



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Journaux centralisés

Journaux centralisés

Sommaire

- [1 Journaux centralisés](#)
 - [1.1 Fenêtre Journaux centralisés](#)
 - [1.2 Affichage des journaux](#)
 - [1.3 Recherche de journaux](#)
 - [1.4 Niveaux Journal](#)
 - [1.5 Pour obtenir plus d'informations](#)

La base de données de journaux centrale contient les messages de journaux générés par les applications Genesys. Le plug-in de journal centralisé pour Genesys Administrator Extension affiche un résumé de ces journaux, à partir duquel vous pouvez sélectionner et étudier ceux qui vous intéressent. Comme pour tous les objets de GAX, vous pouvez voir uniquement les journaux pour lesquels vous avez les privilèges requis.

Important

La base de données de journaux centrale est uniquement compatible avec les systèmes de bases de données Oracle, Microsoft et PostgreSQL ; IBM DB2 n'est pas pris en charge.

Les messages de journaux stockés dans la base de données de journaux centrale sont de deux types différents :

- Journaux d'application générés par la plupart des applications Genesys, ces journaux utilisent le même format d'enregistrement de journal unifié.
- Journaux d'audit : générés par certaines applications seulement (notamment Configuration Server et Solution Control Server), ces journaux contiennent des attributs supplémentaires, ainsi que des informations sur les modifications de configuration et les actions de contrôle exécutées dans le cadre de processus, de solutions et d'alarmes.

Pour afficher le journal centralisé, sélectionnez **Journaux centralisés** dans la barre de menus GAX.

Fenêtre Journaux centralisés

Les enregistrements des journaux s'affichent dans la fenêtre Journaux centralisés.

Dans la fenêtre, le menu de gauche affiche les vues disponibles pour l'affichage, notamment les recherches enregistrées.

Important



Les journaux d'audit s'affichent uniquement dans la vue Audit et dans les résultats d'une recherche dans laquelle le critère **Type** est défini sur Audit.

Au-dessus de la liste des journaux, les informations et les commandes suivantes apparaissent :

- Le nombre de journaux qui ont été récupérés et le nombre total de journaux à récupérer. Afin de réduire les délais de récupération de tous les enregistrements d'une base de données de journaux qui contient un nombre important d'enregistrements, les enregistrements sont récupérés par lots à partir de la base de données (la valeur de la taille des lots par défaut est de 100) ; davantage d'enregistrements sont récupérés lorsque vous avez fait défiler la moitié de la liste. De plus, pour optimiser les performances, le nombre d'enregistrements qui peuvent être affichés par GAX est limité (le nombre d'enregistrements



par défaut est de 5 000). Si ces paramètres ne vous conviennent pas, vous pouvez les modifier à l'aide des options **minlogs** et **maxlogs** (respectivement). Reportez-vous à la "[section clog](#)" du guide *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Critères de recherche utilisés pour sélectionner les journaux dans la liste. Par défaut, seuls les journaux générés le jour en cours (**plage de dates** : Aujourd'hui) sont sélectionnés. Consultez la section [Filtrage des journaux](#) pour obtenir plus d'informations sur la sélection de journaux à l'aide des filtres.
- Quatre icônes de commande :

-  Ouvre la fenêtre de recherche, dans laquelle vous définissez des **filtres** pour créer la liste des journaux qui vous intéressent, ou au moins pour réduire la liste afin que sa taille soit plus facile à gérer.
-  Supprime les journaux sélectionnés de la liste. Afin de sélectionner un journal pour le supprimer, cochez la case dans la première colonne. Sélectionnez-en autant que vous le souhaitez, ou cochez la case dans la ligne d'en-tête pour sélectionner tous les enregistrements affichés.

Avertissement


Si vous cochez la case dans la ligne d'en-tête, vous serez également invité à sélectionner tous les enregistrements dans la base de données (pas seulement les enregistrements affichés) qui répondent aux mêmes critères que les enregistrements affichés. Sélectionnez cette option UNIQUEMENT si vous êtes sûr que vous souhaitez sélectionner, à des fins de suppression, tous les enregistrements dans votre base de données qui répondent à ces critères.

-  Permet de sélectionner les colonnes (attributs) à afficher dans la liste.
-  Actualise l'affichage.
- Case Filtre rapide—Saisissez du texte dans cette zone pour rechercher des journaux spécifiques sans utiliser la fonction de filtre complète. Ces journaux contenant ce texte (y compris les nombres, tels que l'ID du journal) seront renvoyés et affichés. Ce filtre est sensible à la casse et est cumulatif—la requête est évaluée puis exécutée. La liste des résultats est mise à jour pendant que vous tapez chaque caractère. Pour des résultats optimaux, saisissez autant de caractères que possible.

Chaque enregistrement de journal est affiché avec tous ses attributs ou une partie d'entre eux, de la façon suivante :

- **Niveau**—**Niveau de journal** du journal, pour **Alarme**, **Standard**, **Interaction** ou **Suivi**.
- **ID**—Identificateur unique du journal, au format <Application id>-<message ID>, où <Application ID> est l'ID de l'application qui a généré le journal, et <message ID> est l'identificateur numérique du message du journal, unique dans le composant qui a généré le journal.
- **Description**—Texte du message du journal.
- **Hôte**—Hôte sur lequel l'application qui a généré le journal a été exécuté.
- **Application**—Nom de l'application qui a généré le journal.
- **Date**—Date et heure de génération du journal.
- **ID de l'interaction**—Identificateur de l'interaction pour laquelle ce journal a été généré. Cet attribut

apparaît uniquement pour les journaux de niveau Interaction.

Vous pouvez également cliquer sur  et personnaliser les attributs (colonnes) affichés ; par défaut, toutes les colonnes sont affichées.

Les attributs actuellement affichés dépendent de la sélection effectuée dans le menu à gauche de la fenêtre et des attributs que vous avez choisi d'afficher. Par exemple, l'attribut **Niveau** ne s'affiche que si vous avez choisi d'afficher uniquement les journaux de niveau Standard.

Cliquez dans la ligne d'un journal pour afficher les attributs supplémentaires.

Affichage des journaux

Dans la fenêtre Journaux centralisés, vous pouvez :

- Afficher tous les journaux de type Application, en sélectionnant **Tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Afficher tous les journaux d'un certain **niveau**, en sélectionnant le niveau approprié sous **Applications**. Par exemple, pour afficher tous les journaux d'application de niveau Standard, sélectionnez **Standard** sous **Applications**.
- Afficher tous les journaux de type Audit, en sélectionnant **Tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Afficher tous les journaux répondant aux critères définis dans une recherche enregistrée, en sélectionnant le nom de la recherche sous **RECHERCHES ENREGISTRÉES** dans le menu de gauche.
- Créer une recherche pour tous les journaux répondant aux critères spécifiés, en **filtrant** les journaux selon des critères spécifiés.

Par défaut, GAX affiche les journaux triés en fonction de leur attribut **Date**. Vous pouvez également les trier en fonction de leur **Niveau**, **ID**, **Description**, **Hôte**, **Application** et **Date** (et heure) au moment où ils ont été générés. Cliquez sur une cellule de l'en-tête pour trier la liste en fonction de cet attribut et/ou pour modifier l'ordre de la liste (ascendant ou descendant).

Recherche de journaux

Vous pouvez rechercher des journaux spécifiques en filtrant la liste des journaux selon un ou

plusieurs critères de recherche. Cliquez sur  pour ouvrir la fenêtre de filtre. Dans cette fenêtre, vous pouvez effectuer une recherche simple ou une recherche avancée :

- **Recherche simple**—Vous permet d'afficher un sous-ensemble de journaux à l'aide d'un ensemble de critères de base.
- **Recherche avancée**—Sous réserve des privilèges spécifiés, vous permet de filtrer la liste à l'aide de critères supplémentaires, d'enregistrer les recherches, de gérer la liste des recherches enregistrées et de supprimer certains ou tous les journaux.

Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer jusqu'à 10 recherches définies, afin de les utiliser plus tard. Si vous souhaitez enregistrer une nouvelle recherche, mais que vous en avez déjà enregistré 10, vous devez supprimer l'une des recherches existantes (cliquez sur la croix **x** qui s'affiche lorsque vous passez le curseur sur le nom de la recherche) avant d'enregistrer la nouvelle. Vous pouvez également faire glisser les noms de recherches vers le haut et vers le bas pour les réorganiser dans la liste.

Conseil

- Avant de commencer votre recherche, assurez-vous que tous les enregistrements de journal ont été récupérés de la base de données—Vérifiez le nombre d'enregistrements dans le coin supérieur droit de la fenêtre de Journaux centralisés.
- Si vous souhaitez simplement rechercher des enregistrements de journal contenant un texte, ou même un enregistrement de journal avec un ID unique, vous obtiendriez probablement les mêmes résultats avec la recherche simple et avec la recherche avancée en saisissant du texte dans la zone Filtrer le tableau en haut à gauche de la fenêtre.

Recherche simple

Dans une recherche simple, vous pouvez filtrer les journaux selon les critères **Hôte**, **Application**, **Locataire**, **Utilisateur**, **Date** et/ou **Description**.

Notez les points suivants lorsque vous effectuez une recherche simple :

- Vous pouvez saisir uniquement une valeur de filtre pour chaque attribut.
- Les filtres **Hôte**, **Application**, **Locataire** et **Utilisateur** contiennent des listes déroulantes de valeurs de l'attribut correspondant pour chaque enregistrement de journal dans la liste d'origine.
- Le filtre **Date** inclut huit valeurs de filtre prédéfinies, comme suit :
 - 5 dernières minutes
 - 15 dernières minutes
 - Dernière heure
 - Aujourd'hui
 - Hier—Jours en cours et précédents
 - 5 derniers jours—5 derniers jours jusqu'à aujourd'hui
 - 30 derniers jours—30 derniers jours jusqu'à aujourd'hui

Tous les jours commencent à minuit (00:00:00) ; les intervalles en minutes et en heures sont mesurés à partir de l'heure d'exécution du filtre.

Vous pouvez également sélectionner une **plage de dates personnalisées**, puis sélectionner une plage de dates et d'heures dans les calendriers adjacents qui s'affichent.

- Le filtre **Description** ne contient aucune liste déroulante ; saisissez le texte qui peut être trouvé dans le

nom d'hôte, le **nom de l'application** ou la **description** du journal. Cela est légèrement différent de la zone de **filtre rapide** située au-dessus de la liste des enregistrements. En effet, ce champ recherche uniquement le texte correspondant dans trois attributs, et ne peut donc pas être utilisé pour rechercher un journal d'un nombre donné.


Pour filtrer les journaux, sélectionnez une valeur pour un ou plusieurs critères de recherche, puis cliquez sur **Recherche**. Les journaux qui répondent aux critères spécifiés sont affichés.

Recherche avancée

Pour utiliser le filtre de recherche avancée, vous devez disposer du privilège ACCESS_CLOGS. Ce filtre avancé vous offre davantage de critères de recherche. De plus, si vous disposez du privilège DELETE_CLOGS, vous pouvez également supprimer de la base de données de journaux centrale tout ou partie des enregistrements de journal retournés par votre requête.

Pour définir un filtre avancé, saisissez d'abord des critères de filtrage pour une **recherche simple**. Cliquez ensuite sur la flèche en regard de Recherche avancée. La fenêtre de recherche s'étend pour afficher les filtres supplémentaires avec lesquels vous pouvez rechercher des journaux, en particulier :

- **Type de journal**—Application ou Audit
- **Niveau Journal**—**Alarme**, **Standard**, **Interaction** ou **Suivi**
- Nom de la **Solution** dans laquelle le fichier journal a été généré.
- Type et nom des objets de configuration qui ont été modifiés.
- Nom de clé et valeur des attributs qui ont été modifiés.

Pour supprimer la valeur d'un filtre, cliquez sur **Réinitialiser** ; pour effacer tous les filtres, cliquez sur **Réinitialiser tous les filtres**. Pour supprimer uniquement certaines paires clé/valeur saisies dans le filtre **Attributs**, cliquez sur l'icône  adjacente.

Dans la liste des enregistrements de résultats renvoyés par la recherche avancée, vous pouvez

afficher et trier les enregistrements de journal comme d'habitude. Cliquez sur  pour supprimer les enregistrements sélectionnés de la base de données de journaux centrale. (Vous devez disposer du privilège DELETE_CLOGS pour supprimer des enregistrements).

Niveaux Journal

Genesys Administrator génère des événements de journal à quatre niveaux de détail : **Alarme**, **Standard**, **Interaction** et **Suivi**. Les événements de journal de ces niveaux de journal utilisent le même format d'enregistrement de journal unifié et peuvent être stockés dans la base de données de journaux centrale.

De plus, certaines applications génèrent également des journaux d'audit. Ces journaux d'audit contiennent généralement des attributs supplémentaires, ainsi que des informations sur les modifications de configuration et les actions de contrôle exécutées dans le cadre de processus, de

solutions et d'alarmes.

Niveau Alarme

Les journaux de niveau Alarme contiennent uniquement des enregistrements de journal de niveau Alarme. Solution Control Server (SCS) génère des événements de journal d'alarme pour le compte d'autres applications quand il reçoit de leur part des événements de journal configurés comme événements de détection dans des conditions d'alarme. C'est avec ce niveau que SCS signale l'apparition et l'élimination de toutes les alarmes à la base de données de journaux centrale.

Niveau Standard

Les journaux de niveau Standard contiennent des événements de haut niveau qui signalent les problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau Standard s'il répond à l'un des critères suivants :

[+] Afficher les critères

- Indique une tentative d'exécution de toute opération externe qui a échoué
- Indique que la dernière tentative d'exécuter une opération externe ayant précédemment échoué a abouti
- Indique la détection d'une condition ayant une incidence négative sur les opérations, réelles ou projetées
- Indique qu'une condition précédemment détectée avec une incidence négative sur les opérations, n'existe plus
- Indique une violation quelconque de la sécurité
- Indique un échange de données de haut niveau non reconnu ou qui ne suit pas la séquence logique attendue
- Indique l'impossibilité de traiter une demande externe
- Indique l'achèvement réussi d'une étape logique dans un processus d'initialisation
- Indique la transition d'une application d'un mode de fonctionnement vers un autre
- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable a dépassé ce seuil
- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable qui a précédemment dépassé ce seuil est revenue dans sa plage normale

Niveau Interaction

Les journaux de niveau Interaction rendent compte en détail d'une interaction traitée par les composants de la solution qui gèrent ces interactions. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement de chaque interaction des différents composants de la solution. Un événement est signalé au niveau Interaction s'il répond à l'un des critères suivants :

- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec une autre application relatif à

une interaction.

- Il indique un changement de l'état en temps réel d'une interaction gérée par l'application (à moins que ce changement soit visible depuis l'échange de données de haut niveau).

Les critères précis dépendent du composant et de son rôle dans la procédure d'interaction.

Niveau Suivi

Les journaux de niveau Suivi rendent compte en détail des communications entre les divers composants de la solution. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement de chaque interaction des différents composants de la solution. Un événement est signalé au niveau Suivi s'il répond à l'un des critères suivants :

- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec une autre application.
- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec un système externe.
- Il indique un changement de l'état en temps réel des objets de niveau utilisateur que gère l'application (à moins que ce changement ne puisse être vu de l'échange de données de haut niveau).

Pour obtenir plus d'informations

Pour plus d'informations sur la journalisation dans le logiciel Genesys, consultez le guide *Management Layer User's Guide*. Pour obtenir une description spécifique des journaux, reportez-vous au guide *Framework Combined Log Events Help*.