

关于UCCX跟踪级别的技术说明

Contents

[Introduction](#)

[管理](#)

[入站语音呼叫](#)

[outbound语音呼叫](#)

[UCCX写脚本](#)

[代理桌面](#)

[Finesse](#)

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

[报告和数据库](#)

[聊天/电子邮件](#)

[SocialMiner日志](#)

Introduction

本文为在字段看到的某些常见问题提供相关日志并且跟踪级别列表。本文的AIM将保证读者在收集的位置正确的套日志，当问题出现时，以便减少解决时间，并且增加根本原因的机会。

管理

组件/问题	日志文件	
安装和升级 <ul style="list-style-type: none">• 新安装	系统history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log	默认
安装和升级 <ul style="list-style-type: none">• 交换版本故障• 升级故障	系统history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log CLI位置：文件列表安装*	默认
DRF备份和恢复 <ul style="list-style-type: none">• 备份的故障• 恢复故障• 检查备份的状况或正确性	在每备份或恢复，日志在DRFGUI显示供立即参考后 CLI位置：文件列表activelog平台/drf/log/	默认
UCCX准许 <ul style="list-style-type: none">• 许可证安装故障• 许可证程序包验证	MIVR CLI位置：文件列表activelog uccx/log/MIVR/* MADM CLI位置：文件列表activelog uccx/log/MADM/* MCVD (如果2个节点簇) CLI位置：文件列表activelog uccx/log/MCVD/*	LIB_I
高可用性 <ul style="list-style-type: none">• UCCX故障切换• 海岛模式	MCVD MIVR	默认

应用管理登录问题	MADM	ADM LIB_
应用管理配置问题	MADM	ADM LIB_
代理程序、CSQs或者小组的配置的问题	MIVR	SS_F LIB_
<ul style="list-style-type: none"> • 小组assignment故障 • Reskilling故障 • 系统不使用的更新后的配置 	MADM	ICD_
文件管理器相关问题：提示，文件从Application Administration页的等加载	MADM	ADM LIB_
Line命令接口相关的命问题	MCLI CLI位置：文件列表activelog uccx/log/MCLI/* (或) CLI位置：文件列表activelog平台/cli/*	FILE 默认

入站语音呼叫

组件/问题

核心ICD	MIVR	MIV
<ul style="list-style-type: none"> • 呼叫丢包 • 对错误的目的地的呼叫路由 • 呼叫完成故障 	JTA	JTA
在状态滞留的Rmcm子系统除IN_SERVICE外		从有 (SD MIV
在队列滞留的呼叫		MIV
在任何状态滞留的代理程序		精良 精良 领域 MIV
ICD呼叫的转移和会议故障		MIV
呼叫失败 放弃的呼叫		JTA MIV

注意：这是，当放弃的呼叫的原因将调查时，不仅检查您为什么的实际情形看到在CUIC报告的放弃的呼叫。

JTA

呼叫失败在脚本执行时

MIV

介入VXML文件交互作用的呼叫错误

MIV

与呼叫的媒体相关问题。**示例：**浪潮起伏的音频，提示错误

MIV

称问题与ASR/TTS有关

IPV

系统

outbound语音呼叫

组件/问题	日志文件	日志级别	选择的组件在RTMT
拨打问题的outbound活动： <ul style="list-style-type: none"> • 没被拨通的呼叫正如所料 • 收到呼叫的座席正如所料 	MIVR	SS_OB : 调试, XDebug2 SS_RM : 调试, XDebug1	UCCX引擎
拨打的列表加载/修改故障	MIVR	CFG_MGR : XDebug1	UCCX引擎
看到不正确的信息的代理程序	MIVR	ICD_CTI : Xdebug1	UCCX引擎 Finesse/CAD特定代理程序边

UCCX写脚本

组件/问题	日志文件	日志级别
UCCX脚本编辑器性能上的问题(没有，当工作在匿名模式下)那用UCCX服务器介入交互作用	MIVR	UCCX统一的CCX编辑器 EDT : 调试 通用的 : 调试 如果问题是特定的对步骤，请设置UCCX引擎 ENG : 调试, XDebug1 EXPR_MGR : 调试, XDebug1 如果问题是特定的对步骤，请设置
脚本执行的问题： <ul style="list-style-type: none"> • 获得关于脚本执行逻辑的信息 • 写脚本执行故障 脚本编辑器安装故障(客户端问题)	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : 调试 ENG : XDebug1

代理桌面

Finesse

组件/问题	日志文件	日志级别
代理程序登录故障 代理程序状态更改问题	MIVR	SS_CM : 调试, SS_RM : XDebug 英语 : 调试 SS_TEL : 调试, SS_RMCM : 调试 XDebug1
	MADM	ICD_CTI : 调试, LIB_AXL : 调试 REST_CLIENT : LIB_CFG : 调试 ADM_CFG : 调试
在精良桌面上的实际数据issues	Cisco精良 : webservices/领域/开火/localhostaccess日志	默认日志
	SocketIO调试	服务, 数据处理, 11.0 : SS_RM : XDebug 11.5 : SS_ROUTENQU : XDebug5

如这里所显示, 对于所有代理程序枝节问题例如精良客户端丢失的连接, 请收集精良客户端日志并且请使用本地记录:

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

组件/问题	日志文件	日志级别
CAD客户端问题:		打开C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Ag
<ul style="list-style-type: none"> 安装和升级故障 代理程序状态更改问题 无法发现关于代理桌面的正确的信息 在屏幕的其他错误 	从C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客户端日志	设置以下: [Program Log] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE
CSD客户端问题:		打开C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Sup
<ul style="list-style-type: none"> 安装和升级故障 无法发现关于桌面的正确的信息 在屏幕的其他错误 	从C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客户端日志	设置以下: [Program Log] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE
Cisco Desktop Administrator (厚实 的客户端)	从C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客户端日志	打开C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg和SplkView.c Files=10 Size=10000000

关于日志的更多信息和需要收集的信息可以被找到在配置文件中并且记录部分

: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/expr

报告和数据库

组件/问题	日志文件	日志级别	选择的组件在RTMT
数据库相关问题： • 复制故障 • UCCX数据库损坏 • UCCX数据库启动消息	数据库日志	默认日志级别	Cisco Unified CCX数据库
错过数据的历史报告 -呼叫不被写到数据库 -丢失的数据几天	MIVR	CRA_HRDM : Debugging , XDebug1 ICD_CTI : 调试 , XDebug1 SS_RM : Debugging , XDebug1 SS_CM : Debugging , XDebug1 SS_TEL : Debugging , XDebug1 SS_RMCM : Debugging , XDebug1 CRA_HRDM : Debugging , XDebug1 ICD_CTI : 调试 , XDebug1	UCCX引擎
实时报告(那个在AppAdmin页)	MIVR	SS_RM : Debugging , XDebug1 SS_CM : Debugging , XDebug1 SS_TEL : Debugging , XDebug1 SS_RMCM : Debugging , XDebug1	UCCX引擎

聊天/电子邮件

组件/问题	日志文件	日志级别	在RTMT的组件
电子邮件/聊天问题	MIVR和MADM	MIVR : SS_CHAT和SS_ROUTEANDQUEUE对Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM : 在默认级别的 Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS	Cisco Unified CCX管理/Cisco统一CCX引擎

SocialMiner日志

#~# 模块	角色/责任	文
1 SocialMiner运行时间	<ul style="list-style-type: none"> • 获得社交从facebook/twitter/RSS等接触 • 运行过滤器 • 触发通知规则(HTTP/XMPP/Email/CCE) • 与MR PG (CCE)的交互作用 • 其余API 	C E
2 SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> • 回复模板 • XMPP事件发布 • 到达SocialMiner的公共面对的代理 	C E
3 SocialMiner公共Apps	<ul style="list-style-type: none"> • 曝光被限制的套其余API • 典型地使用由聊天和回拨 	C E
4 SocialMiner Datastore (卡桑德拉)	<ul style="list-style-type: none"> • 联系存贮 	C
5 SocialMiner分度器(Solr)	<ul style="list-style-type: none"> • 联系搜索和查询性能 	cc

- | | | | |
|----|----------------------|--|--------|
| 6 | SocialMiner XMPP服务器 | <ul style="list-style-type: none"> • eventing的XMPP • 聊天联系的Chatrooms • 与Informix公司DB呼应 | *.l |
| 7 | SocialMiner ORM | <ul style="list-style-type: none"> • 管理配置类似结转、过滤器、通知、市场活动等等 • CUIC的历史报告记录 | C
E |
| 8 | Cisco Tomcat | <ul style="list-style-type: none"> • 一般Tomcat记录 | *.l |
| 9 | Cisco Tomcat (令牌的验证) | <ul style="list-style-type: none"> • 令牌的验证涉及聊天回复模板-使用的详细资料 | lo |
| 10 | SocialMiner系统工作状况快照 | <p>能通过SocialMiner的管理选项>System管理>System日志>System健康快照被获取</p> | |