

# Comprendre les niveaux de suivi UCCX

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Gestion](#)

[Appels vocaux entrants](#)

[Appels vocaux sortants](#)

[Script UCCX](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[Rapports et base de données](#)

[Conversation/e-mail](#)

[Journaux SocialMiner](#)

---

## Introduction

Ce document fournit la liste des journaux pertinents ainsi que les niveaux de suivi pour certains des problèmes courants observés sur le terrain. Le but du document est de s'assurer que le lecteur est en mesure de recueillir le bon ensemble de journaux lorsque le problème se produit, de sorte que le temps de résolution est réduit et que le risque d'une cause profonde est augmenté.

## Gestion

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Installation et mise à niveau <ul style="list-style-type: none"><li>Nouvelle installation</li></ul>	system-history.log uccx-install.log nom_hôte_date- heure_installation.log	Niveau de journal par défaut	Installation et mise à niveau
Installation et mise à niveau <ul style="list-style-type: none"><li>Échec de version du commutateur</li><li>Échecs de mise à</li></ul>	system-history.log uccx-install.log nom_hôte_date- heure_installation.log	Niveau de journal par défaut	Installation et mise à niveau Base de données Cisco Unified CCX

niveau	Emplacement CLI : installation de la liste de fichiers *		
Sauvegarde et restauration DRF  <ul style="list-style-type: none"> <li>Échec de sauvegarde</li> <li>Échec de restauration</li> <li>Vérifier l'état ou la validité d'une sauvegarde</li> </ul>	Après chaque sauvegarde ou restauration, les journaux sont affichés sur DRFGUI pour référence immédiate  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog platform/drf/log/*	Niveau de journal par défaut	Cisco UCCX DRF, Cisco DRF Master et Cisco DRF local
Licences UCCX  <ul style="list-style-type: none"> <li>Échec d'installation de licence</li> <li>Vérification du package de licence</li> </ul>	MIVR  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog uccx/log/MIVR/*	LIB_LICENSE activé jusqu'à XDebug3	Moteur Cisco Unified CCX
	MADM  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog uccx/log/MADM/*		Administration de Cisco Unified CCX
	MCVD (si cluster de 2 noeuds)  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog uccx/log/MCVD/*		Démon de vue de cluster Cisco Unified CCX
Haute disponibilité  <ul style="list-style-type: none"> <li>Basculement UCCX</li> <li>mode Island</li> </ul>	MCVD	Niveau de journal par défaut	Démon de vue de cluster Cisco Unified CCX
	MIVR		Moteur Cisco Unified CCX

Problèmes de connexion à Application Administration	MADM	ADM_CFG : XDebug2  LIB_AXL : XDebug2	Administration de Cisco Unified CCX
Administration des applications Problèmes de configuration	MADM	ADM_CFD : XDebug2  LIB_CFG:XDebug2	Administration de Cisco Unified CCX
Problèmes de configuration des agents, CSQ ou équipes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échec affectation équipe</li> <li>• Échec de requalification</li> <li>• Configuration mise à jour non utilisée par le système</li> </ul>	MIVR	SS_RM : XDebug1  LIB_CFG : XDebug1  ICD_RTDM : XDebug1	Moteur Cisco Unified CCX
	MADM		Administration de Cisco Unified CCX
Problèmes liés au gestionnaire de fichiers : téléchargement d'invites, de documents, etc. depuis la page d'administration de l'application	MADM	ADM_CFD : XDebug2  LIB_DATABASE : XDebug2  FILE_MGR : XDebug2	Administration de Cisco Unified CCX
Problèmes liés à Command Line Interface	MCLI  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog uccx/log/MCLI/*  (OU)  Emplacement CLI : liste des fichiers activelog platform/cli/*	Niveau de journal par défaut	CLI Cisco Unified CCX / CLI Cisco ControlCenter / CLI de la plateforme IPT

## Appels vocaux entrants

Composant/problème	Fichiers	Niveaux de journal	Composant à sélectionner
--------------------	----------	--------------------	--------------------------

	journaux		dans RTMT
ICD de base <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abandons d'appels</li> <li>• Routage des appels vers une destination incorrecte</li> <li>• Échec de la fin des appels</li> </ul>	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1	Moteur Cisco Unified CCX
	JTAPI	Vérifier/Activer AVERTISSEMENT, INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Client JTAPI Cisco Unified CCX
	Journaux CTI (SDI & SDL) et CCM (SDI & SDL) à partir du noeud Call Manager correct qui possède les journaux pour l'appel spécifique qui a un problème	Détaillé	Responsable CTI Gestionnaire d'appels (connexion de RTMT au cluster CUCM)
Sous-système RmCm bloqué dans un état autre que IN_SERVICE	MIVR	SS_RMCM : XDebug4	Moteur UCCX
Appel bloqué en file d'attente	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 ICD_RTDM : XDebug1	Moteur UCCX
Agent bloqué dans un état quelconque	Journaux côté client Finesse Services Web Finesse Journaux du	Demander à l'agent de cliquer sur Envoyer le rapport d'erreurs	Cisco Finesse

	domaine		
	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : Xdebug1-4 SS_TEL : XDebug1 ICD_CTI : XDebug1	Moteur UCCX
Échec du transfert et de la conférence d'un appel ICD	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1 ICD_CTI : XDebug1	Moteur UCCX
	JTAPI	Vérifier/Activer AVERTISSEMENT, INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Client Cisco Unified JTAPI
Échecs d'appels Appels abandonnés Remarque : c'est le cas lorsque la raison des appels abandonnés doit être étudiée, pas seulement pour vérifier pourquoi vous voyez des appels abandonnés dans le rapport CUIC.	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1 SS_TEL : XDebug1	Moteur UCCX
	JTAPI	Vérifier/Activer AVERTISSEMENT, INFORMATIONNEL, DEBUG, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING	Client Cisco Unified JTAPI
Échec d'appel pendant l'exécution du script	MIVR	SS_CM : XDebug3	Moteur UCCX

		SS_TEL : XDebug3 ENG : XDebug5 STEP_ICD : XDebug4	
Erreurs d'appel impliquant une interaction de document VXML	MIVR	SS_CM : XDebug3 SS_TEL : XDebug3 ENG : XDebug5 STEP_ICD : XDebug4 SS_VB : XDebug5	Moteur UCCX Capture de paquets sur le serveur UCCX, capture du trafic entre UCCX et le serveur VXML
Problèmes liés aux médias avec l'appel. Exemple : son haché, invite altérée	MIVR	LIB_MEDIA : Débogage, Xdebug1	Moteur UCCX
	IPVMS	Sur l'interface de ligne de commande, exécutez la commande « show media streams count 5 sleep 5 trace » lorsque le problème se produit	Vous pouvez les consulter à l'aide de la commande suivante : "file view activelog /platform/log/mediainfo.txt"
	Périodiques	S/O	Syslog
Problèmes d'appel liés à ASR/TTS			

## Appels vocaux sortants

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Problèmes de numérotation de campagne sortante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels non composés comme prévu</li> <li>• Agents ne recevant pas les appels comme</li> </ul>	MIVR	SS_OB : Débogage, XDebug2  SS_RM : Débogage, XDebug1	Moteur UCCX

prévu			
Échec du téléchargement/de la modification de la liste de numérotation	MIVR	CFG_MGR : XDebug1	Moteur UCCX
L'agent voit des informations incorrectes	MIVR	ICD_CTI : Xdebug1	Moteur UCCX Journaux côté agent spécifiques à Finesse/CAD

## Script UCCX

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Problèmes de comportement d'UCCX Script Editor (pas lorsque vous travaillez en mode anonyme) qui implique une interaction avec le serveur UCCX	MIVR	Éditeur UCCX Unified CCX EDT : débogage Générique : débogage Si le problème est spécifique à une étape, définissez le niveau de débogage de cette étape sur Débogage	Moteur UCCX
		Moteur UCCX ENG : Débogage, XDebug1 EXPR_MGR : Débogage, XDebug1 Si le problème est spécifique à une étape, définissez le niveau de débogage de cette étape sur Débogage	
Problèmes d'exécution du script :  • Obtenir des informations sur la	MIVR	SS_CM : XDebug1 SS_RM : XDebug1	Moteur UCCX

logique d'exécution des scripts • Échecs d'exécution de script		SS_TEL : Débogage  ENG : XDebug1	
Échec de l'installation de Script Editor (problèmes côté client)			

## Agent Desktop

### Finesse

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Échec de connexion agent  Problèmes de changement d'état des agents	MIVR	SS_CM : Débogage, XDebug1  SS_RM : Mise à jour de XDebug4  Eng : Débogage  SS_TEL : Débogage, XDebug1  SS_RMCM : Débogage, XDebug1  ICD_CTI : Débogage, XDebug1	Moteur UCCX
	MADM	LIB_AXL : Débogage  REST_CLIENT : débogage  LIB_CFG : Débogage  ADM_CFG : Débogage	Administration de Cisco Unified CCX
	Cisco Finesse : journaux d'accès webservices/realm/openfire/localhost	Journalisation par défaut	Cisco Finesse
Problèmes de données en direct sur le bureau Finesse	Débugages SocketIO	Service, traitement des données, communication : débogage	E/S de socket Cisco Unified CCX

	MIVR	Pour la version 11.0 : SS_RM : Mise à jour de XDebug5 Pour 11.5 : SS_ROUTENQUEUE : jusqu'à XDebug5	Moteur UCCX
--	------	---	-------------

Pour tous les problèmes côté agent, tels que la perte de connectivité du client Finesse, collectez les journaux du client Finesse et utilisez également la journalisation locale, comme illustré ici :

### Cisco Agent Desktop (CAD/CSD)

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Problèmes côté client CAD : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échec d'installation et de mise à niveau</li> <li>• Problèmes de changement d'état des agents</li> <li>• Impossible de voir les informations correctes sur le bureau de l'agent</li> <li>• Autres erreurs à l'écran</li> </ul>	Journaux client à partir de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Ouvrez C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg Définissez les paramètres suivants : [Journal du programme] Taille=10 Mo Fichiers=10 Threshold=TRACE	Journaux à partir du PC de l'agent
Problèmes côté client CSD : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échec d'installation et</li> </ul>	Journaux client à partir de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Ouvrez C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg Définissez les paramètres suivants :	Journaux du PC du superviseur

de mise à niveau <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impossible de voir les informations correctes sur le bureau</li> <li>• Autres erreurs à l'écran</li> </ul>		[Journal du programme] Taille=10 Mo Fichiers=10 Threshold=TRACE	
Cisco Desktop Administrator (client lourd)	Journaux client à partir de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	Ouvrez C:\Program Files\Cisco\Desktop\config Administrator.cfg et SplkView.cfg Fichiers=10 Taille=10000000	Journaux à partir du PC de l'administrateur

Pour plus d'informations sur les journaux et les informations à collecter, reportez-vous à la section Fichiers et journaux de configuration :

[http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_8\\_5/trcm.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/trcm.pdf)

## Rapports et base de données

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveaux de journal	Composant à sélectionner dans RTMT
Problèmes liés à la base de données : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échec de réplication</li> <li>• Corruption de base de données UCCX</li> <li>• Message de démarrage de la base de données UCCX</li> </ul>	Journaux de base de données	Niveaux de journal par défaut	Base de données Cisco Unified CCX
Données manquantes dans les rapports historiques - Appels non écrits dans la base de	MIVR	CRA_HRDM : Débogage, XDebug1 ICD_CTI :	Moteur UCCX

données  - Données manquantes pendant quelques jours		Débogage, XDebug1  SS_RM : débogage, XDebug1  SS_CM : Débogage, XDebug1  SS_TEL : Débogage, XDebug1  SS_RMCM : Débogage, XDebug1	
Rapports en temps réel (celui de la page AppAdmin)	MIVR	CRA_HRDM : Débogage, XDebug1  ICD_CTI : Débogage, XDebug1  SS_RM : débogage, XDebug1  SS_CM : Débogage, XDebug1  SS_TEL : Débogage, XDebug1  SS_RMCM : Débogage, XDebug1	Moteur UCCX

## Conversation/e-mail

Composant/problème	Fichiers journaux	Niveau de consignation	Composant dans RTMT
Problèmes de messagerie/discussion	MIVR et MADM	MIVR : SS_CHAT et SS_ROUTEANDQUEUE vers Xdebugging MADM : UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM : Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS au niveau par défaut	Administration de Cisco Unified CCX/moteur Cisco Unified CCX

## Journaux SocialMiner

#	module	Rôle/Responsabilité	Modèle de fichier	Chemin/URL
---	--------	---------------------	-------------------	------------

1	Runtime SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de contacts sociaux depuis facebook/twitter/RSS, etc.</li> <li>• Exécution des filtres</li> <li>• Déclenchement des règles de notification (HTTP/XMPP/Email/CCE)</li> <li>• Interaction avec MR PG (CCE)</li> </ul>	CCBU-runtime.*.startup.log Error-runtime.*.startup.log	https://<Serveur SocialMiner>
2	API SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• API restantes</li> <li>• Modèles de réponse</li> <li>• Publication d'événements XMPP</li> </ul>	CCBU-ccpapi.*.startup.log Erreur-ccpapi.*.startup.log	https://<Serveur SocialMiner>
3	Applications publiques SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proxy public pour atteindre SocialMiner</li> <li>• Expose un ensemble restreint d'API de repos</li> <li>• Généralement utilisé par la conversation et le rappel</li> </ul>	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Erreur-ccppublicapps.*.startup.log	https://<Serveur SocialMiner>/webapp/logs/ccppublicapps/
4	Banque de données SocialMiner (Cassandra)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockage par contact</li> </ul>	ccp-ds-storage.startup.log	https://<Serveur SocialMiner>/storage/
5	Indexeur SocialMiner (Solr)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performances de recherche et de requête de contact</li> </ul>	ccp-ds-indexer.request.*.log	https://<Serveur SocialMiner>/indexer/
6	Serveur XMPP SocialMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• événement XMPP</li> <li>• Salons de discussion pour les contacts de discussion</li> </ul>	*.log	https://<Serveur SocialMiner>/server/
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir avec Informix DB</li> <li>• Gérer les configurations telles que les flux, les filtres, les notifications,</li> </ul>	CCBU-form.*.startup.log Formulaire d'erreur.*.startup.log	https://<Serveur SocialMiner>

		<p>les campagnes, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique des rapports pour CUIC</li> </ul>		
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diagraphie générale Tomcat</li> </ul>	*.log	https://<Serveur SocialMi
9	Cisco Tomcat (authentification par jeton)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations relatives à l'authentification de jeton - utilisées par le modèle de réponse de conversation</li> </ul>	localhost.*.log	https://<Serveur SocialMi
10	Instantané de santé du système SocialMiner	<p>Accessible via l'onglet Administration de SocialMiner &gt; Administration du système &gt; Journaux système &gt; Instantané de l'état du système</p>		<p>URL directe : http://&lt;socialminer&gt;/webapp/ccp/serviceability</p>

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.