

Nota tecnica sui livelli di traccia UCCX

Sommario

[Introduzione](#)

[Amministrazione](#)

[Chiamate vocali in entrata](#)

[Chiamate vocali in uscita](#)

[Script UCCX](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[Reporting e database](#)

[Chat/Email](#)

[Log di SocialMiner](#)

Introduzione

Questo documento fornisce l'elenco dei log rilevanti e i livelli di tracce per alcuni dei problemi comuni rilevati nel campo. Lo scopo del documento è quello di garantire che il lettore sia in grado di raccogliere il set corretto di registri quando si verifica il problema, in modo da ridurre il tempo di risoluzione e aumentare le probabilità di una causa principale.

Amministrazione

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare in RTMT |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Installazione e aggiornamento <ul style="list-style-type: none">Nuova installazione | system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log | Livello di log predefinito | Installazione e aggiornamento |
| Installazione e aggiornamento <ul style="list-style-type: none">Errore di versione switchErrori di aggiornamento | system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log Percorso CLI: installazione elenco file * | Livello di log predefinito | Installazione e aggiornamento Database CCX unificato Cisco |
| Backup e ripristino DRF <ul style="list-style-type: none">Errore di backupErrore di ripristinoControllare lo stato o la validità di un backup | Dopo ogni backup o ripristino, i registri vengono visualizzati su DRFGUI per riferimento immediato Percorso CLI: elenco file activelog platform/drf/log/* MIVR | Livello di log predefinito | Cisco UCCX DRF e Cisco DRF Master e Cisco DRF locale |
| Licenze UCCX <ul style="list-style-type: none">Errore di installazione della licenza | Percorso CLI: elenco file activelog uccx/log/MIVR/* SIGNORA Percorso CLI: elenco file | LIB_LICENSE abilitato fino a XDebug3 | Cisco Unified CCX Engine Amministrazione Cisco Unified CCX |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| • Verifica pacchetto licenze | activelog uccx/log/MADM/* | | |
| | MCVD (se cluster a 2 nodi) Percorso CLI: elenco file activelog uccx/log/MCVD/* | | Cisco Unified CCX Cluster View Daemon |
| Alta disponibilità | MCVD | | Cisco Unified CCX Cluster View Daemon |
| • Failover UCCX | | Livello di log predefinito | |
| • Modalità Isola | MIVR | | Cisco Unified CCX Engine |
| Problemi di accesso di Amministrazione applicazione | SIGNORA | ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2 | Amministrazione Cisco Unified CCX |
| Problemi di configurazione dell'amministrazione dell'applicazione | SIGNORA | ADM_CFG: XDebug2 LIB_CFG:XDebug2 | Amministrazione Cisco Unified CCX |
| Problemi di configurazione di agenti, CSQ o team | | SS_RMA: XDebug1 | |
| • Assegnazione team non riuscita | MIVR | LIB_CFG: XDebug1 | Cisco Unified CCX Engine |
| • Errore di riesecuzione | | ICD_RTDM: XDebug1 | |
| • Configurazione aggiornata non utilizzata dal sistema | SIGNORA | | Amministrazione Cisco Unified CCX |
| Problemi correlati al file manager: caricamento di prompt, documenti e così via dalla pagina di amministrazione dell'applicazione | SIGNORA | ADM_CFG: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 FILE_MGR: XDebug2 | Amministrazione Cisco Unified CCX |
| Problemi correlati all'interfaccia della riga di comando | MCLI Percorso CLI: elenco file activelog uccx/log/MCLI/* (O) Percorso CLI: elenco file activelog platform/cli/* | Livello di log predefinito | CLI Cisco Unified CCX / Cisco ControlCenter CLI / CLI per piattaforma IPT |

Chiamate vocali in entrata

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare in RTMT |
|--------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ICD principale | | ICD_CTI - Xdebug1 | |
| • Interruzioni di chiamata | MIVR | S_CM: XDebug1 | Cisco Unified CCX Engine |
| • Routing delle chiamate verso una destinazione errata | JTAPI | SS_RMA: XDebug1 CHECK/Enable WARNING, INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, | Client Cisco Unified CCX JTAPI |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| | | CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING | |
| • Errore di completamento chiamata | Registri CTI(SDI & SDL) e CCM (SDI & SDL) dal nodo Gestione chiamate corretto che dispone dei registri per la chiamata specifica che ha un problema | Dettagli | CTI Manager Gestione chiamate (connettere RTMT al cluster CUCM) |
| Sottosistema RmCm bloccato in uno stato diverso da IN_SERVICE | MIVR | S_RMCM: XDebug4 | UCCX Engine |
| Chiamata bloccata nella coda | MIVR | S_CM: XDebug1 SS_RMA: XDebug1 S_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1 | UCCX Engine |
| Agente bloccato in qualsiasi stato | Log lato client Finesse Finesse Webservices Log realm | Indica all'agente di fare clic su Invia segnalazione errori | Cisco Finesse |
| | MIVR | S_CM: XDebug1 SS_RMA: Xdebug1-4 S_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 S_CM: XDebug1 | UCCX Engine |
| | MIVR | SS_RMA: XDebug1 S_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 | UCCX Engine |
| Errore di trasferimento e conferenza di una chiamata ICD | JTAPI | CHECK/Enable WARNING, INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING | Cisco Unified JTAPI Client |
| Chiamate non riuscite Chiamate interrotte Nota: questo avviene quando è necessario indagare sul motivo delle chiamate abbandonate, non solo per verificare il motivo per cui sul rapporto CUIC vengono visualizzate chiamate abbandonate. | MIVR | S_CM: XDebug1 SS_RMA: XDebug1 S_TEL: XDebug1 | UCCX Engine |
| | JTAPI | CHECK/Enable WARNING, INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING | Cisco Unified JTAPI Client |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chiamata non riuscita durante l'esecuzione dello script | MIVR | S_CM: XDebug3 S_TEL: XDebug3 ENG XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 | UCCX Engine |
| Chiamare gli errori relativi all'interazione del documento VXML | MIVR | S_CM: XDebug3 S_TEL: XDebug3 ENG XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 SS_VB: XDebug5 | UCCX Engine Acquisizione dei pacchetti sul server UCCX, acquisizione del traffico tra UCCX e il server VXML |
| Problemi relativi ai media con la chiamata. Esempio: audio discontinuo, prompt alterato | MIVR IPVM | LIB_MEDIA: Debug, Xdebug1 Dalla CLI, eseguire il comando 'show media streams count 5 sleep 5 trace' quando il problema si verifica | UCCX Engine Per visualizzarli, utilizzare: "file view activelog /platform/log/mediainfo.txt" |
| Problemi relativi alle chiamate per ASR/TTS | Messaggi syslog | N/D | Syslog |

Chiamate vocali in uscita

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare RTMT |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Problemi di composizione campagna in uscita: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Chiamate non composte come previsto Agenti che non ricevono chiamate come previsto | MIVR | S_OB: Debug, XDebug2 SS_RMA: Debug, XDebug1 | UCCX Engine |
| Errore di caricamento/modifica dell'elenco di composizione | MIVR | CFG_MGR: XDebug1 | UCCX Engine |
| Agente che visualizza informazioni errate | MIVR | ICD_CTI: Xdebug1 | UCCX Engine Log laterali agente specifico Finesse/CAD |

Script UCCX

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare RTMT |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Problemi di comportamento di UCCX Script Editor (non quando si utilizza la modalità Anonymous) che comporta l'interazione con il server UCCX | MIVR | UCCX Unified CCX Editor EDT Debug Generico: Debug Se il problema è specifico di un passaggio, impostare il livello di debug del passaggio su Debug UCCX Engine ENG Debug, XDebug1 | UCCX Engine |

ESPR_MGR: Debug, XDebug1
 Se il problema è specifico di un passaggio, impostare il livello di debug del passaggio su Debug

Problemi di esecuzione degli script:

- Ottenere informazioni sulla logica di esecuzione dello script MIVR
- Errori di esecuzione script

Errore durante l'installazione dell'editor di script (problemi sul lato client)

S_CM: XDebug1
 SS_RMA: XDebug1
 S_TEL: Debug
 ENG XDebug1

UCCX Engi

Agent Desktop

Finesse

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare in RTMT |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Errore di accesso all'agente Problemi di modifica dello stato dell'agente | MIVR | S_CM: Debug, XDebug1 SS_RMA: Fino a XDebug4 Ing.: Debug S_TEL: Debug, XDebug1 S_RMCM: Debug, XDebug1 ICD_CTI: Debug, XDebug1 LIB_AXL: Debug CLIENT_REST: Debug LIB_CFG: Debug ADM_CFG: Debug | UCCX Engine |
| | SIGNORA | Registrazione predefinita Servizio, Elaborazione dati, Comunicazione: Debug Per 11.0: SS_RMA: Fino a XDebug5 Per 11.5: S_ROUTENQUEUE: Fino a XDebug5 | Amministrazione Cisco Unified CCX |
| Problemi di Live Data sul desktop Finesse | Cisco Finesse: log degli accessi webservices/realm/openfire/localhost | Registrazione predefinita Servizio, Elaborazione dati, Comunicazione: Debug Per 11.0: SS_RMA: Fino a XDebug5 Per 11.5: S_ROUTENQUEUE: Fino a XDebug5 | Cisco Finesse |
| | Debug SocketIO | Registrazione predefinita Servizio, Elaborazione dati, Comunicazione: Debug Per 11.0: SS_RMA: Fino a XDebug5 Per 11.5: S_ROUTENQUEUE: Fino a XDebug5 | I/O socket CCX unificato Cisco |
| | MIVR | S_CM: Debug, XDebug1 SS_RMA: Fino a XDebug4 Ing.: Debug S_TEL: Debug, XDebug1 S_RMCM: Debug, XDebug1 ICD_CTI: Debug, XDebug1 LIB_AXL: Debug CLIENT_REST: Debug LIB_CFG: Debug ADM_CFG: Debug | UCCX Engine |

Per tutti i problemi sul lato agente, ad esempio la perdita di connettività del client Finesse, raccogliere i log del client Finesse e utilizzare anche la registrazione locale, come mostrato di seguito:

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente selezionare RTMT |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Problemi lato client CAD: <ul style="list-style-type: none"> • Errore di installazione e aggiornamento • Problemi di modifica dello stato dell'agente • Impossibile visualizzare le informazioni corrette sul desktop dell'agente • Altri errori sullo schermo | Registri client da C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | Aprire C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg Impostare quanto segue: [Registro programmi] Dimensione=10 MB Files=10 Threshold=TRACCIA | Registri dal PC dell'agente |
| Problemi lato client CSD: <ul style="list-style-type: none"> • Errore di installazione e aggiornamento • Impossibile visualizzare le informazioni corrette sul desktop • Altri errori sullo schermo | Registri client da C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | Aprire C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg Impostare quanto segue: [Registro programmi] Dimensione=10 MB Files=10 Threshold=TRACCIA | Registri dal PC Supervisor |
| Cisco Desktop Administrator (thick client) | Registri client da C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | Aprire C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg e SplkView.cfg Files=10 Dimensione=10000000 | Registri dal PC dell'amministratore |

Ulteriori informazioni sui log e sulle informazioni da raccogliere sono disponibili nella sezione **File di configurazione e log**:

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

Reporting e database

| Componente/Problema | File registro | Livelli di log | Componente da selezionare in RTMT |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Problemi correlati al database: <ul style="list-style-type: none"> • Errore di replica • Danneggiamento del database UCCX • Messaggio di avvio del database UCCX | Registri database | Livelli di log predefiniti | Database CCX unificati Cisco |
| Dati mancanti nei report cronologici <ul style="list-style-type: none"> - Chiamate non scritte nel database - Dati mancanti da alcuni giorni | MIVR | CRA_HRDM: Debug, XDebug1 ICD_CTI: Debug, XDebug1 SS_RMA: Debug, XDebug1 S_CM: Debug, XDebug1 S_TEL: Debug, XDebug1 S_RMCM: Debug, XDebug1 CRA_HRDM: Debug, XDebug1 ICD_CTI: Debug, XDebug1 SS_RMA: Debug, XDebug1 S_CM: Debug, XDebug1 S_TEL: Debug, XDebug1 S_RMCM: Debug, XDebug1 | UCCX Engine |
| Reporting in tempo reale (quello nella pagina AppAdmin) | MIVR | SS_RMA: Debug, XDebug1 S_CM: Debug, XDebug1 S_TEL: Debug, XDebug1 S_RMCM: Debug, XDebug1 | UCCX Engine |

Chat/Email

| Componente/Problema | File registro | Livello log | Componente in RTMT |
|-------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Problemi di e-mail/chat | MIVR e MADM | MIVR: SS_CHAT e SS_ROUTEANDQUEUE per Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM: Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS al livello predefinito | Amministrazione Cisco Unified CCX /motore Cisco Unified CCX |

Log di SocialMiner

| N. Modulo | Ruolo/Responsabilità | Modello file | Percorso/URL |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1 Runtime di SocialMiner | <ul style="list-style-type: none"> • Ottenere contatti sociali da Facebook/Twitter/RS S ecc | CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log | https://<Host/IP server S |

| | | | | |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione dei filtri • Attivazione delle regole di notifica (HTTP/XMPP/Email/CCE) • Interazione con MR.PG (CCE) • API REST | | |
| 2 | API SocialMiner | <ul style="list-style-type: none"> • Modelli di risposta • Pubblicazione eventi XMPP • Proxy di accesso pubblico a SocialMiner | CCBU-ccpapi.*.startup.log Errore-ccpapi.*.startup.log | https://<Host/IP server S |
| 3 | App pubbliche SocialMiner | <ul style="list-style-type: none"> • Espone un set limitato di API Rest • Utilizzato in genere da Chat e Callback | CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Errore-ccppublicapps.*.startup.log | https://<Host/IP server S |
| 4 | Archivio dati SocialMiner (Cassandra) | <ul style="list-style-type: none"> • Archiviazione contatti | ccp-ds-storage.startup.log | https://<Host/IP server S |
| 5 | Indicizzatore SocialMiner (Solr) | <ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni di ricerca e query contatti | ccp-ds-indexer.request.*.log | https://<Host/IP server S |
| 6 | Server XMPP SocialMiner | <ul style="list-style-type: none"> • Eventi XMPP • Chat per i contatti di chat • Interazione con Informix DB • Gestisci configurazioni come feed, filtri, notifiche, campagne e così via | *.log | https://<Host/IP server S |
| 7 | ORM SocialMiner | <ul style="list-style-type: none"> • Record di reporting storico per CUIC | CCBU-orm.*.startup.log Error-form.*.startup.log | https://<Host/IP server S |
| 8 | Cisco Tomcat | <ul style="list-style-type: none"> • Registrazione generale di Tomcat | *.log | https://<Host/IP server S |
| 9 | Cisco Tomcat (autenticazione token) | <ul style="list-style-type: none"> • Dettagli correlati all'autenticazione token - utilizzati dal modello di risposta chat | localhost.*.log | https://<Host/IP server S |
| 10 | Snapshot integrità sistema SocialMiner | <p>È possibile accedervi tramite la scheda Amministrazione di SocialMiner > Amministrazione sistema > Registri di sistema ></p> | | URL diretto: http://<socialminer>/webapp/ccp/serviceability |

Snapshot dello stato del sistema