Sammeln von Protokollen für CER

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Hintergrundinformationen Ablaufverfolgungs-Debugger und Ablaufverfolgungspakete aktivieren Reproduzieren Sie das Problem, und nehmen Sie Notizen auf. Sammeln der angeforderten Protokolle Anhängen der Protokollpakete an Ihre Serviceanfrage Zusammenfassung

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Protokollierungsprozess für den Cisco Emergency Responder (CER). Ein gängiges Szenario wird zur Veranschaulichung verwendet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Cisco ER Administration-Webseite
- Cisco ER Serviceability-Webseite

Verwendete Komponenten

Im Mittelpunkt dieses Dokuments steht Cisco Emergency Responder (Version 7.1 und höher).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Wenn Sie mit einem TAC-Techniker an einem CER-Problem arbeiten, werden Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt wahrscheinlich um Protokolle von CER gebeten, möglicherweise zusätzlich zu den Traces von CUCM.

Informationen zur Ablaufverfolgungserfassung in Cisco Unified Communications Manager (CUCM) finden Sie unter <u>So erfassen Sie Ablaufverfolgungen für CUCM 9.x, 10.x und 11.x.</u>

In diesem Szenario beheben Sie ein Problem mit PSAP-Rückrufausfällen (Public Safety Answering Point). Der TAC-Techniker hat Sie gebeten, die detaillierten CER-Server-, detaillierten Java Telefony Application Programming Interface (JTAPI)- und Event Viewer-Protokolle für die Dauer eines Testanrufs vom Public Switched Telefone Network (PSTN) an eine Emergency Location Identification Number (ELIN) zu sammeln.

Um diese Aufgabe durchzuführen, müssen Sie:

- Aktivieren Sie Ablaufverfolgungsdebugs und Ablaufverfolgungspakete.
- Reproduzieren Sie das Problem, und notieren Sie sich.
- Holen Sie die angeforderten Protokolle ein.
- Hängen Sie die Protokollpakete an Ihre Serviceanfrage an.

Ablaufverfolgungs-Debugger und Ablaufverfolgungspakete aktivieren

Detaillierte Ablaufverfolgung und Debugging sind in CER standardmäßig nicht aktiviert. Das TAC hat detaillierte Protokolle zur Fehlerbehebung angefordert. Aktivieren Sie daher vor der Reproduktion des Problems ausführliche Ablaufverfolgungen und Debuggen:

- Melden Sie sich auf der Cisco ER Administration-Webseite an, entweder als Anwendungsadministrator oder als Benutzer mit Berechtigungen f
 ür die Systemadministratoren des Emergency Responder-Systems.
- 2. Navigieren Sie zu **System > Server Settings**. Der CER Publisher ist standardmäßig ausgewählt.

(←) → → https://10.12 , P → × Ce C → → Cisco Emergency Res ×
X Share Browser WebEx -
aludu Cisco Emergency Responder Administration
CISCO For Cisco Unified Communications Solutions
Logged in a
System • ERC • Priore Tracking • ERC internotership • Oser management • Reports •
Server Settings For CERServerGroup
Status
Ready
- Select Server
Dublisher (primary)
Subscriber(standby)
Server Name * Dublisher
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List Select All Clear All
CER_ONSITEALERT CER_GROUP
CER_CALLENGINE CER_CLUSTER
CER_PROVIDER
Trace Package List Select All Clear All
CER_DATABASE
CER_REMOTEUPDATE
Update Settings Cancel Changes
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

- 3. Klicken Sie im Abschnitt Debug Package List (Debug-Paketliste) auf Select All (Alle auswählen).
- 4. Klicken Sie im Abschnitt Ablaufverfolgungspaket auf Alle auswählen.
- 5. Klicken Sie auf Update Settings, wie im Bild gezeigt:

				- • • • × •
< i> ittps://10	.12 🔎 👻 😨	Ce C	📩 Cisco Emergency Res 🛛	n ★ ☆
× O Share Browser V	/ebEx ▼			
cisco For Cisco U	nergency	Respo	onder Administrat	ion
System - ERL - Pho	ne Tracking 👻	ERL Memb	ership 👻 User Management	Reports 1
Server Settings For CE	RServerGrou	P		
Ready				
Select Server Publisher (primary) Subscriber(standby)				
- Modify Server Settings				
Server Name -	Publisher	b		
Host Name t	eamCER1001pu	b		
🗖 Debug Package List	Select All	Clear All		
CER_DATABASE		CEP	_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDAT	E	CEP	TELEPHONY	
CER_PHONETRACKI	GENGINE	CEP	AGGREGATOR	
CER_ONSITEALERT		CEP	GROUP	
CER_CALLENGINE		CEP	CLUSTER	
CER_PROVIDER				
Trace Package List	Select All	Clear All		
CER_DATABASE		CEP	C_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDAT	E	CEP	TELEPHONY	
CER_PHONETRACKI	GENGINE	CEP	AGGREGATOR	
CER_ONSITEALERT		CEP	GROUP	
CER_CALLENGINE		CEP	CLUSTER	
CER_PROVIDER				
- Update Settings	Cancel Cha	nges		~
<				>

6. Wenn das TAC auch detaillierte Protokolle vom CER Subscriber angefordert hätte, würden Sie **Subscriber (Standby)** im Abschnitt "Select Server" (Server auswählen) auswählen und anschließend die Schritte 3-5 wiederholen.

Die Deaktivierung der detaillierten Ablaufverfolgung und des Debuggens nach der Reproduktion von Problemen, indem alle Debug- und Ablaufverfolgungspakete deaktiviert werden, ist optional. Es gibt Problembehebungsszenarien, z. B. die Behebung von zeitweilig auftretenden Problemen mit der Telefonverfolgung, bei denen Sie die detaillierte Nachverfolgung und das Debuggen möglicherweise über einen langen Zeitraum hinweg fortsetzen müssen.

Reproduzieren Sie das Problem, und nehmen Sie Notizen auf.

In unserem Szenario würden Sie einen eingehenden Anruf vom PSTN an eine ELIN (Emergency Location Identification Number) tätigen, um einen Ausfall zu generieren. Das TAC benötigt die Anrufdetails, damit eine Analyse durchgeführt werden kann. In jedem Fehlerbehebungsszenario ist die Angabe von Details wichtig. Falsche oder fehlende Informationen können die Untersuchung behindern.

Bitte notieren Sie für jeden Testanruf diese Informationen für das TAC:

- Telefonnummer des anrufenden Teilnehmers
- ELIN des angerufenen Teilnehmers
- Startzeit des Anrufs
- Anrufendzeit
- Ergebnis eines Anrufs, Erfolgs oder Misserfolg.

Benachrichtigen Sie Ihren TAC-Techniker telefonisch, per E-Mail oder über das Uploader-Tool für Ticket-Dateien über diese Details.

Sammeln der angeforderten Protokolle

Im Gegensatz zu anderen Cisco Unified Communications-Produkten verwenden Sie das Real-Time Monitoring Tool nicht zum Erfassen von Protokolldateien. In CER können Protokolldateien von der Cisco ER Serviceability-Webseite unter Systemprotokolle heruntergeladen werden. Die am häufigsten benötigten Protokolle zur Fehlerbehebung bei CER-Anwendungen finden Sie im Menü **System Logs > CER Logs (Systemprotokolle > CER-Protokolle)**.



Je nach Ihrem genauen Problembehebungsszenario kann das TAC verschiedene Protokollgruppen anfordern. Bei einem Problem mit der Switch-Nachverfolgung fordern sie möglicherweise die Protokolle CER Server, CER Phone Tracking und Event Viewer an. Bei Problemen mit einem Backup-Fehler können sie die DRS-Protokolle von **Systemprotokollen > Plattformprotokollen** anfordern. Weitere Informationen zu den verfügbaren Systemprotokollen finden Sie im Abschnitt <u>Systemprotokolle</u> im CER-Administrationsleitfaden. Die Cisco ER Serviceability-Webseite im CER Publisher bietet Ihnen nur Zugriff auf die Protokolldateien des Herausgebers. Die Protokolldateien für den CER Subscriber werden separat abgerufen, indem Sie sich auf der Cisco ER Serviceability-Webseite im CER Subscriber selbst anmelden.

Für unser Szenario hat das TAC detaillierte CER Server, detaillierte JTAPI- und Event Viewer-Protokolle nur vom CER Publisher angefordert.

- 1. Melden Sie sich auf der Cisco ER Serviceability-Webseite des CER Publisher an, entweder als Anwendungsadministrator oder als Benutzer mit mindestens Berechtigungen für die Emergency Responder Serviceability Role.
- 2. Wählen Sie Systemprotokolle > CER Logs > CER Server aus.
- 3. Die Seite CER Server Log Files (CER-Serverprotokolldateien) wird geöffnet.

		The second second	X-
	https://10.122.138.40 cerservice/serv 🔎 👻 Certificate error	C atta Cisco Emergency Responde ×	ñ * 🛛
🗙 🔾 Sha	re Browser WebEx 💌		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceab For Cisco Unified Communications Solutions	ility Navigation Cisco Logged in as: administrator Search Doc	ER Serviceability
Tools . St	IMP • System Monitor • System Logs • Help •		
CER Serve	Log Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:20:59 EDT 2016	184 KB
	CERServer05.log	Sat Aug 15 12:46:46 EDT 2015	2048 KB
	CERServer06.log	Thu Aug 20 07:29:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer07.log	Tue Aug 25 02:07:01 EDT 2015	2048 KB
	CERServer08.log	Sat Aug 29 20:50:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer09.log	Thu Sep 03 15:28:03 EDT 2015	2048 KB
	CERServer10.log	Tue Sep 08 10:11:13 EDT 2015	2048 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer11.log	Sun Sep 13 04:48:22 EDT 2015	2048 KB
	CERServer12.log	Thu Sep 17 23:27:00 EDT 2015	2048 KB
	CERServer13.log	Tue Sep 22 17:31:53 EDT 2015	2049 КВ 🗸
<			>

- 4. Klicken Sie in der Spaltenüberschrift Zuletzt bearbeitet auf den Pfeil nach unten. Die Protokolldateien werden dann in absteigender Reihenfolge nach Datum sortiert.
- 5. Suchen Sie die Protokolldateien, die den Zeitraum für den Testaufruf abdecken, und klicken Sie auf die Kontrollkästchen rechts neben jedem Dateinamen. Seien Sie großzügig es ist besser, zu viele Dateien als zu wenige einzubinden.

(←)→	https://10.122.138.40 <enervice certificate="" error="" sex.="" th="" 👻="" 🔎="" 🖒<=""><th>🗱 Cisco Emergency Responde ×</th><th>n * 2</th></enervice>	🗱 Cisco Emergency Responde ×	n * 2
🗴 📿 Shar	e Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - SN	MP 🕶 System Monitor 💌 System Logs 💌 Help 💌		
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
V	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
I	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
I	systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
V	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
I	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 13:01:01 EDT 2016	1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 00:58:29 EDT 2016	2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 16:51:23 EDT 2016	2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 08:37:50 EDT 2016	2048 KB
	CERServer96.log	Sun Aug 14 00:25:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer95.log	Sat Aug 13 16:22:47 EDT 2016	2048 KB
	CERServer94.log	Sat Aug 13 08:07:58 EDT 2016	2048 KB 💙
<			>

6. Klicken Sie auf **Herunterladen**. CER packt die ausgewählten Dateien als einzelne CERServerLogs.zip-Archivdatei für Ihren Browser zum Herunterladen. Speichern Sie die Dateien in einem neuen Verzeichnis, um sie zu organisieren.

	100 million (1997)	1				- • • ×
(←)→	https://10.122.138.40/cerservice/serv 🔎 👻 😣	Certificate error C 📫 Cisco Emerge	ency Responde	. ×		n ★ ☆
× 🔾 Share	Browser WebEx 🔻					
cisco (Cisco Emergency Responder	Serviceability Logged in as:	Na	avigation Search	Cisco ER Services h Documentation	ability
Tools - SNM	IP • System Monitor • System Logs • Help •	,				
CER Server I	Log Files					
Download						
	File Name	Last M	odified 🛡 🛆			File Size 🛡 🛆
I	CERServer04.log	Tue Aug 16 1	0:21:46 EDT 20	16		187 KB
	stacktrace.log	Tue Aug 16 1	0:19:54 EDT 20:	16		118 KB
	systemout.log	Londing plance wait	0:43 EDT 20	16		674 KB
V	CERServer03.log	Loading, please wait.	8:32 EDT 201	16		2048 KB
I	CERServer02.log	Tue Aug 16 0	1:23:46 EDT 20:	16		2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 1	7:22:18 EDT 20	16		2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 1	3:01:01 EDT 20	16		1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 0	9:13:07 EDT 20	16		2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 0	0:58:29 EDT 20	16		2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 1	6:51:23 EDT 20:	16		2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 0	8:37:50 EDT 20	16		2048 KB
	9					2048 KB
	Do you want to open or save CERServerLo	gs.zip (413 KB) from 10.122.138.40?			×	2048 KB
	9		0.040	Saue .	Cancel	2048 КВ
<			Zhey	Save	Zaucei	>

- 7. Wählen Sie **Systemprotokolle > CER Logs > JTAPI aus**, und wiederholen Sie die Schritte 4-6, um eine **JTAPILogs.zip-**Datei herunterzuladen.
- 8. Wählen Sie Systemprotokolle > CER Logs > Event Viewer aus, und wiederholen Sie die

Schritte 4-6, um eine **EventLogs.zip-**Datei herunterzuladen. Die Dateierfassung ist jetzt abgeschlossen, wie im Bild gezeigt:



Anhängen der Protokollpakete an Ihre Serviceanfrage

Nachdem Sie die Protokollpakete für CER Server, JTAPI und Event Viewer heruntergeladen haben, müssen Sie diese an Ihre Serviceanfrage anhängen.

Diese Dateien sind zwar klein genug, um per E-Mail weitergeleitet zu werden, doch die Verwendung des Uploaders für Ticket-Dateien ist schneller und macht Mutmaßungen überflüssig.

- 1. Navigieren Sie zu https://cway.cisco.com/csc.
- 2. Sie werden zu einer Anmeldeseite umgeleitet. Melden Sie sich mit Ihrem CCO-Benutzernamen und -Kennwort an, wie im Bild gezeigt:

tisco.com Login Page X	
← → C https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	9 🏠 🚺 🔳 🔳
	۹ ا
Log In Language: English •	
Log into an Existing Account	Create A New Account
User Name	There are various levels of access depending on your relationship with Cisco. Review the benefits of
yourccoid	appropriate for you.
Password	
	Register Now
Log In	
Forgot your user ID and/or password?	
	•

3. Dadurch gelangen Sie zum Uploader für Ticket-Dateien, wie im Bild gezeigt:

dt Support Case Uploader X	
← → C A https://cway.cisco.com/csc/	☆ 🖸 🗊 ≡
cisco. Case File Uploader	00
Case File Uploader Attaching your files to a Cisco Support Case is easy.	
Enter your Cisco TAC Case Number Case #	
2 Add your files	
3 Add file descriptions	
Upload	*

Geben Sie Ihre Service Request-Nummer ein.

Fügen Sie die Dateien CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip und EventLogs.zip hinzu.

Fügen Sie eine einzige Dateibeschreibung für alle drei Dateien hinzu. Dies ist eine gute Gelegenheit, Ihre Reproduktionsnotizen mit Ihrem TAC-Techniker zu teilen, z. B.:

```
PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN 555-555-0100 failed
Call start: 8/16 9:35 AM
Call end: 8/16 9:36 AM
Caller heard fast busy
Klicken Sie auf Hochladen.
```

4. Das Uploader für Ticket-Dateien zeigt einen Upload-Status an. Warten Sie, bis der Upload abgeschlossen ist, wie im Bild gezeigt.

⇒ C a htt	ps://cway.cisco.com/csc/?requ	estID=		2 🖸 🗖
diada Ca	se File Uploader			0 6
	Uplo	oad Status (3 of 3)		
	(100%		
	47	8.9 KB/478.9 KB		
Upload Deta	ails			
Name Description Category Status Type Size Elapsed	JTAPILogs.zip PSAP callback from 555-555 log_values COMPLETED application/x-zip-compressed 478.9 KB 1.3s	-1212 to ELIN		
) Files In Pro	Ogress Add More			
Files Comp	plete			
File Name		Progress	Elapsed (3.9s)	
✓ EventLogs.z	ip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerL	ogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s	~

5. Schließen Sie das Browserfenster.

Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Ihrem TAC-Techniker Ihre Reproduktionshinweise zur Verfügung gestellt haben, ob über das Upload-Tool, per E-Mail oder telefonisch.

Zusammenfassung

Sie haben gerade gelernt, wie Sie Protokolldateien von CER für TAC sammeln. Wir haben das Aktivieren von Debugging- und Ablaufverfolgungen behandelt, das Reproduzieren des Problems, das Erfassen von Protokolldateien von der Cisco ER Serviceability-Webseite, das effiziente Anhängen von Dateien an Ihre Service Request und das Kommunizieren von Reproduktionsnotizen mit Ihrem TAC-Techniker.