

Herunterladen von Protokollen von VOS-Servern in einer CCE-Lösung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Finesse-Server](#)

[CUIC-Server](#)

[Live-Datenserver](#)

[IDs-Server](#)

[VVB-Server](#)

[Cloud Connect-Server](#)

[CCP Server - früher SocialMiner](#)

[Webproxy-Protokolle](#)

[Plattform-Protokolle](#)

[Cisco Unified Call Manager \(CUCM\) und andere Plattform-Protokolle](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Befehle beschrieben, die zum Herunterladen von Protokollen verschiedener Voice Operating Systems (VOS) in einer Contact Center Enterprise (CCE)-Umgebung verwendet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco Finesse

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Live-Daten
- Cisco Identity Server (IDs)
- Cisco Virtualized Voice Browser (VB)
- Cisco Cloud Connect
- Cisco Customer Collaboration Platform (CCP) - früher SocialMiner

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Finesse-Server

Finesse-Protokolle können wie folgt gesammelt werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle
- Webbrowser

Verwenden von RTMT

RTMT-Download-Link für Finesse

- https://<Finesse_IP>:8443/plugins/CcmServRtmtPlugin.exe

Collect Files

Select finesse Services/Applications

☐ Select all Services on all Servers

Name	All Servers	☐ ucce1262finesse.jo123.local
Cisco Finesse Admin Container	☐	☐
Cisco Finesse Client Logs	☐	☐
Cisco Finesse Database	☐	☐
Cisco Finesse Desktop Container	☐	☐
Cisco Finesse Desktop Webservices	☐	☐
Cisco Finesse Diagnostic Portal	☐	☐
Cisco Finesse IPPA	☐	☐
Cisco Finesse Notification Service	☐	☐
Cisco Finesse Orchestration Manager	☐	☐
Cisco Finesse Realm	☐	☐
Cisco Finesse Tomcat	☐	☐

Verwenden der Kommandozeile

<#root>

Cisco Finesse Client Logs

```
file get activelog /desktop/logs/clientlogs
```

Cisco Finesse Database

```
file get activelog /desktop/logs/db
```

Cisco Finesse Desktop Webservices

```
file get activelog /desktop/logs/webservices
```

Cisco Finesse IPPA

```
file get activelog /desktop/logs/fippa
```

Cisco Finesse Notification Service

```
file get activelog /desktop/logs/openfire
```

Cisco Finesse Realm

```
file get activelog /desktop/logs/realm
```

Cisco Finesse Tomcat

```
file get activelog /desktop/logs/tomcat
```

Verwenden eines Webbrowsers

Cisco Finesse Client-Protokolle

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/clientlogs

Cisco Finesse-Datenbank

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/db

Cisco Finesse Desktop-Webservices

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/webservices/

Cisco Finesse IPPA

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/fippa

Cisco Finesse Notification Service

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/openfire/

Cisco Finesse Realm

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/realm

Cisco Finesse Tomcat

- https://<Finesse_IP>:8445/finesse/logs/tomcat

CUIC-Server

CUIC-Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Downloadlink für CUIC

- Melden Sie sich bei der CUIC OAMP-Seite an (<https://<cuic-IP>/oamp/Main.jsp>), und navigieren Sie zu: Extras >> RTMT Plugin herunterladen

Name	All Servers	☐ ucce1262cuic.jo123.local
Intelligence Center OAMP Service	☐	☐
Intelligence Center Perfmon Service	☐	☐
Intelligence Center Reporting Service	☐	☐
Intelligence Center SNMP Java Adapter Service	☐	☐
Intelligence Center Serviceability Service	☐	☐

Verwenden der Kommandozeile

<#root>

Intelligence Center OAMP Service

```
file get activelog cuic/logs/oamp/ recurs compress
```

Intelligence Center Perfmon Service

```
file get activelog cuic/logs/perfmon/ recurs compress
```

Intelligence Center Reporting Service (Combined - Reporting Service & CUIC Tomcat)

```
file get activelog cuic/logs/ recurs compress
```

```
// Just the 'Intelligence Center Reporting Service' logs
```

```
file get activelog cuic/logs/cuic/ recurs compress
```

```
// Just the 'CUIC Tomcat' logs
```

```
file get activelog cuic/logs/cuicsrvr/ recurs compress
```

Intelligence Center Serviceability Service

```
file get activelog cuic/logs/jmx/ recurs compress
```

Live-Datenserver

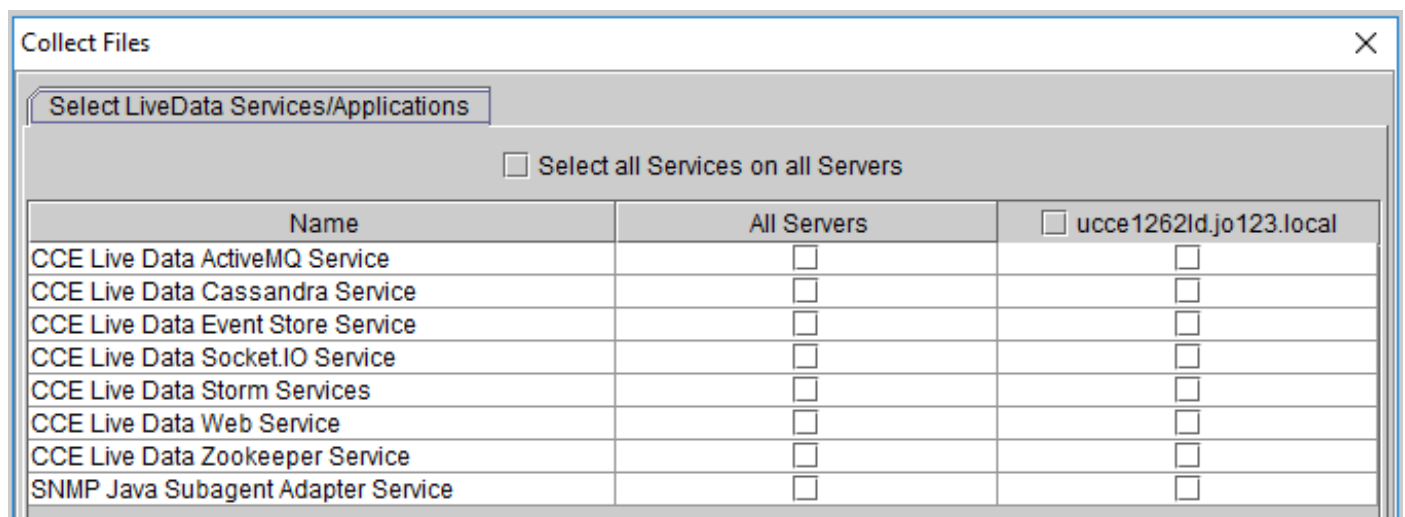
Live-Datenprotokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Download-Link für Live-Daten:

- https://<LiveData_IP>:8443/plugins/CcmServRtmtPlugin.exe



Verwenden der Kommandozeile

<#root>

CCE Live Data ActiveMQ

```
file get activelog livedata/logs/livedata-activemq
```

CCE Live Data Cassandra Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-cassandra
```

CCE Live Data NGINX Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-nginx
```

CCE Live Data Socket.IO Service

```
file get activelog livedata/logs/socketio-service
```

CCE Live Data Storm Services

```
file get activelog livedata/logs/livedata-storm
```

CCE Live Data Web Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-web
```

CCE Live Data Zookeeper Service

```
file get activelog livedata/logs/livedata-zookeeper
```

<#root>

LiveData (All of the above combined)

```
file get activelog livedata/logs/ recurs compress
```

IDs-Server

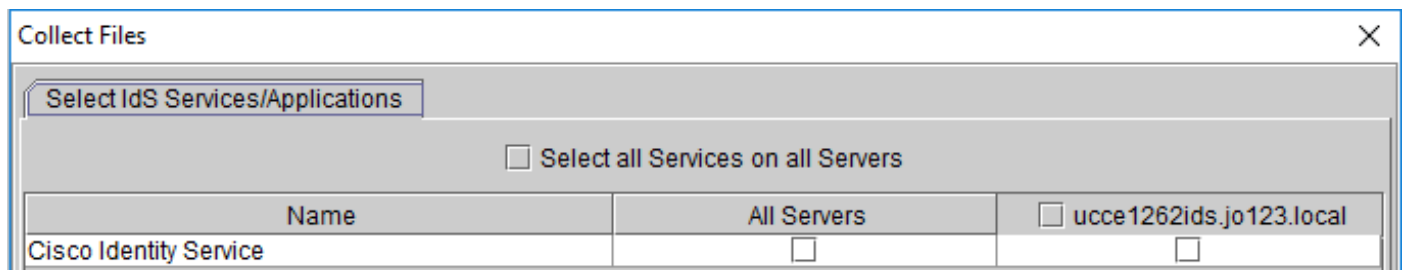
IDs-Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Downloadlink für IdS

- https://<IdS_IP>:8443/plugins/CcmServRtmtPlugin.exe



Verwenden der Kommandozeile

<#root>

Cisco Identity Service

```
file get activelog ids/log/ recurs compress
```

VVB-Server

VVB-Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Download-Link für VVB

- Melden Sie sich auf der VVB-Administrationsseite an (<https://<vvb-IP>/appadmin/>), und navigieren Sie zu Tools > Plug-ins > Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool für Windows.

Collect Files ✕

Select WB Services/Applications

☐ Select all Services on all Servers

Name	All Servers	☐ 125wb2.jo123.local
Administration	☐	☐
Cluster View Daemon	☐	☐
DB Perfmon Counter Service	☐	☐
Database	☐	☐
Engine	☐	☐
SNMP Java Adapter	☐	☐
Voice Subagent	☐	☐

Verwenden der Kommandozeile

<#root>

Administration

```
file get activelog /uccx/log/MADM recurs compress
```

Cluster View Daemon

```
file get activelog /uccx/log/MCVD recurs compress
```

Engine

```
file get activelog /uccx/log/MIVR recurs compress
```

Database

```
file get activelog /uccx/log/db recurs compress
file get activelog /uccx/log/out_UccxDB*
```

DB Perfmon Counter Service

```
file get activelog /uccx/log/perfmon recurs compress
```

SNMP Java Adapter

```
file get activelog /uccx/log/out_jsadkagt*
```

Voice Subagent

```
file get activelog /uccx/log/SNMP recurs compress
file get activelog /uccx/log/out_uccxagt*
```

SpeechServer

file get activelog speechserver/logs/SpeechServer

Cloud Connect-Server

Cloud Connect-Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Download-Link für Cloud Connect:

- https://<Cloud-Connect_IP>:8443/plugins/CcmServRtmtPlugin.exe

Name	All Servers	☐ ucce1262ccpub.jo123...	☐ ucce1262ccsub.jo12
Ansible Controller	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect CLIs	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Cherrypoint	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Config-Merge	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Container Manager	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Dataconnector	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Digitalrouting	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Inventory	☐	☐	☐
Cisco Cloud Connect Management	☐	☐	☐
Orchestration Audit	☐	☐	☐

Verwenden der Kommandozeile

<#root>

Refer the following document - Manage Container Services and Collect Cloud Connect Logs in Contact Center

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-contact-center-enterprise-1262/222318>

CCP Server - früher SocialMiner

CCP-Protokolle können wie folgt erfasst werden:

- Real Time Monitoring Tool (RTMT)
- CLI-Befehle

Verwenden von RTMT

RTMT-Downloadlink für CCP

- Melden Sie sich auf der Seite "CCP Administration" (<https://<ccp-IP>/administration.jsp>) an, und navigieren Sie zu Administration > RTMT Download.

Collect Files
×

Select CCP Services/Applications

☐ Select all Services on all Servers

Name	All Servers	☐ ucce1261ccp.jo123.local
CCP Chat Gateway Service	☐	☐
CCP Datastore Service	☐	☐
CCP Indexer Service	☐	☐
CCP Migration	☐	☐
CCP ORM Service	☐	☐
CCP Public REST API	☐	☐
CCP REST API	☐	☐
CCP Runtime Service	☐	☐
CCP XMPP Server Service	☐	☐

Verwenden der Kommandozeile

```
<#root>
```

CCP Chat Gateway Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-chat-gateway/*
```

CCP Datastore Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-ds-storage/*
```

CCP Indexer Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-ds-indexer/*
```

CCP ORM Service

```
file get activelog mmca/logs/orm/*
```

CCP Public REST API

```
file get activelog mmca/logs/ccppublicapps/*
```

CCP REST API

file get activelog mmca/logs/ccpapi/*

CCP Runtime Service

file get activelog mmca/logs/runtime/*

CCP XMPP Server Service

file get activelog mmca/logs/ccp-xmpp-server/*

CCP Tomcat

file get activelog mmca/logs/tomcat/*

Webproxy-Protokolle

- Datei get activelog /webproxy/webproxy_cli.log
- Datei get activelog /webproxy/error.log
- Datei get activelog /webproxy/webproxy_launcher.log

Dateiliste activelog /webproxy/*

- error.log
- webproxy_cli.log
- webproxy_launcher.log

Plattform-Protokolle

Plattform-Tomcat

- Datei Aktives Protokoll Tomcat/Logs wiedergeben komprimieren

Installation

- Datei Installationsverlauf abrufen.log
- Datei install_log herunterladen*
- Dateiliste installieren /*
- Dateiliste install /* date detail (dieser Befehl listet die Dateien unter dem Installationsverzeichnis zusammen mit dem Datum und der Uhrzeit Details)

Replikation

- file get activelog cm/trace/dbl/*dbl_repl_cdr*
- Datei get activelog cm/trace/dbl/sdi/replication_scripts_output.log

VOS-Paketerfassung

<#root>

Initiate the packet capture

```
utils network capture eth0 file vos-pcap count 10000000 size all  
OR  
utils network capture-rotate eth0 file vos-pcap count 1000000 size all [for log-rotate]
```

List packet captures

```
file list activelog platform/cli/*.cap*
```

Download the packet capture

```
file get activelog /platform/cli/vos-pcap.cap
```

Cisco Unified Call Manager (CUCM) und andere Plattform-Protokolle

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callma>

Zugehörige Informationen

[Designleitfaden für die CCE-Lösung](#)

[PCCE 12.6\(2\) - Funktionsleitfaden](#)

[UCCE 12.6\(2\) - Funktionsleitfaden](#)

[Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.