Genesys Administrator Extension Help

Centralizované protokoly

4/18/2025

Centralizované protokoly

Obsah

Databáze centralizovaných protokolů obsahuje zprávy protokolů generované aplikacemi Genesys. V zásuvném modulu Centralizované protokoly pro aplikaci Genesys Administrator Extension se zobrazuje přehled těchto protokolů, z něhož můžete vybírat a blíže zkoumat ty, které vás zajímají. Stejně jako u všech objektů v aplikaci GAX vidíte pouze protokoly, k nimž máte požadovaná oprávnění.

Zprávy protokolů ukládané v databázi centralizovaných protokolů jsou dvojího typu:

- Protokoly aplikací: Tyto protokoly, generované většinou aplikací Genesys, mají stejný jednotný formát záznamu protokolu.
- Protokoly typu Audit: Tyto protokoly generuje pouze několik aplikací (zejména Configuration Server a Solution Control Server) a obsahují další atributy a informace o změnách konfigurace a řídicích akcích provedených u procesů, řešení a výstrah.

Jestliže chcete zobrazit centralizovaný protokol, v nabídkové liště aplikace GAX vyberte možnost **Centralizované protokoly**.

Okno Centralizované protokoly

V okně Centralizované protokoly se zobrazují záznamy protokolu.

V tomto okně obsahuje nabídka vlevo zobrazení, která můžete zobrazit, a to včetně případných uložených vyhledávání.

> ### Important
> Protokoly typu Audit se zobrazují pouze v zobrazení Audit a ve výsledcích vyhledávání, při nichž je kritérium **Typ** nastaveno na `Audit`.

Nad seznamem protokolů se zobrazují následující informace a ovládací prvky:

- Počet již načtených protokolů a celkový počet protokolů, které se mají načíst. Za účelem minimalizace veškerých zpoždění při načítání všech záznamů z databáze protokolů, která obsahuje velký počet záznamů, jsou záznamy z databáze načítány v dávkách (výchozí velikost dávky je 100). Jakmile posunete kurzor do poloviny stávajícího seznamu, načtou se další záznamy. Kromě toho je za účelem zvýšení výkonu počet záznamů, které může aplikace GAX zobrazit, omezený (výchozí počet záznamů je 5000). Pokud vám tyto parametry nevyhovují, můžete je změnit pomocí možností **minlogs** a **maxlogs**. Další informace najdete v "části CLOG" *příručky k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension*.
- K výběru protokolů v seznamu slouží kritéria vyhledávání. Standardně jsou vybrány pouze protokoly generované aktuální den (**Rozmezí dat:** `Dnes`). Další informace o výběru protokolů pomocí filtrů naleznete v části Filtrování protokolů.
- Čtyři ovládací ikony:
  -  Otevře okno vyhledávání, v němž nastavíte filtry pro vytvoření seznamu protokolů, které vás zajímají, nebo alespoň omezení seznamu na velikost, s níž se bude snadněji pracovat.

-  Odebere vybrané protokoly ze seznamu. Jestliže chcete vybrat protokol k odstranění, zaškrtněte políčko v prvním sloupci. Vyberte tolik protokolů, kolik potřebujete, nebo zaškrtnutím políčka v řádku v záhlaví vyberte všechny zobrazené záznamy.

  > **Warning**
  > Pokud zaškrtnete políčko v řádku v záhlaví, zobrazí se rovněž výzva k výběru všech záznamů v databázi (nejen těch zobrazených), které splňují stejná kritéria jako zobrazené záznamy. Tuto možnost vyberte, POUZE pokud jste si jistí, že chcete k odstranění vybrat všechny záznamy, které tato kritéria splňují.

-  Umožňuje vybrat, jaké sloupce (atributy) se zobrazují v seznamu.
-  Obnoví zobrazení.

- Pole Rychlý filtr – do tohoto pole můžete zadáním textu hledat konkrétní protokoly, aniž byste využívali úplnou funkci filtru. Vyhledávání vrátí a zobrazí protokoly obsahující daný text (včetně čísel, např. ID protokolu). Tento filtr rozlišuje mezi malými a velkými písmeny a je kumulativní – při napsání každého dalšího znaku se dotaz vyhodnocuje a provádí a seznam výsledků se aktualizuje. Pro nejlepší výsledek zadejte co nejvíce znaků.

Každý záznam protokolu se zobrazuje s některými nebo všemi svými atributy:

- **Úroveň – úroveň protokolu: Výstraha, Standardní, Interakce nebo Sledování.**
- **ID – jedinečný identifikátor protokolu ve formátu `<Application id>-<message ID>`, kde <Application ID> je „ID aplikace“ aplikace, která protokol vygenerovala, a <message ID> je číselný identifikátor zprávy protokolu, jedinečný v rámci součásti, která protokol vygenerovala.**
- **Popis – text zprávy protokolu.**
- **Hostitel – hostitel, na němž byla spuštěná aplikace, která protokol vygenerovala.**
- **Aplikace – název aplikace, která protokol vygenerovala.**
- **Datum – datum a čas, kdy byl protokol vygenerován.**
- **ID interakce – identifikátor interakce, pro niž byl tento protokol vygenerován. Tento atribut se objevuje pouze pro protokoly na úrovni Interakce.**

Můžete také kliknout na tlačítko  a upravit, jaké atributy (sloupce) se zobrazují; standardně se zobrazují všechny sloupce.

Skutečně zobrazované atributy závisejí na výběru provedeném v nabídce v levé části okna a na atributech, které jste si vybrali k zobrazení. Například atribut **Úroveň** se nezobrazuje, pokud jste vybrali, že se mají zobrazovat pouze protokoly na úrovni Standardní.

Kliknutím na řádek kteréhokoli z protokolů zobrazíte další atributy.

Zobrazení protokolů

V okně Centralizované protokoly můžete:

- Zobrazit všechny protokoly typu Aplikace, a to výběrem možnosti **Všechny protokoly** v části **Aplikace** v nabídce vlevo.
- Zobrazit všechny protokoly určité úrovně, a to výběrem příslušné úrovně v části **Aplikace**. Jestliže chcete například zobrazit všechny protokoly aplikace úrovně Standardní, v části **Aplikace** vyberte možnost **Standardní**.
- Zobrazit všechny protokoly typu Audit, a to výběrem možnosti **Všechny protokoly** v části **Aplikace** v nabídce vlevo.
- Zobrazit všechny protokoly vyhovující kritériím určeným v uloženém vyhledávání, a to výběrem názvu vyhledávání v části **ULOŽENÁ VYHLEDÁVÁNÍ** v nabídce vlevo.
- Vytvořit nové vyhledávání pro všechny protokoly splňující zadaná kritéria, a to filtrováním protokolů na základě zadaných kritérií.

Aplikace GAX standardně zobrazuje protokoly seřazené podle atributu **Datum**. Můžete je rovněž seřadit podle jejich **úrovně**, **ID**, **popisu**, **hostitele**, **aplikace** a **data** (a času), kdy byly vygenerovány. Kliknutím na buňku záhlaví seřadíte seznam podle daného atributu nebo změníte pořadí seznamu (vzestupně nebo sestupně).

Vyhledání protokolů

Konkrétní protokoly můžete hledat filtrováním seznamu protokolů podle jednoho či více kritérií vyhledávání. Kliknutím na tlačítko  otevřete okno filtru. V tomto okně můžete provést základní nebo pokročilé vyhledávání:

- [[CentLog#basic|Základní vyhledávání – umožňuje zobrazit podmnožinu protokolů pomocí základního souboru kritérií.
- [[CentLog#adv|Pokročilé vyhledávání – pokud máte příslušná oprávnění, můžete seznam filtrovat pomocí dalších kritérií, vyhledávání ukládat, spravovat seznam uložených vyhledávání a odebírat některé nebo všechny protokoly.

Kliknutím na tlačítko **Uložit jako** můžete k pozdějšímu použití uložit až 10 definovaných vyhledávání. Pokud chcete uložit nové vyhledávání, ale už jich máte uloženo 10, před uložením nového musíte některé z existujících vyhledávání odstranit (klikněte na tlačítko **x**, které se zobrazí, když přejedete myší nad názvem vyhledávání). Můžete také přetáhnout název vyhledávání nahoru a dolů a změnit tak pořadí seznamu.

> Tip

- Před spuštěním vyhledávání zkontrolujte, zda byly z databáze načteny všechny protokoly (zkontrolujte počet záznamů v pravém horním rohu okna Centralizované protokoly).
- Pokud chcete hledat pouze protokoly obsahující určitý text, nebo dokonce záznam protokolu s jedinečným ID, velmi pravděpodobně obdržíte stejné výsledky jako u základního nebo rozšířeného vyhledávání zadáním tohoto textu do pole Filtrovat tabulku v levé horní části okna.

Základní vyhledávání

V základním vyhledávání můžete protokoly filtrovat podle **hostitele**, **aplikace**, **klienta**, **uživatele**, **data** nebo **popisu**.

Při provádění základního vyhledávání mějte na paměti následující:

- U každého atributu můžete zadat pouze jednu hodnotu filtru.
- Filtry **Hostitel**, **Aplikace**, **Klient** a **Uživatel** u každého záznamu protokolu v původním seznamu obsahují rozevírací seznam hodnot příslušného atributu.
- Filtr **Datum** obsahuje osm předdefinovaných hodnot filtru:
  - `Posledních 5 minut`
  - `Posledních 15 minut`
  - `Poslední 1 hodina`
  - `Dnes`
  - `Včera – aktuální a předchozí den`
  - `Posledních 5 dní – aktuální a posledních 5 dní`
  - `Posledních 30 dní – aktuální a posledních 30 dní`

  Všechny dny začínají půlnocí (00:00:00); minutové a hodinové intervaly se měří od času spuštění filtru.

  Můžete také vybrat **vlastní rozmezí dat** a v kalendářích, které se zobrazí, vybrat rozmezí dat a časů.
- Filtr **Popis** žádný rozevírací seznam nemá; zadejte jakýkoli text, který se může vyskytovat v **názvu hostitele**, **názvu aplikace** nebo **popisu** protokolu. To se poněkud liší od pole **Rychlý filtr** nad seznamem záznamů: toto pole hledá odpovídající text ve třech atributech, takže jej nelze použít k hledání protokolu určitého čísla.

K filtrování protokolů vyberte hodnotu u jednoho nebo více kritérií vyhledávání a klikněte na tlačítko **Hledat**. Zobrazí se protokoly, které vyhovují zadaným kritériím.

Rozšířené hledání

Jestliže chcete použít filtr Rozšířené hledání, musíte mít oprávnění ACCESS_CLOGS. Tento rozšířený

filtr nabízí více kritérií vyhledávání, a pokud máte oprávnění DELETE_CLOGS, můžete z databáze centralizovaných protokolů odstranit některé nebo všechny protokoly, které dotaz vrátil.

Jestliže chcete definovat filtr pro rozšířené vyhledávání, nejdříve zadejte kritéria filtrování pro základní vyhledávání. Poté klikněte na šipku vedle položky Rozšířené hledání. Okno vyhledávání se rozbalí a zobrazí se další filtry, pomocí kterých můžete vyhledávat protokoly, a to:

- **Typ protokolu –** —`Aplikace` nebo `Audit`.
- **Úroveň protokolu –** —`Výstraha`, `Standardní`, `Interakce` nebo `Sledování`.
- Název **řešení**, v němž byl protokol vygenerován.
- Typ a název konfiguračního objektu, který byl změněn.
- Název klíče a hodnota atributů, které byly změněny.

Hodnotu z filtru odstraníte kliknutím na tlačítko **Obnovit**; všechny filtry odstraníte kliknutím na tlačítko **Obnovit všechny filtry**. Jestliže chcete odebrat některé z párů klíč–hodnota zadaných ve filtru **Atributy** klikněte na vedlejší  .

V seznamu záznamů ve výsledcích rozšířeného vyhledávání můžete zobrazit a řadit záznamy protokolu jako obvykle. Kliknutím na tlačítko  odstraníte záznamy z databáze centralizovaných protokolů. (K odstranění záznamů musíte mít oprávnění DELETE_CLOGS.)

Úrovně protokolů

Aplikace Genesys Administrator uvádí události protokolu na čtyřech úrovních podrobností: Výstraha, Standardní, Interakce a Sledování. Události protokolu těchto úrovní mají stejný jednotný formát záznamu protokolu a mohou být uloženy v databázi centralizovaných protokolů.

Kromě toho některé aplikace rovněž generují protokoly úrovně Audit. Tyto protokoly obvykle obsahují další atributy a informace o změnách konfigurace a řídicích akcích provedených u procesů, řešení a výstrah.

Úroveň Výstraha

Protokoly na úrovni Výstraha obsahují pouze záznamy protokolu úrovně Výstraha. Solution Control Server (SCS) generuje události protokolu Výstraha za jiné aplikace, když od nich obdrží události protokolu v podmínkách výstrahy nakonfigurované jako události zjištění. Pomocí této úrovně SCS oznamuje databázi centralizovaných protokolů výskyt a odebrání všech výstrah.

Úroveň Standardní

Protokoly úrovně Standardní obsahují významné události, které oznamují závažné problémy i běžné operace spuštěných řešení. Událost je na úrovni Standardní hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:

[+] Zobrazit kritéria

- Informuje, že pokus o provedení jakékoli externí operace se nezdařil.
- Informuje, že poslední pokus o provedení dříve neúspěšné externí operace se zdařil.
- Informuje, že byla zjištěna skutečná nebo předpokládaná podmínka, která má negativní vliv na provoz.
- Informuje, že dříve zjištěná podmínka, která měla negativní vliv na provoz, již pominula.
- Informuje o jakémkoli porušení bezpečnosti.
- Informuje o nezanedbatelné výměně dat, kterou nelze rozpoznat nebo která se neřídí očekávanými logickými postupy.
- Informuje o nemožnosti zpracovat externí požadavek.
- Informuje o úspěšném dokončení logického kroku v procesu inicializace.
- Informuje o přechodu aplikace z jednoho provozního režimu do jiného.
- Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou tuto hodnotu překročila.
- Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou, která dříve tuto hodnotu překročila, se vrátila zpět do normálního rozsahu.

Úroveň Interakce

Protokoly na úrovni Interakce informují o podrobnostech veškerých interakcí zpracovávaných součástmi řešení, které se zabývají interakcemi. Tento protokol obsahuje informace o krocích zpracování každé interakce součástí řešení. Událost je na úrovni Interakce hlášena, pokud:

- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s jinou aplikací o dané interakci.
- Označuje změnu stavu (v reálném čase) interakce zpracovávané aplikací, pokud tato změna není viditelná z vysokoúrovňové výměny dat.

Konkrétní kritéria závisejí na konkrétní součásti a její roli ve zpracování interakce.

Úroveň Sledování

Protokoly úrovně Sledování informují o podrobnostech komunikace mezi různými součástmi řešení. Tento protokol obsahuje informace o krocích zpracování každé interakce součástí řešení. Událost je na úrovni Sledování hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:

- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s jinou aplikací.
- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s externím systémem.
- Označuje změnu stavu (v reálném čase) objektů na úrovni uživatele zpracovávaných aplikací, pokud tato změna není viditelná z vysokoúrovňové výměny dat.

Další informace

Další informace o přihlašování k softwaru Genesys najdete v příručce *Management Layer User's Guide*. Popis samotných protokolů najdete v *nápovědě ke kombinovaným událostem protokolu v architektuře*.