

Fehlerbehebung: Cisco Finesse Desktop Persistent Logging-Problem

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung - Problemumgehung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie das Problem mit der dauerhaften Protokollierung von Cisco Finesse beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

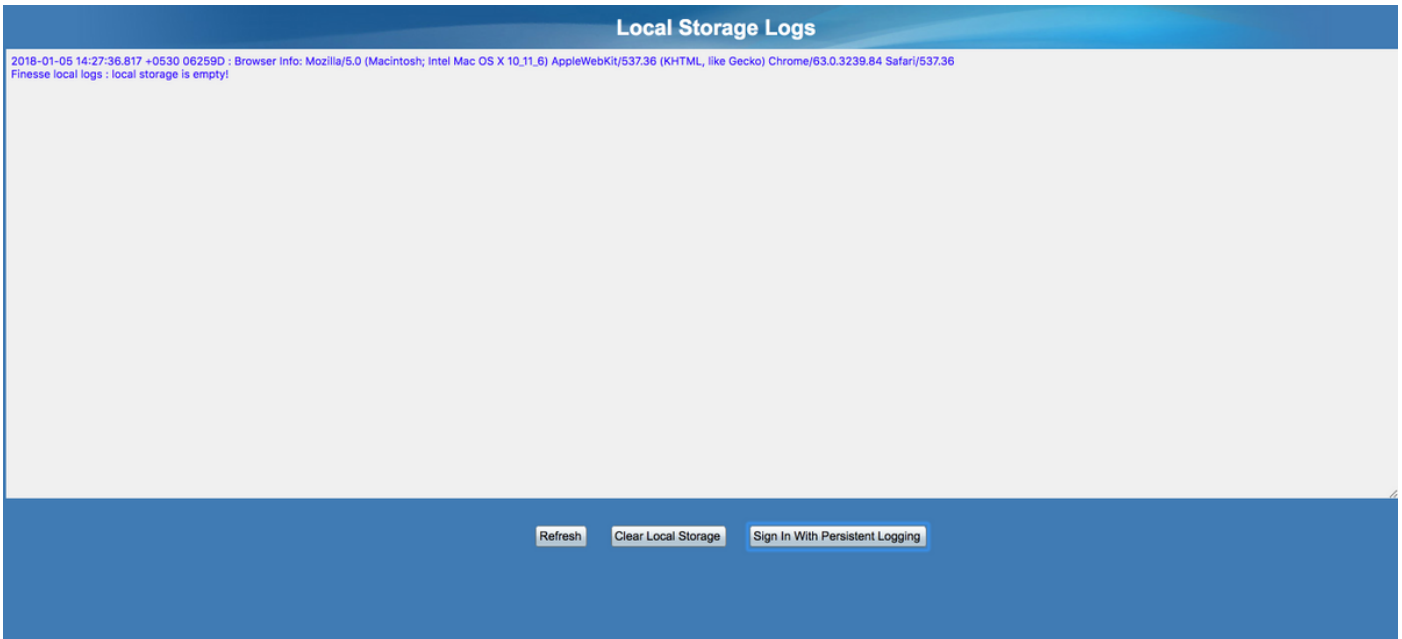
- Cisco Finesse 11.5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Cisco Finesse-Client-Protokolle zu sammeln. Eine dieser Optionen ist die permanente Protokollierung. Mit dieser Prozedur wird die permanente Protokollierung festgelegt.

Schritt 1: Öffnen Sie das Wartungstool für lokale Speicherprotokolle:
<https://<FQDN>/desktop/locallog>.



Schritt 2: Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mit permanenter Protokollierung anmelden**. Ein Anmeldebildschirm wird mit einem zusätzlichen Abfragezeichenfolgen-Parameter `lfs` (lokaler Protokollspeicher) geöffnet.

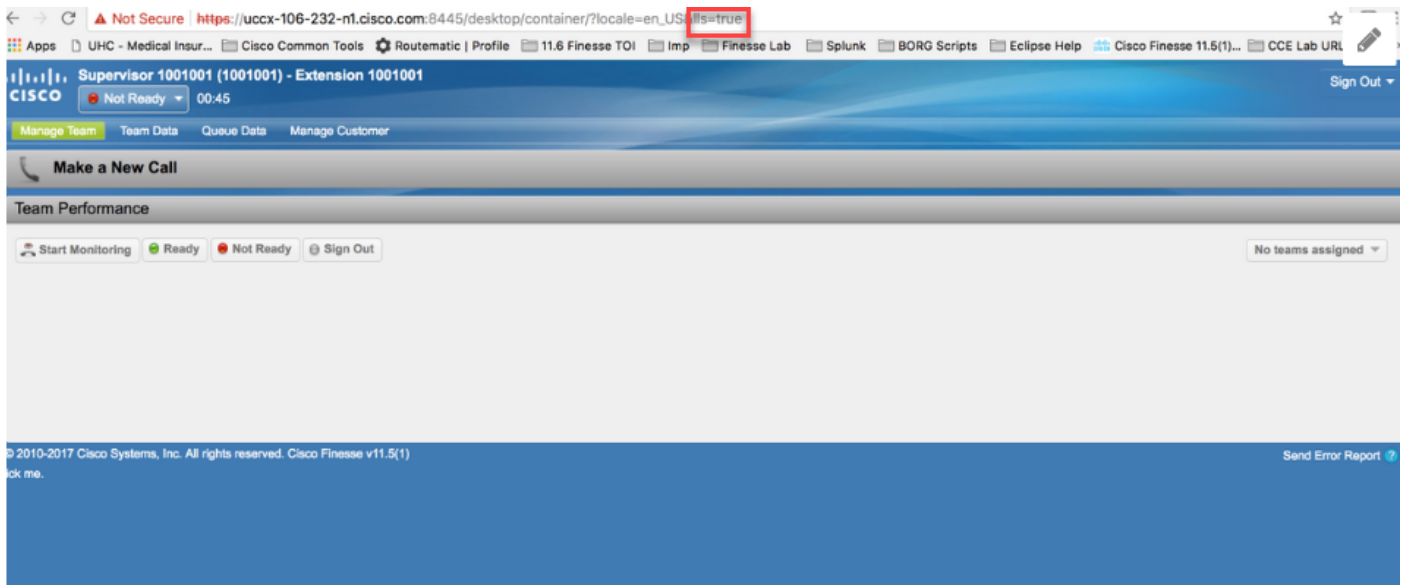
Wenn sich der Agent anmeldet, werden die Client-Protokolle im lokalen Speicher gesammelt. Sie können die Protokolle auf derselben Seite anzeigen, auf der Sie die permanente Protokollierung festlegen: <https://<FQDN>/desktop/locallog>. Es wurde jedoch ein Problem festgestellt, dass die Protokolle selbst nach der Konfiguration der Persisten-Protokollierung nicht auf der lokalen Protokollseite <https://<FQDN>/desktop/locallog> angezeigt werden. Dieses Problem wird ausführlicher im Abschnitt Caveat [CSCvf93030](#) beschrieben. Persistente Protokollierung kann keine Protokolle erfassen - Finesse 11.5(1) ES-2 weiter.

Problem

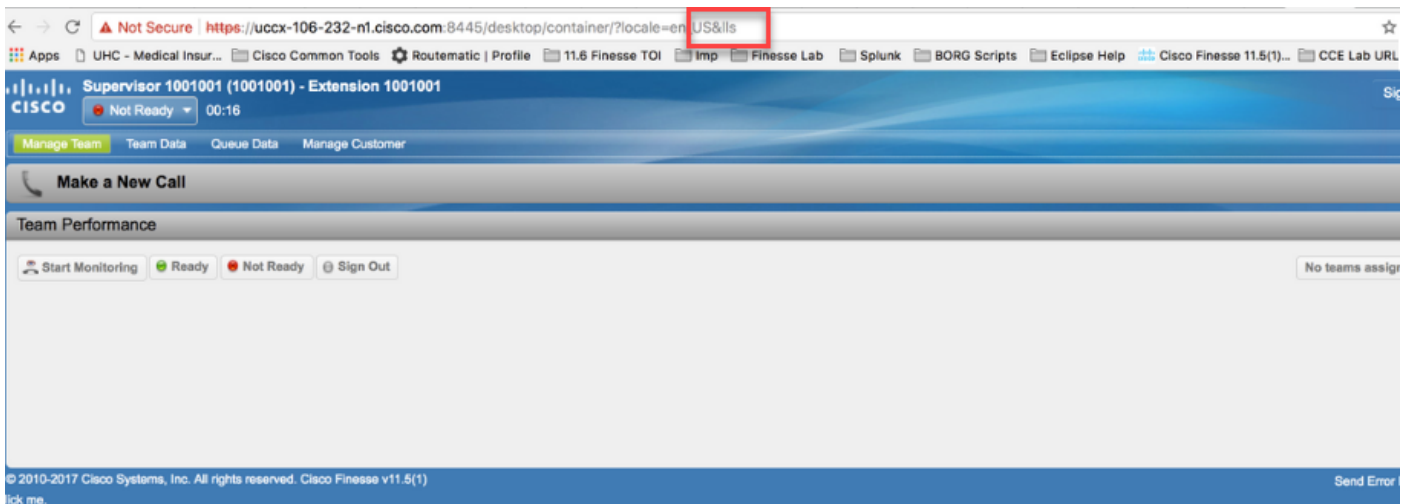
Basierend auf der übergebenen Abfragezeichenfolge (`lfs`) wird das lokale Speicherflag `enableLocalLog` auf `true` festgelegt. und lokale Protokolle werden gesammelt. Derzeit gibt die `request.getQueryString()`-Methode jedoch anstelle der Abfragezeichenfolge eine leere Zeichenfolge zurück, was auf das fehlende Schlüsselwertpaar für `lfs` zurückzuführen ist.

Lösung - Problemumgehung

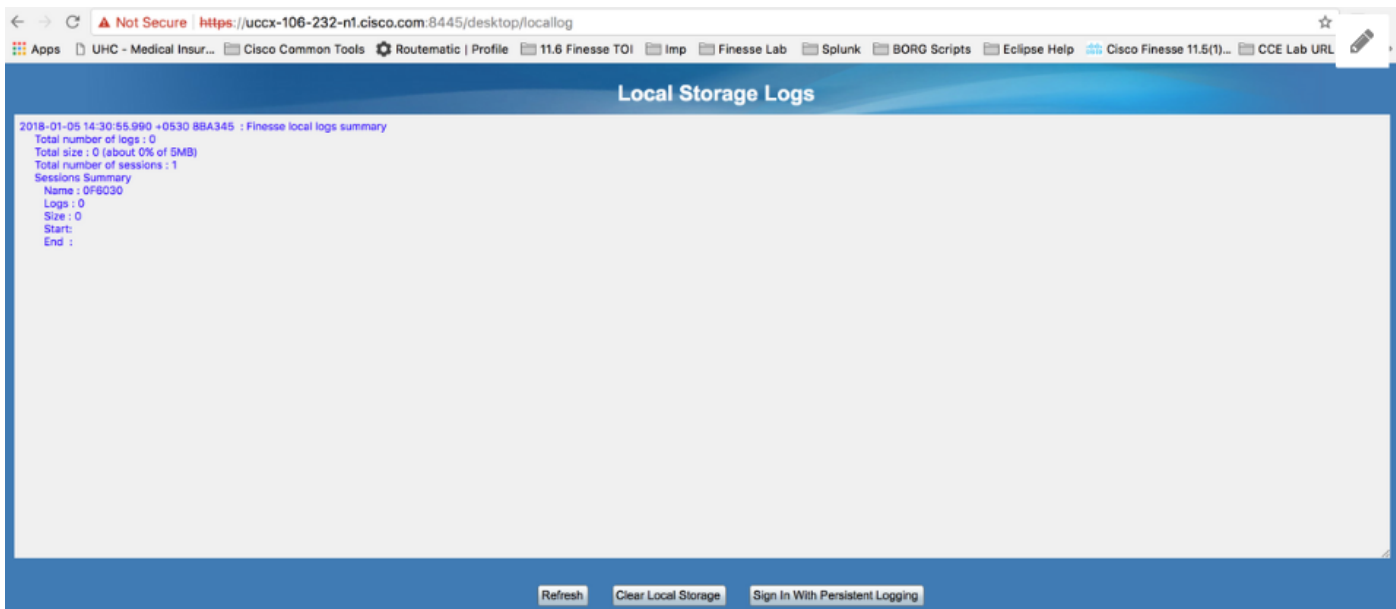
Sobald die permanente Protokollierung festgelegt und der Agent signiert ist, sollte der Wert `true` angezeigt werden, der dem Parameter `lfs` hinzugefügt wird.



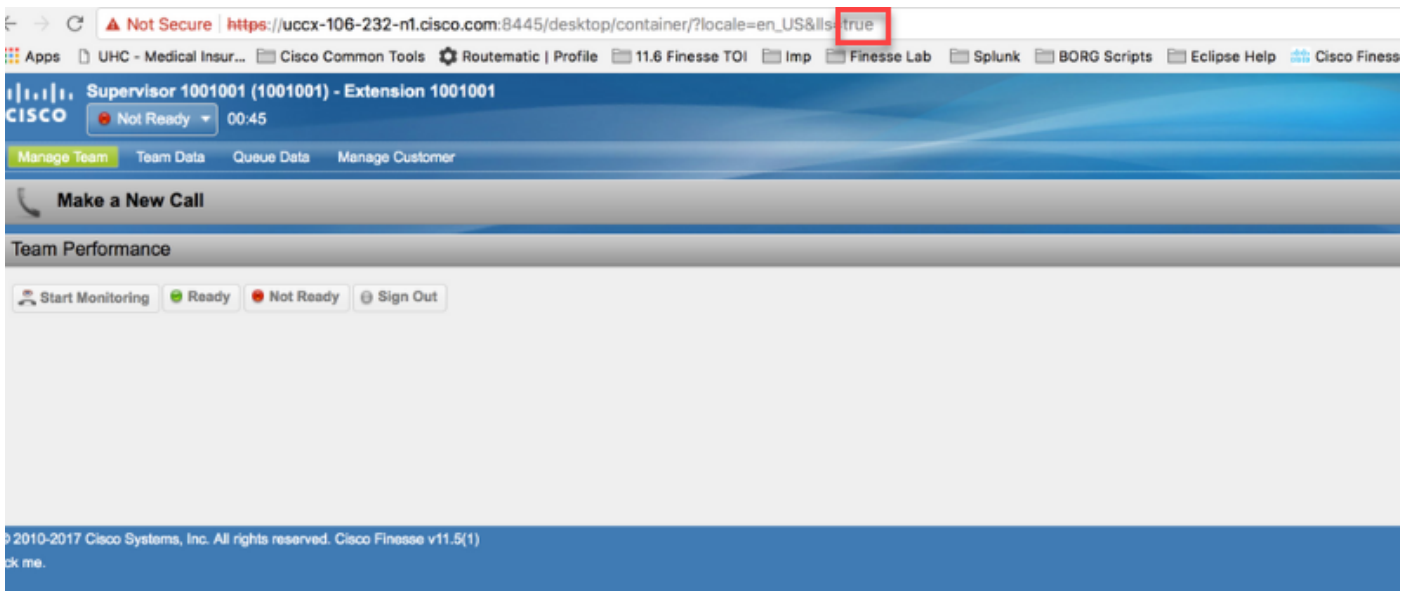
Wenn das Problem auftritt, sehen Sie auf dem Agent-Desktop, dass der Wert des IIS-Parameters null ist: http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&iis



Und die lokalen Protokolle werden nicht aktualisiert.



Weisen Sie als Problemumgehung den Parametern in der URL des Agenten-Desktops den Wert true zu. https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&lls=true



Sie sehen nun die Informationen im lokalen Speicher <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
2018-01-05T14:35:25.066 +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
2018-01-05T14:35:25.086 +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

Kopieren Sie den Inhalt in eine Textdatei, und speichern Sie ihn, um ihn an einen Mitarbeiter von Cisco freizugeben.