在UCCE環境中配置即時資料並對其進行故障排除

目錄

簡介

必要條件

- 需求
- 採用元件

背景資訊

- 使用路由器和PG即時資料連線檢查
- 即時資料伺服器故障切換
- TIP故障轉移
- SocketIO故障轉移

預配置檢查

UCCE部署的即時資料配置步驟

故障排除核對表

- 步驟 1:驗證即時資料服務狀態
- 步驟 2:驗證與AW的即時資料連線
- 步驟 3:使用命令 — show live-data failover驗證即時資料集群狀態
- 步驟 4:驗證即時資料資料來源配置
- 步驟 5:驗證CUIC上的即時資料資料來源狀態
- 步驟 6:驗證即時資料伺服器上的埠連線
- 步驟 7:驗證ICM伺服器上的埠連線
- 步驟 8:其他檢查

即時資料問題故障排除所需的日誌

- 從ICM伺服器
  - 路由器
  - PG
- 從LiveData伺服器
  - 使用RTMT
  - 使用CLI
- 從CUIC伺服器
  - 使用RTMT
  - 使用CLI
- 瀏覽器控制檯和網路日誌
- 封包捕獲

相關資訊

簡介

本文檔介紹在Unified Contact Center Enterprise(UCCE)環境中配置和排除Live Data問題所需的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- ICM版本：12.6
- Finesse版本：12.6
- CUIC/即時資料版本：12.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

即時資料是一個資料框架，它為Live Data報告處理具有高可用性的即時事件。Live Data持續處理來自外圍網關和路由器的座席和呼叫事件。當發生事件時，Live Data會不斷向Unified Intelligence Center報告客戶端推送即時更新。PG和路由器推送代理並在事件發生時將事件呼叫即時資料。Live Data隨後將連續聚合和處理資料流中的事件並發佈資訊。CUIC訂閱消息流以即時接收事件並持續更新Live Data報告。各個狀態值（如座席狀態）在發生時進行刷新。其他值（如隊列中的呼叫）大約每3秒刷新一次。

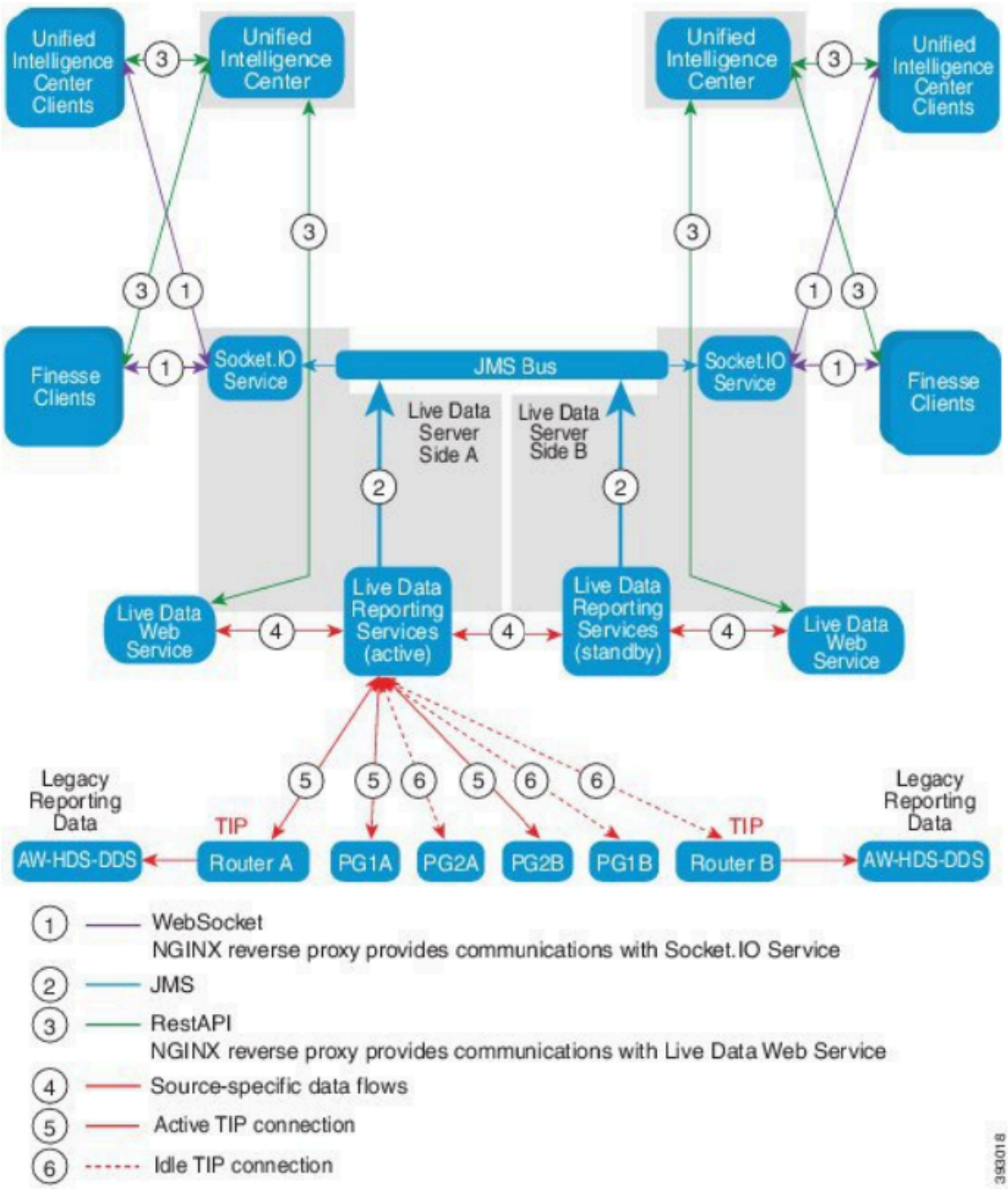
在Unified CCE中，即時資料駐留在思科語音作業系統虛擬機器(VM)上。 您可以在Finesse代理案頭中嵌入Live Data報告。

對於2000代理部署：

- Live Data伺服器安裝在具有Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)和Cisco Identity Service(IdS)的虛擬機器上

對於4000及更高版本的代理部署：

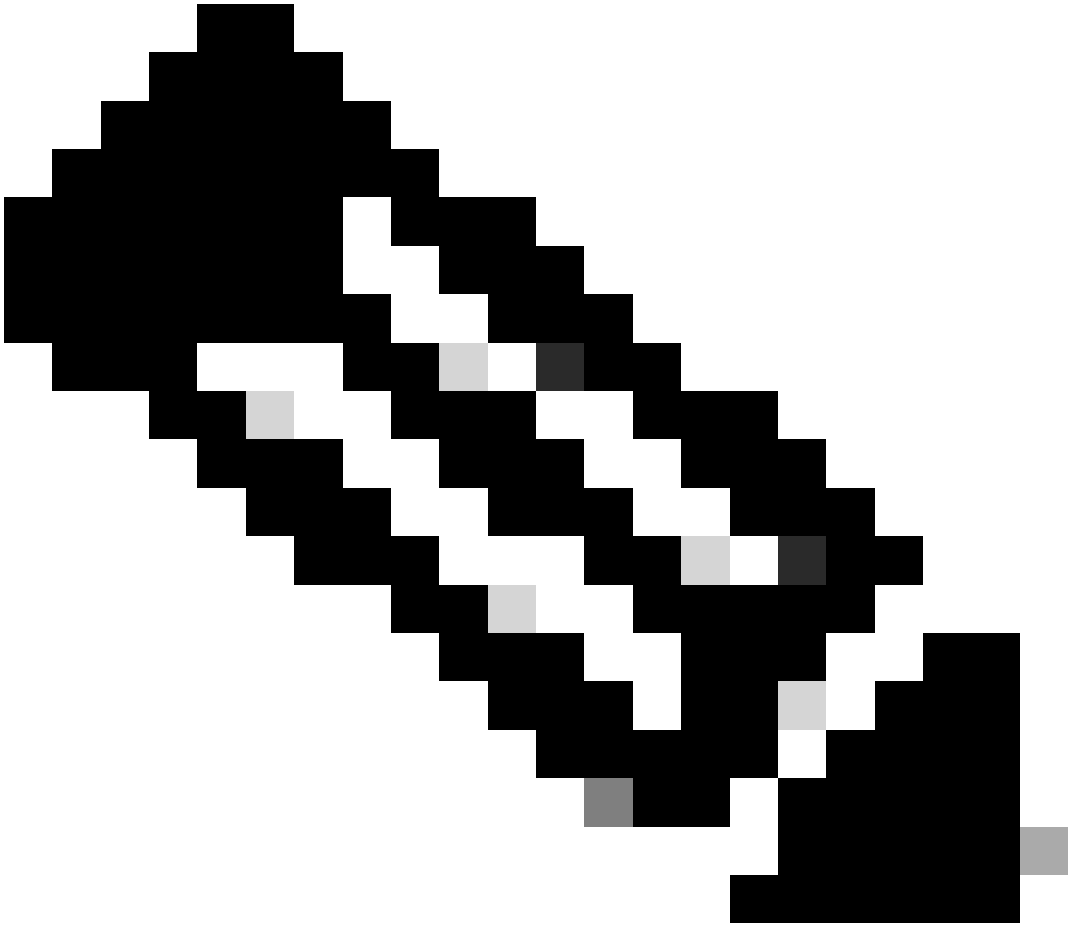
- Live Data伺服器安裝在獨立VM上。



使用路由器和PG即時資料連線檢查

活動的即時資料伺服器必須建立到路由器和所有代理PG的TIP和TOS連線。主用（備用）即時資料伺服器必須僅建立到路由器和所有代理PG的TOS連線。

- 用於TIP連線的Router/PG埠的格式如下regexp:4[0-5]034(此假設只有一個CCE例項。例如，40034、41034、42034...)
- TOS連線的路由器/PG連線埠的格式如下：4[0-5]035(此假設只有一個例項CCE。例如40035、41035、42035...)



附註：

- TIP/TOS連線的埠是根據PG對（端A/B）安裝在同一伺服器上的順序分配的。
- 例如，安裝的第一個PG對（PG1端A/B）分別被分配給TIP基本埠42034和43034。安裝的第二個PG對（PG2側A/B）分別被分配埠44034和45034口。同樣的分配也適用於TOS埠。
- TIP和TOS埠可能因例項編號而異；有關詳細資訊，請參閱《Cisco Unified Contact Center Solutions埠使用指南》。

即時資料伺服器故障切換

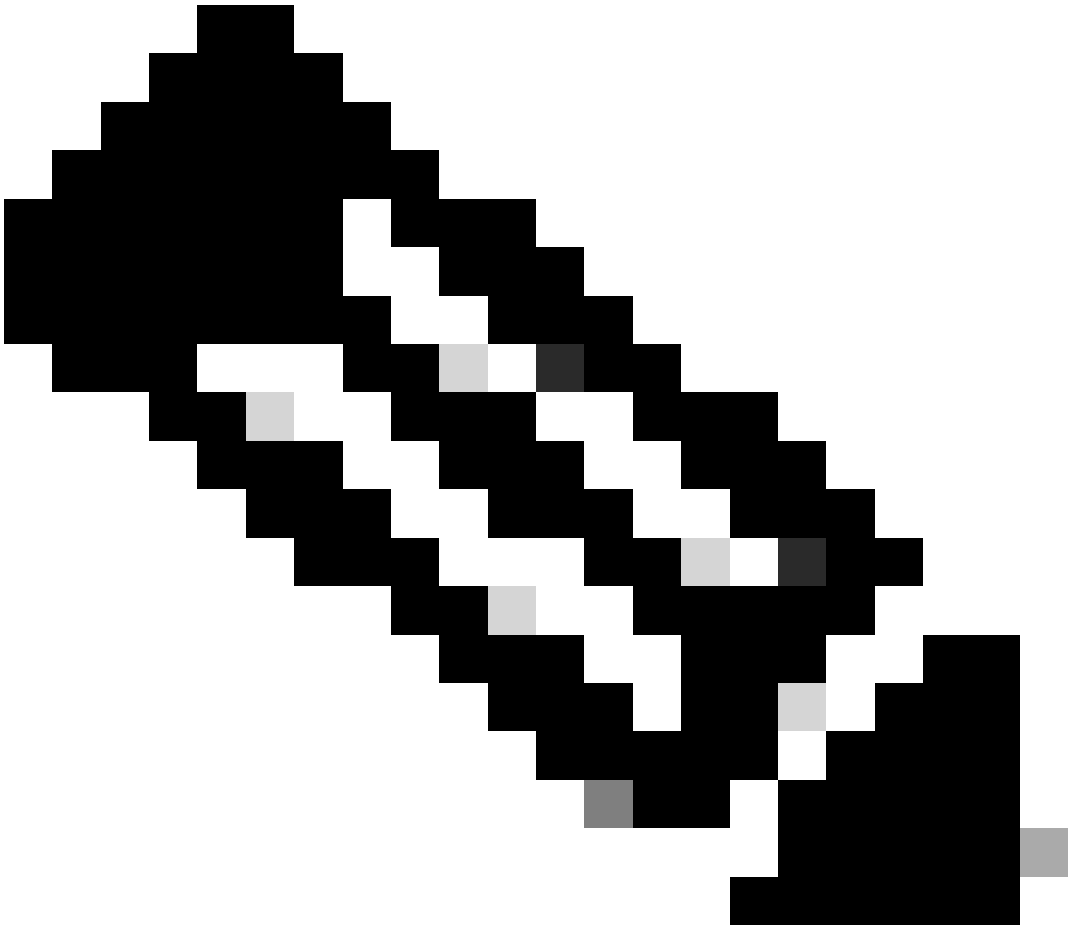
即時資料伺服器以冷啟用或備用模式工作。在任何時候，都只有一個活動資料伺服器處於活動狀態。另一台Live Data伺服器是備用伺服器。備用Live Data伺服器持續監視活動伺服器的狀態。當活動伺服器發生故障時，備用伺服器接管並變為活動狀態。當故障伺服器準備好提供服務時，它將成為備用伺服器。

TIP故障轉移

即時資料使用TIP傳輸協定與路由器和PG伺服器通訊。活動的即時資料伺服器建立到路由器和PG兩端的TIP連線。備用即時資料伺服器不建立任何TIP連線。一次只有一個TIP連線處於活動狀態，連線A端或B端。當活動TIP連線失敗時，活動Live Data伺服器將恢復到空閒TIP連線。

SocketIO故障轉移

SocketIO客戶端連線到Live Data伺服器的任一端以接收Live Data報告事件流（SocketIO流）。Unified Intelligence Center客戶端是SocketIO客戶端的一個示例。備用即時資料伺服器也通過代理從活動伺服器生成SocketIO流。SocketIO客戶端心跳丟失導致SocketIO連線失敗。然後，SocketIO客戶端故障切換到另一台Live Data伺服器。



附註：當由於上述任何原因發生即時資料故障轉移並且備用即時資料伺服器接管活動伺服器時，將重置現有的即時資料包告和報告度量。

預配置檢查

在部署即時資料之前，請執行以下檢查：

檢查 1

在ICM伺服器中，使用nslookup命令驗證即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器的正向和反向DNS查詢。

<#root>

```
nslookup
```

```
nslookup
```

檢查 2

在即時資料伺服器CLI中，驗證路由器和PG的前向和反向DNS查詢（對A端和B端執行檢查）。

<#root>

```
utils network host
```

將<FQDN>替換為路由器/PG的公共FQDN

<#root>

```
utils network host
```

將<IP>替換為路由器/PG的公有IP地址（對A端和B端執行檢查）

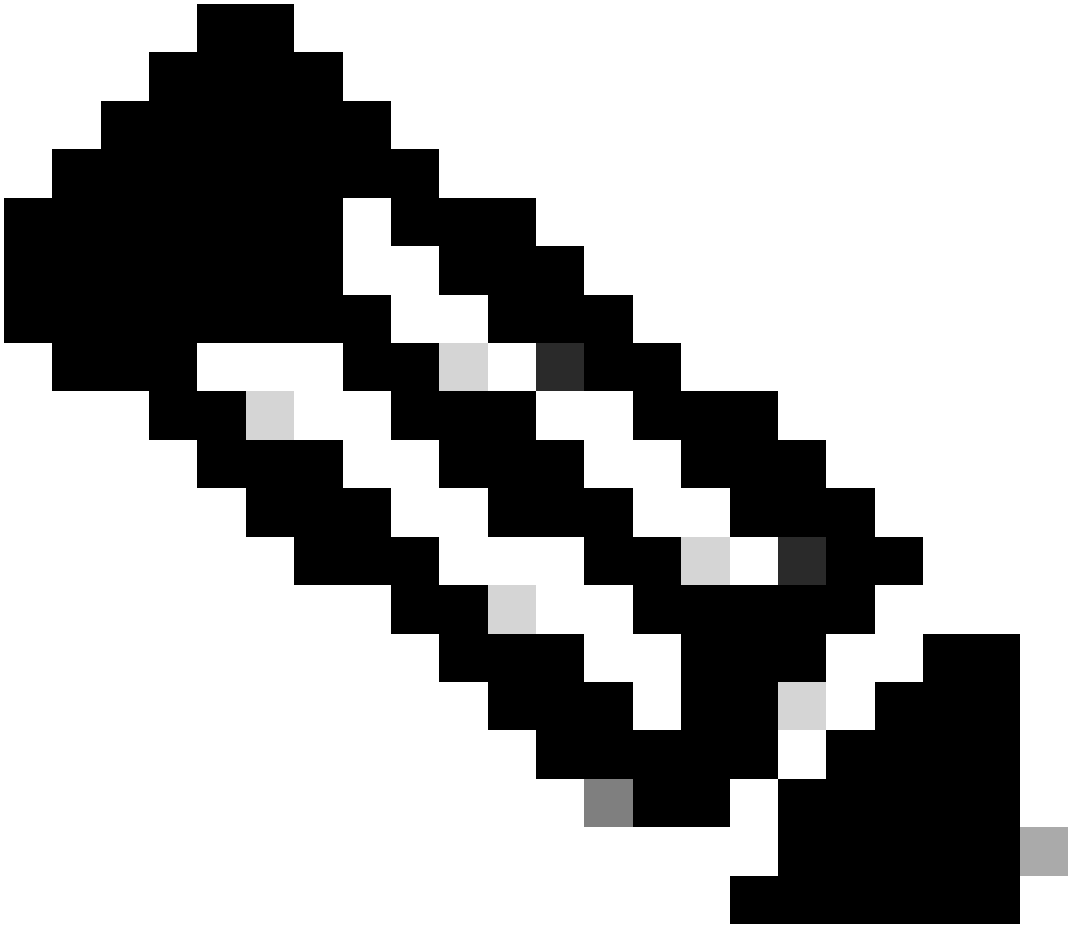
檢查 3

驗證CCE環境的NTP配置和要求。請參閱《CCE解決方案設計手冊》中的「NTP和時間同步」部分。

檢查 4

確保按照《CCE解決方案設計手冊》遵守配置限制。

- 代理和主管限制，例如：每個PG配置的座席、每個團隊的座席，座席數是一個技能組等等。有關詳細資訊，請參閱CCE解決方案設計手冊。



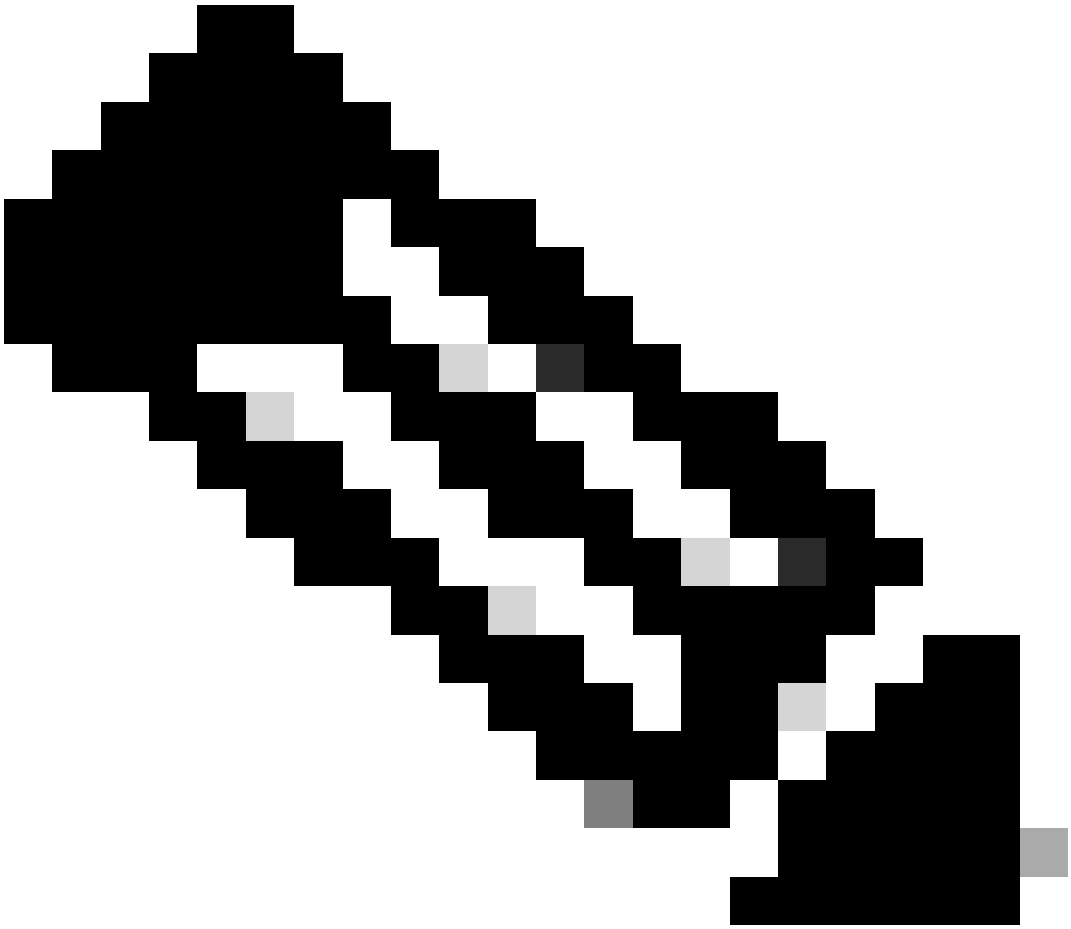
附註：

- 如果沒有按照設計手冊部署即時資料伺服器（共駐留與獨立），或者如果超過配置限制，則即時資料服務可能停止服務。

- 為了避免即時資料服務出現問題，建議將Live Data Server版本與該部署的確切ICM版本匹配。

檢查 5

UCCE部署中即時資料的證書交換。



附註：如果CA簽名的證書在CCE部署（ICM、Finesse、CUIC、LD和IdS）中使用（由同一證書頒發機構簽名），則可以跳過此檢查。

使用自簽名證書時：

對於2000代理部署：

- 確保將CUIC-LD-IdS發佈伺服器和訂閱伺服器中的tomcat證書作為tomcat-trust上傳到

Finesse發佈伺服器。
- 確保將Finesse發佈伺服器和訂閱伺服器中的tomcat證書作為tomcat-trust上載到CUIC-LD-IdS發佈伺服器。
- 確保將CUIC-LD-IdS發佈伺服器和訂閱伺服器中的tomcat證書上載到所有AW伺服器。

對於4000和12000代理部署：

- 確保將Live Data Publisher和Subscriber伺服器中的tomcat證書作為tomcat-trust上載到CUIC發佈伺服器和Finesse發佈伺服器。
- 確保將CUIC發佈伺服器和訂閱伺服器中的tomcat證書作為tomcat-trust上載到Live Data Publisher和Finesse Publisher。
- 確保將Finesse發佈伺服器和訂閱伺服器中的tomcat證書作為tomcat-trust上載到CUIC發佈伺服器和即時資料發佈伺服器。

- 確保將所有CUIC、Live Data和Finesse伺服器的tomcat證書上傳到所有AW伺服器。
- 確保AW伺服器的IIS證書已作為tomcat-trust上載到Live Data Publisher伺服器。

附註：

- 作為tomcat-trust上載到發佈伺服器中的證書將複製到同一群集中的訂閱伺服器節點。
- 將證書上傳到VOS伺服器時，需要使用CLI命令utils system restart完全重新啟動伺服器，新上傳的證書才能在該伺服器上生效。
- 對於AW伺服器，需要重新啟動Apache Tomcat服務，新上載的證書才能在該AW伺服器上生效。

檢查 6

您必須對所有Live Data配置命令使用完全限定的域名(FQDN)。在配置即時資料時使用IP地址可能會導致即時資料服務出現問題。

檢查 7

a.對於所有set Live Data命令，請手動鍵入密碼，而不是複製和貼上操作。

b.Live Data Installation CLI命令支援的字符集

使用CLI（但不限於Live Data）時，您可以使用純字母數字字元[0-9] [A-Z] [a-z]和以下附加字元：

- "。"（點）
- "!" （感歎號）
- 「@」（at符號）
- "#"（數字元號）
- "$"（美元）
- "%"（百分比）
- "^"（脫字元號）
- "*"（星形）
- "_"（下劃線）
- "+"（加號）
- "="（等號）
- "~"（代字型大小）
- ":"（冒號）
- "（"和"）"（左括弧和右括弧）
- "{"和"}"（括起和括起）
- "["和"]"（開方括弧和閉方括弧）
- 空格用作輸入分隔符。大多數特殊字元對思科語音作業系統(VOS)命令控制檯具有特定的含義（例如「\」、「|」等）。 除標準ASCII以外的字元大部分被忽略。

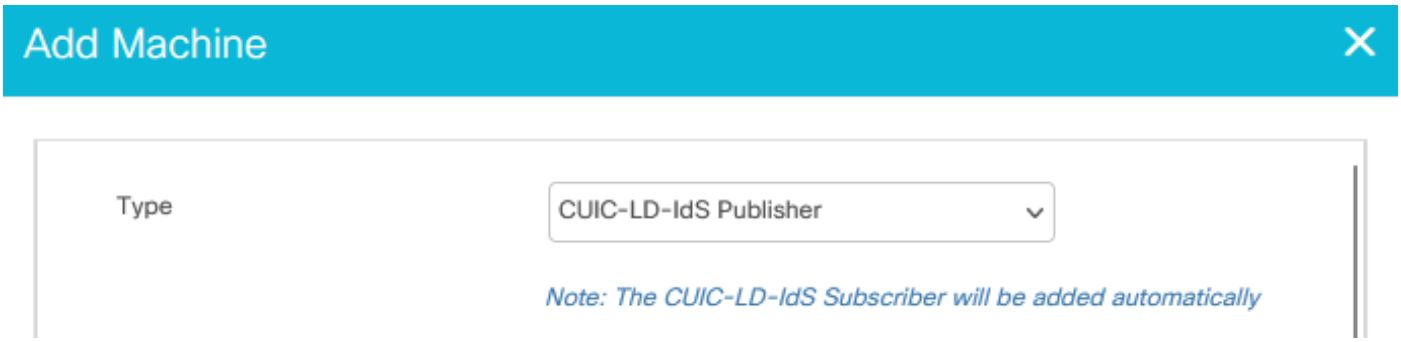
UCCE部署的即時資料配置步驟

步驟 1
確保在Infrastructure > Deployment Settings下的CCE Administration上設定正確的部署型別

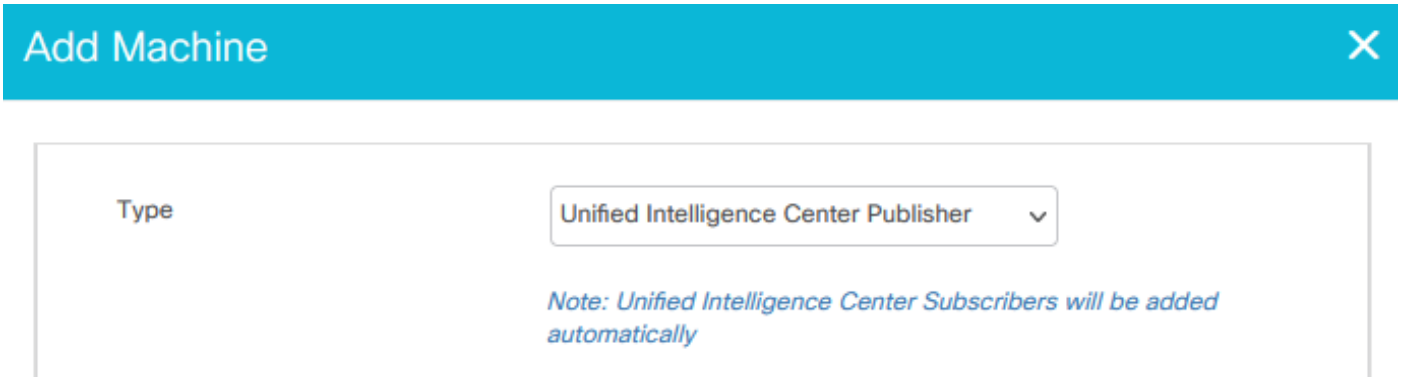
(https://<AW-Server>/cceadmin)。

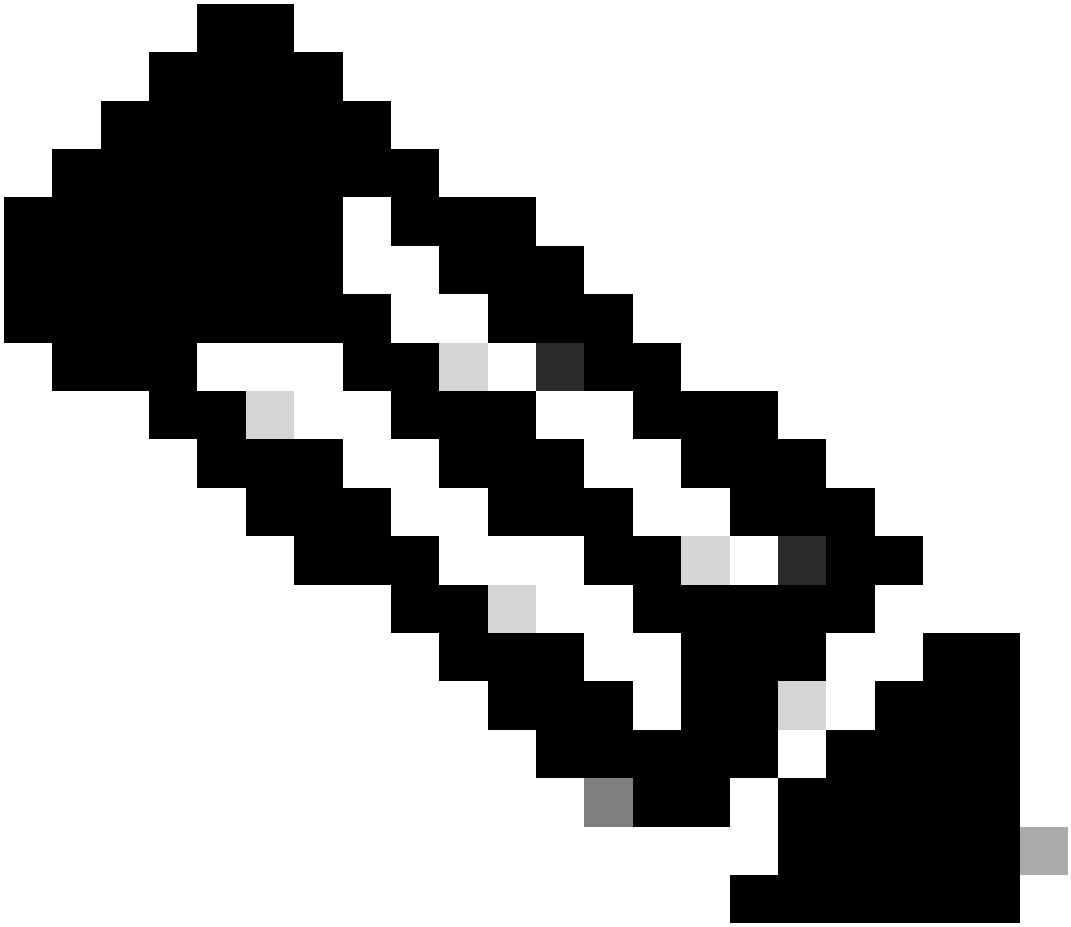
步驟 2
將伺服器新增到CCE清單。

對於2000代理部署，通過選擇CUIC-LD-IdS Publisher選項，新增共存CUIC-LD-IdS群。



對於4000及更高版本的代理部署，請選擇Unified Intelligence Center Publisher選項來添加獨立CUIC群集。





附註：對於4000及更高版本的代理部署，使用set live-data machine-services命令將即時資料伺服器新增到清單。

步驟 3

使用set live-data reporting-interval <reporting-interval-in-minutes>命令以分鐘為單位設定即時資料包告間隔。

- 有效間隔為：5（預設值）、10、15、30和60。
- 如果修改了此值，則需要重新啟動Live Data群集。

使用show live-data reporting-interval命令檢視當前報告間隔設定。

步驟 4

在AW資料庫上配置SQL使用者以使用Live Data。

在主和輔助AW DB伺服器上>啟動SQL Server Management Studio(SSMS):

- 在awdb資料庫的使用者對映設定下，使用db_datareader和db_datawriter資料庫角色成員身份建立使用者。
- 預設情況下將選中public資料庫角色。CUIC、Finesse和Live Data使用者需要此角色。

步驟 5
對配置為使用Live Data的SQL使用者執行SQL查詢。

```
USE master
GO
GRANT CONTROL ON CERTIFICATE :: UCCESymmetricKeyCertificate TO "


        "


GRANT VIEW DEFINITION ON SYMMETRIC KEY :: UCCESymmetricKey TO "


        "
```

使用步驟4中建立的使用者的使用者名稱替換<user>。

步驟 6
使用AW配置即時資料。

<#root>

```
set live-data aw-access primary
```

```
set live-data aw-access secondary
```

其中：

- 連接埠：SQL埠（預設情況下，SQL Server資料庫引擎在TCP埠1433上偵聽）
- aw-database:awdb
- sql-user:在AW DB上建立的SQL使用者（步驟4）

此命令告訴Live Data如何訪問主AW DB和輔助AW DB。該命令還會自動測試從Live Data到主或輔助AW的連線，檢查配置的使用者是否具有適當的AW DB訪問許可權，並報告結果。（測試狀態必須顯示成功）。您不需要在即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器中配置AW資料庫。配置將在即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器節點之間複製。

要檢視已配置的主和輔助AW資料庫，請使用命令：

<#root>

```
show live-data aw-access
```

步驟 7

將即時資料伺服器連線到電腦服務記錄（僅適用於4000及更高版本的代理部署）。

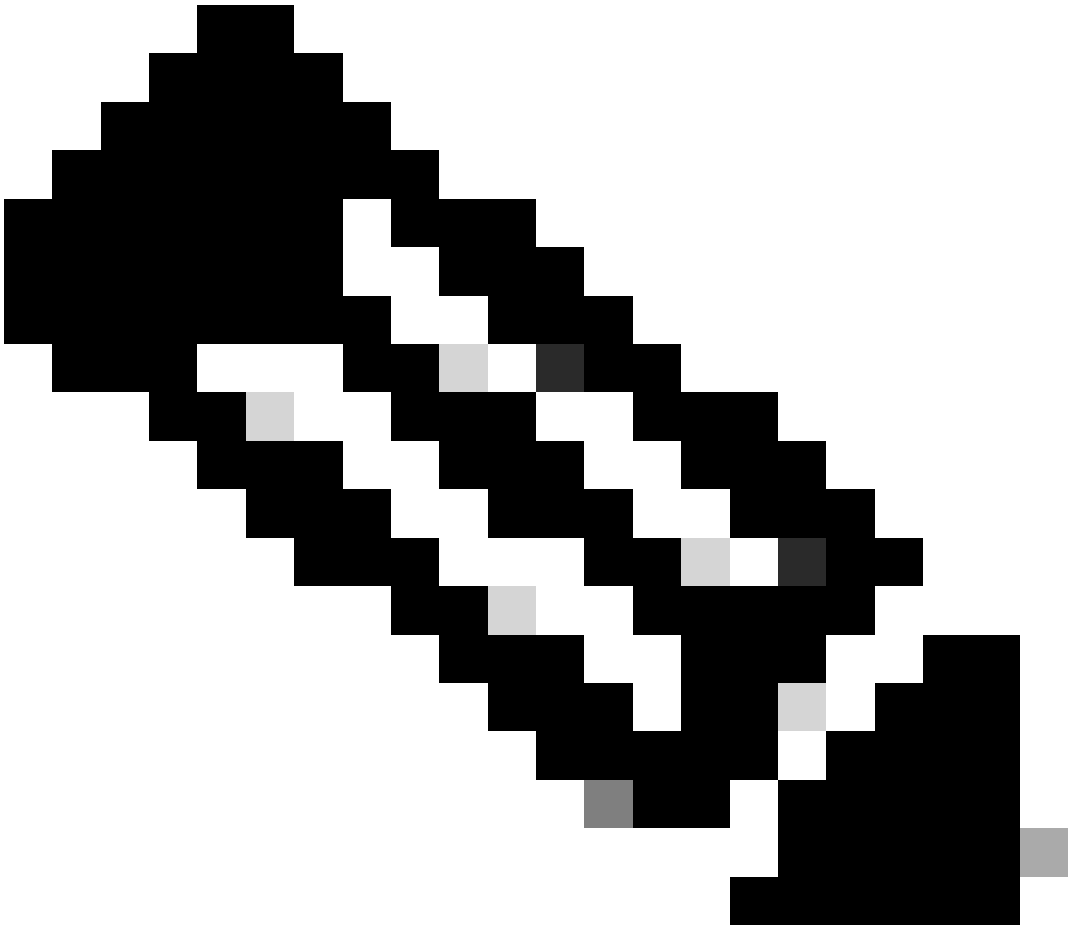
<#root>

```
set live-data machine-services
```

此命令允許LD伺服器將自己註冊到電腦服務表，以便可以發現LD伺服器。此操作還會註冊用於呼叫即時資料API的憑據。

使用者必須成功執行machine services命令的要求：

- 必須是域使用者。
- 必須是使用者主體名稱(UPN)格式。範例：admin@stooges.cisco.com。
- 必須具有對Machine表的寫訪問許可權。
- 必須獲得授權才能更改Unified CCE配置。



附註：

- 運行此命令時，將提示您指定user@domain的登入密碼，以便使用AW資料庫訪問進行身份驗證。它還提示您為當前CLI會話指定登入使用者的密碼。
- 對於2000代理部署，當通過選擇步驟2中的CUIC-LD-IdS發佈器選項，新增共同駐留

節點時，將活動資料服務作為共同駐留集群的一部分，並新增到清單。因此，不需要設定live-data machine-services <user@domain>命令。

步驟 8
在CUIC中設定即時資料資料來源。

<#root>

```
set live-data cuic-datasource
```

```
CUIC\
```

其中：

- cuic埠= 8444
- cuic-user = CUIC應用程式使用者（超級使用者登入憑據）

成功運行此命令後，可以在CUIC GUI的Datasources頁籤下看到主要和輔助即時資料資料來源。

要檢視即時資料資料來源配置，請使用命令：

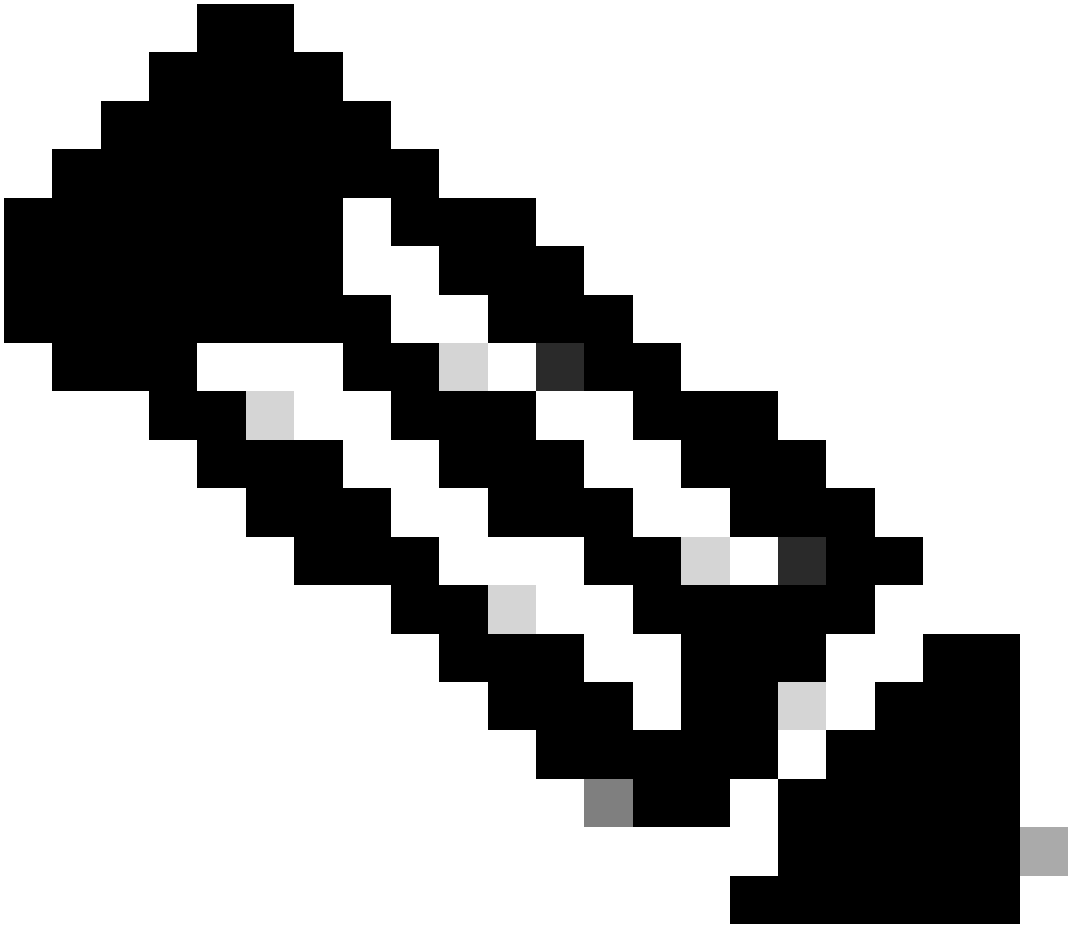
<#root>

```
show live-data cuic-datasource
```

```
CUIC\
```

步驟 9

從cisco.com下載Live Data報告，然後將Live Data報告匯入CUIC伺服器。



附註：即時資料包告必須與中央控制器的版本匹配。

步驟 10
在Cisco Finesse Administration頁面(https://<Finesse>/cfadmin)中，導航到Finesse Desktop Layout頁籤，並使用正確的CUIC Server FQDN替換預設my-cuic-server。

步驟 11
為即時資料配置跨源資源共用(CORS)。

a.在Finesse Publisher和Subscriber上，使用命令utils finesse cors status確保CORS已啟用。

如果禁用該功能，則可以使用命令utils finesse cors enable啟用該功能。

b.在所有CUIC伺服器上執行CORS命令：

<#root>

```
utils cuic cors enable

utils cuic cors allowed_origin add https://




utils cuic cors allowed_origin add https://




utils cuic cors allowed_origin add https://

        :8445

utils cuic cors allowed_origin add https://

        :8445
```

c.在即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器上執行CORS命令：

<#root>

```
utils live-data cors enable

utils live-data cors allowed_origin add https://




utils live-data cors allowed_origin add https://




utils live-data cors allowed_origin add https://

        :8445

utils live-data cors allowed_origin add https://
```

```
:8445
```

d.要驗證CORS配置，請執行以下操作：

在所有CUIC伺服器上：

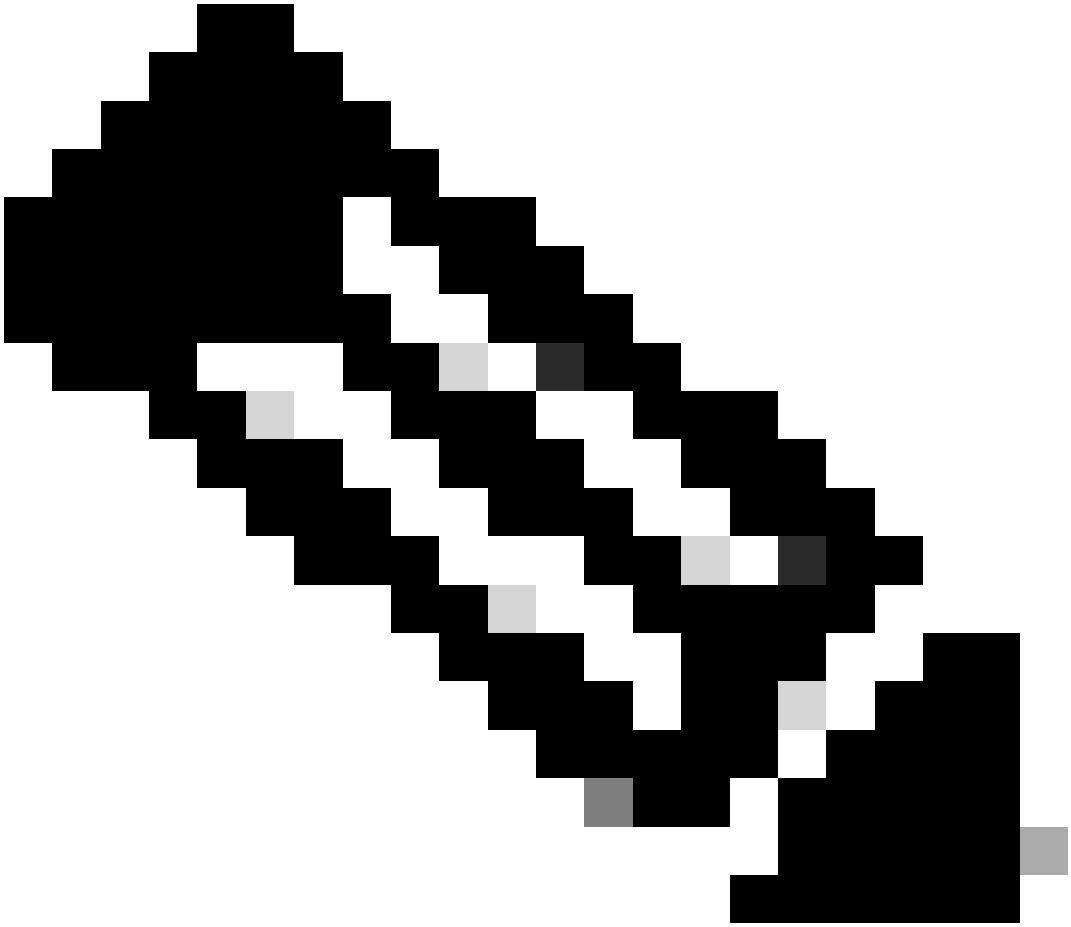
<#root>

```
utils cuic cors status

utils cuic cors allowed_origin list
```

在即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器上：

<#root>

```
utils live-data cors status

utils live-data cors allowed_origin list
```



附註：

- 對於共駐部署，需要在共駐發佈伺服器和訂閱伺服器上執行utils cuic cors和utils live-data cors命令集。
- 對於獨立部署，必須在CUIC群集中的所有CUIC節點上運行utils cuic cors命令集，並且utils live-data cors命令集必須在即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器上運行。

步驟 12
使用CLI命令重新啟動所有CUIC/LD和Finesse伺服器：

<#root>

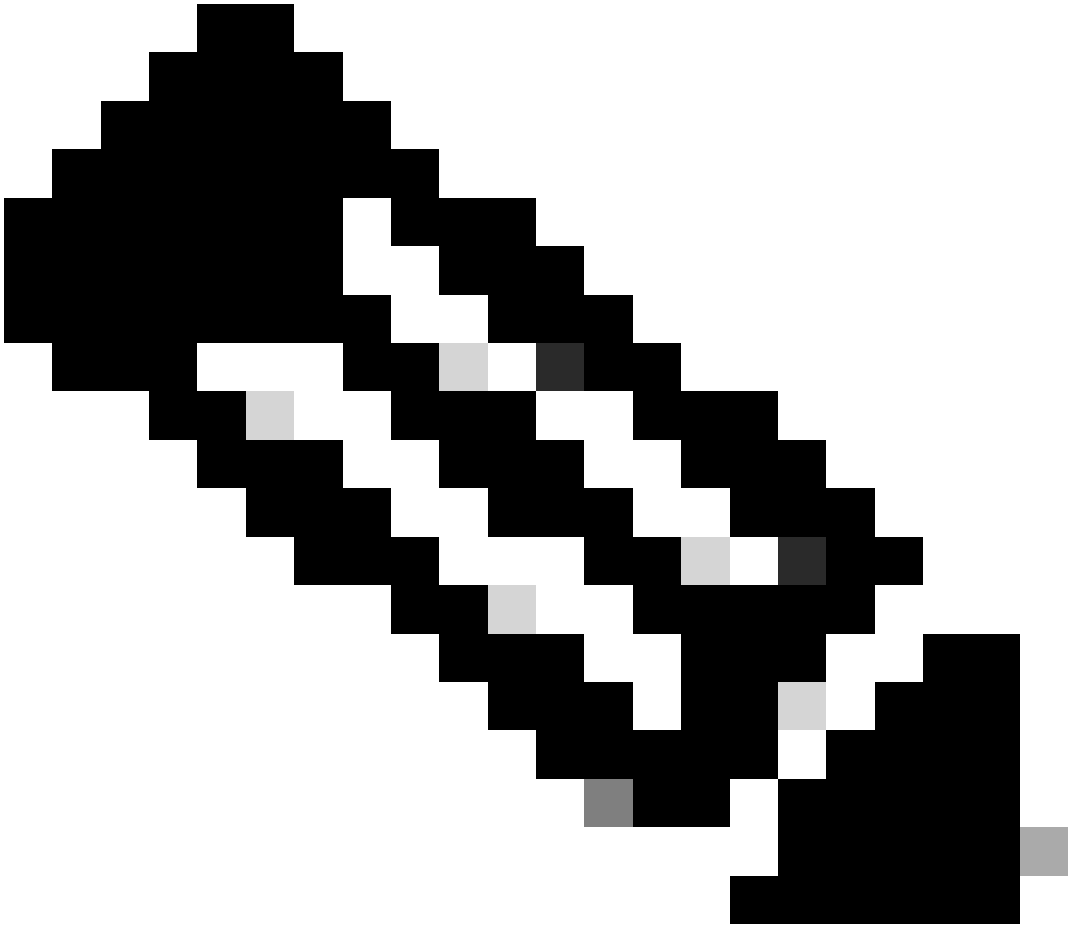
```
utils system restart
```

故障排除核對表

步驟 1:驗證即時資料服務狀態

確保使用命令utils service list啟動所有Live Data服務。

```
CCE Live Data ActiveMQ Service[STARTED]
CCE Live Data Cassandra Service[STARTED]
CCE Live Data Event Store Service[STARTED]
CCE Live Data SocketIO Service[STARTED]
CCE Live Data Storm DRPC Service[STARTED]
CCE Live Data Storm Nimbus Service[STARTED]
CCE Live Data Storm Supervisor Service[STARTED]
CCE Live Data Web Service[STARTED]
CCE Live Data Zookeeper Service[STARTED]
```



附註：

- 從15.0開始，已從Live Data伺服器中刪除Cassandra元件。AW訪問資訊現在儲存在platform informix資料庫表 — mmca_propertydef中
- 對Cassandra的引用已從ServM服務管理器清單、RTMT和日誌資料夾路徑中刪除。
- 要檢視awdb配置，請在即時資料伺服器CLI上執行命令「run sql select * from mmca_propertydef」。

步驟 2:驗證與AW的即時資料連線

使用以下命令確保與AW伺服器的連線：

<#root>

```
show live-data aw-access
```

測試狀態必須顯示成功。

步驟 3:使用命令 — show live-data failover驗證即時資料集群狀態

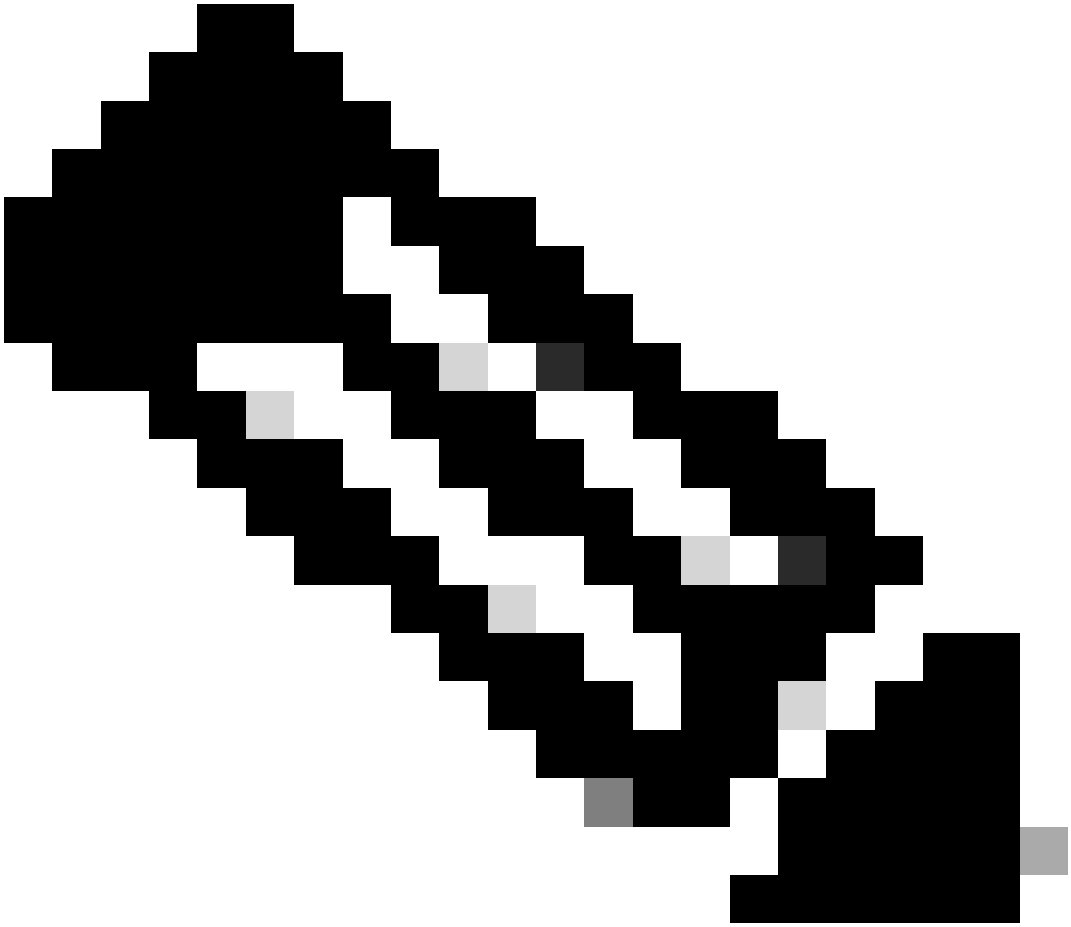
使用命令驗證即時資料集群狀態：

<#root>

```
show live-data failover
```

群集狀態	說明
成對活動	即時資料伺服器處於活動狀態，並且正在與遠端端通訊。
成對待機	Live Data伺服器處於備用狀態，並且正在與遠端端通訊。
隔離 — 活動	即時資料伺服器處於活動狀態，但無法與遠端端通訊。
隔離 — 備用	Live Data伺服器處於備用狀態，但無法與遠端端通訊。
SIMPLEXED-MODE	Live Data伺服器以單純模式工作。

服務中斷	即時資料伺服器停止服務。
正在連線	即時資料伺服器正在嘗試與遠端端進行握手。
測試	Live資料伺服器無法與遠端端通訊，並且正在使用Test-Other-Side過程來確定是處於ISOLATED-ACTIVE還是ISOLATED-STANDBY狀態。
不可用	未部署即時資料。



附註：ISOLATED active/standby status指示即時資料伺服器之間的通訊。這不會導致CUIC上的Live Data資料來源離線。

a.如果show live-data failover命令將群集狀態顯示為UNAVAILABLE。

- 此狀態表示由於配置不完整，尚未成功部署即時資料。

措施項：

- 確保已成功完成所有配置步驟。
- 使用RTMT下載CCE Live Data Storm Services日誌，並分析deployment_control.log檔案。
- 或者，可以使用CLI命令file get activelog livedata/logs/livedata-storm/deployment_control.log下載檔案。

b.如果show live-data failover命令將群集狀態顯示為OUT-OF-SERVICE。

- 此狀態表示已成功部署即時資料，但可能存在連線問題，或者已超出配置限制。

措施項

- 確保即時資料伺服器和路由器/PG之間的網路連線（請參閱《CCE埠利用指南》）。
- 確保已按照設計手冊（共駐留與獨立）部署了即時資料伺服器。
- 確保未超出配置限制。
- 下載並分析CCE Live Data Storm Services日誌（主要是worker.log檔案）。
- 或者，也可以使用CLI命令檔案get activedowedata/logs/livedata-storm/下載日誌檔案。

c.如果show live-data failover命令將群集狀態顯示為ISOLATED。

- 此狀態表示兩個Live Data伺服器之間出現連線問題，它們無法相互通訊。

步驟 4:驗證即時資料資料來源配置

使用以下命令確保Streaming Live Data資料來源反映正確的主機：

<#root>

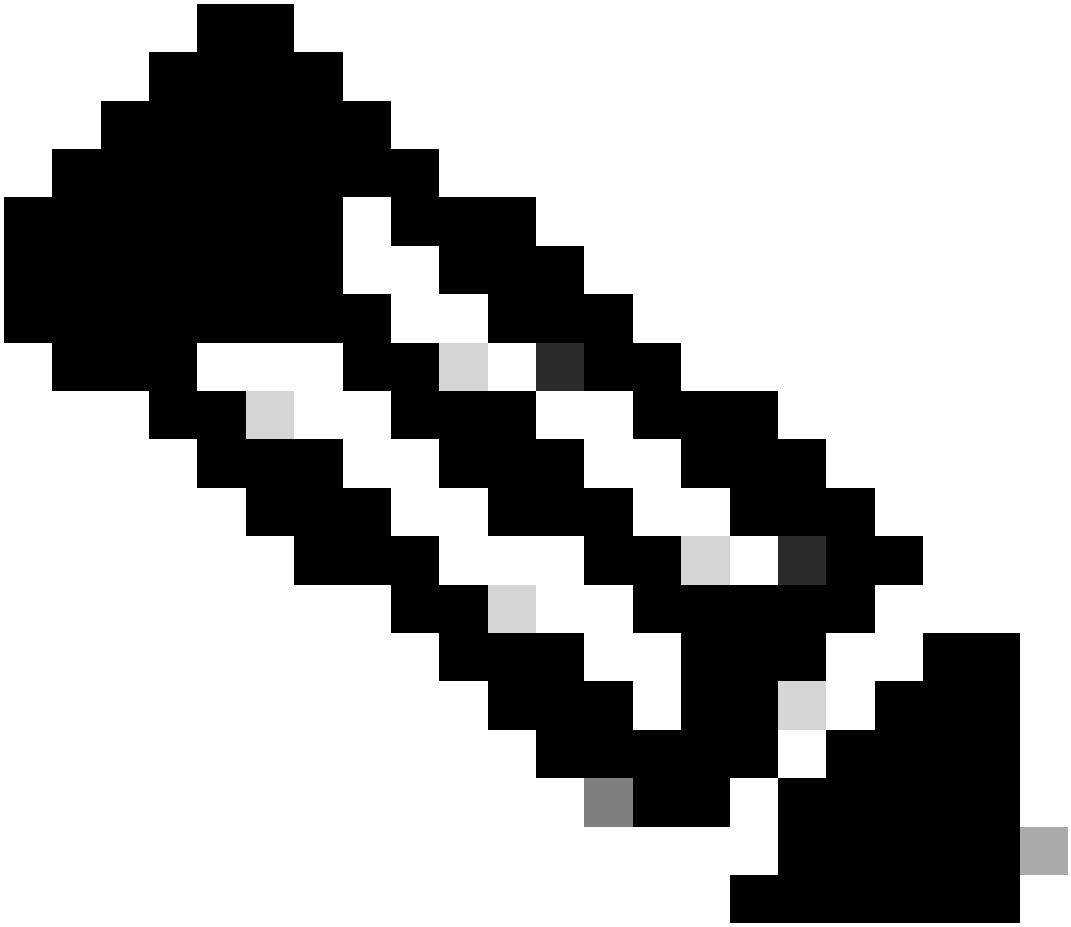
```
show live-data cuic-datasource
```

```
CUIC\
```

步驟 5:驗證CUIC上的即時資料資料來源狀態

如果show live-data cuic-datasource顯示正確的配置，但Live Data Datasource顯示為CUIC上的離線狀態：

- 確保Live Data Web Service和Live Data SocketIO服務埠在Live Data伺服器和瀏覽器之間雙向開啟。
- CCE Live Data Storm Services、CCE Live Data SocketIO Service和瀏覽器控制檯日誌有助於進一步查明問題的可能原因。



附註：從Live Data版本12.6.2開始，在以後的版本中12005棄並12008除埠和埠。埠443現在用於即時資料Web服務和即時資料SocketIO服務。

步驟 6:驗證即時資料伺服器上的埠連線

使用show open ports命令從Live Data Server CLI驗證埠連線。

- 活動即時資料伺服器的輸出必須顯示到每個路由器和代理PG的2個已建立連線（對於TIP和TOS連線）。

- 主用（備用）即時資料伺服器的輸出必須顯示到路由器和PG的1個已建立連線（對於TOS連線）。

<#root>

```
show open ports regexp 4[0-5]03[45]
 (For Instance-0)
show open ports regexp 4[0-5]07[45]
 (For Instance-1)
```

步驟 7:驗證ICM伺服器上的埠連線

使用netstat命令，在路由器和PG的命令提示符下檢驗埠連通性。

- 輸出必須向即時資料發佈伺服器和訂閱伺服器顯示處於ESTABLISHED狀態的埠。
- 輸出必須顯示到Active Live Data伺服器的2個ESTABLISHED連線（對於TIP和TOS連線）。
- 輸出必須顯示到主用（備用）即時資料伺服器的1 ESTABLISHED連線（對於TOS連線）。

<#root>

```
netstat -an | findstr "
"
OR
netstat -an | findstr 4[0-5]03[45]
(For Instance-0)
netstat -an | findstr 4[0-5]07[45]
(For Instance-1)
```

a.如果連線埠甚至未顯示為處於LISTENING狀態：

- 檢查是否根據設計手冊設定了正確且受支援的部署型別。
- 可能需要重新啟動伺服器。

b.如果連線埠未處於ESTABLISHED狀態並繼續處於LISTENING狀態：

- 檢驗路由器/PG和即時資料伺服器之間的網路連線。
- 從路由器/PG驗證即時資料伺服器的正向和反向DNS查詢。
- 在LiveData伺服器上，驗證路由器/PG伺服器的公有地址的前向和反向DNS查詢。

步驟 8:其他檢查

a.用於檢查每個組配置的代理數的SQL查詢：

針對awdb運行查詢（不影響生產）。

```
Select TeamName = AT.EnterpriseName, NumAgentsOnTeam = COUNT(ATM.SkillTargetID), SupervisorName = Perso
FROM Agent_Team AT LEFT OUTER JOIN
(Select * from Agent ) Agent ON AT.PriSupervisorSkillTargetID = Agent.SkillTargetID LEFT OUTER JOIN Per
Agent_Team_Member ATM
WHERE ATM.AgentTeamID = AT.AgentTeamID
GROUP BY AT.EnterpriseName, Person.LastName + ', ' + Person.FirstName
ORDER BY AT.EnterpriseName
```

b.用於檢查每個技能組配置的座席數的SQL查詢：

針對awdb運行查詢（不影響生產）。

```
Select Skill_Group.EnterpriseName, NumAgentsInSG = COUNT(Skill_Group_Member.AgentSkillTargetID)
FROM Skill_Group, Skill_Group_Member
WHERE Deleted = 'N' AND Skill_Group.SkillTargetID = Skill_Group_Member.SkillGroupSkillTargetID
GROUP BY EnterpriseName;
```

c.
如果在升級後出現Live Data問題，請檢查DBMaintenance配置值。

- 0 — 已啟用
- 1 — 已禁用。

如果禁用，則通過將DBMaintenance設定為0來啟用配置更改，然後在AW伺服器上重新啟動Apache Tomcat服務。

登錄檔路徑：HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems， Inc.\ICM\<例項名稱>\Router<A/B>\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance。

即時資料問題故障排除所需的日誌

從ICM伺服器

- 將rtr和opc進程的跟蹤設定設定為級別1或級別2，具體取決於日誌的詳細程度。

路由器

- rtr日誌

PG

- opc日誌

從LiveData伺服器

使用RTMT

Collect Files

Select LiveData Services/Applications

Select all Services on all Se

Name	All Servers
CCE Live Data ActiveMQ Service	☐
CCE Live Data Cassandra Service	☐
CCE Live Data Event Store Service	☐
CCE Live Data Socket.IO Service	☐
CCE Live Data Storm Services	☐
CCE Live Data Web Service	☐
CCE Live Data Zookeeper Service	☐

LD螢幕截圖

使用CLI

```
admin:file get activelog ?
Syntax:
file get activelog file-spec [options]
file-spec   mandatory   file to transfer
options     optional    reltime months|weeks|days|hours|minutes timevalue
                        abstime hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YY
                        match regex
                        recurs
                        compress
```

<#root>

file get activelog livedata/logs recurs compress

此命令收集所有Live Data元件的日誌

或者，您也可以收集各個Live Data元件的日誌。

<#root>

CCE Live Data ActiveMQ

file get activelog livedata/logs/livedata-activemq

CCE Live Data Cassandra Service

file get activelog livedata/logs/livedata-cassandra

CCE Live Data Event Store Service

file get activelog livedata/logs/livedata-event-store

CCE Live Data SocketIO Service

file get activelog livedata/logs/socketio-service

CCE Live Data Storm Services

file get activelog livedata/logs/livedata-storm

CCE Live Data Web Service

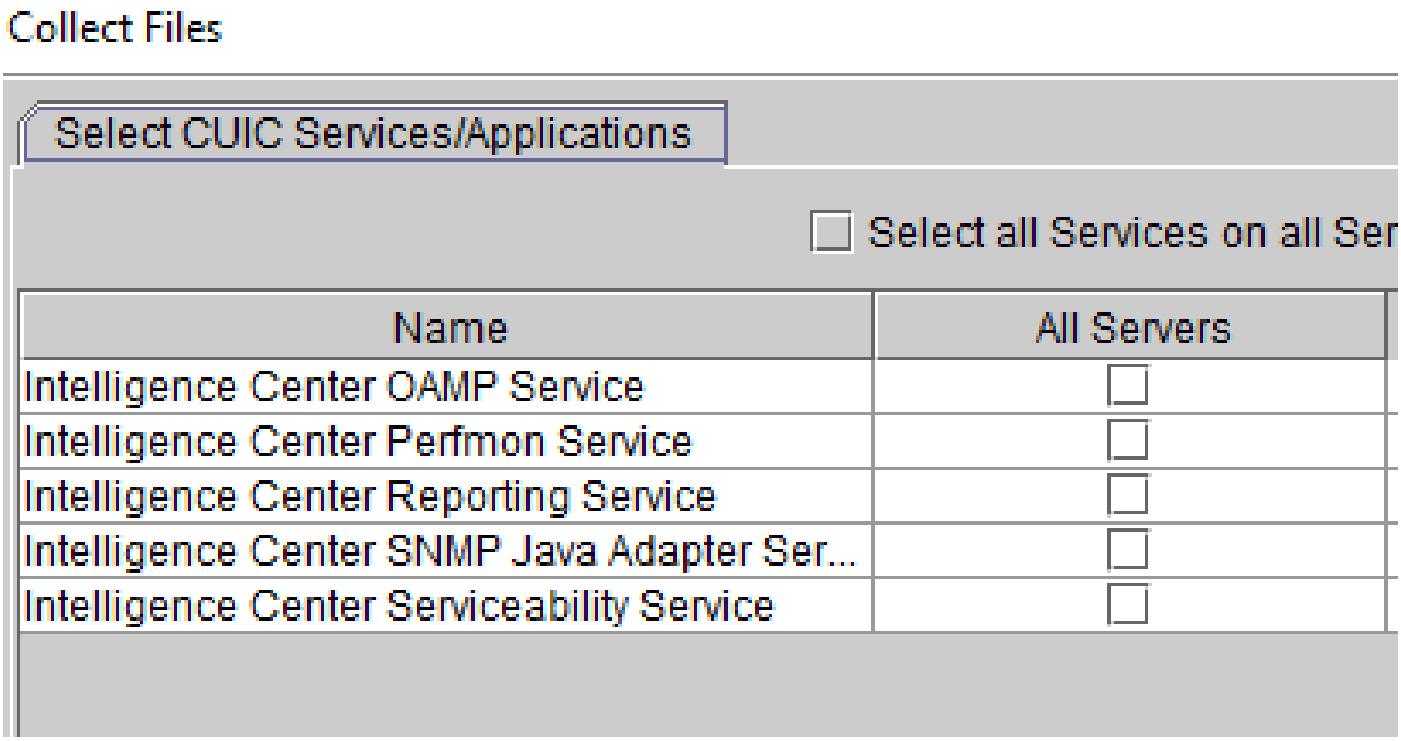
file get activelog livedata/logs/livedata-web

CCE Live Data Zookeeper Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-zookeeper
```

從CUIC伺服器

使用RTMT



使用CLI

<#root>

Intelligence Center Reporting Service

```
file get activelog cuic/logs/ recurs compress
```

瀏覽器控制檯和網路日誌

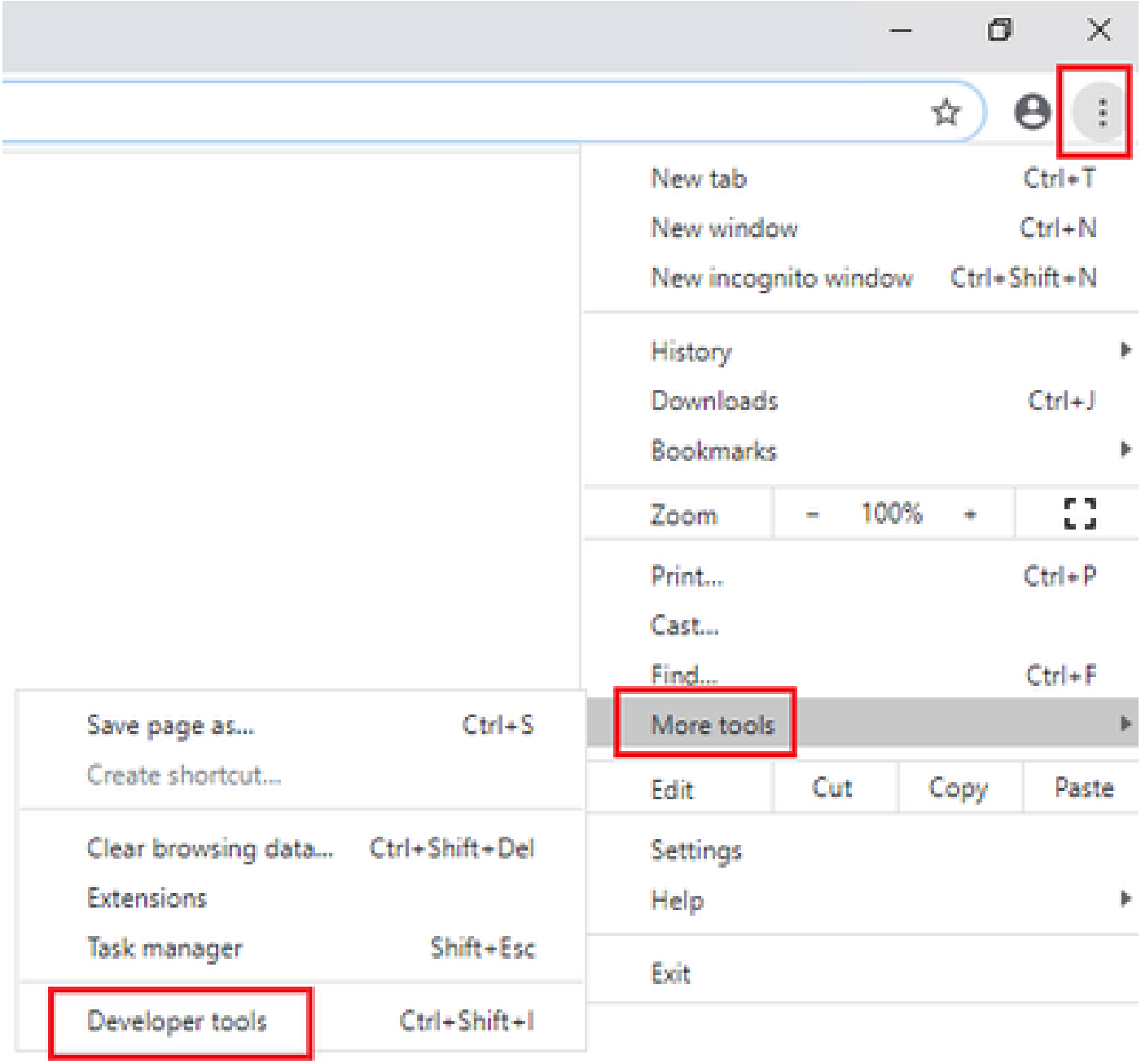
收集持續時間問題的瀏覽器控制檯和網路日誌。從清除快取開始，重新啟動瀏覽器並從登入開始捕獲日誌，涵蓋重現問題的嘗試

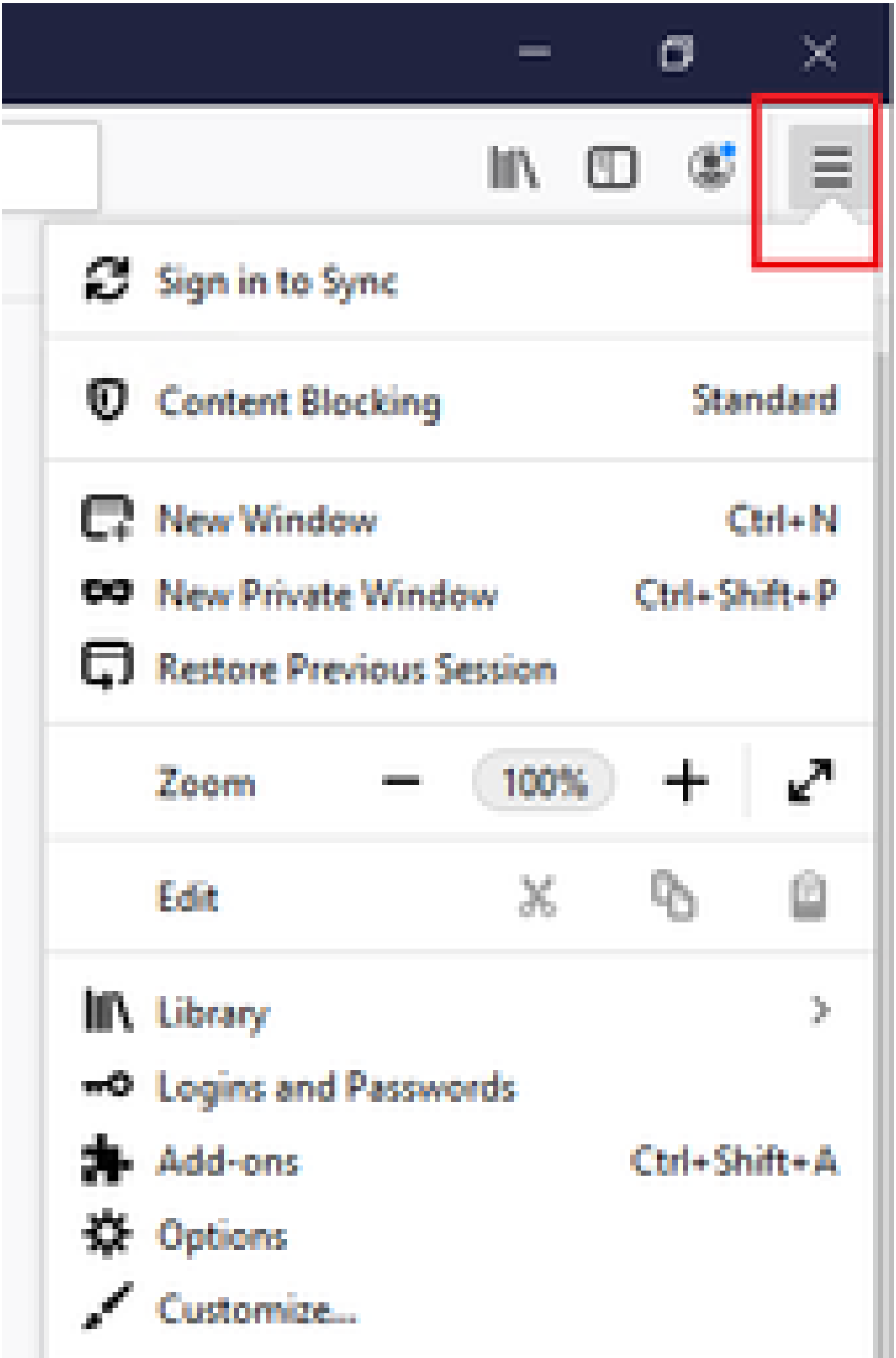
對於Chrome/Edge瀏覽器：

- 按一下Settings圖示並導航到Developer tools > More tools > Developer tools。
- 在Developer tools > Console頁籤上，按一下gear symbol並檢查選項：保留日志、Show timestamps、記錄XMLHttpRequests。
- 在Developer tools > Network頁籤上，按一下gear符號並選中以下選項：保留日誌。
- 關閉設定頁面。
- 現在，可通過按一下右鍵各個頁籤並選擇「全部另存為」(Save all as)來收集控制檯和網絡日誌。

對於Firefox瀏覽器：

- 按一下Applications選單圖示，然後導航至More tools > Web Developer tools。
- 在「網路」(Network)頁籤中，按一下齒輪符號，然後選擇以下選項：持久日誌。
- 現在，可通過按一下右鍵各個頁籤並選擇全部另存為(Save all as)來收集控制檯和網路日誌。




Sign in to Sync
Content Blocking
Standard
New Window
Ctrl+N
New Private Window
Ctrl+Shift+P
Restore Previous Session
Zoom
100%
Edit
Library
Logins and Passwords
Add-ons
Ctrl+Shift+A
Options
Customize...

解決方案設計手冊
特色指南

12.6(2)
解決方案設計手冊
特色指南

技術支援與文件 - Cisco Systems

關於此翻譯
思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。