

# Cisco Finesse Desktop 영구 로깅 문제 해결

## 목차

---

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션 - 해결 방법](#)

---

## 소개

이 문서에서는 Cisco Finesse 영구 로깅 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Finesse 11.5
- UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 11.5

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

Cisco Finesse 클라이언트 로그를 수집하기 위한 몇 가지 옵션이 있습니다. 이 옵션 중 하나는 영구 로깅입니다. 영구 로깅을 설정하는 절차입니다.

1단계. Local Storage Logs(로컬 스토리지 로그) 서비스 가용성 툴 열기:

`https://<FQDN>/desktop/locallog`

## Local Storage Logs

2018-01-05 14:27:36.817 +0530 06259D : Browser Info: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10\_11\_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/63.0.3239.84 Safari/537.36  
Finesse local logs : local storage is empty!

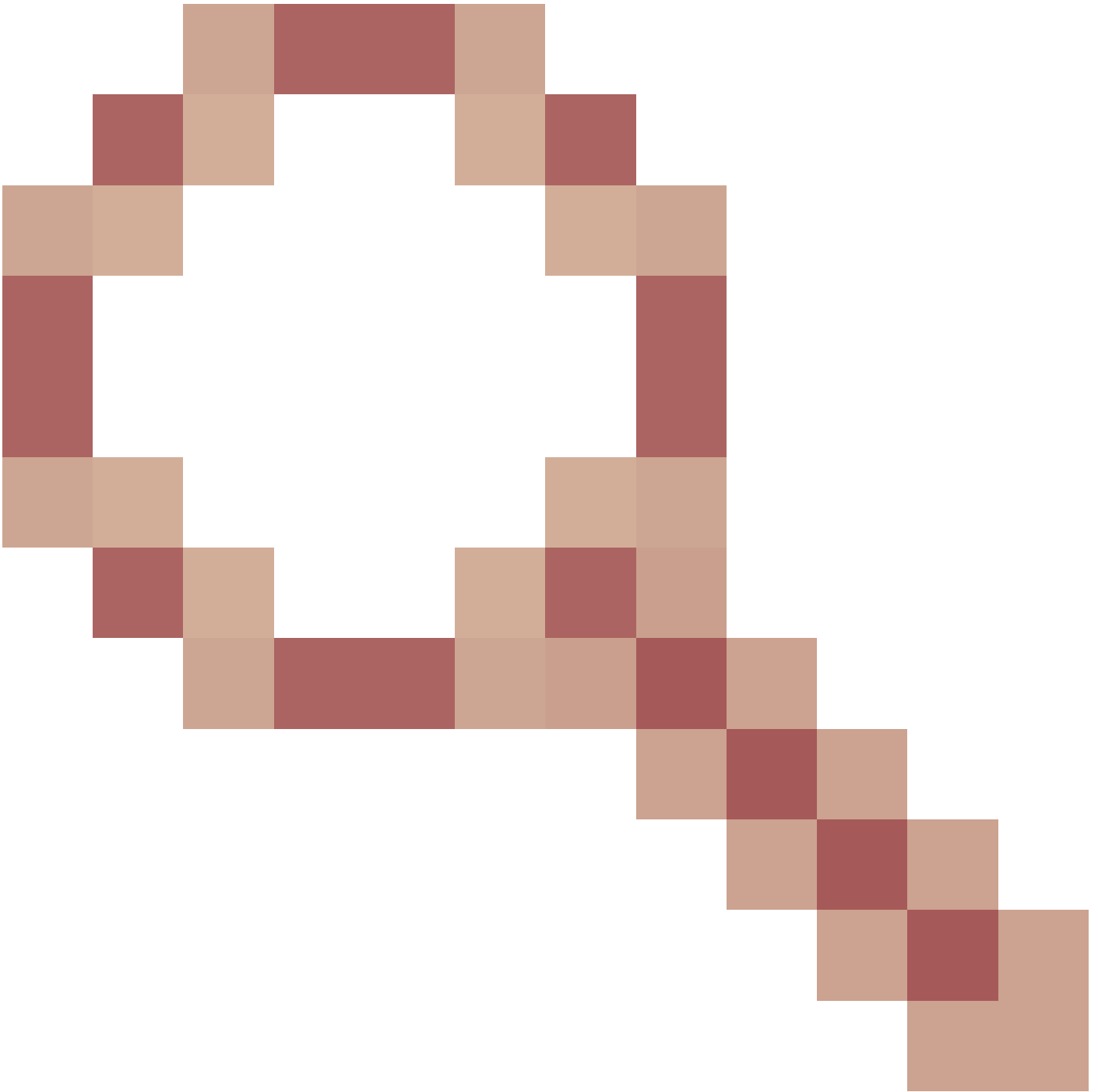
Refresh

Clear Local Storage

Sign In With Persistent Logging

2단계. Sign in with Persistent Logging(영구 로깅으로 로그인) 버튼을 클릭합니다. 추가 쿼리 문자열 매개 변수 lls(local log Storage)가 있는 로그인 화면이 열립니다.

에이전트가 로그인하면 클라이언트 로그는 로컬 스토리지에 수집됩니다. 영구 로깅을 설정한 페이지와 동일한 페이지에서 로그를 볼 수 있습니다. <https://<FQDN>/desktop/locallog>. 그러나 Persisten Logging을 구성한 후에도 로그가 로컬 로그 페이지 <https://<FQDN>/desktop/locallog>에 표시되지 않는 문제가 발견되었습니다. 이 문제는 주의 사항 CSCvf에서 더 자세히 [설명합니다](#)  
[93030](#)



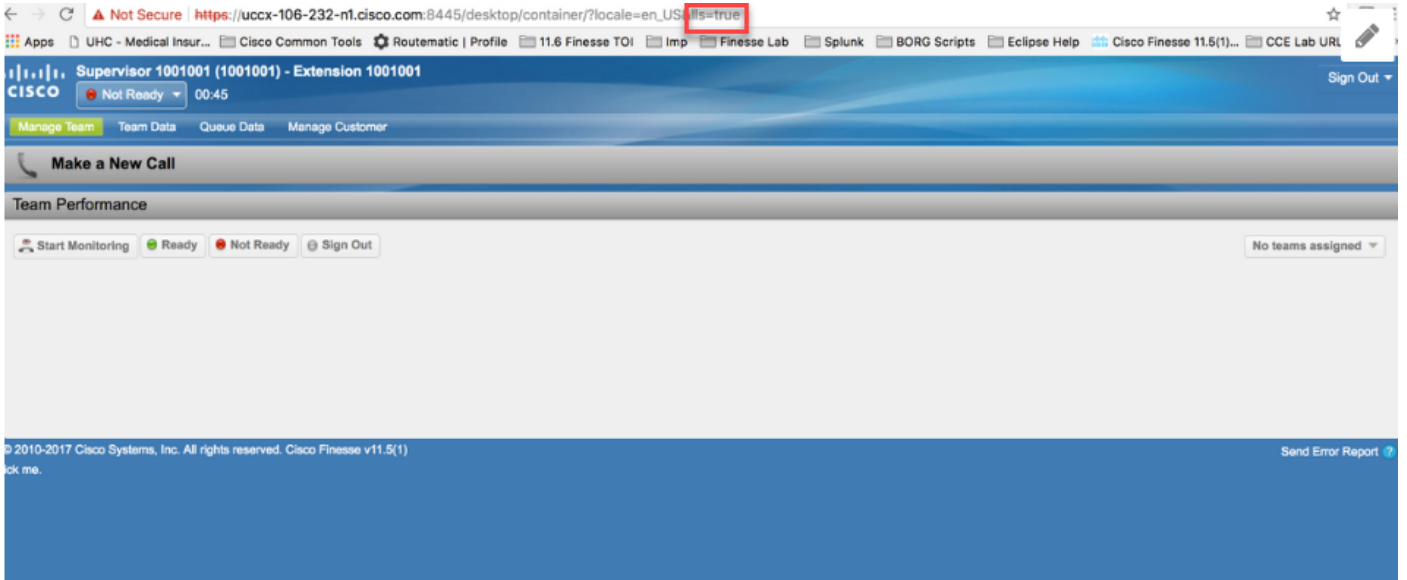
영구 로깅이 로그를 캡처하지 못함 - Finesse 11.5(1) ES-2 계속

## 문제

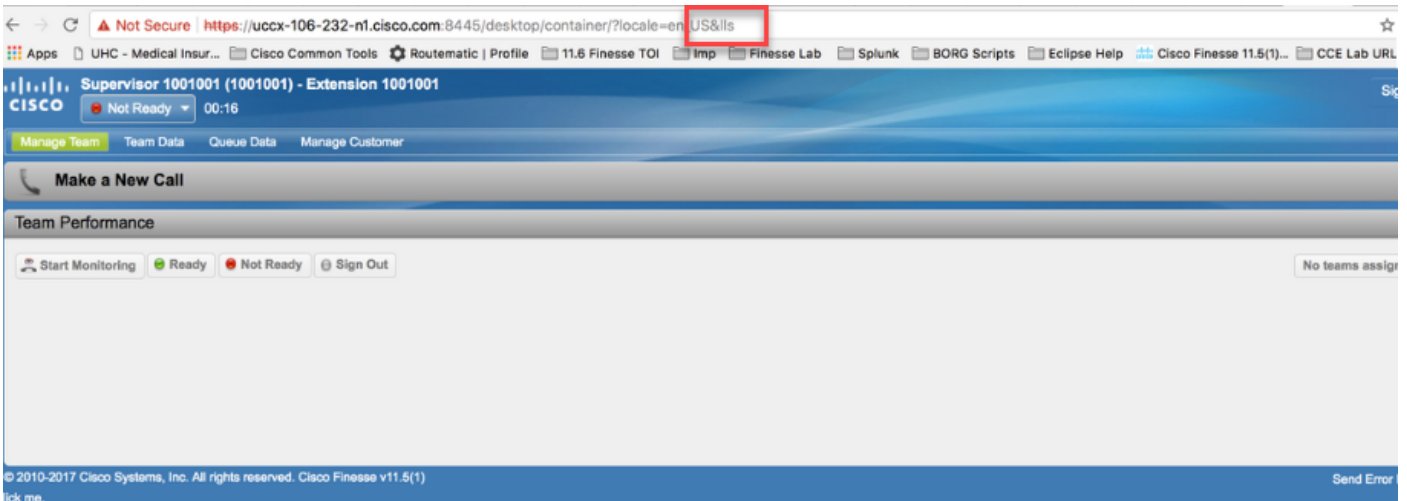
전달된 쿼리 문자열(IIs)에 따라 로컬 저장소 플래그 `enableLocalLog`가 `true`로 설정됩니다. 및 로컬 로그가 수집됩니다. 그러나 현재 `request.getQueryString()` 메서드는 쿼리 문자열 자체가 아닌 빈 문자열을 반환합니다. 이는 IIs에 대한 키-값 쌍이 없기 때문입니다.

## 솔루션 - 해결 방법

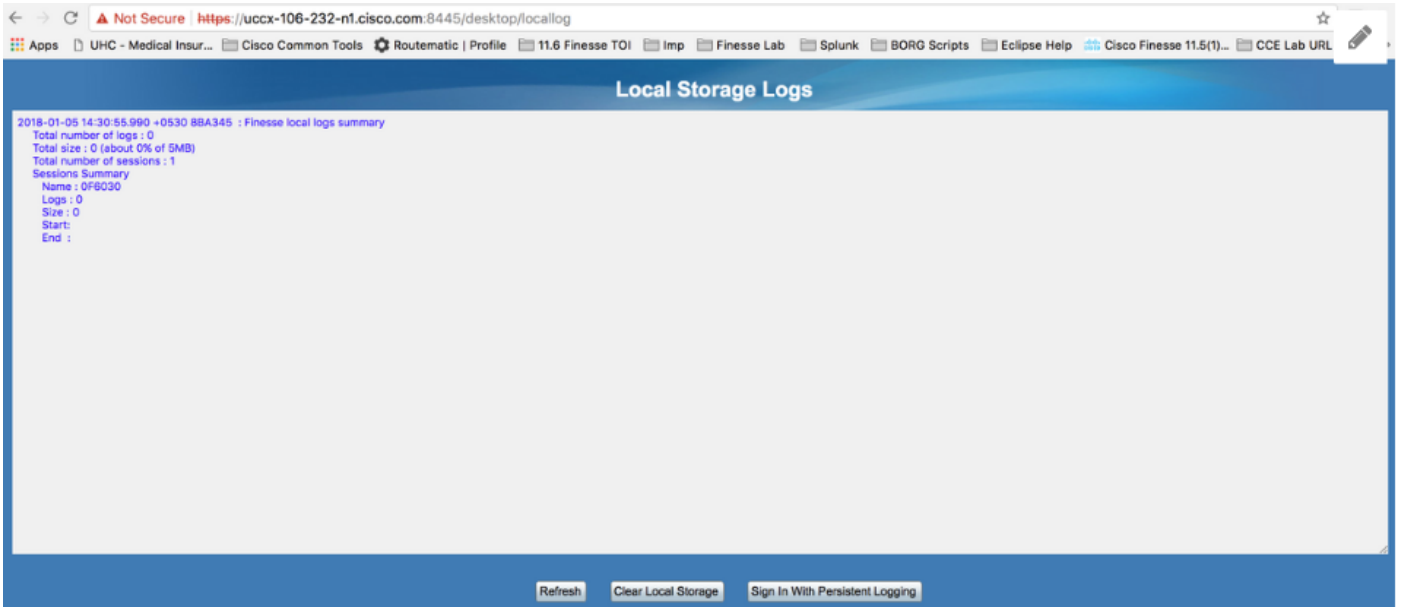
영구 로깅이 설정되고 에이전트가 로그인하면 매개변수 IIs에 `true` 값이 추가된 것을 확인해야 합니다.



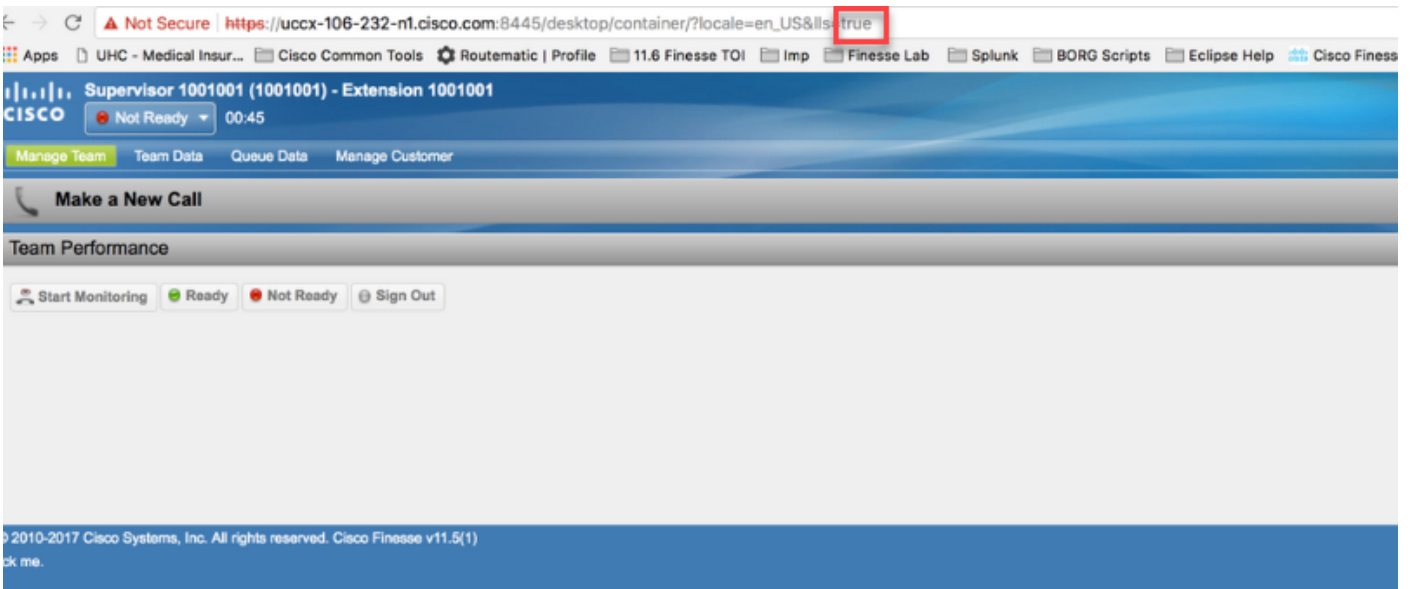
문제가 발생하면 에이전트 데스크톱에서 IIS 매개 변수 값이 null임을 확인합니다.  
[http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en\\_US&iis](http://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&iis)



그리고 로컬 로그는 업데이트되지 않습니다.



해결 방법으로 에이전트 데스크톱의 url에서 매개 변수 ll에 true 값을 할당합니다.  
[https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en\\_US&lls=true](https://<FinesseServerIP>/desktop/container/?locale=en_US&lls=true)



이제 로컬 스토리지 <https://<FQDN>/desktop/locallog>에 정보가 표시됩니다.

← → ↻ 🔒 Not Secure | https://uccx-106-232-n1.cisco.com:8445/desktop/locallog ☆

Apps UHC - Medical Insur... Cisco Common Tools Routematic | Profile 11.6 Finesse TOI Imp Finesse Lab Splunk BORG Scripts Eclipse Help Cisco Finesse 11.5(1)... CCE Lab UR

### Local Storage Logs

```
2018-01-05T14:35:25.035 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container :
2018-01-05T14:35:25.040 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Finesse logger initialized -----
2018-01-05T14:35:25.040 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Started on: Fri Jan 05 2018 14:35:25 GMT+0530 (IST) -----
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Browser: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_11_6) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/63.0.3239.84 Safari/537.36
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Client IP: 10.232.0.214 -----
2018-01-05T14:35:25.041 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container :
2018-01-05T14:35:25.042 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : [WorkflowEngine] WorkflowEngine is starting
2018-01-05T14:35:25.043 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : [WorkflowEngine] Entering 'Stopped' state, from: 'none'
2018-01-05T14:35:25.062 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.certify(): Certification requested for uccx-106-232-n1.cisco.com:8445
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-232-n1.cisco.com:8445
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.063 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.certify(): Certification requested for UCCX-106-233-n2.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.064 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.fetch(): Fetching container: uccx-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.065 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.fetch(): Fetching container: UCCX-106-232-n1.cisco.com:8445/desktop/js/container/CertifierContainerOne.js
2018-01-05T14:35:25.067 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.fetch(): Fetching tunnel: UCCX-106-232-n1.cisco.com:7443/tunnel/CertifierTunnelOne.js
2018-01-05T14:35:25.067 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.bypass(): Bypassing tunnel3: uccx-106-232-n1.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.073 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=container1
2018-01-05T14:35:25.074 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=tunnel1
2018-01-05T14:35:25.078 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.fetch(): Fetching container2: UCCX-106-233-n2.cisco.com:8445/desktop/js/container/CertifierContainerTwo.js
2018-01-05T14:35:25.086 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.bypass(): Bypassing tunnel2: UCCX-106-233-n2.cisco.com:7443
2018-01-05T14:35:25.088 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : Certifier.onScriptLoad(): Invoking onScriptLoad for id=container2
2018-01-05T14:35:25.094 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : [ClientServices] SystemInfo: requestId='undefined', Making REST request: method=GET, url='https://uccx-106-232-n1.cisco.com:8445/finesse/api/SystemInfo?nocache=1515143125094'
2018-01-05T14:35:25.095 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for triggers
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in SystemInfo
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in finesse user presence
2018-01-05T14:35:25.096 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : FailoverMonitor.startListening(): Listening for changes in the BOSH connection
2018-01-05T14:35:25.102 +05:30: E81484: uccx-106-232-n1.cisco.com: --- Container : [ClientServices] SystemInfo: requestId='undefined', Returned with status=200, content='<SystemInfo>
<currentTimestamp>2018-01-05T09:05:25.058Z</currentTimestamp>
<deploymentType>UCCX</deploymentType>
```

Refresh Clear Local Storage Sign In With Persistent Logging

Cisco 담당자와 공유할 수 있도록 내용을 텍스트 파일에 복사하여 저장합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.