

UCCX 추적 레벨에 대한 기술 노트

목차

[소개](#)

[관리](#)

[인바운드 음성 통화](#)

[아웃바운드 음성 통화](#)

[UCCX 스크립팅](#)

[Agent Desktop](#)

[Finesse](#)

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

[보고 및 데이터베이스](#)

[채팅/이메일](#)

[SocialMiner 로그](#)

소개

이 문서에서는 관련 로그 목록 및 필드에 나타나는 일반적인 문제 중 일부에 대한 추적 레벨을 제공합니다. 이 문서의 목적은 문제가 발생할 때 판독기가 올바른 로그 집합을 수집할 수 있는 위치에 있는지 확인하여 문제 해결 시간을 줄이고 근본 원인을 늘릴 수 있도록 하는 것입니다.

관리

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
설치 및 업그레이드 • 새로 설치	system-history.log uccx install.log hostname_date-time_install.log	기본 로그 레벨	설치 및 업그레이드
설치 및 업그레이드 • 스위치 버전 실패 • 업그레이드 실패	system-history.log uccx install.log hostname_date-time_install.log CLI 위치: 파일 목록 설치 *	기본 로그 레벨	설치 및 업그레이드 Cisco Unified CCX 데이터베이스
DRF 백업 및 복원 • 백업 실패 • 복원 실패 • 백업의 상태 또는 유효성 확인	각 백업 또는 복원 후 즉시 참조할 수 있도록 로그가 DRFGUI에 표시됩니다. CLI 위치: 파일 목록 활성 플랫폼 /drf/log/*	기본 로그 레벨	Cisco UCCX DRF 및 Cisco DRF Master 및 Cisco DRF 로컬
UCCX 라이선싱 • 라이선스 설치 실패	MIVR CLI 위치: 파일 목록 activelog ucx/log/MIVR/* MADM	LIB_LICENSE가 XDebug3까지 활성화됨	Cisco Unified CCX 엔진 Cisco Unified CCX 관리

		CLI 위치:파일 목록 activelog	
• 라이선스 패키지 확인		ucx/log/MDM/*	
		MCVD(2노드 클러스터인 경우) CLI 위치:파일 목록 activelog	Cisco Unified CCX Cluster View 데몬
		uccx/log/mcvd/*	
고가용성		MCVD	Cisco Unified CCX Cluster View 데몬
• UCCX 장애 조치			기본 로그 레벨
• 섬 모드		MIVR	Cisco Unified CCX 엔진
애플리케이션 관리 로그인 문제	MADM	ADM_CFG:XDebug2 LIB_AXL:XDebug2	Cisco Unified CCX 관리
애플리케이션 관리 구성 문제	MADM	ADM_CFG:XDebug2 LIB_CFG:XDebug2	Cisco Unified CCX 관리
상담원, CSQ 또는 팀의 컨피그레이션 문제	MIVR	SS_RM:XDebug1 LIB_CFG:XDebug1 ICD_RTDM:XDebug1	Cisco Unified CCX 엔진
• 팀 지정 실패			
• 재실행 실패			
• 업데이트된 구성이 시스템에서 사용되지 않습니다.	MADM		Cisco Unified CCX 관리
파일 관리자 관련 문제:애플리케이션 관리 페이지에서 프롬프트, 문서 등의 업로드	MADM	ADM_CFG:XDebug2 LIB_데이터베이스:XDebug2 파일_관리자:XDebug2	Cisco Unified CCX 관리
	MCLI	CLI 위치:파일 목록 activelog	
명령줄 인터페이스 관련 문제		ucx/log/MCLI/* (또는) CLI 위치:파일 목록 활성 플랫폼/cli/*	기본 로그 레벨 Cisco Unified CCX CLI/Cisco ControlCenter CLI/IPT 플랫폼 CLI

인바운드 음성 통화

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
코어 ICD	MIVR	ICD_CTI - Xdebug1 SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1	Cisco Unified CCX 엔진
• 통화 삭제		경고, 정보, 디버그, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING 확인	Cisco Unified CCX JTAPI 클라이언트
• 잘못된 대 상에 대한 통화 라우팅	JTAPI	/활성화	
• 통화 완료 실패	문제가 있는 특정 통화에 대한 로그가 있는 올바른 통화 관리	세부 정보	CTI 관리자 통화 관리자 (RTMT를 CUCM 클러스터에

		자 노드의 CTI(SDI & SDL) 및 CCM(SDI & SDL) 로그	연결)
RmCm 하위 시스템이 IN_SERVICE와 다른 상태로 고정됨	MIVR	SS_RMCM:XDebug4	UCCX 엔진
대기열에서 통화 보류	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1 전화(_T):XDebug1 ICD_RTDM:XDebug1	UCCX 엔진
상담원이 어떤 상태에서도 멈춤	Finesse 클라이언트 측 로그 Finesse 웹 서비스 영역 로그	상담원에게 오류 보고서 보내기를 클릭하도록 지시합니다.	Cisco Finesse
	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:Xdebug1-4 전화(_T):XDebug1 ICD_CTI:XDebug1	UCCX 엔진
	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1 전화(_T):XDebug1 ICD_CTI:XDebug1	UCCX 엔진
ICD 통화의 호 전환 및 전화회의 실패	JTAPI	경고, 정보, 디버그, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING 확인 /활성화	Cisco Unified JTAPI 클라이언트
통화 실패 취소된 통화 참고:이는 CUIC 보고서에 취소된 통화가 표시되는 이유 를 확인하기 위 한 것이 아니라 취소된 통화의 원인을 조사하 는 경우입니다.	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1 전화(_T):XDebug1	UCCX 엔진
	JTAPI	경고, 정보, 디버그, JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING 확인 /활성화	Cisco Unified JTAPI 클라이언트
스크립트 실행 중 호출 실패	MIVR	SS_CM:XDebug3 전화(_T):XDebug3 영어:XDebug5 STEP_ICD:XDebug4	UCCX 엔진
VXML 문서 상호 작용과 관련된 통화 오류	MIVR	SS_CM:XDebug3 전화(_T):XDebug3 영어:XDebug5 STEP_ICD:XDebug4 SS_VB:XDebug5	UCCX 엔진 UCCX 서버에서 패킷 캡처, UCCX와 VXML 서버 간 트래픽 캡처
통화 관련 미디어 관련 문제에	MIVR IPVMS	LIB_MEDIA:디버그, Xdebug1 문제가 발생하면 CLI에서	UCCX 엔진 다음 항목을 보려면 "file view

<p>:고르지 않은 오디오, 프롬프트가 늘어짐</p> <p>ASR/TTS 관련 통화 문제</p>	<p>Syslog 메시지</p>	<p>'show media streams count 5 activelog sleep 5 trace' 명령을 실행합니다.</p> <p>해당 없음</p>	<p>activelog /platform/log/mediainfo.txt"을 사용하십시오.</p> <p>Syslog</p>
---	-------------------	---	--

아웃바운드 음성 통화

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
아웃바운드 캠페인 전화 걸기 문제:			
<ul style="list-style-type: none"> 예상대로 전화를 받지 않은 통화 상담원이 예상대로 전화를 받지 않음 	MIVR	SS_OB:디버깅, XDebug2 SS_RM:디버깅, XDebug1	UCCX 엔진
전화 걸기 목록 업로드/수정 실패	MIVR	CFG_MGR:XDebug1	UCCX 엔진 UCCX 엔진
상담원이 잘못된 정보를 보고 있습니다.	MIVR	ICD_CTI:Xdebug1	Finesse/CAD별 에이전트 로그

UCCX 스크립팅

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
UCCX 스크립트 편집기 동작 문제(익명 모드에서 작업할 때는 아님) UCCX 서버와의 상호 작용이	MIVR	UCCX Unified CCX 편집기 EDT:디버깅 일반:디버깅 특정 단계에 문제가 있는 경우 해당 단계에 대한 디버그 수준을 디버깅으로 설정합니다 UCCX 엔진 영어:디버깅, XDebug1 EXPR_MGR:디버깅, XDebug1 특정 단계에 문제가 있는 경우 해당 단계에 대한 디버그 수준을 디버깅으로 설정합니다	UCCX 엔진
스크립트 실행 문제:			
<ul style="list-style-type: none"> 스크립트 실행 로직에 대한 정보 가져오기 스크립트 실행 실패 <p>스크립트 편집기 설치 실패(클라이언트 측 문제)</p>	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1 전화(_T):디버깅 영어:XDebug1	UCCX 엔진

Agent Desktop

Finesse

구성 요소 /문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
-----------	-------	-------	------------------

에이전트 로그인 실패	MIVR	SS_CM:디버깅, XDebug1 SS_RM:최대 XDebug4 영어:디버깅 전화(_T):디버깅, XDebug1 SS_RMCM:디버깅, XDebug1	UCCX 엔진
상담원 상태 변경 문제	MADM	ICD_CTI:디버깅, XDebug1 LIB_AXL:디버깅 REST_CLIENT:디버깅 LIB_CFG:디버깅 ADM_CFG:디버깅	Cisco Unified CCX 관리
Finesse Desktop의 라이브 데이터 issues	MIVR	Cisco Finesse:웹 서비스/영역 /openfire/localhostaccess 로그 SocketIO 디버그 기본 로깅 서비스, 데이터 처리, 통신 :디버그 11.0의 경우: SS_RM:최대 XDebug5 11.5의 경우: SS_ROUTENQUEUE:최대 XDebug5	Cisco Finesse Cisco Unified CCX 소켓 IO UCCX 엔진

Finesse 클라이언트 연결 끊김 같은 모든 에이전트 측 문제에 대해 Finesse 클라이언트 로그를 수집하고 여기에 표시된 대로 로컬 로깅을 사용합니다.

Cisco Agent Desktop(CAD/CSD)

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
CAD 클라이언트 측 문제:			
<ul style="list-style-type: none"> 설치 및 업그레이드 실패 상담원 상태 변경 문제 에이전트 데스크톱에서 올바른 정보를 볼 수 없습니다. 화면의 기타 오류 	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log의 클라이언트 로그	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Agent.cfg 열기 다음을 설정합니다. [프로그램 로그] 크기=10MB 파일=10 임계값=TRACE	상담원 PC의 로그
CSD 클라이언트 측 문제:			
<ul style="list-style-type: none"> 설치 및 업그레이드 실패 데스크톱에서 올바른 	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log의 클라이언트 로그	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Supervisor.cfg 열기 다음을 설정합니다. [프로그램 로그] 크기=10MB 파일=10	수퍼바이저 PC의 로그

정보를 볼 수 없습니다

임계값=TRACE

- 화면의 기타 오류

Cisco Desktop Administrator(클라이언트) C:\Program Files\Cisco\Desktop\log의 클라이언트 로그
 C:\Program Files\Cisco\Desktop\config 열기
 Administrator.cfg 및 SplkView.cfg 파일=10 크기=10000000
 관리자 PC의 로그

로그 및 수집해야 하는 정보에 대한 자세한 내용은 **Configuration Files and Logs** 섹션에서 확인할 수 있습니다.

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

보고 및 데이터베이스

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT에서 선택할 구성 요소
데이터베이스 관련 문제: <ul style="list-style-type: none"> • 복제 실패 • UCCX 데이터베이스 손상 • UCCX 데이터베이스 시작 메시지 	데이터베이스 로그	기본 로그 레벨	Cisco Unified CCX 데이터베이스
기록 보고서에 데이터가 없습니다. - 데이터베이스에 쓰지 않는 통화 - 며칠 동안 데이터 누락	MIVR	CRA_HRDM:디버깅, XDebug1 ICD_CTI:디버깅, XDebug1 SS_RM:디버깅, XDebug1 SS_CM:디버깅, XDebug1 전화(_T):디버깅, XDebug1 SS_RMCM:디버깅, XDebug1 CRA_HRDM:디버깅, XDebug1 ICD_CTI:디버깅, XDebug1	UCCX 엔진
실시간 보고(AppAdmin 페이지에 있는 보고서)	MIVR	SS_RM:디버깅, XDebug1 SS_CM:디버깅, XDebug1 전화(_T):디버깅, XDebug1 SS_RMCM:디버깅, XDebug1	UCCX 엔진

채팅/이메일

구성 요소/문제	로그 파일	로그 레벨	RTMT의 구성 요소
----------	-------	-------	-------------

이메일/채팅 문제	MIVR 및 MDM	MIVR:SS_CHAT 및 SS_ROUTEANDQUEUE-X 디버깅 MADM:UCCX_WEBSERVICESxdebug2 SM :기본 레벨의 런타임/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS	Cisco Unified CCX 관리/Cisco Unified CCX 엔진
-----------	------------	---	---

SocialMiner 로그

#	모듈	역할/책임	파일 패턴	경로/URL
1	SocialMiner 런타임	<ul style="list-style-type: none"> facebook/twitter/RSS 등에서 소셜 연락처 받기 실행 중인 필터 알림 규칙 트리거 (HTTP/XMPP/Email/CCE) MR PG(CCE)와의 상호 작용 기타 API 	CCBU 런타임.*.startup.log 오류 런타임.*.startup.log	https://<SocialMiner>
2	SocialMiner API	<ul style="list-style-type: none"> 회신 템플릿 XMPP 이벤트 게시 SocialMiner에 연결하기 위한 공용 대면 프록시 	CCBU-ccpapi.*.startup.log Error-ccpapi.*.startup.log	https://<SocialMiner>
3	SocialMiner 공용 앱	<ul style="list-style-type: none"> 제한된 REST API 집합을 표시합니다. 일반적으로 채팅 및 콜백에서 사용 	CCBU-ccppublicapps.*.startup.log Error-ccppublicapps.*.startup.log	https://<SocialMiner>
4	SocialMiner 데이터 저장소(Cassandra)	<ul style="list-style-type: none"> 연락처 스토리지 	ccp-ds-storage.startup.log	https://<SocialMiner>
5	SocialMiner 인덱서 (솔루션)	<ul style="list-style-type: none"> 연락처 검색 및 쿼리 성능 	ccp-ds-indexer.request.*.log	https://<SocialMiner>
6	SocialMiner XMPP 서버	<ul style="list-style-type: none"> XMPP 이벤트 채팅 연결을 위한 채팅방 Informix DB와 상호 작용 	*.log	https://<SocialMiner>
7	SocialMiner ORM	<ul style="list-style-type: none"> 피드, 필터, 알림, 캠페인 등의 컨피그레이션 관리 CUIC에 대한 기록 보고 레코드 	CCBU-orm.*.startup.log Error-orm.*.startup.log	https://<SocialMiner>
8	Cisco Tomcat	<ul style="list-style-type: none"> 일반 Tomcat 로깅 	*.log	https://<SocialMiner>
9	Cisco Tomcat(토큰 인증)	<ul style="list-style-type: none"> 토큰 인증 관련 세부 정보 - 채팅 회신 템플릿에서 사용 	localhost*.log	https://<SocialMiner>
10	SocialMiner 시스템 상태 스냅샷	<p>SocialMiner의 Administration(관리) 탭 > System Administration(시스템 관리) > System Logs(시스템 로그) > System Health Snapshot(시스템 상태 스냅샷)을 통해 액세스할 수 있습니다.</p>		직접 URL:http://<SocialMiner>/webapp/ccp/s