

Technische opmerking op UCCX-overwinningsniveaus

Inhoud

[Inleiding](#)

[Administratie](#)

[Inkomende spraakoproepen](#)

[Uitgaande spraakoproepen](#)

[UCCX-schrijfmachine](#)

[Agent-desktop](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent-desktop \(CAD/CSD\)](#)

[Rapportage en databank](#)

[Chatten/e-mail](#)

[SocialMiner Logs](#)

Inleiding

Dit document bevat de lijst van relevante stammen en ook de traceringsniveaus voor een aantal van de gemeenschappelijke problemen die in het veld worden waargenomen. Het doel van het document is ervoor te zorgen dat de lezer in staat is de juiste reeks documenten te verzamelen wanneer het probleem zich voordoet, zodat de resolutie minder tijd heeft en de kans op een grondoorzaak groter wordt.

Administratie

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | Te selecteren component in RTMT |
|--|--|--------------------|---|
| Installatie en upgrade <ul style="list-style-type: none">• Vers installeren | systemhistorie.log uccx-install.log hostname_date_install.log systemhistorie.log | Standaardlogniveau | Installatie en upgrade |
| Installatie en upgrade <ul style="list-style-type: none">• Switch-versiemuis• Upgradefouten | uccx-install.log hostname_date_install.log CLI-locatie: lijst van bestanden installeren * | Standaardlogniveau | Installatie en upgrade Cisco Unified CCX-database |
| DRF-back-up en -herstel <ul style="list-style-type: none">• Back-upuitval• Terugzetten• Status of geldigheid van een back-up | Na elke back-up of herstel worden de logbestanden op DRFGUI weergegeven, zodat ze onmiddellijk kunnen worden geraadpleegd CLI-locatie: lijst van bestanden met activelogplatform/drf/log/* | Standaardlogniveau | Cisco UCCX DRF en Cisco DRF Master en Cisco DRF lokaal |

| | | | |
|--|--|--|--|
| controleren | MIVR | | |
| UCCX-licenties | CLI-locatie: lijst van bestanden met activelog uccx/log/MIVR/* MADM | | Cisco Unified CCX Engine |
| <ul style="list-style-type: none"> • Licentieservering • Verificatie van licentiepakket | CLI-locatie: lijst van bestanden met activelijn / log/MADM/* MCVD (indien er twee knooppunten zijn) CLI-locatie: lijst van bestanden met activelog uccx/log/MCVD/* | LIB_LICENSE ingeschakeld tot XDebug3 | Cisco Unified CX-beheer Cisco Unified CCX Cluster View Data |
| Hoge beschikbaarheid | MCVD | | Cisco Unified CCX Cluster View Data |
| <ul style="list-style-type: none"> • UCCX-failover • eilandmodus | MIVR | Standaardlogniveau | Cisco Unified CCX Engine |
| Aanmelden bij toepassingen | MADM | ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2 | Cisco Unified CX-beheer |
| Configuratieproblemen voor toepassingen | MADM | ADM_CFG: XDebug2 LIB_CFG:XDebug2 | Cisco Unified CX-beheer |
| Problemen met de configuratie van agents, CSQ's of teams | MIVR | SS_RM: XDebug1 LIB_CFG: XDebug1 | Cisco Unified CCX Engine |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tekening door team • Onderbreking van herstelling • Aangepaste configuratie niet gebruikt door het systeem | MADM | ICD_RTDM: XDebug1 | Cisco Unified CCX Engine |
| Aanverwante problemen van bestandsbeheer: uploaden van aanwijzingen, documenten enz. vanaf de pagina met toepassingsbeheer | MADM | ADM_CFG: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 BESTAND_MGR: XDebug2 | Cisco Unified CX-beheer |
| Problemen met interface voor opdrachtregel | MCLI CLI-locatie: lijst van bestanden met activelog uccx/log/MCLI/* (OF) CLI-locatie: activelogplatform voor bestanden/cli/* | Standaardlogniveau | Cisco Unified CX CLI/Cisco Control Center CLI/IPT platform CLI |

inkomende spraakoproepen

Component/probleem Logbestanden Logniveaus Te selecteren component

in RTMT

| | | | |
|---|---|---|---|
| | MIVR | ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 WAARSCHUWING controleren/inschakelen, INFORTIONEEL, DEBUG, | Cisco Unified CCX Engine |
| Core ICD | JTAPI | JTAPI_DEBUGING, JTAPIIMPL_DEBUGING, CTI_DEBUGING, CTIIMPL_DEBUGING | Cisco Unified CX JTAP-client |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksdruppels • Oproeproutering naar verkeerde bestemming • Invoerfout | CTI (SDI & SDL) en CCM (SDI & SDL) loggen van het juiste knooppunt van Call Manager dat de logs heeft voor de specifieke vraag die een probleem heeft | Gedetailleerd | CTI Manager Call Manager (sluit RTMT aan op CUCM-cluster) |
| RmCm-subsysteem zit vast in een toestand anders dan IN_SERVICE | MIVR | SS_RMCM: XDebug4 | UCCX Engine |
| Bel vast in de rij | MIVR | SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1 | UCCX Engine |
| Agent zit vast in elke staat | Laatste logbestanden voor client Finse Webservices Realamlogs | Instrucent agent te klikken op Verzend foutenrapport | Cisco Finesse |
| | MIVR | SS_CM: XDebug1 SS_RM: Xdebug1-4 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 SS_CM: XDebug1 | UCCX Engine |
| Overdracht en mislukking van een ICD-oproep | MIVR | SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 WAARSCHUWING controleren/inschakelen, INFORTIONEEL, DEBUG, | UCCX Engine |
| | JTAPI | JTAPI_DEBUGING, JTAPIIMPL_DEBUGING, CTI_DEBUGING, CTIIMPL_DEBUGING | Cisco Unified JTAP-client |
| Gespreksfouten Verloren oproepen Opmerking: dit is het | MIVR | SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 | UCCX Engine |

| | | | |
|---|------------------|---|--|
| geval wanneer de reden voor afgedankte oproepen moet worden onderzocht, niet alleen om te controleren waarom je afgedankte oproepen op het CUIC-rapport ziet. | JTAPI | WAARSCHUWING controleren/inschakelen, INFORTIONEEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGING, JTAPIIMPL_DEBUGING, CTI_DEBUGING, CTIIMPL_DEBUGING | Cisco Unified JTAP-client |
| Uitval van oproepen tijdens uitvoering van script | MIVR | SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 ENG: XDebug5 STAP_ICD: XDebug4 | UCCX Engine |
| Oproepfouten met betrekking tot de interactie van VXML-documenten | MIVR | SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 ENG: XDebug5 STAP_ICD: XDebug4 | UCCX Engine Packet shot op de UCCX server, met opname van verkeer tussen UCCX en de VXML server |
| Mediagerelateerde problemen met telefoontjes. Voorbeeld: hakkelen, snel vervormd | MIVR IPVMS | SS_VB: XDebug5 LIB_MEDIA: Debug, Xdebug1 Laat op de CLI het commando 'show media streams count 5 sleep 5 trace' uitvoeren als het probleem zich voordoet | UCCX Engine Deze kunnen worden bekeken met behulp van:"bestandweergave activelog /platform/log/mediainfo.txt" |
| Oproepkwesties in verband met ASR/TTS | Syslog-berichten | N.v.t. | Syslog |

Uitgaande spraakoproepen

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | Te selecteren component in RT |
|---|--------------|--|---|
| Dialoog rond uitgaande campagne: <ul style="list-style-type: none"> • Uitgeschakeld niet zoals verwacht • Middelen die geen oproepen ontvangen zoals verwacht | MIVR | SS_OB: Debug, XDebug2 SS_RM: Debug, XDebug1 | UCCX Engine |
| Uploaden/aanpassen van de kieslijst | MIVR | CFG_MGR: XDebug1 | UCCX Engine |
| Agent die onjuiste informatie ziet | MIVR | ICD_CTI: Xdebug1 | UCCX Engine Finse/CAD-specifieke agent zijlogs |

UCCX-schrijfmachine

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | Te selecteren component |
|--------------------|--------------|------------|-------------------------|
|--------------------|--------------|------------|-------------------------|

| | | | |
|--|------|---|----------|
| UCCX-gedragsproblemen met de editor (niet bij werken in de anoniem modus) dat interactie met de UCCX-server impliceert | MIVR | UCCX Unified CX-editor EDT: Ontbreken Generiek: Ontbreken Als de kwestie voor een stap specifiek is, stel het debug-niveau voor die stap in op Debugging UCCX Engine ENG: Debugging, XDebug1 EXPR_MGR: Debugging, XDebug1 Als de kwestie voor een stap specifiek is, stel het debug-niveau voor die stap in op Debugging | UCCX Eng |
| Emissies met uitvoering van script: <ul style="list-style-type: none"> • Ontvang informatie over de logica van script executie • Fouten in scripts Installatiefout van scripts (client-side issues) | MIVR | SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: Ontbreken ENG: XDebug1 | UCCX Eng |

Agent-desktop

Finesse

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | |
|---|-----------------|--|------------|
| Inloggen van agent Statusveranderingsproblemen van Agent | MIVR | SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_RM: Upto XDebug4 Voorschrift: Ontbreken SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1 LIB_AXL: Ontbreken REST_CLIENT: Ontbreken LIB_CFG: Ontbreken ADM_CFG: Ontbreken | UC |
| Live-gegevensbestanden op het bureaublad | MADM | Cisco Finesse: webdiensten/domein/openvuur/localhostaccess blogs | Cis Fin |
| Live-gegevensbestanden op het bureaublad | SocketIO-debugg | Service, gegevensverwerking, communicatie: | Cis CC |

MIVR

Debuggen
Voor 11.0:
SS_RM: Upto
XDebug5
Voor 11.5:
SS_ROUTENQUEUE:
Upto XDebug5

UC

Voor alle agent zijkwesties zoals het sluiten van connectiviteit van de klant Finesse, verzamel de boomstammen van de cliënt Finesse en gebruik ook lokale houtkap zoals hier getoond wordt:

Cisco Agent-desktop (CAD/CSD)

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | Te selecteren componenten |
|--|--|--|--|
| Klantenzijde CAD: | | | RT |
| <ul style="list-style-type: none">• Installatie- en upgrade-falen• Statusveranderingsproblemen van Agent• Kan geen juiste informatie zien op het bureaublad• Overige fouten op het scherm | Clientlogbestanden op C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | Open C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg Stel het volgende in: [Programma's] Grootte=10 MB Bestanden=10 Drempel=TRACE | Logt van PC van Agent |
| Aan cliënten gerelateerde emissies van CSD: | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Installatie- en upgrade-falen• Kan geen juiste informatie op het bureaublad zien• Overige fouten op het scherm | Clientlogbestanden op C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg openen Stel het volgende in: [Programma's] Grootte=10 MB Bestanden=10 Drempel=TRACE | Logs van PC van supervisor |
| Cisco-desktopbeheerder (dikke client) | Clientlogbestanden op C:\Program Files\Cisco\Desktop\log | C:\Program Files\Cisco\Desktop\config openen Administrator.cfg en SplkView.cfg Bestanden=10 Grootte=10000000 | Aantekingen bij de procedure de beheer |

Meer informatie over de logbestanden en de informatie die moet worden verzameld, is te vinden in het gedeelte **Configuration Files en Logs**:

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

Rapportage en databank

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveaus | Te selecteren component in RTMT |
|--|-----------------|--|---------------------------------|
| Databasekwesties: <ul style="list-style-type: none"> • replicatieleer • UCCX-databases • UCCX Database start-up-bericht | Databaseverlogs | Standaardlogniveaus | Cisco Unified CCX-database |
| Historische rapporten ontbreken gegevens - Oproepen niet in de database - Gegevens ontbreken gedurende enkele dagen | MIVR | CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1 SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 CRA_HRDM: Debugging, XDebug1 ICD_CTI: Debugging, XDebug1 SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 | UCCX Engine |
| Real Time Reporting (één op de pagina AppAdmin) | MIVR | SS_RM: Debugging, XDebug1 SS_CM: Debugging, XDebug1 SS_TEL: Debugging, XDebug1 SS_RMCM: Debugging, XDebug1 | UCCX Engine |

Chatten/e-mail

| Component/probleem | Logbestanden | Logniveau | Component in RTMT |
|-----------------------|--------------|--|---|
| E-mail/Chat-problemen | MIVR en MADM | MIVR: SS_CHAT en SS_ROUTEANDQUEUE aan het zuiveren MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM: Runtime/API/CPS/CPMP op standaardniveau | Cisco Unified CX-beheer/Cisco Unified CX-moto |

SocialMiner Logs

| # | Module | Rol/verantwoordelijkheid | Bestandspatroon | Pad/URL |
|---|---------------------|---|---|-----------------------|
| 1 | SocialMiner Runtime | <ul style="list-style-type: none"> • Sociale contacten krijgen via Facebook/Twitter/RSS etc • Filters uitvoeren | CCBU-run.*.startup.log Error-run.*.startup.log | https://<SocialMiner> |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Regels voor kruisverhogende meldingen (HTTP/XMPP/E-mail/CCE) • Interactie met MR. PG (CCE) • Rest API's | | |
| 2 | SocialMiner-API | <ul style="list-style-type: none"> • Antwoordsjablonen • XMPP Event Publishing • Openbaar dreigt bij volmacht sociaal-minder te bereiken | CCBU-cappi.*.startup.log Error-cpapi.*.startup.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 3 | Sociale miniatuur openbare apps | <ul style="list-style-type: none"> • Beperkte set van Rest API's blootstellen • Standaard gebruikt door Chat en terugbellen | CCBU-toepassingsapps.*.startup.log Error-apps.*.startup.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 4 | SocialMiner Datastore (Cassandra) | <ul style="list-style-type: none"> • Contactopslag | cp-ds-storage.startup.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 5 | Sociale minderjarige hulp | <ul style="list-style-type: none"> • Contact opnemen met zoekprestaties • XMPP-filtering | cp-ds-indexer.request.*.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 6 | SocialMiner XMPP-server | <ul style="list-style-type: none"> • Chatlokalen voor chatcontacten • Interactie met Informix DB • configuraties beheren zoals voedingen, filters, kennisgevingen, campagnes, enz | *.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 7 | Social Miner ORM | <ul style="list-style-type: none"> • Historische rapporten voor CUIC | CCBU-vorm.*.startup.log Fout in vorm.*.startup.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 8 | Cisco Tomcat | <ul style="list-style-type: none"> • Algemene houtkap | *.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 9 | Cisco Tomcat (Token-verificatie) | <ul style="list-style-type: none"> • Token-verificatiegegevens - gebruikt door de antwoordsjabloon voor gesprekken | localhost.*.log | <a href="https://<SocialMiner>">https://<SocialMiner> |
| 10 | Snapshot voor systeem met sociale gevolgen | <p>Toegang tot uw software via het tabblad Beheer van SocialMiner > Systeembeheer > Systeemvastlegging > Systeemstatus > Snapshot</p> | | Directe URL : http://webapp/ccp/service |