

Cisco Unified Contact Center Enterprise恢复工具的有用的跟踪设置

Contents

[Introduction](#)

[Q.](#)

[A.](#)

Introduction

本文在哪里帮助指出找到信息看待到以下问题的版本11.x之前描述统一的联系中心Enterprise(UCCE) reskilling工具的一些有用的跟踪设置的UCCE版本。

Q.

1. reskilling什么时候发生？
2. 谁(即Supervisor帐户)执行reskilling？
3. Supervisor执行什么？即。哪些技术组被添加了/从哪些代理程序去除了？
4. 在哪里或PC是特定使用Supervisor？

A.

为了收集这些信息，跟随的跟踪一定是启用的：

1. CMSNode

开始regedit从Windows Start菜单，然后连接对HKLM \软件\ Cisco Systems , Inc. \ ICM \ <instance> \分销商\ EMS \ CurrentVersion \库\进程\ cms \ EMSTraceMask并且设置值为ff。
要收集日志，请使用dis代表分销商和运行Dumplog cms /last /of cms.log的窗口的line命令和类型
cdlog <instance> dis

2. Reskilling应用程序

连接对\ icm \ Tomcat \ webapps \ uiroot \ WEB-INF \属性\共同性\ apiserver \ logManager \ APIserver.properties和enablelogging通过修改verbosity=LOCAL_DUMP (在文件附近底部)。默认日志是() verbosity=VERBOSITY_NONE。

从

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

```
APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=VERBOSITY_NONE
```

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

```
APIserver.TraceFilter.localTraceFilter.verbosity=LOCAL_DUMP
```

请收集以下日志，在问题从C:\icm\tomcat\webapps\uiroot\WEB后被再生产了- INF \日志\ *

3. Apache Tomcat

步骤1.备份文件C:\icm\tomcat\conf\server.xml到另一个文件夹

步骤2.从Windows服务终止Apache Tomcat服务

步骤3.通过添加突出显示的部分修改文件\ icm \ Tomcat \ conf \ server.xml :

```
<Host name= " localhost" appBase= " webapps"
"真" unpackWARs= "真的"的autoDeploy=
"错误" xmlValidation= "错误"的xmlNamespaceAware= >
```

```
<Valve className= " org.apache.catalina.valves.AccessLogValve" directory= "记录" prefix= "
localhost_access_log。"suffix=" .txt" pattern= "普通的" resolveHosts= "错误"/>
</Host>
```

步骤4.开始Tomcat服务

收集文件开始从localhost_access_log.2014-02-14.txt下面\ icm \ Tomcat \ 日志

现在，请回到首先提出的那些问题。

第1.个问题。reskilling什么时候发生？

您看到在CMSNode日志或Reskilling应用程序日志的活动。

示例日志：

-----CMSNode日志-----

```
11:26:44:208 dis CMS跟踪：[2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236， ThreadID=5524] 8 DIAG-
TRACE (42071)进程：运输者-接收的PREM - [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""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线路#523
```

在CMS日志的搜索IPCCAdmin。我们看到的是的IPCCAdmin应用程序reskilling工具有一个活动在11:26:44。我们太看到在Reskilling应用程序日志的同一个活动与同一个时间戳。搜索ipccAdmin.reskill.saveAgent

-----Reskilling应用程序日志-----

```
06/16/2014 11:26:44.195跟踪LOCAL_DUMP "Servlets com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13
: start=1402882004194SID=24tlnjq30 SD =零位req =
```

ipccAdmin.reskill.saveAgent" "" - HTTP Servlets请求URL

: http://192.168.250.63/uiroot/uicommander

参数：

personChangeStamp = 1

lastName = 一个

agentChangeStamp = 4

loginEnabled = 真

useDBListCachedParams = 错误

创建=错误

agentID = 1001

agentTeamID = Team1

说明=
skgIDList = 5004
deskSetting = ADS_Default
SkillGroupsEditListInput = 5004
firstName = agent1
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent
键= 5001
supervisorAgent =错误
loginName = agent1

第2.个问题。Supervisor帐户)的谁(执行reskilling ?

这在Reskilling应用程序日志能只被看到。这是示例日志片断。

```
06/16/2014 11:44:04.846跟踪CLASS_DUMP “命令调度” com.cisco.ics.inf.uiserver.APIServer
APIServer.dispatchCommand "UIServlet_15 : start=1402883044845SID=24tlnjq30 SD =默认req
= ipccAdmin.reskill.loginSupervisor" "" - Dump命令 : 消息 : name=
ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
ipccAdmin.reskill.loginSupervisor</u>的<u>MsgProperties
<ul>
<li>password (抑制的值)
<li>name = supervisor1
<li>req = ipccAdmin.reskill.loginSupervisor
<li>svcDomain =默认值
<li>loginByAgentID =错误
</ul>
```

搜索ipccAdmin.reskill.loginSupervisor和我们看到它是执行reskilling的supervisor1。

第3.个问题。Supervisor执行什么？即。哪些技术组被添加了/从哪些代理程序去除了？

我们能从CMS日志或Reskilling应用程序日志获得此informaiton。例如，这是CMS日志片断：

```
11:26:44:208 dis CMS跟踪 : [2014/06/16 12:26:44] [ProcessID=5236 , ThreadID=5524] 8 DIAG-
TRACE (42071)进程 : 运输者-接收的PREM - [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""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线路
#523
```

我们自上突出显示的消息获得的信息是(IPCCAdmin)设法的Reskilling工具添加与SkillTargetID 5004的技术组到有SkillTargetID = 5001的代理程序(在highlighted部分的第2指示添加)。

```
13:23:52:973 dis CMS跟踪 : [2014/06/16 13:23:52] [ProcessID=5236 , ThreadID=5524] 8 DIAG-
TRACE (42071)进程 : 运输者-接收的PREM - [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""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\CmsSvr\cmssvr.cpp线路  
#523
```

并且在CMS上消息确认(IPCCAdmin)设法的Reskilling工具删除与SkillTargetID 5004的技术组到有SkillTargetID = 5002的代理程序(在highlighted部分的第3指示删除)。

从Reskilling应用程序日志，我们无法发现对代理程序配置文件的确切的更改，但是我们能看到哪些技术组reskilling工具设法保存。例如：

```
06/16/2014 11:26:44.195跟踪LOCAL_DUMP "Servlets com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet"  
com.cisco.ics.inf.servlet.UIServlet UIServlet.service "UIServlet_13  
: start=1402882004194SID=24tlnjq30 SD =零位req = ipccAdmin.reskill.saveAgent" "" - HTTP  
Servlets请求URL : http://192.168.250.63/uiroot/uicommander
```

参数：

```
personChangeStamp = 1  
lastName = 一个  
agentChangeStamp = 4  
loginEnabled = 真  
useDBListCachedParams = 错误  
创建=错误  
agentID = 1001  
agentTeamID = Team1  
说明=
```

```
skgIDList = 5004  
deskSetting = ADS_Default  
SkillGroupsEditListInput = 5004  
firstName = agent1  
req = ipccAdmin.reskill.saveAgent  
键= 5001  
supervisorAgent = 错误  
loginName = agent1
```

在上述日志片断，我们不可能发现哪些技术组代理程序属于在reskilling活动前。但是，我们在reskilling活动以后知道，代理程序是推测的有技术组5004产生关联与。

第4.个问题。在哪里或PC是特定使用Supervisor？

我们看到从Tomcat访问日志客户访问应用程序的IP地址。例如：

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

从上述消息，我们看到有IP地址192.168.250.101 logouted的客户端PC机和登陆对Reskilling应用程序在11:44。

一次汇总，当上述调试打开，我们能认识Reskilling工具做的活动的更多详细资料。