

Technische Informationen zu UCCX- Ablaufverfolgungsstufen

Inhalt

[Einführung](#)

[Administration](#)

[Eingehende Sprachanrufe](#)

[Ausgehende Sprachanrufe](#)

[UCCX-Skript](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[Reporting und Datenbank](#)

[Chat/E-Mail](#)

[SocialMiner-Protokolle](#)

Einführung

Dieses Dokument enthält eine Liste der relevanten Protokolle sowie die Ablaufverfolgungsebenen für einige der häufig auftretenden Probleme. Das Dokument soll sicherstellen, dass der Leser in der Lage ist, die richtigen Protokolle zu sammeln, wenn das Problem auftritt, sodass die Behebungszeit verkürzt und die Wahrscheinlichkeit einer Ursache erhöht wird.

Administration

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Auswahl in RTM
Installation und Upgrade <ul style="list-style-type: none">• Neuinstallation	system-history.log uccx-install.log hostname_date_time_install.log	Standard-Protokollstufe	Installation und Upgrade
Installation und Upgrade <ul style="list-style-type: none">• Switch-Versionsfehler• Upgrade-Fehler	system-history.log uccx-install.log hostname_date_time_install.log CLI-Standort: Dateiliste installieren *	Standard-Protokollstufe	Installation und Upgrade Cisco Unified CC Datenbank
DRF - Sicherung und Wiederherstellung <ul style="list-style-type: none">• Backup-Fehler• Wiederherstellungsfehler• Prüfung des Status oder der Gültigkeit einer Sicherung	Nach jeder Sicherung oder Wiederherstellung werden die Protokolle zur sofortigen Referenz auf der DRFGUI angezeigt CLI-Standort: file list activelog platform/drf/log*	Standard-Protokollstufe	Cisco UCCX DRF und Cisco DRF Master und Cisco DRF Local
UCCX-Lizenzierung	MIVR	LIB_LICENSE aktiviert	Cisco Unified CC

		CLI-Standort: Dateiliste activelog uccx/log/MIVR* MADM		Engine
<ul style="list-style-type: none"> Fehler bei der Lizenzinstallation Überprüfung des Lizenzpakets 		CLI-Standort: Dateiliste activelog uccx/log/MADM* MCVD (wenn 2 Knoten-Cluster)	bis zu XDebug3	Cisco Unified CCX-Administration Cisco Unified CCX Cluster View Daemon
Hohe Verfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> UCCX-Failover Inselmodus 	MCVD			Cisco Unified CCX Cluster View Daemon
			Standard-Protokollstufe	
	MIVR			Cisco Unified CCX Engine
Anmeldungsprobleme bei der Anwendungsverwaltung	MADM		ADM_CFG: XDebug2 LIB_AXL: XDebug2	Cisco Unified CCX Administration
Probleme bei der Konfiguration der Anwendungsverwaltung	MADM		ADM_CFG: XDebug2 LIB_CFG: XDebug2	Cisco Unified CCX Administration
Probleme mit der Konfiguration von Agenten, CSQs oder Teams	MIVR		SS_RM: XDebug1 LIB_CFG: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	Cisco Unified CCX Engine
<ul style="list-style-type: none"> Team-Zuweisung fehlgeschlagen Wiederherstellungsfehler Aktualisierte Konfiguration wird vom System nicht verwendet 	MADM			Cisco Unified CCX Administration
Probleme im Zusammenhang mit dem Dateimanager: Hochladen von Aufforderungen, Dokumenten usw. von der Anwendungsverwaltungs-Seite	MADM		ADM_CFG: XDebug2 LIB_DATABASE: XDebug2 DATEI_MGR: XDebug2	Cisco Unified CCX Administration
	MCLI			
Probleme mit der Befehlszeilenschnittstelle		CLI-Standort: Dateiliste activelog uccx/log/MCLI* ODER CLI-Standort: file list activelog platform/cli*	Standard-Protokollstufe	CLI von Cisco Unified CCX/Cisco ControlCenter CLI/IPT-Plattform

Eingehende Sprachanrufe

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Auswahl in RTMT
Core-ICD		ICD_CTI - Xdebug1	
<ul style="list-style-type: none"> Anrufverluste Anrufweiterleitung an falsches Ziel 	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1	Cisco Unified CCX-Engine
	JTAPI	WARNUNG aktivieren/aktivieren,	Cisco Unified CCX JTAPI-Client

		INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	
• Fehler bei Anrufvervollständigung	CTI(SDI und SDL) und CCM (SDI und SDL) protokollieren den richtigen Call Manager-Knoten, der die Protokolle für den jeweiligen Anruf enthält, der ein Problem hat.	Ausführlich	CTI-Manager Call Manager (Verbinden von RTMT mit CUCM-Cluster)
Das RmCm-Subsystem steckt außerhalb von IN_SERVICE fest.	MIVR	SS_RMCM: XDebug4	UCCX-Engine
Anruf in Warteschlange steckt	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_RTDM: XDebug1	UCCX-Engine
Agent in einem beliebigen Zustand festgehalten	Finesse clientseitige Protokolle Finesse Webservices Bereichsprotokolle	Weisen Sie den Mitarbeiter an, auf Fehlerbericht senden zu klicken.	Cisco Finesse
	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: Xdebug1-4 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1 SS_CM: XDebug1	UCCX-Engine
	MIVR	SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 ICD_CTI: XDebug1	UCCX-Engine
Anrufweiterleitung und fehlgeschlagene Konferenzschaltung eines ICD-Anrufs	JTAPI	WARNUNG aktivieren/aktivieren, INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Cisco Unified JTAPI-Client
Anrufausfälle Verlorene Anrufe Hinweis: Dies ist der Fall, wenn der Grund für abgebrochene Anrufe untersucht werden soll, nicht nur um zu überprüfen, warum im CUIC-Bericht	MIVR	SS_CM: XDebug1 SS_RM: XDebug1 SS_TEL: XDebug1 WARNUNG aktivieren/aktivieren, INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING,	UCCX-Engine
	JTAPI	INFORMATIONAL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING,	Cisco Unified JTAPI-Client

abgebrochene Anrufe angezeigt werden.		JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 ENG: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4	UCCX-Engine
Anruffehler während der Skriptausführung	MIVR		UCCX-Engine
Anruffehler bei VXML-Dokumentinteraktion	MIVR	SS_CM: XDebug3 SS_TEL: XDebug3 ENG: XDebug5 STEP_ICD: XDebug4 SS_VB: XDebug5	Paketerfassung auf dem UCCX-Server zur Erfassung des Datenverkehrs zwischen UCCX und dem VXML-Server
Medienbezogene Probleme beim Anruf. Beispiel: abgehacktes Audio, abgebrannte Audioaufforderung	MIVR IPVMS	LIB_MEDIA: Debuggen, Xdebug1 Führen Sie auf der CLI den Befehl "show media streams count 5 sleep 5 trace" aus, wenn das Problem auftritt	UCCX-Engine Diese können angezeigt werden unter: "file view activelog /platform/log/mediainfo.txt"
Anrufprobleme im Zusammenhang mit ASR/TTS		Syslog-Meldungen K/A	Syslog

Ausgehende Sprachanrufe

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Auswahl in F
Wählprobleme bei ausgehenden Kampagnen: <ul style="list-style-type: none">Nicht gewählte AnrufeAgenten empfangen keine Anrufe wie erwartet	MIVR	SS_OB: Debug, XDebug2 SS_RM: Debug, XDebug1	UCCX-Engine
Fehler beim Hochladen/Ändern der Wählliste	MIVR	CFG_MGR: XDebug1	UCCX-Engine
Agent sieht falsche Informationen	MIVR	ICD_CTI: Xdebug1	UCCX-Engine Finesse-/CAD-spezifische Mitarbeiterseitenprotokolle

UCCX-Skript

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Auswahl in RTMT
Verhaltensprobleme mit dem UCCX-Skript-Editor (nicht beim Arbeiten im anonymen Modus) die Interaktion mit dem UCCX-Server erfordert	MIVR	UCCX Unified CCX-Editor EDT: Debuggen Allgemein: Debuggen Wenn das Problem für einen Schritt spezifisch ist, legen	UCCX-Engine

Sie die Debugebene für diesen Schritt auf Debuggen fest.

UCCX-Engine

ENG: Debuggen, XDebug1

EXPR_MGR: Debuggen, XDebug1

Wenn das Problem für einen Schritt spezifisch ist, legen Sie die Debugebene für diesen Schritt auf Debuggen fest.

Probleme bei der Skriptausführung:

- Abrufen von Informationen zur Logik der Skriptausführung
- Fehler bei der Skriptausführung

MIVR

Fehler bei der Installation des Skripteditors (clientseitige Probleme)

SS_CM: XDebug1

SS_RM: XDebug1

SS_TEL: Debuggen

ENG: XDebug1

UCCX-Engine

Agent Desktop

Finesse

Komponente/Problem

Protokolldateien

Protokollstufen

Fehler bei der Agenten-Anmeldung
Probleme bei Änderungen des Agentenstatus

MIVR

MADM

Cisco Finesse:
Webservices/Bereich/OpenFire/lokaleHostzugriffsprotokolle

SocketIO-Debugger

Live-Datenprobleme auf dem Finesse Desktop

MIVR

SS_CM: Debuggen, XDebug1

SS_RM: Bis zu XDebug4

Eng: Debuggen

SS_TEL: Debuggen, XDebug1

SS_RMCM: Debuggen, XDebug1

ICD_CTI: Debuggen, XDebug1

LIB_AXL: Debuggen

REST_CLIENT:

Debuggen

LIB_CFG: Debuggen

ADM_CFG: Debuggen

Standardprotokollierung

Service, Datenverarbeitung,

Kommunikation:

Debuggen

Für 11.0:

SS_RM: Bis zu

XDebug5

Für 11.5:

Für alle agentenbezogenen Probleme, z. B. wenn der Finesse-Client die Verbindung verlässt, sammeln Sie Finesse-Client-Protokolle und verwenden Sie auch die lokale Protokollierung, wie in diesem Beispiel gezeigt:

Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Auswahl in RTMT
CAD-Client-seitige Probleme:			
<ul style="list-style-type: none"> Fehler bei Installation und Aktualisierung Probleme bei Änderungen des Agentenstatus Die richtigen Informationen können auf dem Agenten-Desktop nicht angezeigt werden. Andere Fehler auf dem Bildschirm 	Client-Protokolle von C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	<p>Öffnen Sie C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg.</p> <p>Legen Sie Folgendes fest: [Programmprotokoll] Größe = 10 MB Dateien = 10 Grenzwert=TRACE</p>	Protokolle vom PC des Agenten
Probleme von CSD-Kunden:			
<ul style="list-style-type: none"> Fehler bei Installation und Aktualisierung Die richtigen Informationen auf dem Desktop können nicht angezeigt werden. Andere Fehler auf dem Bildschirm 	Client-Protokolle von C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	<p>Öffnen Sie C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg</p> <p>Legen Sie Folgendes fest: [Programmprotokoll] Größe = 10 MB Dateien = 10 Grenzwert=TRACE</p>	Protokolle vom Supervisor-PC
Cisco Desktop-Administrator (Thick-Client)	Client-Protokolle von C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	<p>Öffnen Sie C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg und SplkView.cfg</p> <p>Dateien = 10 Größe = 10000000</p>	Protokolle vom PC des Administrators

Weitere Informationen zu den Protokollen und den zu sammelnden Informationen finden Sie im Abschnitt **"Konfigurationsdateien und Protokolle"** unter:
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 und Datenbank

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufen	Komponente zur Aufrufung in RTMT
Datenbankbezogene Probleme:			
<ul style="list-style-type: none"> • Replikationsfehler • UCCX-Datenbankbeschädigung • UCCX-Datenbank-Startnachricht 	Datenbankprotokolle	Standard-Protokollstufen	Cisco Unified CCX-Datenbank
Fehlende Daten in Verlaufsberichten			
<ul style="list-style-type: none"> - Anrufe, die nicht in die Datenbank geschrieben werden - Daten fehlen für einige Tage 	MIVR	CRA_HRDM: Debuggen, XDebug1 ICD_CTI: Debuggen, XDebug1 SS_RM: Debuggen, XDebug1 SS_CM: Debuggen, XDebug1 SS_TEL: Debuggen, XDebug1 SS_RMCM: Debuggen, XDebug1 CRA_HRDM: Debuggen, XDebug1 ICD_CTI: Debuggen, XDebug1 SS_RM: Debuggen, XDebug1 SS_CM: Debuggen, XDebug1 SS_TEL: Debuggen, XDebug1 SS_RMCM: Debuggen, XDebug1	UCCX-Engine
Echtzeit-Berichte (der Bericht auf der Seite AppAdmin)	MIVR	SS_RM: Debuggen, XDebug1 SS_CM: Debuggen, XDebug1 SS_TEL: Debuggen, XDebug1 SS_RMCM: Debuggen, XDebug1	UCCX-Engine

Chat/E-Mail

Komponente/Problem	Protokolldateien	Protokollstufe	Komponente in RTMT
E-Mail-/Chat-Probleme	MIVR und MADM	MIVR: SS_CHAT und SS_ROUTEANDQUEUE an Xdebugging MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM: Laufzeit/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS auf Standardebene	Cisco Unified CCX Administration/Cisco Unified CCX Engine

SocialMiner-Protokolle

#	Modul	Rolle/Verantwortung	Dateimuster	Pfad/URL
1	SocialMiner-Laufzeit	<ul style="list-style-type: none"> • Abrufen von Social Networking-Kontakten von Facebook/Twitter/RS S usw. • Filter ausführen • Auslösen von Benachrichtigungsregeln (HTTP/XMPP/E-Mail/CCE) • Interaktion mit MR PG (CCE) • Rest-APIs 	CCBU-Laufzeit*.startup.log ErrorRuntime*.startup.log	https://<SocialMiner>
2	SocialMiner-API	<ul style="list-style-type: none"> • Vorlagen beantworten • XMPP Event Publishing • An den Proxy gerichteter öffentlich zugänglicher Bereich, um SocialMiner zu erreichen 	CCBU-ccpapi*.startup.log Error-ccpapi*.startup.log	https://<SocialMiner>
1	SocialMiner - Öffentliche Anwendungen	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung einer begrenzten Anzahl an Rest-APIs • Wird in der Regel von Chat und Callback verwendet. 	CCBU-Lizenzen*.startup.log Error-ccpplicapps*.startup.log	https://<SocialMiner>
4	SocialMiner-Datenspeicher (Cassandra)	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktspeicher 	ccp-ds-storage.startup.log	https://<SocialMiner>
5	SocialMiner-Indexer (Solr)	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktsuche und Abfrageleistung • XMPP-Ereignis 	ccp-ds-indexer.request*.log	https://<SocialMiner>
6	SocialMiner-XMPP-Server	<ul style="list-style-type: none"> • Chaträume für Chat-Kontakte • Interaktion mit Informix DB • Verwalten von Konfigurationen wie Feeds, Filter, Benachrichtigungen, Kampagnen usw. 	*.log	https://<SocialMiner>
7	SocialMiner-ORM	<ul style="list-style-type: none"> • Verlaufsberichte für CUIC 	CCBU-orm*.startup.log Error-Format*.startup.log	https://<SocialMiner>
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Tomcat-Protokollierung 	*.log	https://<SocialMiner>

9 Cisco Tomcat (Token-Authentifizierung)

- Details zur Token-Authentifizierung - werden von der Chat- localhost.*.log Antwortvorlage verwendet.

<https://<Social>>

10 SocialMiner-Systemintegrität - Snapshot

Der Zugriff erfolgt über die **Registerkarte Administration (Verwaltung) von SocialMiner > System Administration (Systemverwaltung) > System Logs (Systemprotokolle) > System Health Snapshot (Systemstatus-Snapshot).**

Direkte URL:
<webapp/ccp/s>