

Problema persistente de escritorio del registro de la delicadeza de Cisco del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información de Background](#)

[Problema](#)

[Solución - Workaround](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas el problema persistente del registro de la delicadeza de Cisco

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Delicadeza de Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Delicadeza 11.5 de Cisco
- Empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) 11.5

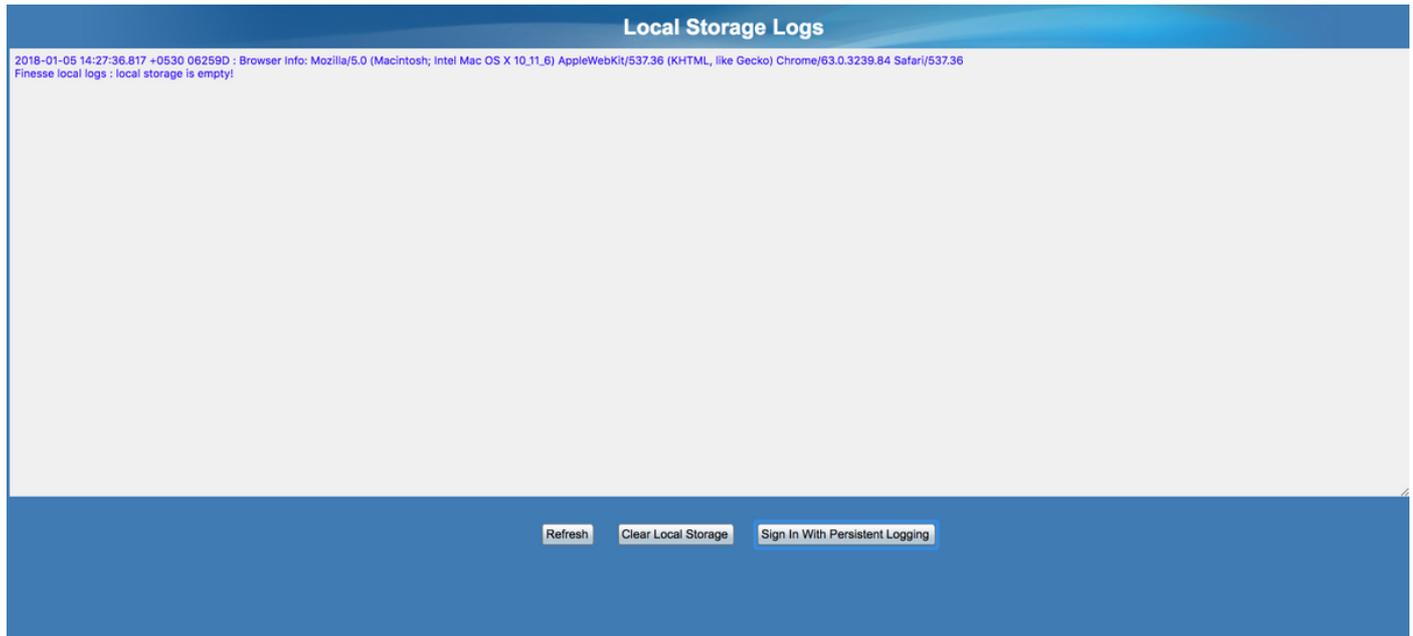
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Información de Background

Hay varias opciones para recoger los registros del cliente de la delicadeza de Cisco. Una de estas opciones es registro persistente. Éste es el procedimiento para fijar el registro de Persistent.

Paso 1. Abra la herramienta de la utilidad de los registros del almacenamiento local: <https://>

<FQDN>/desktop/locallog



Paso 2. Haga clic en el botón **ingresan con la registraci3n persistente**. Una pantalla de inicio de sesi3n est1 abierta con los lls de la consulta adicional de un par1metro de la cadena (el almacenamiento local del registro)

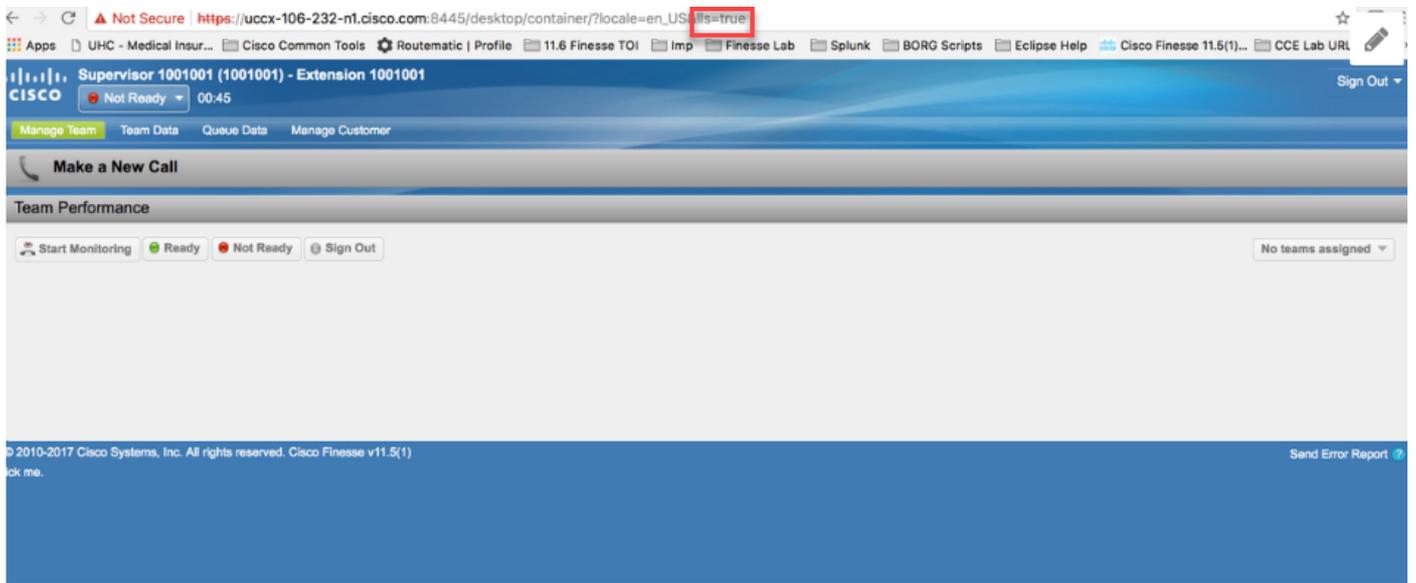
Cuando el agente ingresa, los registros del cliente se recogen en el almacenamiento local. Usted puede ver abre una sesi3n la misma p1gina que donde usted fija el registro persistente: <https://<FQDN>/desktop/locallog>. Sin embargo, un problema fue encontrado, que incluso despu3s se configura el registro de Persisten, los registros no muestran en la p1gina local <https://<FQDN>/desktop/locallog> del registro. Este problema se describe con m1s detalle en el registro persistente de la advertencia [CSCvf93030](#) no puede capturar los registros - la delicadeza 11.5(1) ES-2 hacia adelante.

Problema

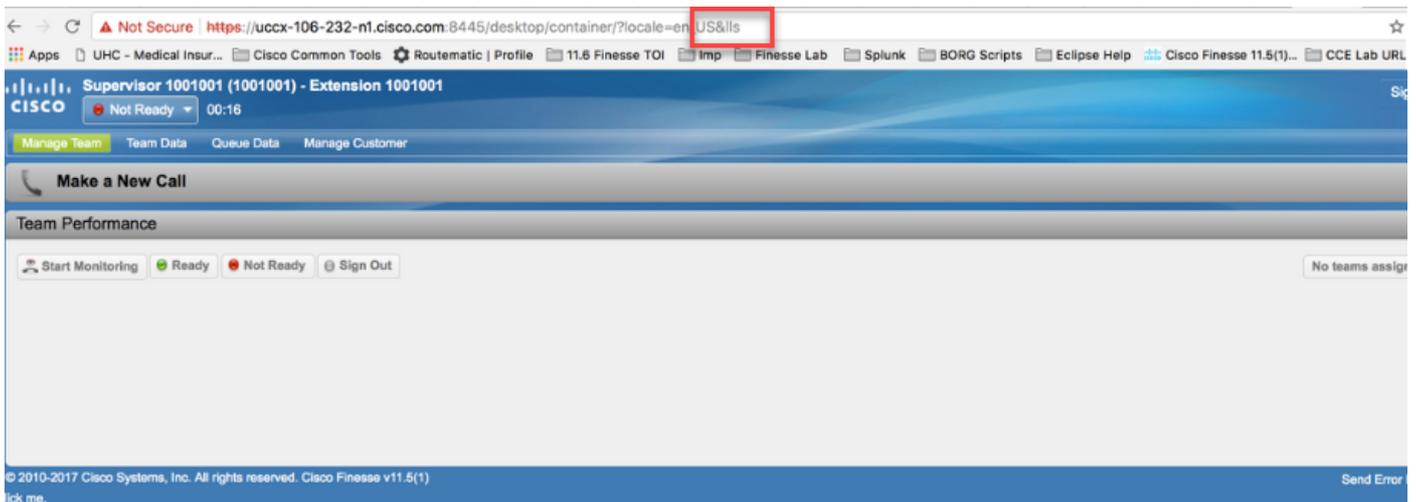
De acuerdo con la cadena de consulta pasajera (los lls), el **enableLocalLog** del indicador del almacenamiento local se fija para verdad. y se recogen los registros locales. Pero el m3todo `request.getQueryString ()` vuelve actualmente una cadena vac1a en vez de la cadena de consulta s1 mismo, esto es debido a los pares que falta del valor de la clave para los lls.

Soluci3n - Workaround

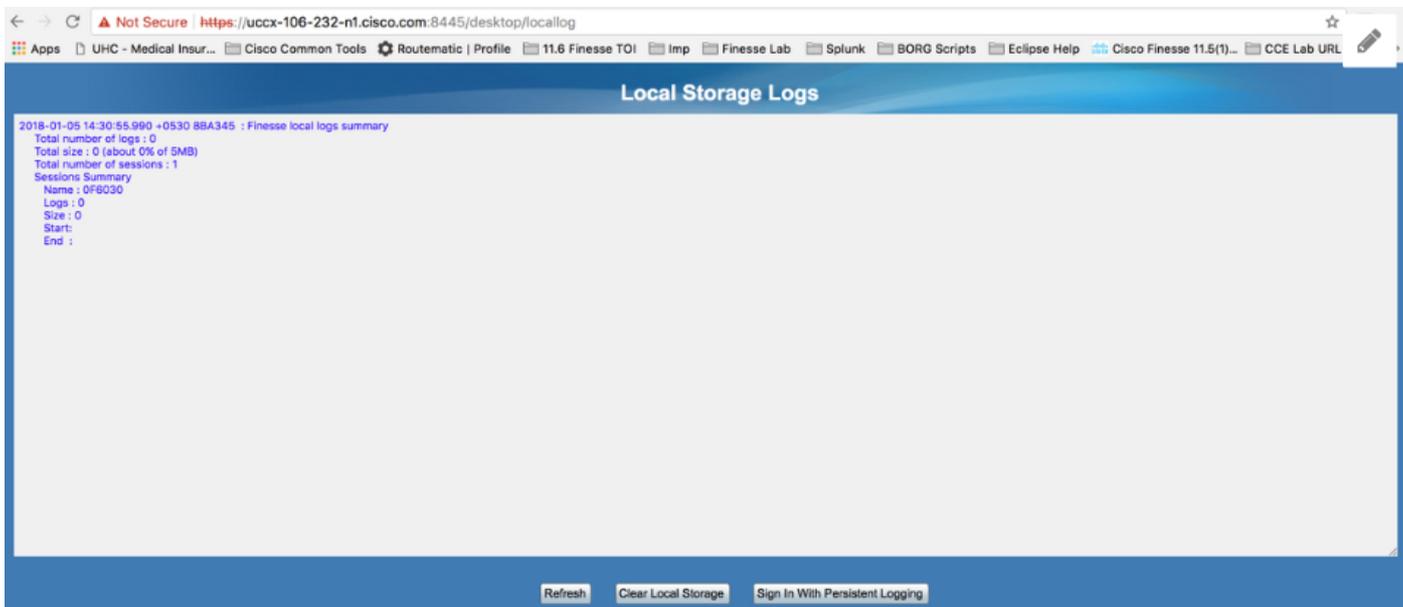
Una vez que el registro persistente es determinado y el agente ingresa, usted debe ver el **verdad del** valor agregado a los **lls del** par1metro.



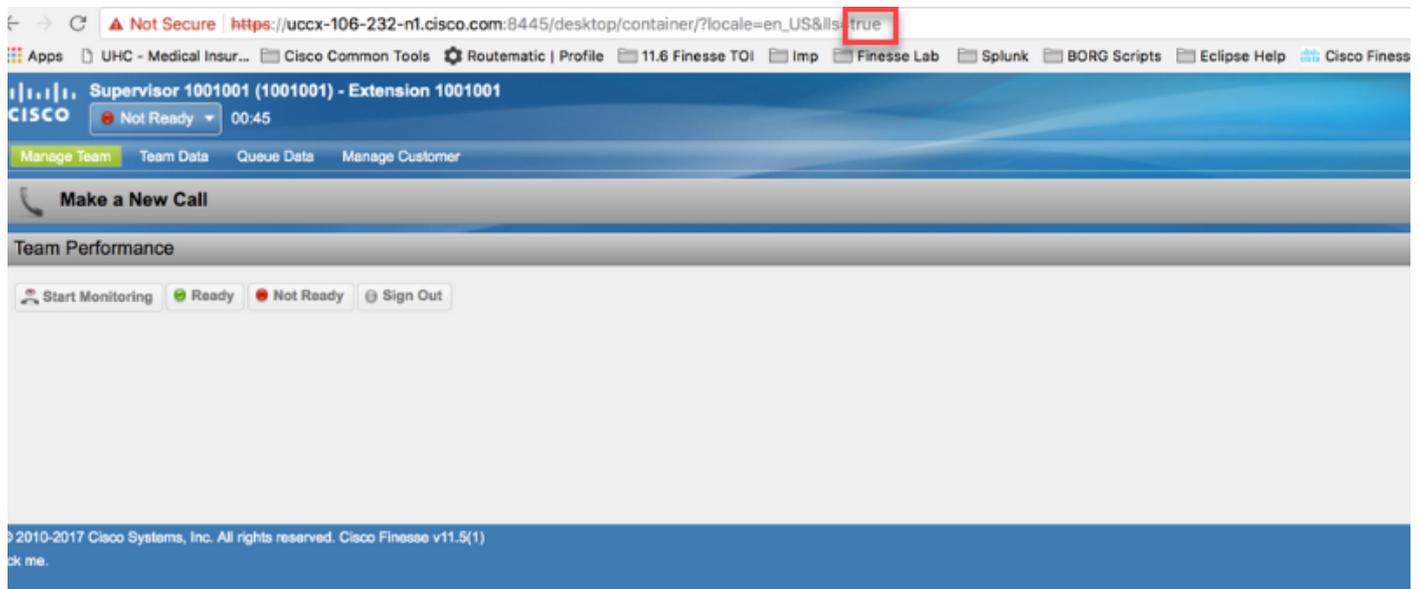
Quando el problema sucede, en el deskop del agente, usted ve que el valor del parámetro IIS es nulo: ¿http:// <FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&IIS



Y los registros locales no consiguen actualizados.



¿Como solución alternativa, asigne el valor verdad al parámetro ll en el URL del escritorio del agente [https:// <FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&lls=true](https://<FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&lls=true)



Usted ahora ve la información en el almacenamiento local [https:// <FQDN>/desktop/locallog](https://<FQDN>/desktop/locallog).

← → ↻ 🔒 Not Secure | https://uccx-106-232-n1.cisco.com:8445/desktop/locallog ☆

Apps UHC - Medical Insur... Cisco Common Tools Rouematic | 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

Copie el contenido en un archivo de texto y sávelo para compartirlo con un representante de Cisco.