

# 有關UCCX跟蹤級別的技术說明

## 目錄

[簡介](#)

[管理](#)

[入站語音呼叫](#)

[出站語音呼叫](#)

[UCCX指令碼](#)

[座席案頭](#)

[Finesse](#)

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

[報告和資料庫](#)

[聊天/電子郵件](#)

[SocialMiner日誌](#)

## 簡介

本文檔提供了相關日誌的清單以及針對該欄位中出現的一些常見問題的跟蹤級別。本文檔的目的是確保讀者能夠在問題發生時收集正確的日誌集，以便縮短解決時間，增加出現根本原因的可能性。

## 管理

元件/問題	日誌檔案
安裝和升級技術筆記 <ul style="list-style-type: none"><li>• 全新安裝</li></ul>	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log
安裝和升級技術筆記 <ul style="list-style-type: none"><li>• 交換機版本故障</li><li>• 升級失敗</li></ul>	system-history.log uccx-install.log hostname_date-time_install.log CLI位置： <b>檔案清單安裝*</b>
DRF備份和還原 <ul style="list-style-type: none"><li>• 備份失敗</li><li>• 恢復失敗</li><li>• 檢查備份的狀態或有效性</li></ul>	每次備份或還原後，日誌會顯示在DRFGUI。 CLI位置： <b>file list activelog platform/drf/log/*</b>
UCCX許可 <ul style="list-style-type: none"><li>• 許可證安裝失敗</li><li>• 許可證包驗證</li></ul>	MIVR CLI位置： <b>檔案清單活動日誌uccx/log/MIVR</b> MADM CLI位置： <b>檔案清單活動日誌uccx/log/MADM</b>
高可用性 <ul style="list-style-type: none"><li>• UCCX故障切換</li><li>• 島模式</li></ul>	MCVD ( 如果為2節點群集 ) CLI位置： <b>檔案清單活動日誌uccx/log/MCVD</b>  MCVD  MIVR

應用程式管理登入問題 MADM

應用程式管理配置問題 MADM

代理、CSQ或團隊的配置問題 MIVR

- 團隊分配失敗
- 重新排序失敗
- 系統未使用更新的配置 MADM

檔案管理器相關問題：從應用程式管理頁面上載提示、文檔等 MADM

命令列介面相關問題 MCLI  
CLI位置：檔案清單活動日誌uccx/log/MCLI/  
(或)  
CLI位置：檔案清單active log platform/cli/\*

## 入站語音呼叫

### 元件/問題

核心ICD

- 呼叫丟棄
- 呼叫路由到錯誤的目標
- 呼叫完成失敗

RmCm子系統停滯在IN\_SERVICE以外的狀態

呼叫停滯在隊列中

座席停滯在任何狀態

ICD呼叫的轉接和會議故障

呼叫失敗

已放棄的呼叫

注意：這是需要調查已放棄呼叫的原因的情況，而不僅僅是檢查您在CUIC報告中看到已放棄呼叫的原因。

執行指令碼期間呼叫失敗

涉及VXML文檔互動的呼叫錯誤

與呼叫相關的介質問題。範例：音訊斷斷續續，提示被亂碼

與ASR/TTS相關的呼叫問題

## 出站語音呼叫

元件/問題	日誌檔案	日誌級別	RTMT中要選擇的元
出站活動撥號問題： <ul style="list-style-type: none"><li>未按預期撥出呼叫</li><li>座席未按預期接收呼叫</li></ul>	MIVR	SS_OB:調試，XDebug2 SS_RM:調試，XDebug1	UCCX引擎
撥號清單上傳/修改失敗	MIVR	CFG_MGR:XDebug1	UCCX引擎
座席看到錯誤資訊	MIVR	ICD_CTI:Xdebug1	UCCX引擎 Finesse/CAD特定座席站

## UCCX指令碼

元件/問題	日誌檔案	日誌級
UCCX指令碼編輯器行為問題 (在匿名模式下工作時除外) 涉及與UCCX伺服器互動	MIVR	UCCX Unified CCX編輯器 EDT:調試 一般：調試 如果問題特定於某個步驟，請將該步 UCCX引擎 英語：調試，XDebug1 EXPR_MGR:調試，XDebug1 如果問題特定於某個步驟，請將該步
指令碼執行問題： <ul style="list-style-type: none"><li>獲取有關指令碼執行邏輯的資訊</li><li>指令碼執行失敗</li></ul> 指令碼編輯器安裝失敗 (客戶端問題)	MIVR	SS_CM:XDebug1 SS_RM:XDebug1 SS_電話：調試 英語：XDebug1

## 座席案頭

### Finesse

元件/問題	日誌檔案	日誌級
代理登入失敗 座席狀態更改問題	MIVR	SS_CM:調試， SS_RM:最多XD 英語：調試

SS\_電話：調試  
 SS\_RMCM:調試  
 ICD\_CTI:調試，  
 LIB\_AXL:調試  
 REST\_CLIENT:  
 LIB\_CFG:調試  
 ADM\_CFG:調試  
 預設日誌記錄  
 服務、資料處理  
 對於11.0:  
 SS\_RM:最多XD  
 對於11.5:  
 SS\_ROUTENQU

MADM

Cisco

Finesse:webservices/realms/openfire/localhostaccess日誌

SocketIO調試

Finesse案頭上的即時資料問題

MIVR

對於所有代理端問題（如Finesse客戶端失去連線），收集Finesse客戶端日誌並使用本地日誌記錄，如下所示：

## Cisco Agent Desktop(CAD/CSD)

元件/問題	日誌檔案	日誌級別
CAD客戶端問題：		開啟C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Age
<ul style="list-style-type: none"> <li>安裝和升級失敗</li> <li>座席狀態更改問題</li> <li>無法在Agent案頭上看到正確的資訊</li> <li>螢幕上的其他錯誤</li> </ul>	來自C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客戶端日誌	設定以下內容： [程式日誌] 大小= 10MB Files=10 Threshold=TRACE
CSD客戶端問題：		開啟C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Sup
<ul style="list-style-type: none"> <li>安裝和升級失敗</li> <li>無法在案頭上看到正確的資訊</li> <li>螢幕上的其他錯誤</li> </ul>	來自C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客戶端日誌	設定以下內容： [程式日誌] 大小= 10MB Files=10 Threshold=TRACE
Cisco Desktop Administrator ( 胖客戶端 )	來自C:\Program Files\Cisco\Desktop\log的客戶端日誌	開啟C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Administrator.cfg和SplkView.cfg Files=10 Size=10000000

有關日誌和需要收集資訊的詳細資訊可在配置檔案和日誌部分中找到

：[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)

## 報告和資料庫

元件/問題

日誌檔案

日誌級別

RTMT中要選擇的元

資料庫相關問題：

- 複製失敗
- UCCX資料庫損壞
- UCCX資料庫啟動消息

資料庫日誌 預設日誌級別

Cisco Unified CCX資

缺少資料的歷史報表  
— 未寫入資料庫的呼叫  
— 資料丟失幾天

MIVR

- CRA\_HRDM:調試, XDebug1
- ICD\_CTI:調試, XDebug1
- SS\_RM:調試, XDebug1
- SS\_CM:調試, XDebug1
- SS\_電話:調試, XDebug1
- SS\_RMCM:調試, XDebug1
- CRA\_HRDM:調試, XDebug1
- ICD\_CTI:調試, XDebug1
- SS\_RM:調試, XDebug1
- SS\_CM:調試, XDebug1
- SS\_電話:調試, XDebug1
- SS\_RMCM:調試, XDebug1

UCCX引擎

即時報告 ( AppAdmin頁面上的即時報告 ) MIVR

UCCX引擎

## 聊天/電子郵件

元件/問題

日誌檔案

日誌級別

RTMT中的元件

電子郵件/聊天問題

MIVR和MADM

MIVR:SS\_CHAT和SS\_ROUTEANDQUEUE到 Xdebugging  
MADM:UCCX\_WEBSERVICESxdebug2 SM :預設級別的運行時/CCPAPI/CCPPUBLICAPPS

Cisco Unified CCX管理/Cisco Unified CCX引擎

## SocialMiner日誌

# 模組

角色/職責

檔案模式

1 SocialMiner運行時

- 從facebook/twitter/RSS等獲取社交聯絡人
- 運行篩選器
- 觸發通知規則(HTTP/XMPP/Email/CCE)
- 與MR PG(CCE)的互動
- Rest API

CCBU-runtim  
Error-runtime

2 SocialMiner API

- 回覆模板
- XMPP事件發佈
- SocialMiner將面向公眾

CCBU-ccpap  
錯誤 — cpap

3 SocialMiner公共應用程式

- 顯示受限制的Rest API集
- 通常由聊天和回叫使用

CCBU-ccppu  
錯誤 —  
ccppublicapp

4 SocialMiner Datastore(Cassandra)

- 聯絡人儲存

ccp-ds-stora

5 SocialMiner Indexer(Solr)

- 聯絡人搜尋和查詢效能

ccp-ds-index

6 SocialMiner XMPP伺服器

- XMPP事件
- 聊天室聊天聯絡人
- 與Informix DB互動

\*.log

7 SocialMiner ORM

- 管理源、過濾器、通知、活動等配置
- CUIC的歷史報告記錄

CCBU-orm.\*  
Error-orm.\*.s

8 Cisco Tomcat

- 常規Tomcat日誌記錄

\*.log

9 Cisco Tomcat ( 權杖驗證 )

- 與令牌身份驗證相關的詳細資訊 — 由聊天回覆模板使 localhost.\*.lo

用

10 SocialMiner系統運行狀況快照 可以通過SocialMiner的「管理」頁籤>系統管理>系統日誌  
>系統運行狀況快照訪問