

# UCCX トレース レベルに関するテクニカル ノート

## 目次

[はじめに](#)

[管理](#)

[インバウンド音声コール](#)

[アウトバウンド音声コール](#)

[UCCX スクリプト](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[レポートとデータベース](#)

[チャット/電子メール](#)

[SocialMiner ログ](#)

## 概要

このドキュメントでは、現場でよく発生する一般的な問題に関連するログのリストと、いくつかのトレース レベルを示します。このドキュメントの目的は、問題が発生した際に読者が正しいログを収集できるようにすることです。そうすることで、問題解決にかかる時間を短縮し、根本的な原因を特定する可能性が向上します。

## 管理

### コンポーネント/問題

インストールおよびアップグレード

- 新規インストール

インストールおよびアップグレード

- バージョン切り替えの失敗
- アップグレードの失敗

DRF のバックアップおよび復元

- バックアップ失敗
- 復元失敗
- バックアップのステータスまたは有効性を確認する

UCCX ライセンス

- ライセンスのインストールの失敗
- ライセンス パッケージの検証

system-history.log

uccx-install.log

hostname\_date-time

system-history.log

uccx-install.log

hostname\_date-time

CLI の場所 : **file list**

バックアップまたは

DRFGUI にログが表

CLI の場所 : **file list**

MIVR

CLI の場所 : **file list**

MADM

CLI の場所 : **file list**

MCVD ( 2 ノード ク

CLI の場所 : **file list**

ハイ アベイラビリティ	MCVD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UCCX フェールオーバー</li> <li>• アイランド モード</li> </ul>	MIVR
アプリケーション管理ログインの問題	MADM
アプリケーション管理設定の問題	MADM
エージェント、CSQ、またはチームの設定の問題	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• チーム割り当ての失敗</li> <li>• 再教育の失敗</li> <li>• 更新後の設定がシステムにより使用されていない</li> </ul>	MIVR
	MADM
ファイル マネージャに関連する問題： アプリケーション管理ページからのプロンプト、ドキュメントなどのアップロード	MADM
	MCLI
コマンドライン インターフェイス関連の問題	CLI の場所： <b>file list</b> (または) CLI の場所： <b>file list</b>

## インバウンド音声コール

### コンポーネント/問題

コア ICD	MIVR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• コールがドロップされる</li> <li>• 誤った宛先へのコール ルーティング</li> <li>• コール完了失敗</li> </ul>	JTAPI
RmCm サブシステムが IN_SERVICE 以外の状態でスタックする	問題が発生して Call Manager ノ CCM ( SDI & SD MIVR
キュー内にコールがスタックされる	MIVR
エージェントが何らかの状態でスタックする	Finesse クライ Finesse Webser レルム ログ
	MIVR

ICD コールの転送と電話会議の失敗 MIVR

JTAPI

コールの失敗  
放棄コール MIVR

注：この場合、CUIC レポートに放棄コールが示される理由を調べる他に、放棄コールの理由を調査します。

JTAPI

スクリプト実行中のコールの失敗 MIVR

VXML ドキュメントのインタラクションに関連するコールのエラー MIVR

コールでのメディアに関連する問題 例：とぎれとぎれの音声、不明な指示 MIVR

ASR/TTS に関連するコールの問題

IPVMS  
Syslog メッセージ

## アウトバウンド音声コール

コンポーネント/問題	ログファイル	ログレベル	R
アウトバウンド キャンペーン ダイアルの問題： <ul style="list-style-type: none"><li>• コールが想定どおりにダイアルアウトしない</li><li>• エージェントが想定どおりにコールを受信しない</li></ul>	MIVR	SS_OB : Debug、XDebug2 SS_RM : Debug、XDebug1	UC
ダイアル リストのアップロード/変更の失敗	MIVR	CFG_MGR : XDebug1	UC
エージェントに対して誤った情報が示される	MIVR	ICD_CTI : Xdebug1	UC Fin エ

## UCCX スクリプト

コンポーネント/問題	ログファイル	ログレベル
UCCX サーバとのインタラクションに関連する UCCX スクリプト エディタの動作の問題 ( Anonymous モードで動作している場合を除く )	MIVR	UCCX Unified CCX Editor EDT : デバッグ 一般的な使用例 : デバッグ ステップ特有の問題である場合は、 レベルを Debugging に設定する

UCCX Engine  
 ENG : Debugging、XDebug1  
 EXPR\_MGR : Debugging、XDebug1  
 ステップ特有の問題である場合は、  
 レベルを Debugging に設定する  
 SS\_CM : XDebug1  
 SS\_RM : XDebug1  
 SS\_TEL : デバッグ  
 ENG : XDebug1

スクリプトの実行に関する問題 :

- スクリプト実行ロジックに関する情報を入手する
- スクリプト実行の失敗

MIVR

スクリプト エディタのインストールの失敗 ( クライアント側の問題 )

## Agent Desktop

### Finesse

コンポーネント/問題	ログ ファイル	ログ レベル
		SS_CM : Debugging、XDebug1 SS_RM : XDebug4 まで Eng : デバッグ SS_TEL : Debugging、XDebug1 SS_RMCM : Debugging、XDebug1 ICD_CTI : Debugging、XDebug1 LIB_AXL : デバッグ REST_CLIENT : デバッグ LIB_CFG : デバッグ ADM_CFG : デバッグ
	MIVR	
エージェント ログインの失敗 エージェントの状態変更の問題		
	MADM	
	Cisco Finesse : webservices/realm/openfire/localhostaccess ログ	デフォルト ロギング
	SocketIO Debugs	サービス、データ処理、通信 デバッグ
Finesse Desktop でのライブ データの問題		11.0 : SS_RM : XDebug5 まで 11.5 : SS_ROUTENQUEUE : XDebug5 まで
	MIVR	

エージェント側のすべての問題 ( Finesse クライアントの接続が失われる問題など ) では、Finesse クライアント ログを収集し、次に示すようにローカル ロギングを使用します。

### Cisco Agent Desktop ( CAD/CSD )

コンポーネント/問題	ログ ファイル	ログ レベル
------------	---------	--------

CAD クライアント側の問題 :

- インストールとアップグレードの失敗
- エージェントの状態変更の問題
- エージェント デスクトップに正しい情報が表示されない
- 画面上でのその他のエラー

C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg  
開く  
次の設定を行います。  
[Program Log]  
Size=10MB  
Files=10  
Threshold=TRACE

CSD クライアント側の問題 :

- インストールとアップグレードの失敗
- デスクトップに正しい情報が表示されない
- 画面上でのその他のエラー

C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor  
を開く  
次の設定を行います。  
[Program Log]  
Size=10MB  
Files=10  
Threshold=TRACE

Cisco Desktop Administrator ( シック クライアント )

C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ Cisco Desktop Administrator Administrator.cfg と SplkView.cfg を開く  
Files=10  
Size=10000000

ログと収集する必要がある情報の詳細については、「設定ファイルとログ」で説明します。  
[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](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)

## レポートとデータベース

コンポーネント/問題	ログ ファイル	ログ レベル	RTMT で選択するコンポーネント
データベース関連の問題 : • 複製の失敗 • UCCX データベースの破損 • UCCX データベース起動メッセージ	データベースのログ	デフォルト ログ レベル	Cisco Unified CCX Database
履歴レポートでのデータの欠落 - コールがデータベースに書き込まれない - 数日間分のデータがない	MIVR	CRA_HRDM : Debugging、XDebug1 ICD_CTI : Debugging、XDebug1 SS_RM : Debugging、XDebug1 SS_CM : Debugging、XDebug1 SS_TEL : Debugging、XDebug1 SS_RMCM : Debugging、XDebug1 CRA_HRDM : Debugging、XDebug1 ICD_CTI : Debugging、XDebug1	UCCX Engine
リアルタイム レポート ( AppAdmin ページのレポート )	MIVR	Debugging、XDebug1	UCCX Engine

SS\_RM : Debuging、  
 XDebug1  
 SS\_CM : Debuging、  
 XDebug1  
 SS\_TEL :  
 Debuging、 XDebug1  
 SS\_RMCM :  
 Debuging、 XDebug1

## チャット/電子メール

コンポーネント/問題	ログ ファイル	ログ レベル	RTMT のコンポーネント
電子メール/チャットの問題	MIVR と MADM	MIVR : SS_CHAT および SS_ROUTEANDQUEUE ~ Xdebugging MADM : UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM : Runtime/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS ( デフォルトレベル )	Cisco Unified CCX Administration /Cisco Unified CCX エンジン

## SocialMiner ログ

## モジュール	役割/責任
1 SocialMiner Runtime	<ul style="list-style-type: none"> <li>facebook/twitter/RSS などからのソーシャル コンテンツの取得</li> <li>フィルタの実行</li> <li>通知ルールのトリガー ( HTTP/XMPP/Email/CCE )</li> <li>MR PG ( CCE ) とのインタラクション</li> <li>Rest API</li> </ul>
2 SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> <li>返信テンプレート</li> <li>XMPP イベントの公開</li> <li>SocialMiner にアクセスするための公開プロキシ</li> </ul>
3 SocialMiner Public Apps	<ul style="list-style-type: none"> <li>限られた REST API セットを公開する</li> <li>通常、チャットおよびコールバックで使用される</li> </ul>
4 SocialMiner データストア ( Cassandra )	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡先の保存</li> </ul>
5 SocialMiner インデクサ ( Solr )	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡先の検索とクエリのパフォーマンス</li> </ul>
6 SocialMiner XMPP Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>XMPP イベント処理</li> <li>チャット連絡先用のチャットルーム</li> <li>Informix DB とのインタラクション</li> </ul>
7 SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィード、フィルタ、通知、キャンペーンなどの設定の管理</li> <li>CUIC の履歴レポート レコード</li> </ul>
8 Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般 Tomcat ロギング</li> </ul>
9 Cisco Tomcat ( トークン認証 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>トークン認証に関連する詳細 : チャット応答テンプレートで使用される</li> </ul>
10 SocialMiner System Health Snapshot	SocialMiner の [Administration] タブ > [System Administration] > [System Logs] > [System Health Snapshot] からアクセスできる