

Pesquise defeitos o problema de registro persistente do Desktop da fineza de Cisco

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informação de Background](#)

[Problema](#)

[Solução - Workaround](#)

Introdução

Este original descreve como pesquisar defeitos o problema de registro persistente da fineza de Cisco

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Fineza de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Fineza 11.5 de Cisco
- Empresa unificada do centro de contato (UCCE) 11.5

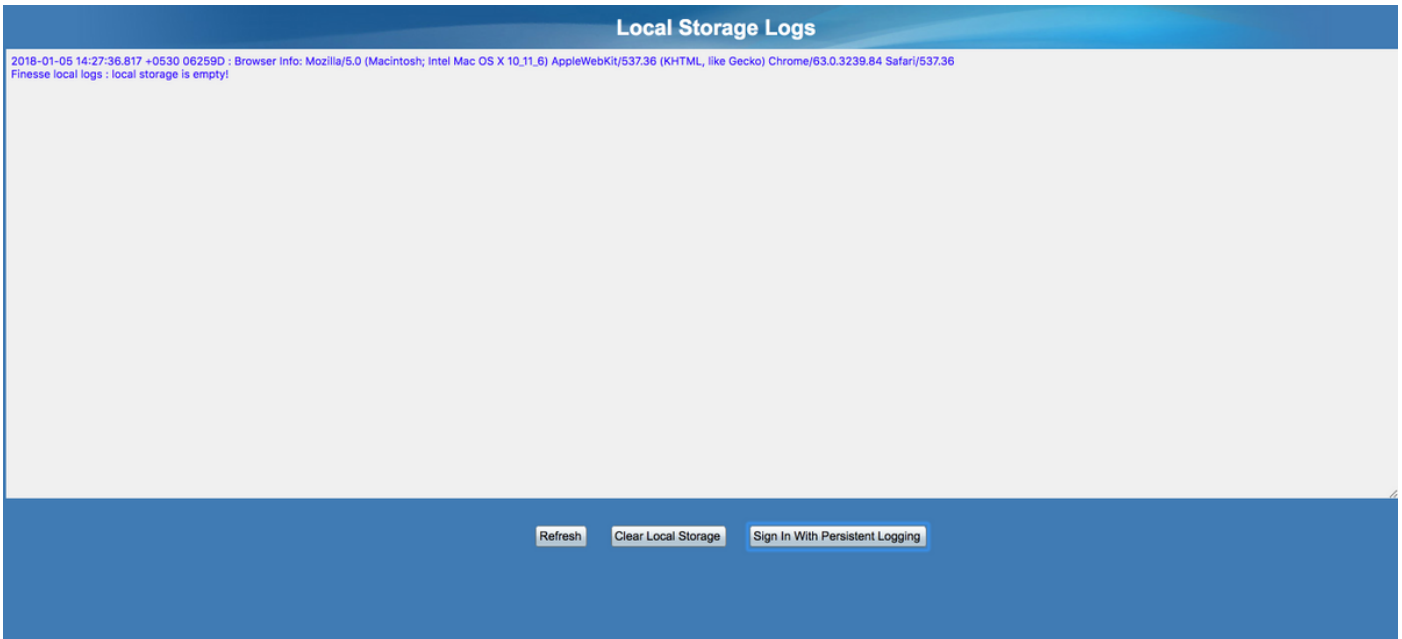
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Informação de Background

Há diversas opções para recolher logs do cliente da fineza de Cisco. Uma destas opções é registro persistente. Este é o procedimento para ajustar o registro de Persistent.

Etapa 1. Abra a ferramenta da utilidade dos logs do armazenamento local: <https://>

<FQDN>/desktop/locallog



Etapa 2. Clique sobre o botão **assinam dentro com registro persistente**. Uma tela de login está aberta com IIs adicionais de um parâmetro da corda da pergunta (o armazenamento local do log)

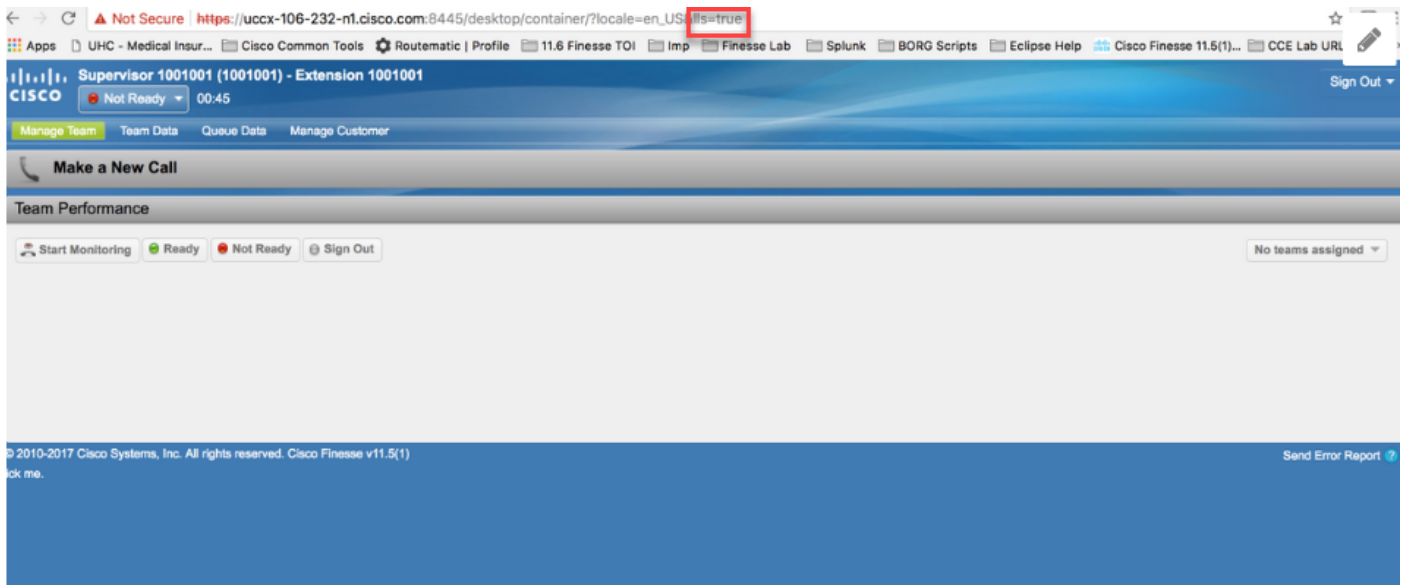
Quando o agente assina dentro, os logs do cliente estão recolhidos no armazenamento local. Você pode ver entra a mesma página que onde você ajusta o registro persistente: <https://<FQDN>/desktop/locallog>. Contudo, uma edição foi encontrada, que mesmo depois que o registro de Persisten é configurado, os logs não mostram na página local <https://<FQDN>/desktop/locallog> do log. Este problema é descrito com mais detalhe na advertência [CSCvf93030 que](#) o registro persistente não captura logs - a fineza 11.5(1) ES-2 avante.

Problema

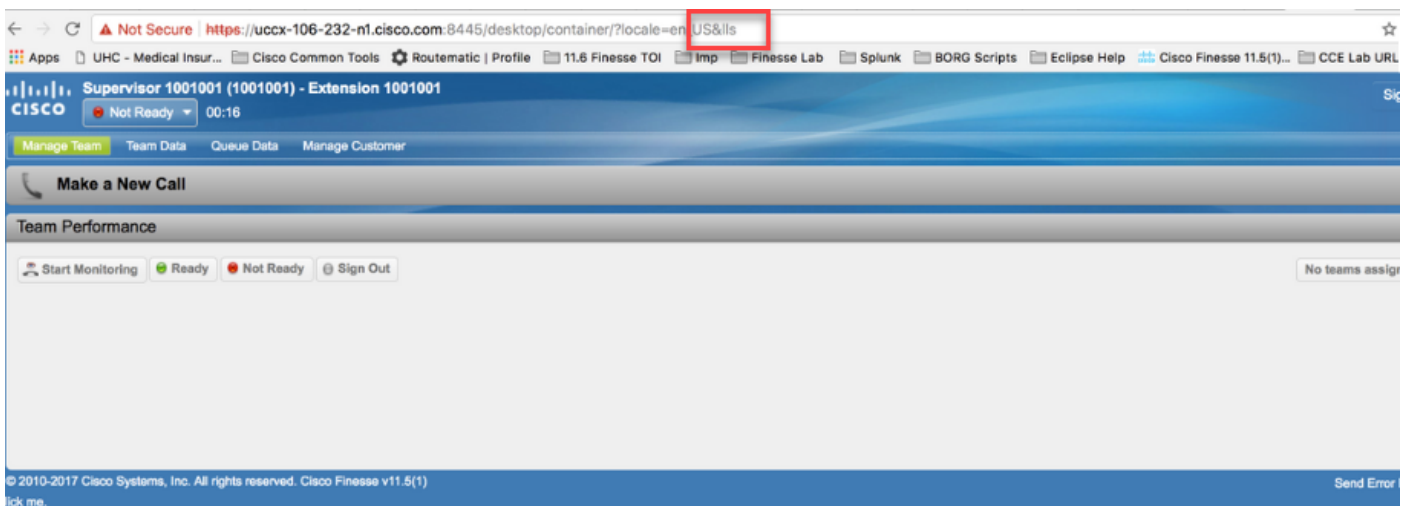
Baseado na corda da pergunta passada (IIs), o **enableLocalLog** da bandeira do armazenamento local é ajustado para retificar. e os logs locais são recolhidos. Mas atualmente o método `request.getQueryString ()` retorna uma série vazia em vez da corda da pergunta própria, isto é devido aos pares faltantes do valor chave para IIs.

Solução - Workaround

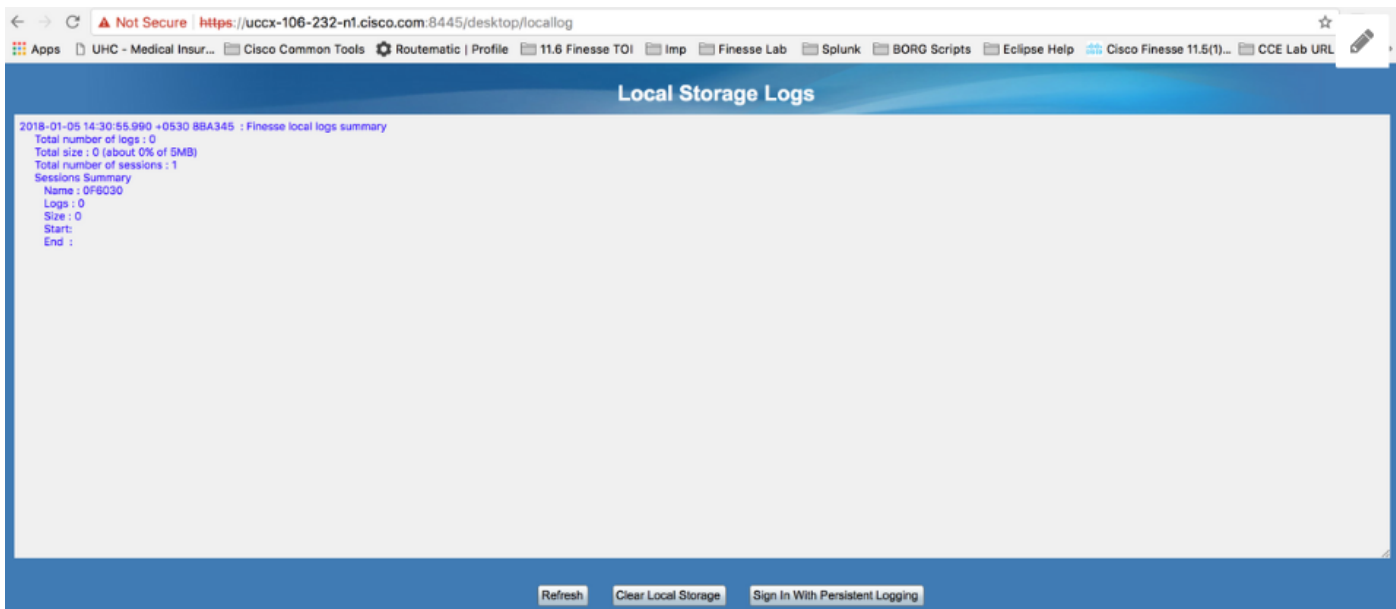
Uma vez que o registro persistente é ajustado e o agente assina dentro, você deve ver o **verdadeiro** do valor adicionado aos IIs do parâmetro.



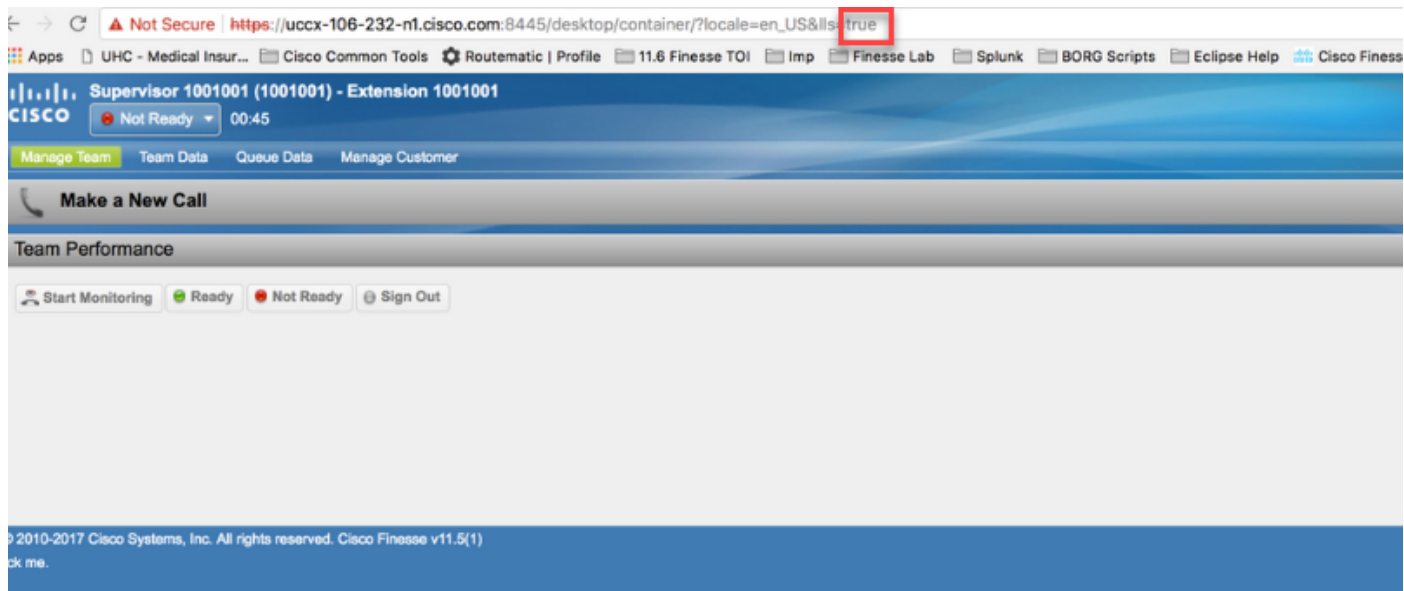
Quando o problema acontece, o no desktop do agente, você vê que o valor do parâmetro IIS é nulo: `http://<FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&iis`



E os logs locais não obtêm atualizados.



Como uma ação alternativa, atribua o valor verdadeiro ao parâmetro II na URL da área de trabalho do agente `https:// <FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&lls=true`



Você vê agora a informação no armazenamento local `https:// <FQDN>/desktop/locallog`.

← → ↻ 🔒 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-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-n2.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
2018-01-05T14:35:25.067 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.fetch(): Fetching tunnel1: UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443/tunnel1/CertifierTunnelOne.js
2018-01-05T14:35:25.073 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- -- Container : Certifier.bypass(): Bypassing tunnel3: uccx-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.074 +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
2018-01-05T14:35:25.088 +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

Copie os índices em um arquivo de texto e salvar os a fim compartilhar d com um representante do Cisco.