

# Cisco Finesse デスクトップ持続的なロギング問題を解決して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[Background 情報](#)

[問題](#)

[ソリューション-回避策](#)

## 概要

この資料に Cisco Finesse 持続的なロギング問題を解決する方法を記述されています

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE )
- Cisco Finesse

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Finesse 11.5
- Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) 11.5

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## Background 情報

Cisco Finesse クライアント ログを集める複数のオプションがあります。これらのオプションの 1 つは耐久性があるロギングです。これは Persistent ロギングを設定する プロシージャです。

ステップ 1. 局部記憶装置ログ サービスリテリィ ツールを開いて下さい: <https://<FQDN>/desktop/locallog>

## Local Storage Logs

2018-01-05 14:27:36.817 +0530 06259D : Browser Info: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10\_11\_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/63.0.3239.84 Safari/537.36  
Finesse local logs : local storage is empty!

Refresh

Clear Local Storage

Sign In With Persistent Logging

ステップ 2. ボタンを署名し**ます**耐久性があるロギングとクリックして下さい。 Login 画面は追加クエリー ストリング パラメータ `lls` ( ローカル ログ記憶 ) と開いています

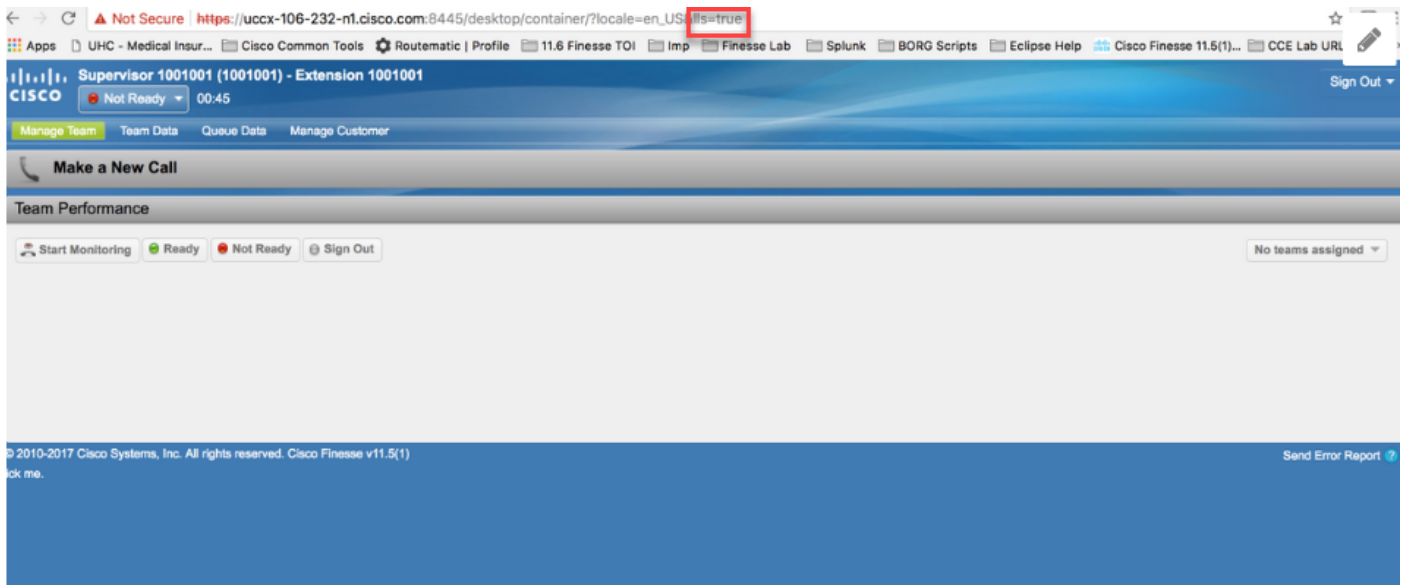
エージェントが署名するとき、クライアント ログは局部記憶装置で集められます。 セット耐久性があるロギングところでログオンします同じページをと表示できます: <https://<FQDN>/desktop/locallog>。 ただし、問題は Persisten ロギングが設定された後でさえも、ログはローカル Log ページ <https://<FQDN>/desktop/locallog> で示さないこと、見つけられました。 この問題は警告 [CSCvf93030](#) 耐久性があるロギングでより多くの詳細と 記述されていますログをキャプチャしません- 11.5(1) 前の ES-2 をうまく解決して下さい。

## 問題

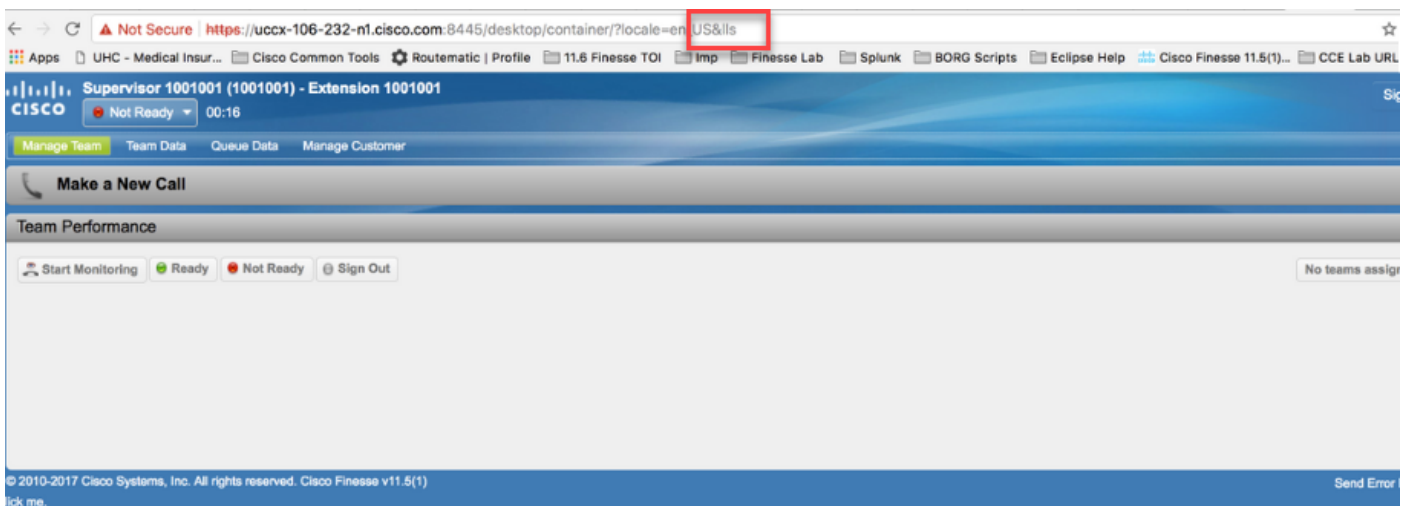
渡されるクエリ文字列に基づいて ( `lls` )、ローカル格納フラグ `enableLocalLog` は本当に設定されます。 そしてローカル ログは集められます。 しかし現在 `request.getQueryString ( )` メソッドの戻りはクエリ文字列の代りの空の文字列自体、これ `lls` のための抜けたキーと値のペアが原因です。

## ソリューション-回避策

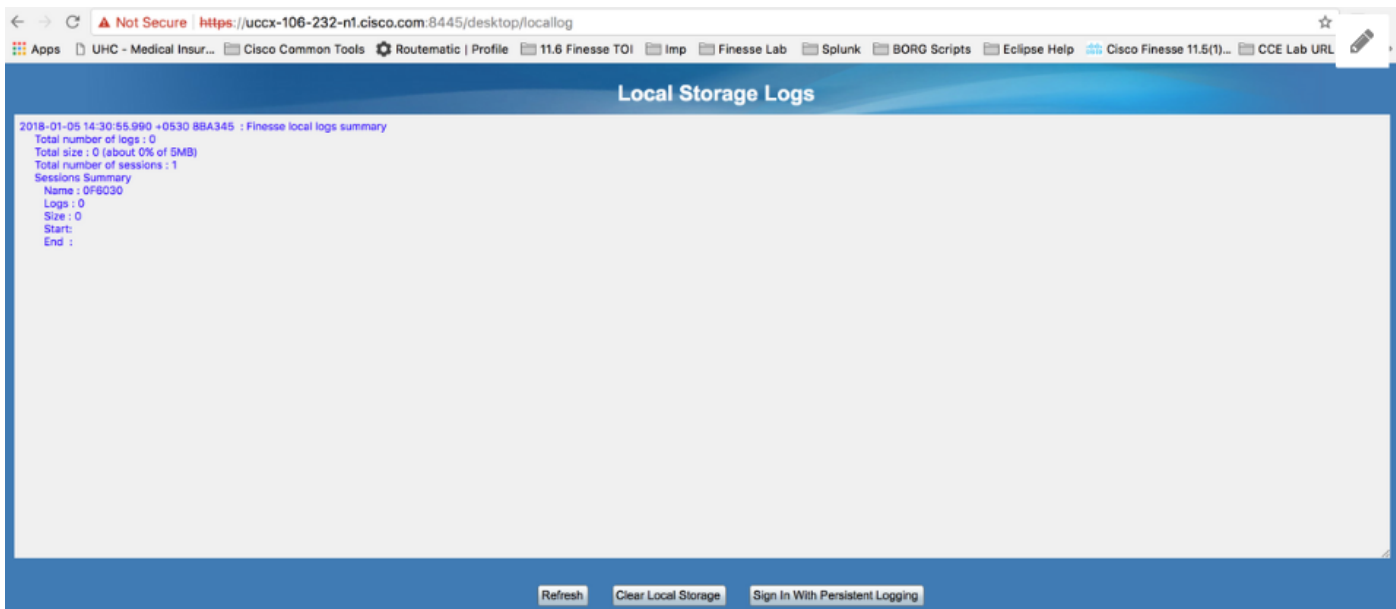
耐久性があるロギングが一定であり、エージェントが署名すれば、パラメータ `lls` に追加される値 **本当を見るはず**です。



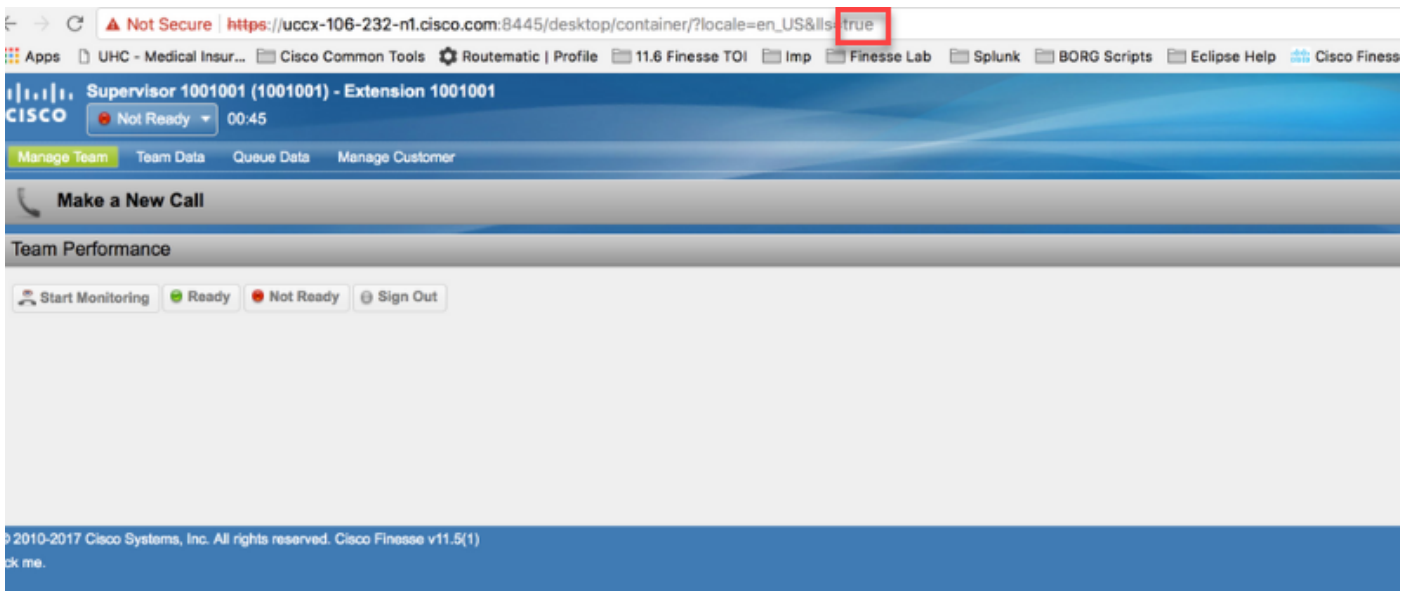
問題が、エージェント desktop で起こるとき、IIS パラメータの値がヌルであることがわかります：  
http:// <FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en\_US&lls



そしてローカル ログは更新済に得ません。



回避策として、本当エージェントデスクトップ [https:// <FinesseServerIP>/desktop/container/](https://<FinesseServerIP>/desktop/container/) の URL のパラメータ II に値を割り当てて下さいか。 `locale=en_US&lls=true`



局所記憶装置 [https:// <FQDN>/desktop/locallog](https://<FQDN>/desktop/locallog) の情報を今見ます。

← → ↻ 🔒 Not Secure | https://uccx-106-232-n1.cisco.com:8445/desktop/locallog ☆

Apps UHC - Medical Insur... Cisco Common Tools Routematic | Profile 11.6 Finesse TOI Imp Finesse Lab Splunk BORG Scripts Eclipse Help Cisco Finesse 11.5(1)... CCE Lab UR

### Local Storage Logs

```
2018-01-05T14:35:25.035 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container :
2018-01-05T14:35:25.040 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : ----- Finesse logger initialized -----
2018-01-05T14:35:25.040 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : ----- Started on: Fri Jan 05 2018 14:35:25 GMT+0530 (IST) -----
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : ----- Browser: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_11_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/63.0.3239.84 Safari/537.36
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : ----- Client IP: 10.232.0.214 -----
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container :
2018-01-05T14:35:25.042 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : [WorkflowEngine] WorkflowEngine is starting
2018-01-05T14:35:25.043 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : [WorkflowEngine] Entering 'Stopped' state, from: 'none'
2018-01-05T14:35:25.062 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-232-n2.cisco.com:8445
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-232-n1.cisco.com:8445
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-233-n2.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.065 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.fetch(): Fetching container1: UCCX-106-232-n1.cisco.com:8445/desktop/js/container/CertifierContainerOne.js
2018-01-05T14:35:25.066 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.fetch(): Fetching tunnel1: UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443/tunnel1/CertifierTunnelOne.js
2018-01-05T14:35:25.067 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.bypass(): Bypassing tunnel3: uccx-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.073 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=container1
2018-01-05T14:35:25.074 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=tunnel1
2018-01-05T14:35:25.078 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.fetch(): Fetching container2: UCCX-106-233-n2.cisco.com:8445/desktop/js/container/CertifierContainerTwo.js
2018-01-05T14:35:25.088 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.bypass(): Bypassing tunnel2: UCCX-106-233-n2.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.094 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=container2
2018-01-05T14:35:25.094 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : [ClientServices] SystemInfo: requestId='undefined', Making REST request: method=GET, url='https://uccx-106-232-n1.cisco.com:8445/finesse/api/SystemInfo?nocache=1515143125094'
2018-01-05T14:35:25.095 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for triggers
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in SystemInfo
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in finesse user presence
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in the BOSH connection
2018-01-05T14:35:25.102 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : [ClientServices] SystemInfo: requestId='undefined', Returned with status=200, content='<SystemInfo>
<currentTimestamp>2018-01-05T09:05:25.058Z</currentTimestamp>
<deploymentType>UCCX</deploymentType>
```

Refresh Clear Local Storage Sign In With Persistent Logging

内容をテキストファイルにコピーし、Cisco 担当者とそれを共有するためにそれを保存して下さい。