

# Nota Técnica em níveis de traçado UCCX

## Índice

[Introdução](#)

[Administração](#)

[Chamadas de voz de entrada](#)

[Chamadas de voz externa](#)

[Script UCCX](#)

[Área de trabalho do agente](#)

[Finesse](#)

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

[Relatório e base de dados](#)

[Bate-papo/email](#)

[Logs de SocialMiner](#)

## Introdução

Este documento fornece a lista de logs relevantes e igualmente dos níveis de traçado para alguns dos problemas comuns considerados no campo. O alvo do documento é assegurar-se de que o leitor esteja na posição para recolher o grupo direito de logs quando a edição está ocorrendo de modo que o tempo de resolução seja reduzido e a possibilidade de uma causa de raiz seja aumentada.

## Administração

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a seleccionar em RTMT
Instalação e atualização • Fresco instale	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log	Opte pelo log em nível	Instale e promova
Instalação e atualização • Falha da versão de switch • Falhas de upgrade	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log Lugar CLI: <b>a lista do arquivo instala *</b>	Nível do log do padrão	Instale e promova Cisco unificou o base de dados CCX
Alternativo e restauração DRF • Falha alternativa • Falha da restauração	Depois que cada backup ou restauração, os logs são indicados em DRFGUI para a referência imediata Lugar CLI: <b>archive a plataforma do active log da</b>	Opte pelo log em nível	Local do mestre de Cisco UCCX DRF e de Cisco DRF e do Cisco DRF

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique o estado ou a validade de um backup</li> </ul>	<p><b>lista/drf/log/*</b></p>		
Licenciar UCCX	<p>MIVR Lugar CLI: <b>uccx do activelog da lista do arquivo/log/MIVR/*</b></p>		Cisco unificou o motor CCX
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falha de instalação da licença</li> <li>• Verificação do pacote da licença</li> </ul>	<p>MADM Lugar CLI: <b>uccx do activelog da lista do arquivo/log/MADM/*</b></p>	<p>LIB_LICENSE permitiu até XDebug3</p>	<p>Cisco unificou a administração CCX</p> <p>Cisco unificou o demônio da opinião do conjunto CCX</p>
<p>Alta Disponibilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Failover UCCX</li> <li>• Modo da ilha</li> </ul>	<p>MCVD</p>	<p>Nível do log do padrão</p>	<p>Cisco unificou o demônio da opinião do conjunto CCX</p>
	<p>MIVR</p>		<p>Cisco unificou o motor CCX</p>
<p>Edições do início de uma sessão da administração do aplicativo</p>	<p>MADM</p>	<p>ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2</p>	<p>Cisco unificou a administração CCX</p>
<p>Problemas de configuração da administração do aplicativo</p>	<p>MADM</p>	<p>ADM_CFG: XDebug2 LIB_CFG: XDebug2</p>	<p>Cisco unificou a administração CCX</p>
<p>Edições com configuração dos agentes, CSQ ou equipes</p>	<p>MIVR</p>	<p>SS_RM: XDebug1 LIB_CFG: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1</p>	<p>Cisco unificou o motor CCX</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falha do asignment da equipe</li> <li>• Falha da nova formação</li> <li>• Configuração actualizado que não está sendo usada pelo sistema</li> </ul>	<p>MADM</p>		<p>Cisco unificou a administração CCX</p>
<p>Problemas relacionados do gerente do arquivo: transferência de arquivo pela rede</p>	<p>MADM</p>	<p>ADM_CFG: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 FILE_MGR:</p>	<p>Cisco unificou a administração CCX</p>

das alertas, dos documentos etc. da página da administração do aplicativo

XDebug2

Problemas relacionados da interface da linha de comando

MCLI  
Lugar CLI: **uccx do activelog da lista do arquivo/log/MCLI/\*** (OU)  
Lugar CLI: **plataforma do activelog da lista do arquivo/cli/\***

Nível do log do padrão

Cisco unificou CCX  
CLI/Cisco ControlCenter  
CLI/plataforma  
CLI IPT

## Chamadas de voz de entrada

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Núcleo ICD <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gotas do atendimento</li> <li>• Roteamento de chamada para lesar o destino</li> <li>• Falha da conclusão de chamada</li> </ul>	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o motor CCX
	JTAPI Logs CTI (SDI & SDL) e CCM (SDI & SDL) do nó correto do gerenciador de chamada que tem os logs para o atendimento específico que tem a edição	Detalhado	Cisco unificou o cliente de JTAPI CCX
Subsistema de RmCm colado em um estado independentemente do IN_SERVICE	MIVR	SS_RMCM: XDebug4	Motor UCCX
Atendimento colado na fila	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Motor UCCX
Agente colado em algum estado	Logs do lado do cliente da fineza Fineza Webservices Logs do reino	Instrua o agente clicar sobre <b>relatórios de erro Send</b>	Fineza de Cisco
	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: Xdebug1-4	Motor UCCX

		SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1	Motor UCCX
A falha de transferência e da conferência de um ICD chama	MIVR  JTAPI	Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o cliente de JTAPI
Falhas de chamada Chamadas abandonadas	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1	Motor UCCX
Nota: Este é o caso quando a razão para chamadas abandonadas deve ser investigada, para verificar não apenas porque você vê chamadas abandonadas no relatório CUIC.	JTAPI	Verifique/permita o AVISO, INFORMATIVO, DEBUGAR-LO, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco unificou o cliente de JTAPI
Falha de chamada durante a execução do script	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÊS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4	Motor UCCX
Erros do atendimento que envolvem a interação do documento VXML	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 INGLÊS: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 SS_VB: XDebug5	Motor UCCX Captura de pacote de informação no server UCCX, capturando o tráfego entre UCCX e o server VXML
Problemas relacionados dos media com atendimento.	MIVR	LIB_MEDIA: Debugar, Xdebug1	Motor UCCX
Exemplo: o áudio agitado, alerta truncado	IPVMS  Mensagens do syslog	No CLI, execute o comando da “traço do sono 5 da contagem 5 dos fluxos de mídia mostra” quando a edição está ocorrendo	Estas podem ser utilização vista: do “activelog /platform/log/mediainfo.txt da opinião arquivo”
Chame edições relativas ao ASR/TTS		N/A	Syslog

## Chamadas de voz externa

Componente/edição

Arquivos de

Níveis do log

Componente a seleccionar e

	registro		RTMT
Campanha de partida que disca edições:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimentos não discados para fora como esperado</li> <li>Os agentes que não recebem chamam como esperado</li> </ul>	MIVR	SS_OB: Debugar, XDebug2 SS_RM: Debugar, XDebug1	Motor UCCX
Discando a transferência de arquivo pela rede da lista/falha da alteração	MIVR	CFG_MGR: XDebug1	Motor UCCX
Agente que vê a informação incorreta	MIVR	ICD_CTI: Xdebug1	Motor UCCX Logs específicos do lado do agente Finesse/CAD

## Script UCCX

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Edições comportáveis do editor de script UCCX (não quando trabalhando no modo anônimo) isso envolve a interação com o server UCCX	MIVR	UCCX unificou o editor CCX EDT: Depuração Genérico: Depuração Se a edição é específica a uma etapa, ajuste o nível de debug para essa etapa a debugar Motor UCCX INGLÊS: Eliminação de erros, XDebug1 EXPR_MGR: Eliminação de erros, XDebug1 Se a edição é específica a uma etapa, ajuste o nível de debug para essa etapa a debugar	Motor UCCX
Edições com execução do script: <ul style="list-style-type: none"> <li>Obtenha a informação na lógica da execução do script</li> <li>Passar pelo processo de script falhas da execução</li> </ul> Falha de instalação do editor de script (edições laterais do cliente)	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: Depuração INGLÊS: XDebug1	Motor UCCX

## Área de trabalho do agente

### Finesse

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Falha de login do agente	MIVR	SS_CM: Eliminação de erros, XDebug1	Motor UCCX

Edições da alteração de estado de agente	MADM	SS_RM: Até XDebug4 Inglês: Depuração SS_TEL: Eliminação de erros, XDebug1 SS_RMCM: Eliminação de erros, XDebug1 ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1 LIB_AXL: Depuração REST_CLIENT: Depuração LIB_CFG: Depuração ADM_CFG: Depuração	Cisco unificou a administração CCX
	Fineza de Cisco: os webservices/reino/openfire/logs dos localhostaccess	Registro do padrão	Fineza de Cisco
Isses vivos dos dados no Desktop da fineza	SocketIO debuga	Preste serviços de manutenção, processo de dados, uma comunicação: Debug Para 11.0: SS_RM: Até XDebug5 Para 11.5: SS_ROUTENQUEUE: Até XDebug5	Cisco unificou o soquete IO CCX
	MIVR		Motor UCCX

Para todas as edições laterais do agente tais como Conectividade perdedora do cliente da fineza, recolha logs do cliente da fineza e igualmente use o logging local segundo as indicações de aqui:

## Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente a selecionar em RTMT
Edições laterais do cliente CAD:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>A instalação e falha de upgrade</li> <li>Edições da alteração de estado de agente</li> <li>Incapaz de ver a informação direita na área de trabalho do agente</li> <li>Outros erros na tela</li> </ul>	Logs do cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ <b>Agent.cfg</b> Ajuste o seguinte: [Program Log] Size=10MB Files=10 Threshold=TRACE	Logs do Agent PC

Edições laterais do cliente CSD:

- A instalação e falha de upgrade
- Incapaz de ver a informação direita no desktop
- Outros erros na tela

Logs do cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg  
 Ajuste o seguinte:  
 [Program Log]  
 Size=10MB  
 Files=10  
 Threshold=TRACE

Logs do PC do supervisor

Administrador do Cisco Desktop (cliente grosso)

Logs do cliente de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Abra C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg e SplkView.cfg  
 Files=10  
 Size=10000000

Logs do PC do administrador

Mais informação sobre os logs e a informação que precisa de ser recolhida podem ser encontradas sob os **arquivos de configuração e registram a** seção: [http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_8\\_5/troubleshooting/guide/cad85ccxtg-cm.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/troubleshooting/guide/cad85ccxtg-cm.pdf)

## Relatório e base de dados

Componente/edição	Arquivos de registro	Níveis do log	Componente selecionar em R
Problemas relacionados do base de dados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falha de replicação</li> <li>• Corrupção de base de dados UCCX</li> <li>• Mensagem da partida do base de dados UCCX</li> </ul>	Logs do base de dados	Níveis do log do padrão	Cisco unificou o base de dados CCX
Relatórios de histórico que faltam dados <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimentos que não estão sendo escritos no base de dados</li> <li>- Dados que faltam por alguns dias</li> </ul>	MIVR	CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1 SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1	Motor UCCX
Relatório do tempo real (esse na página appadmin)	MIVR	CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Eliminação de erros, XDebug1	Motor UCCX

SS\_RM: Debuging,  
 XDebug1  
 SS\_CM: Debuging,  
 XDebug1  
 SS\_TEL: Debuging,  
 XDebug1  
 SS\_RMCM: Debuging,  
 XDebug1

## Bate-papo/email

Componente/edição	Arquivos de registro	Log em nível	Componente em RTMT
Edições do email/bate-papo	MIVR e MADM	MIVR: SS_CHAT e SS_ROUTEANDQUEUE a Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 S: Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS a nível padrão	Cisco unificou o motor unificado /Cisco da administração CCX CCX

## Logs de SocialMiner

#	Módulo	Papel/responsabilidade	Teste padrão do arquivo	Path/URL
1	Runtime de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obter o social contacta do facebook/twitter/RSS etc.</li> <li>• Filtros running</li> <li>• Provocando as regras de notificação (HTTP/XMPP/Email/CCE)</li> <li>• Interação com MR PG (CCE)</li> <li>• Resto API</li> </ul>	CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
2	SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moldes da resposta</li> <li>• Publicação do evento XMPP</li> <li>• Proxy público do revestimento para alcançar SocialMiner</li> </ul>	CCBU-ccpapi.*.startup.log Error-ccpapi.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
3	Público Apps de SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo restringido exposições do resto API</li> <li>• Usado tipicamente pelo bate-papo e pela rechamada</li> </ul>	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Error-ccppublicapps.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap
4	SocialMiner Datastore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento do contato</li> </ul>	ccp-ds-storage.startup.log	server IP/Host>/ccp-webap



	(Cassandra)			
5	Indicador de SocialMiner (Solr)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca do contato e desempenho da pergunta</li> </ul>	ccp-ds-indexer.request.*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
6	Server de SocialMiner XMPP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• XMPP que eventing</li> <li>• Chatrooms para contatos do bate-papo</li> <li>• Interaja com Informix DB</li> <li>• Controle</li> </ul>	*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• configurações como alimentações, filtros, notificações, campanhas, etc.</li> <li>• Registro de relatório histórico para CUIC</li> </ul>	CCBU-orm.*.startup.log Error-orm.*.startup.log	server IP/Host>/ccp-webapp
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro do general Tomcat</li> </ul>	*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
9	Cisco Tomcat (autenticação simbólica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A autenticação simbólica relacionou os detalhes - usados pelo molde da resposta do bate-papo</li> </ul>	localhost.*.log	server IP/Host>/ccp-webapp
10	Instantâneo das saúdes de sistema de SocialMiner	<p>Pode ser alcançado através da <b>aba da administração de SocialMiner &gt; da administração do sistema &gt; dos log de sistema &gt; do instantâneo das saúdes de sistema</b></p>		Dirija a URL: http:// <socialminer>/webapp/ccp/serviceability/