

Risoluzione del problema di registrazione persistente di Cisco Finesse Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Informazioni generali](#)

[Problema](#)

[Soluzione - Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere il problema di registrazione persistente di Cisco Finesse

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

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

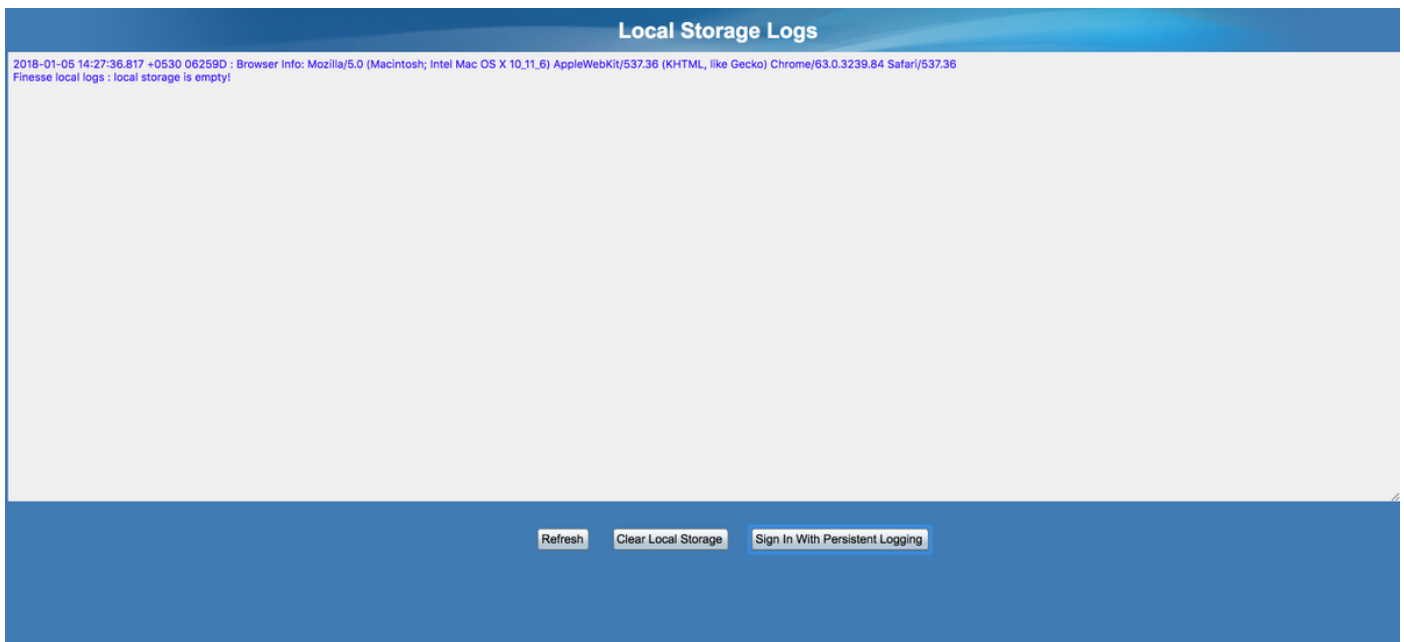
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Informazioni generali

Sono disponibili diverse opzioni per raccogliere i log del client Cisco Finesse. Una di queste opzioni è Log persistente. Questa è la procedura per impostare Log persistente.

Passaggio 1. Aprire lo strumento di supporto dei log di archiviazione locale:

https://<FQDN>/desktop/locallog



Passaggio 2. Fare clic sul pulsante **Accedi con registrazione permanente**. Viene aperta una schermata di accesso con un parametro aggiuntivo della stringa di query lls (Local Log Storage)

Quando l'agente accede, i log del client vengono raccolti nell'archivio locale. È possibile visualizzare i log nella stessa pagina in cui è stato impostato Log persistente:

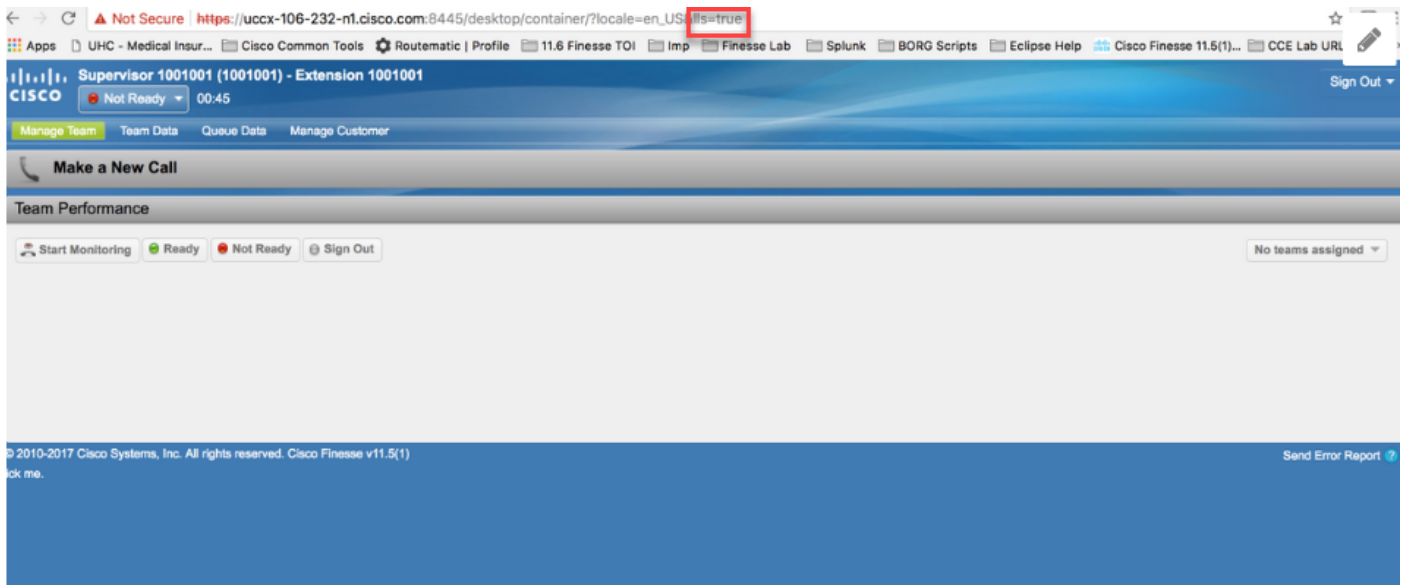
https://<FQDN>/desktop/locallog. È stato tuttavia rilevato un problema, ovvero che anche dopo la configurazione della registrazione persistente, i log non vengono visualizzati nella pagina di log locale **https://<FQDN>/desktop/locallog**. Questo problema è descritto con maggiori dettagli nella nota [CSCv93030](#) La registrazione persistente non riesce ad acquisire i log - Finesse 11.5(1) ES-2 in avanti.

Problema

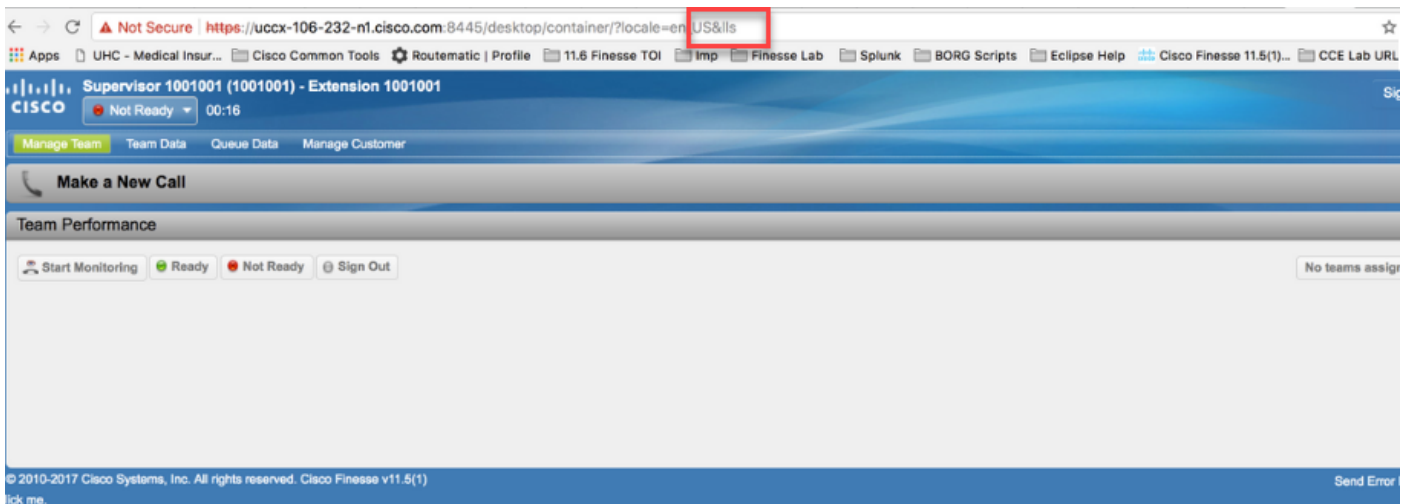
In base alla stringa di query passata (lls), il flag di archiviazione locale **enableLocalLog** è impostato su true. e i registri locali. Tuttavia, attualmente il metodo `request.getQueryString()` restituisce una stringa vuota anziché la stringa di query stessa, a causa della coppia chiave-valore mancante per lls.

Soluzione - Soluzione

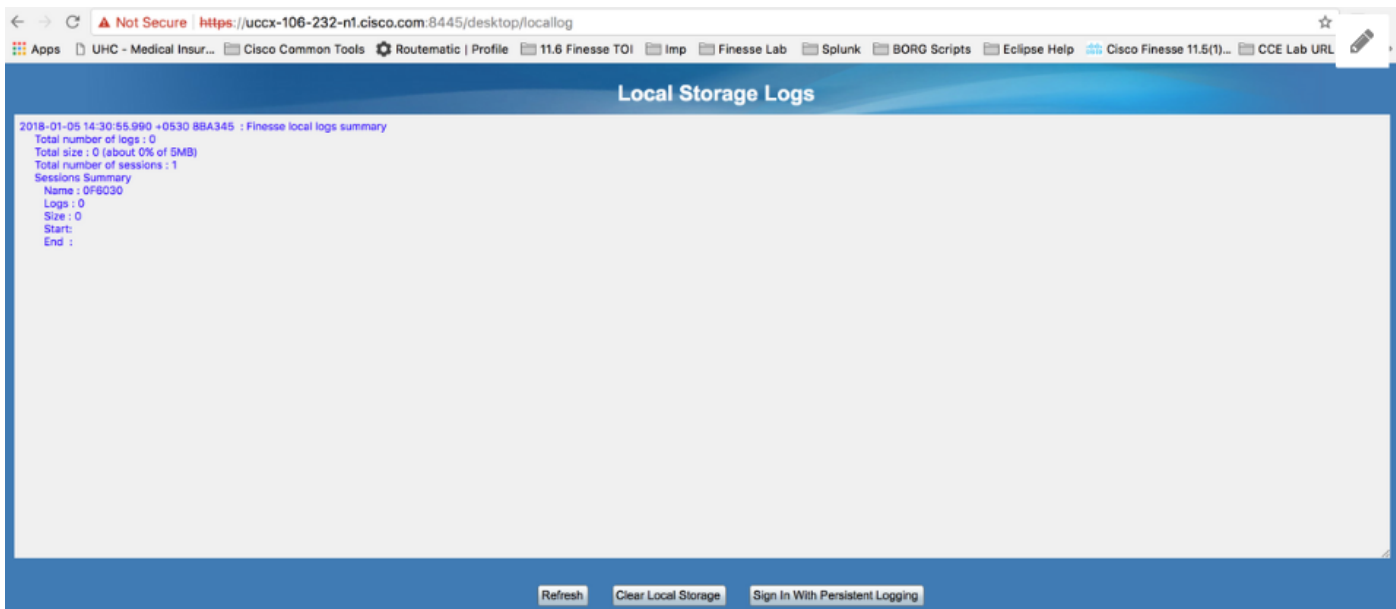
Una volta impostata la registrazione persistente e dopo che l'agente ha effettuato l'accesso, dovrebbe essere visualizzato il valore **true** aggiunto alle **liste** dei parametri.



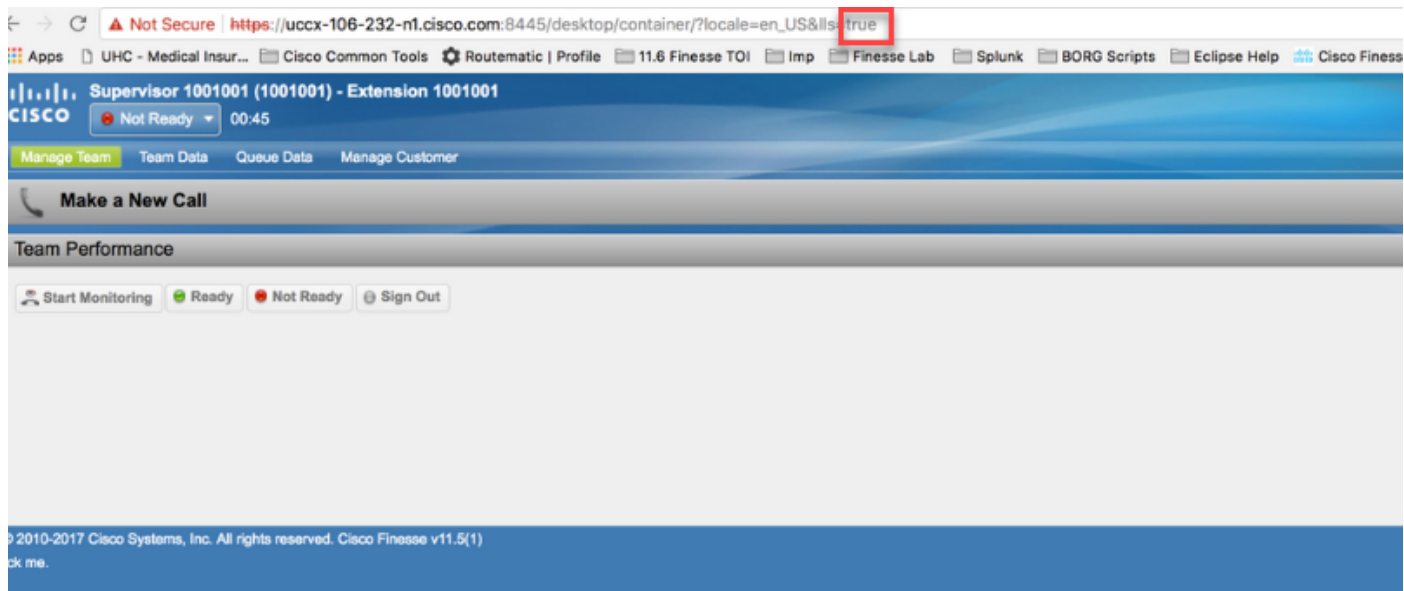
Quando si verifica il problema, sul desktop dell'agente viene visualizzato il valore null del parametro IIS: http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&iis



I registri locali non vengono aggiornati.



Per risolvere il problema, assegnare il valore true al parametro ls nell'URL del desktop dell'agente https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&ls=true



A questo punto le informazioni sono disponibili nell'archivio locale <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-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-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 container: 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 tunnel: UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443/tunnel/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
2018-01-05T14:35:25.086 +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

Copiare il contenuto in un file di testo e salvarlo per condividerlo con un rappresentante Cisco.