: [12:26:44 16.06.2014] [ProcessID=5236, ThreadID=5524]  
8 ТРАССИРОВОК DIAG (42071) Процесс: Транспортер - Полученные PREM -  
[ЗАПУСКАЮТСЯ БЛОК] [ЗАПУСКАЮТСЯ REM] "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""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\CmsSvr\cmssvr.cpp Линия #523
```

Ищите IPCCAdmin в журналах CMS. Мы видим приложение IPCCAdmin, которое является программным средством обучения новым навыкам, имел действие в 11:26:44. Мы видим то же действие в Журнале приложения Обучения новым навыкам также с той же меткой времени. Поиск ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Обучение новым навыкам журналов приложения-----

11:26:44 16.06.2014.195 ТРАССИРОВОК LOCAL\_DUMP "Com Servlet. cisco . ics.inf.servlet.  
UIServlet" com. cisco . ics.inf.servlet. UIServlet UIServlet.service "UIServlet\_13:  
start=1402882004194SID=24tlnjkq30 SD = пустой req =

**ipccAdmin.reskill.saveAgent**" "" - Запрос Servlet HTTP о URL:

<http://192.168.250.63/uiroot/uicommander>

Параметры:

personChangeStamp = 1  
lastName = Один  
agentChangeStamp = 4  
loginEnabled = истинный  
useDBListCachedParams = ложь  
создайте = ложь  
agentID = 1001  
agentTeamID = Team1  
описание =  
skgIDList = 5004  
deskSetting = ADS\_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agent1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
ключ = 5001  
supervisorAgent = ложь  
loginName = agent1

**Вопрос 2. Кто (который учетная запись супервизора) сделал обучение новым навыкам?**

Это может только быть замечено в Журнале приложения Обучения новым навыкам. Вот типовой регистрационный фрагмент.

11:44:04 16.06.2014.846 ТРАССИРОВОК CLASS\_DUMP "com" Отправки Команды. cisco .  
ics.inf.uiserver. APIServer APIServer.dispatchCommand "UIServlet\_15:

start=1402883044845SID=24tlnjkq30 SD = req по умолчанию =  
ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" "" - дамп Команды: сообщение: назовите =  
ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

<u> MsgProperties для ipccAdmin.reskill.loginSupervisor </u>

<ul>

<LI> пароль (подавленное значение)

<LI> **название = supervisor1**

<LI> req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor

<LI> svcDomain = по умолчанию

<LI> loginByAgentID = ложь

</ul>

**Ищите ipccAdmin.reskill.loginSupervisor** , и мы видим, что это был supervisor1, кто сделал обучение новым навыкам.

**Вопрос 3. Что делал супервизор? т.е. Какие группы умений были добавлены/удалены от который агенты?**

Мы можем получить этот information или от журнала CMS или от Журнала приложения Обучения новым навыкам. Например, вот фрагмент журналов CMS:



skgIDList = 5004  
deskSetting = ADS\_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agent1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
ключ = 5001  
supervisorAgent = ложь  
loginName = agent1

В вышеупомянутом регистрационном фрагменте мы не могли видеть, каким группам умений агент принадлежал перед действием обучения новым навыкам. Но, мы действительно знаем после того, как действие обучения новым навыкам, у агента, как предположится, будет группа умений 5004 привязанных с.

#### **Вопрос 4. Где или какой ПК использовался определенным супервизором?**

Мы видим IP-адрес, где клиент обратился к приложению от журналов доступа Tomcat.

Пример:

```
192.168.250.101-[16/Jun/2014:11:44:02 +1000] "GET/uiroot/uicommander? HTTP/1.1  
req=ipccAdmin.reskill.logoutSupervisor" 200 3769
```

```
192.168.250.101-[16/Jun/2014:11:44:04 +1000] "POST/uiroot/uicommander? HTTP/1.1  
svcDomain=default&req=ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" 200 3022
```

Из вышеупомянутого сообщения мы видим, что клиентский компьютер с IP-адресом 192.168.250.101 вышел из системы и вошел к Обучению новым навыкам в Applicaiton в 11:44.

В сводке, с вышеупомянутыми включенными отладками, мы в состоянии знать больше подробных данных действий, сделанных Программным средством Обучения новым навыкам.