

# 排除Cisco Finesse案頭永續性日誌記錄問題

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案 — 解決方法](#)

## 簡介

本文檔介紹如何對Cisco Finesse永久日誌記錄問題進行故障排除

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- Cisco Finesse 11.5
- 整合客服中心企業版(UCCE)11.5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

有多個選項可用於收集Cisco Finesse客戶端日誌。其中一個選項是持續日誌記錄。這是設定持續日誌記錄的過程。

步驟1.開啟本地儲存日誌可維護性工具:<https://<FQDN>/desktop/locallog>



步驟2. 按一下**Sign in with Persistent Logging**按鈕。開啟一個登入螢幕，其中包含額外的查詢字串引數lls (本地日誌儲存)

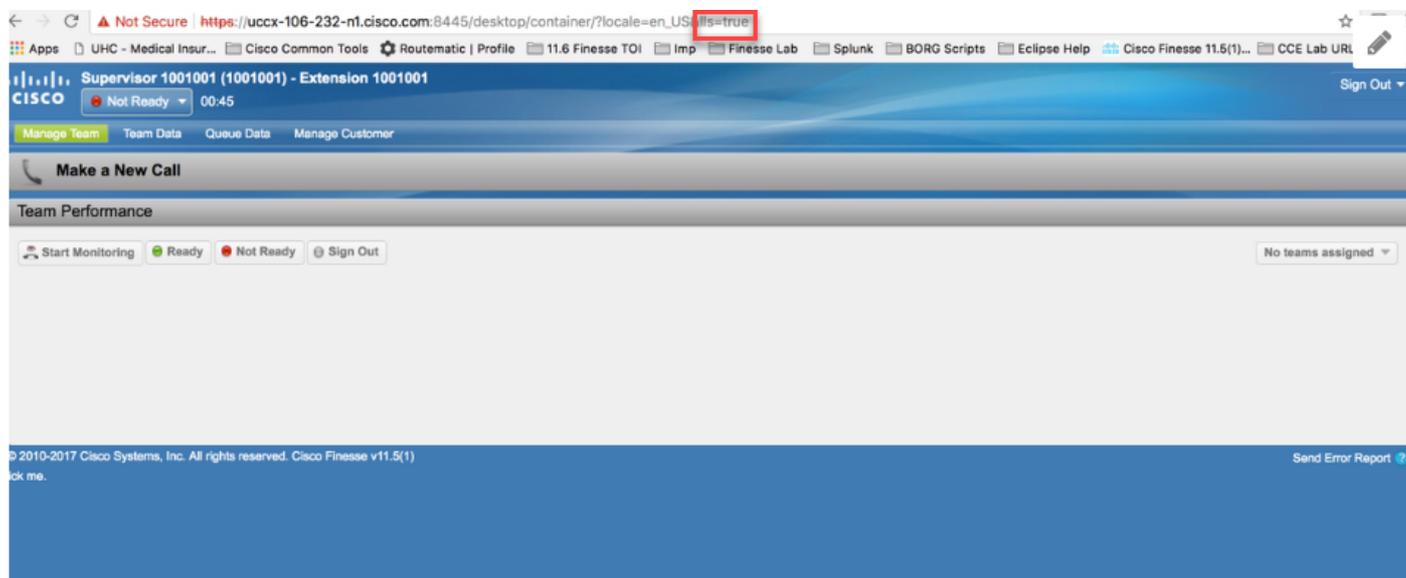
當代理登入時，客戶端日誌將在本地儲存中收集。您可以在設定永久日誌記錄的同一頁中檢視日誌：<https://<FQDN>/desktop/locallog>。但是，發現了一個問題，即即使在配置了「永久日誌記錄」之後，日誌也不會顯示在本地日誌頁面<https://<FQDN>/desktop/locallog>中。此問題在[CSCvf](#)的警告中有更詳細的說明93030 永久日誌記錄無法捕獲日誌 — Finesse 11.5(1)ES-2升級。

## 問題

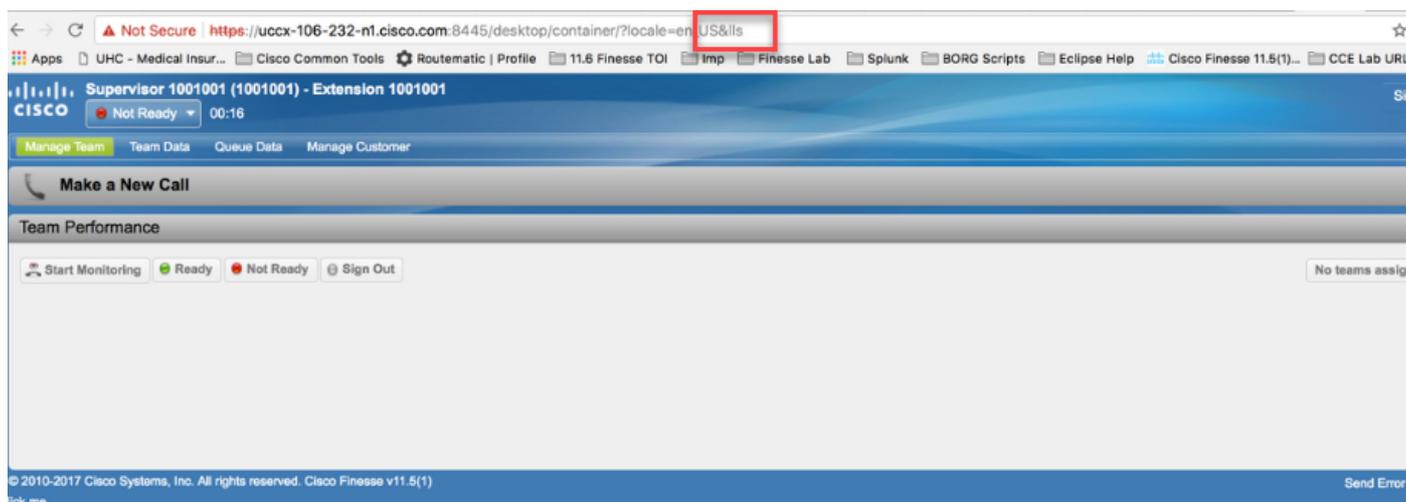
基於傳遞的查詢字串(lls)，本地儲存標誌enableLocalLog設定為true。並收集本地日誌。但是，當前request.getQueryString()方法返回空字串而不是查詢字串本身，這是因為缺少lls的key-value對。

## 解決方案 — 解決方法

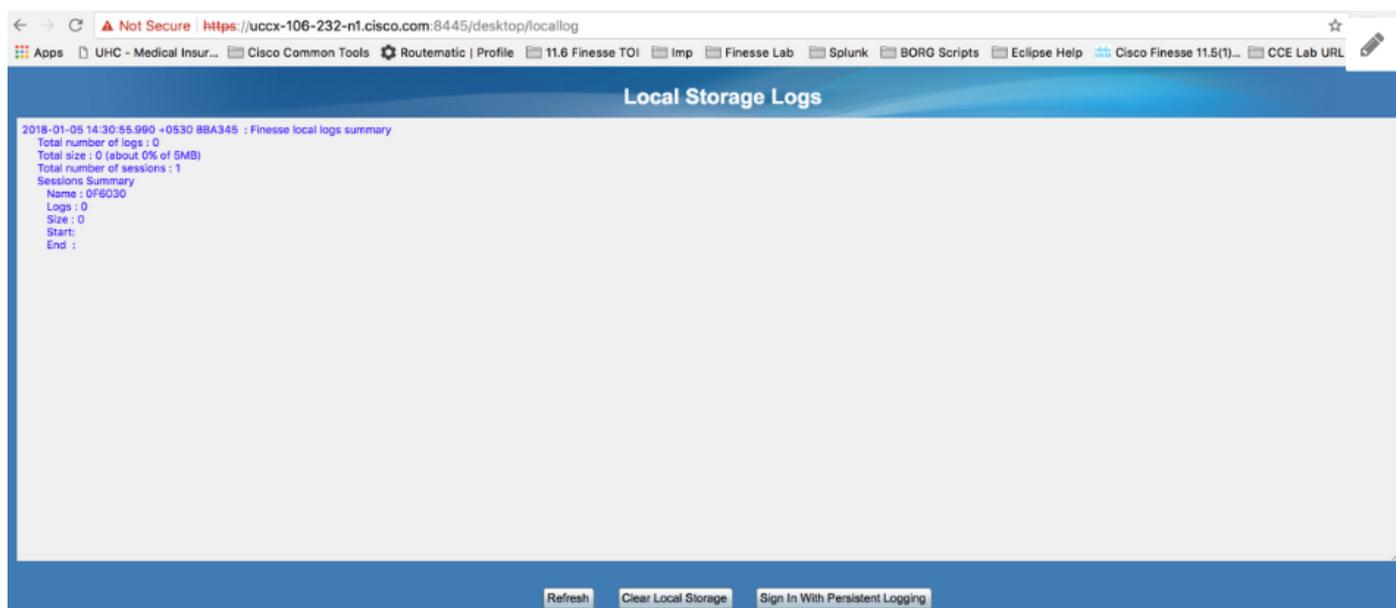
在設定了「永久記錄」且代理登入後，您應該會看到True值已新增到引數lls。



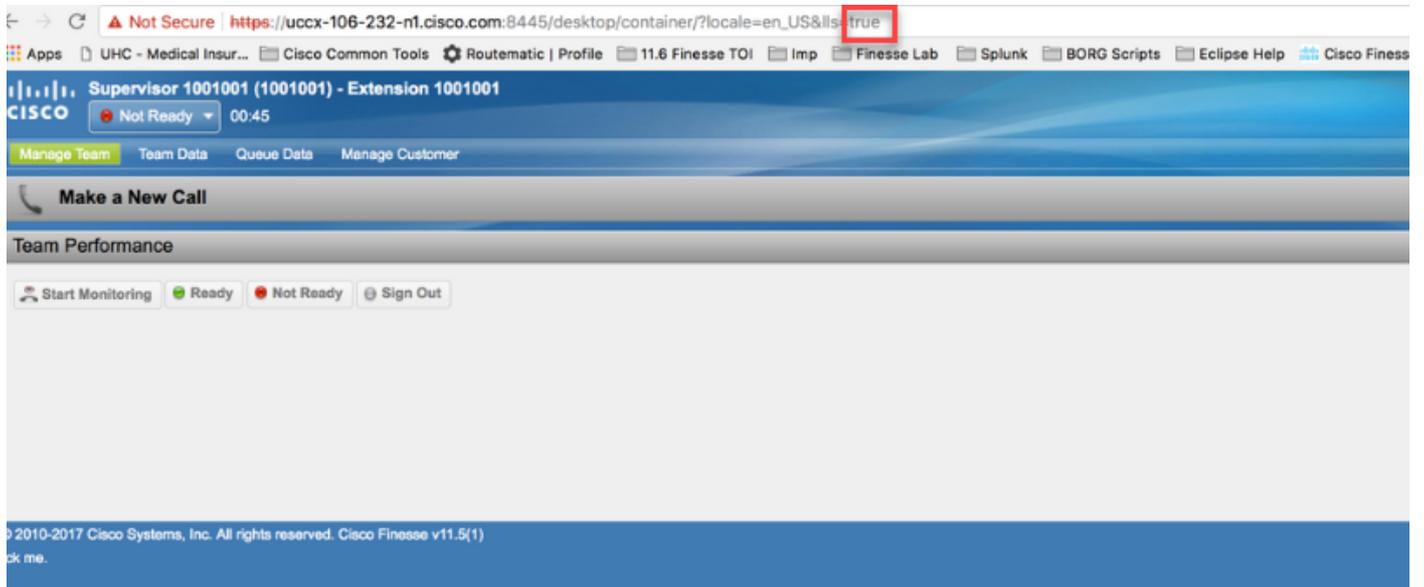
出現問題時，在代理程式案頭上，您會看到IIS引數的值為空：  
[http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en\\_US&lls](http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&lls)



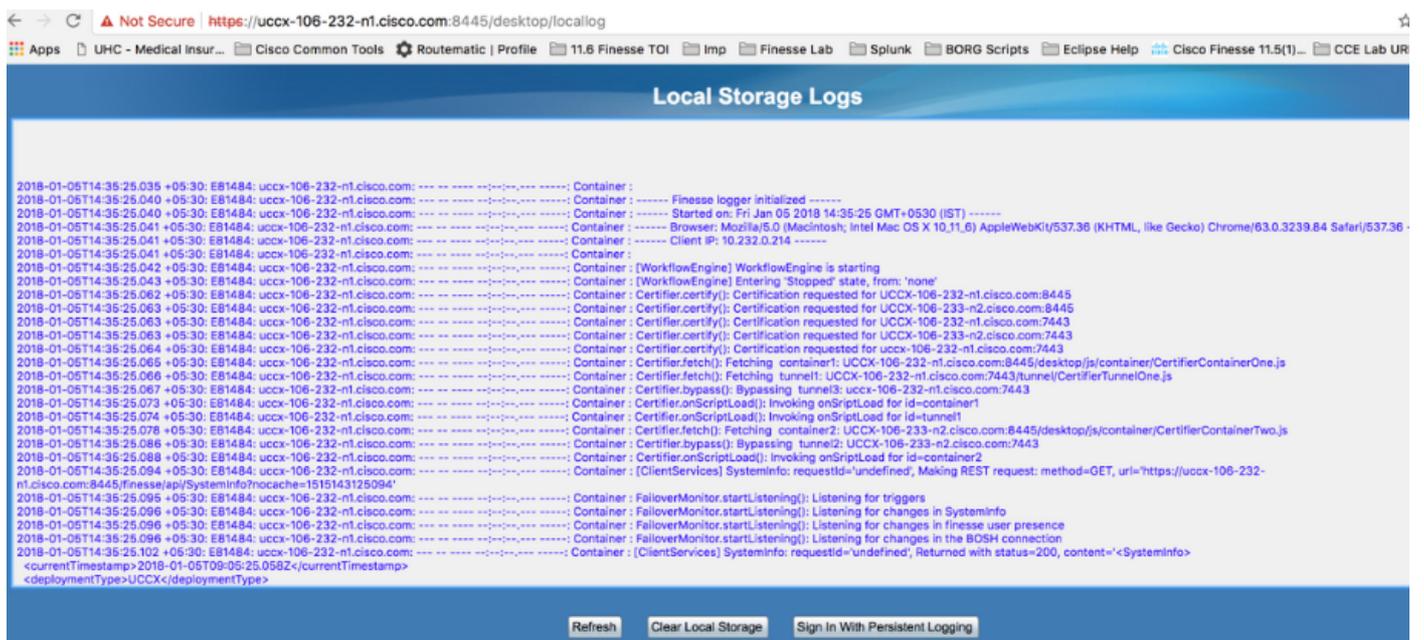
本地日誌不會更新。



作為解決方法，請將值true指定給agent desktop  
[https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en\\_US&lls=true](https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&lls=true)的url中的引數lls



現在，您可以在本地儲存<https://<FQDN>/desktop/locallog>中看到資訊。



將內容複製到文字檔並儲存，以便與思科代表共用。