

# Dépannez le problème se connectant persistant de bureau de Cisco Finesse

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Les informations de Background](#)

[Problème](#)

[Solution - Contournement](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner le problème se connectant persistant de Cisco Finesse

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

### [Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

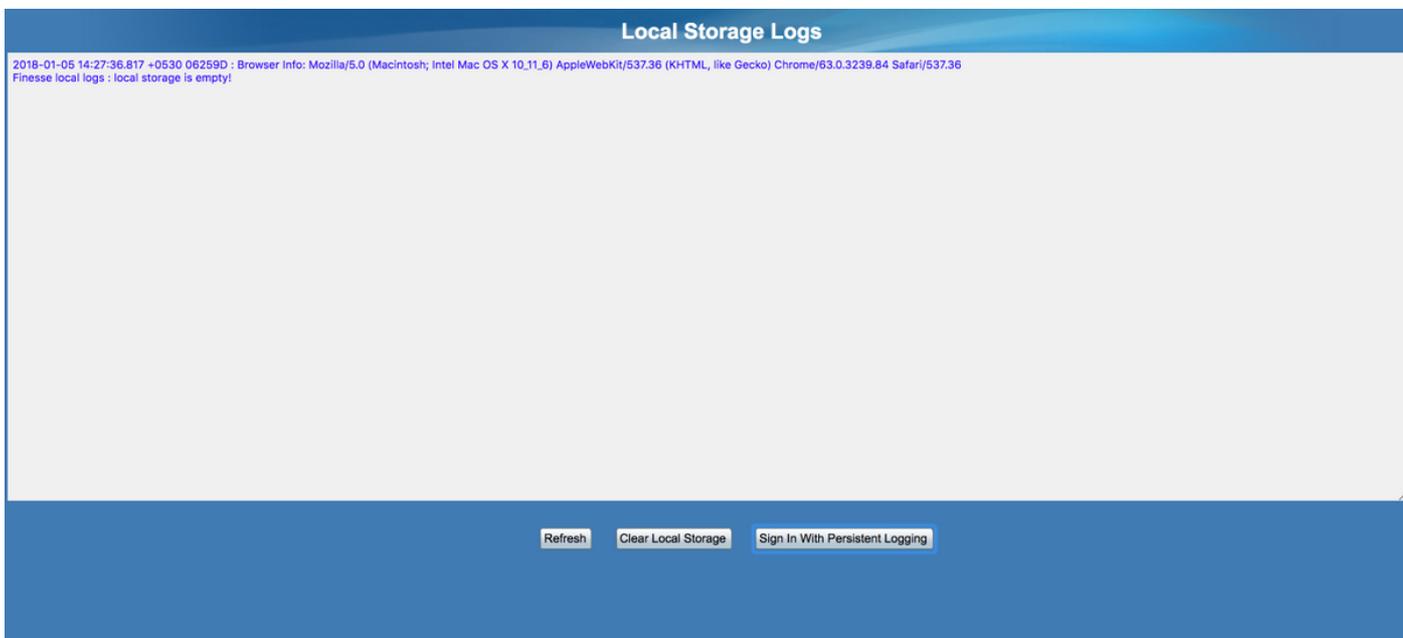
- Cisco Finesse 11.5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11.5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

## Les informations de Background

Il y a plusieurs options de collecter des logs de client de Cisco Finesse. Une de ces options est se connecter persistant. C'est la procédure pour placer se connecter de Persistent.

Étape 1. Ouvrez l'outil d'utilité de logs de mémoire locale : [https:// <FQDN>/desktop/locallog](https://<FQDN>/desktop/locallog)



Étape 2. Cliquez sur en fonction le bouton **se connectent avec se connecter persistant**. Un écran de connexion est ouvert avec les IIS supplémentaires d'un paramètre de chaîne de requête (la mémoire locale de log)

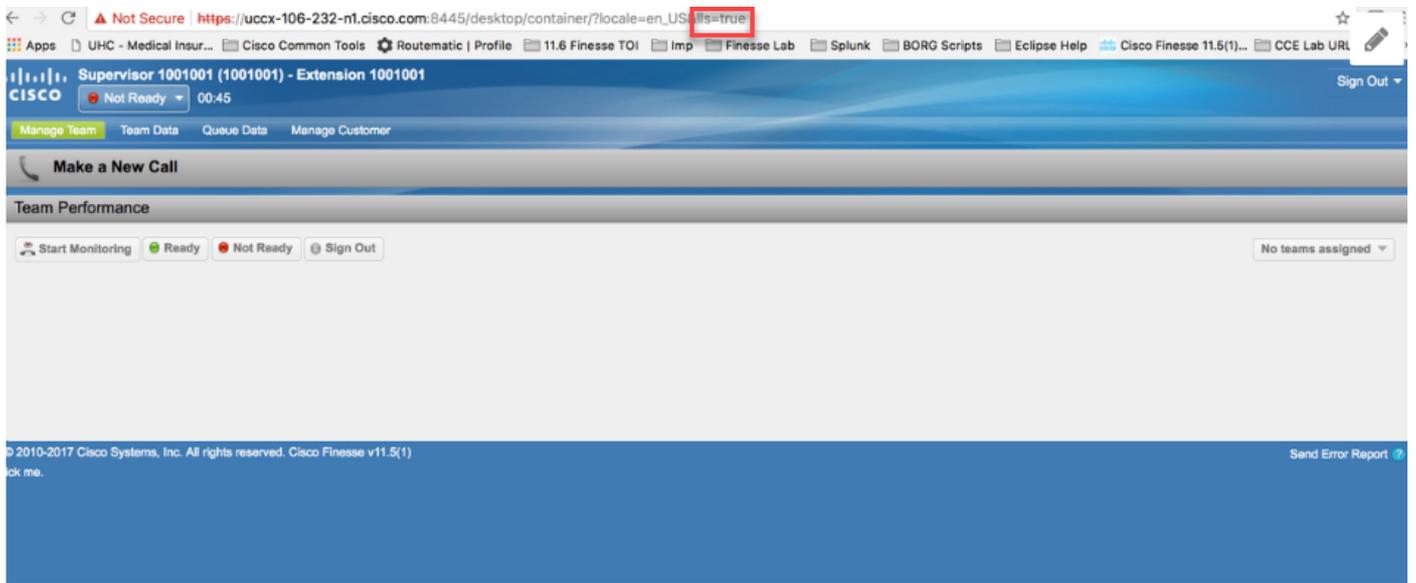
Quand l'agent se connecte, les logs de client sont collectés dans la mémoire locale. Vous pouvez visualiser les logins la même page qu'où vous placez se connecter persistant : **https://<FQDN>/desktop/locallog**. Cependant, une question a été trouvée, qui même après que se connecter de Persisten est configuré, les logs n'affichent pas dans la page locale **https://<FQDN>/desktop/locallog de log**. Ce problème est décrit avec plus de détail dans la mise en garde [CSCvf93030](#) se connecter que persistant ne capture pas des logs - la finesse 11.5(1) ES-2 en avant.

## Problème

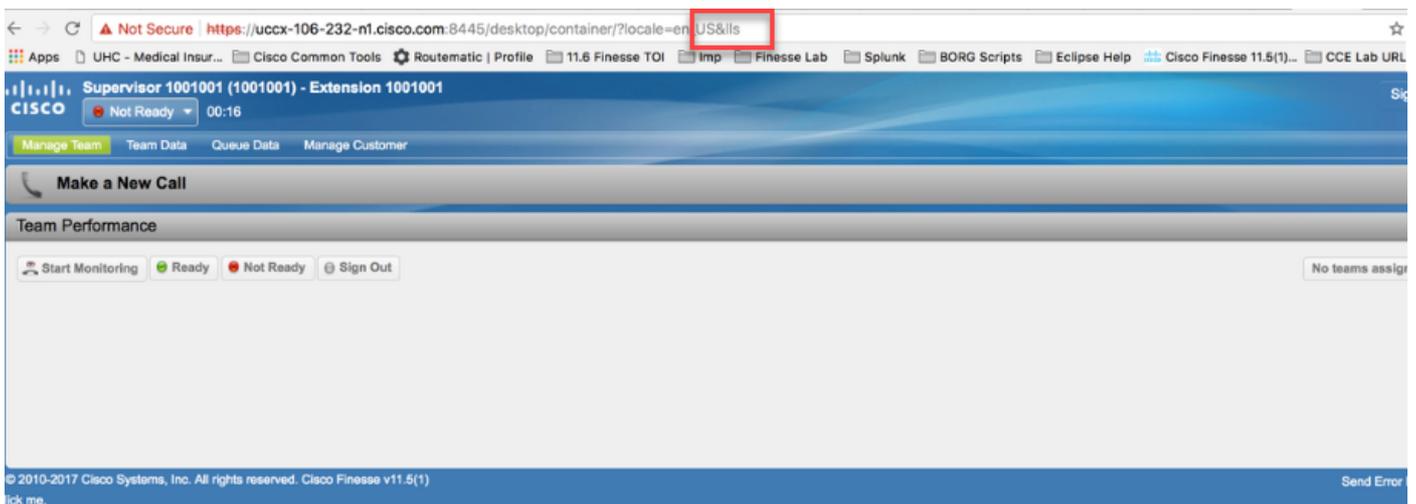
Basé sur la chaîne de requête passée (des IIS), l'**enableLocalLog** d'indicateur de mémoire locale est placé pour rectifier. et des logs locaux sont collectés. Mais actuellement la méthode `request.getQueryString ()` renvoie une chaîne vide au lieu de la chaîne de requête elle-même, ceci est due aux paires manquantes de clé-valeur pour des IIS.

## Solution - Contournement

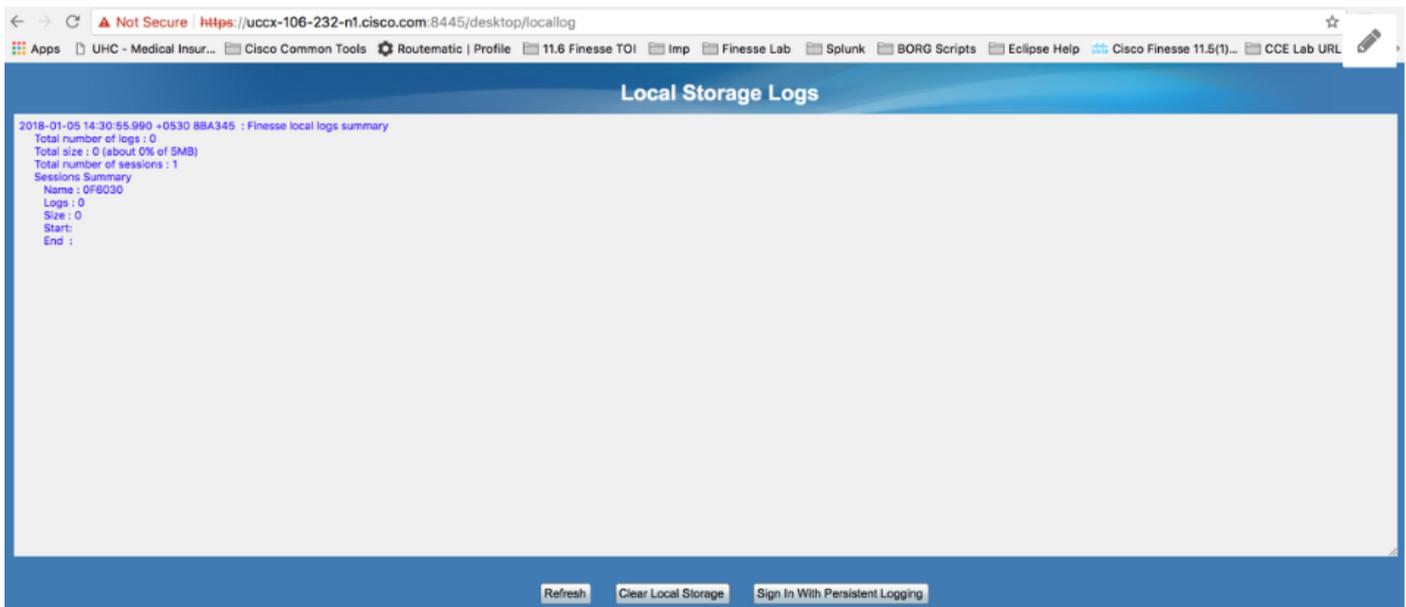
Une fois que se connecter persistant est réglé et l'agent se connecte, vous devriez voir le **vrai de** valeur ajouté aux **IIS de** paramètre.



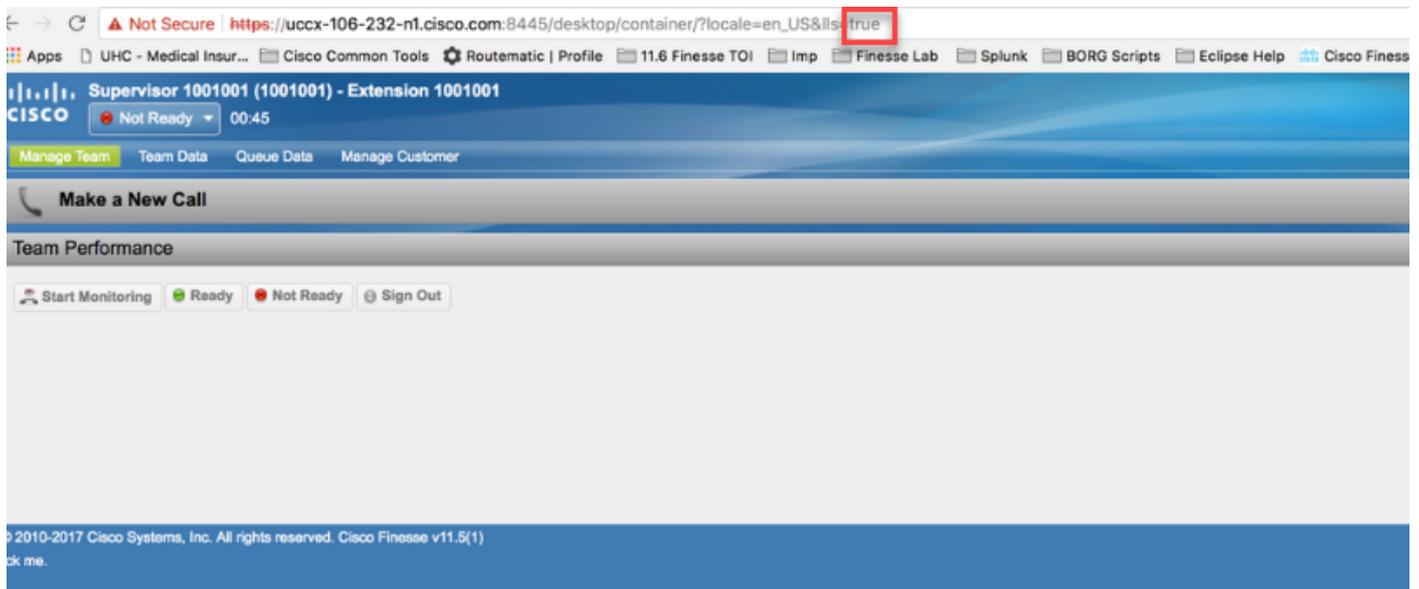
Quand le problème se produit, sur le le deskop d'agent, vous voyez que la valeur du paramètre IIS est nulle : [http:// <FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en\\_US&iis](http://<FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&iis)



Et les logs locaux n'obtiennent pas mis à jour.



Comme contournement, assignez la valeur vraie au paramètre IIs dans l'URL de l'Agent Desktop [https:// <FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en\\_US&IIs=true](https://<FinesseServerIP>/desktop/container/? locale=en_US&IIs=true)



Vous voyez maintenant les informations dans la mémoire locale [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 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-n1.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 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

Copiez le contenu dans un fichier texte et sauvegardez-le afin de le partager avec un représentant Cisco.