

Descargar registros de servidores VOS en una solución CCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Servidor Finesse](#)

[Servidor CUIC](#)

[Servidor de datos en directo](#)

[Servidor IdS](#)

[Servidor VB](#)

[Servidor Cloud Connect](#)

[Servidor CCP: anteriormente SocialMiner](#)

[Registros de Webproxy](#)

[Registros de plataforma](#)

[Cisco Unified Call Manager \(CUCM\) y otros registros de la plataforma](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los comandos utilizados para descargar registros de varios sistemas operativos de voz (VOS) en un entorno Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

- Cisco Live Data
- Cisco Identity Server (ID)
- Navegador de voz virtualizado (VB) de Cisco
- Cisco Cloud Connect
- Plataforma de colaboración con clientes de Cisco (CCP), anteriormente SocialMiner

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Servidor Finesse

Los registros de Finesse se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI
- Explorador web

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para 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	☐	☐

Uso de CLI

<#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

Uso de un explorador Web

Registros del cliente Cisco Finesse

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

Base de datos Cisco Finesse

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

Servicios web de escritorio Cisco Finesse

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

Cisco Finesse IPPA

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

Servicio de notificación de Cisco Finesse

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

Dominio de Cisco Finesse

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

Cisco Finesse Tomcat

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

Servidor CUIC

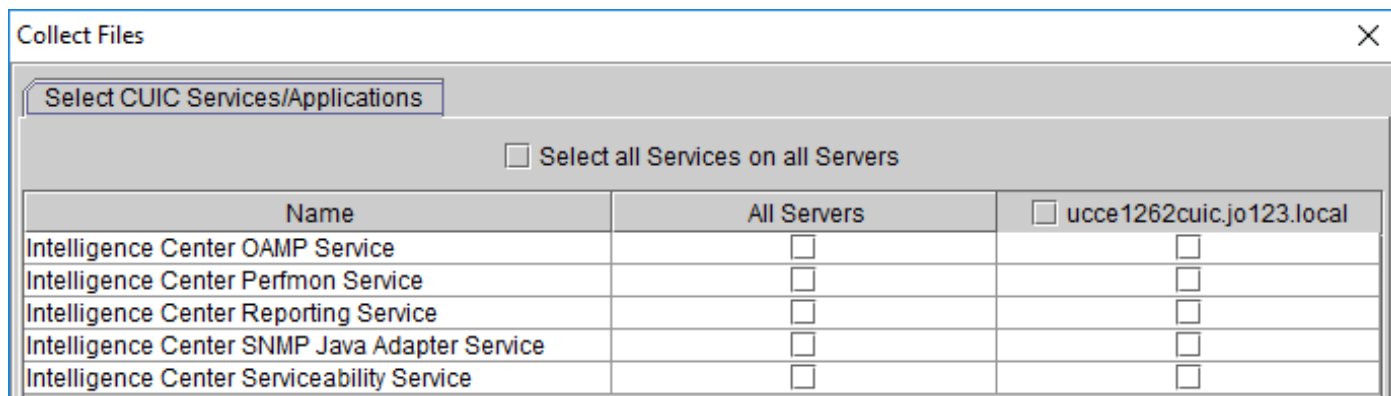
Los registros de CUIC se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para CUIC

- Inicie sesión en la página CUIC OAMP (<https://<cuic-IP>/oamp/Main.jsp>) y navegue hasta: Herramientas >> Descargar RTMT Plugin



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	☐	☐

Uso de CLI

<#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
```

Servidor de datos en directo

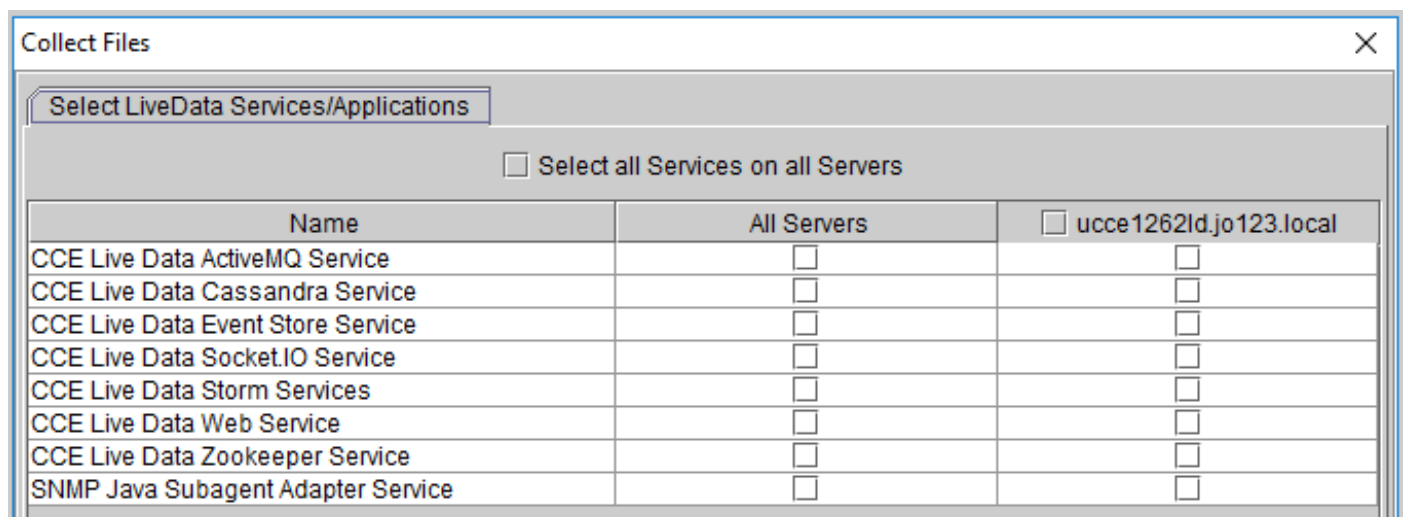
Los registros de datos en directo se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para datos en directo:

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



Uso de CLI

<#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
```

Servidor IdS

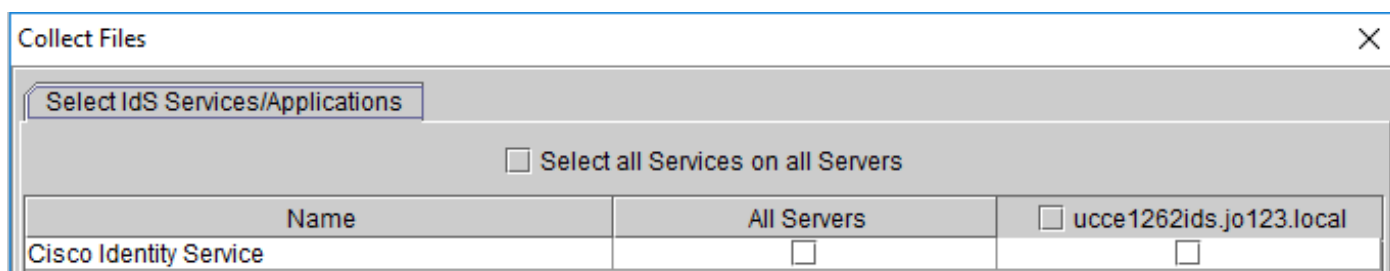
Los registros de IdS se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para IdS

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



Uso de CLI

<#root>

Cisco Identity Service

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

Servidor VB

Los registros de VB se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para VB

- Inicie sesión en la página de administración de VVB (<https://<vb-IP>/appadmin/>) y navegue hasta Herramientas > Complementos >> Herramienta de supervisión en tiempo real de Cisco Unified para 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	☐	☐

Uso de CLI

<#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

Servidor Cloud Connect

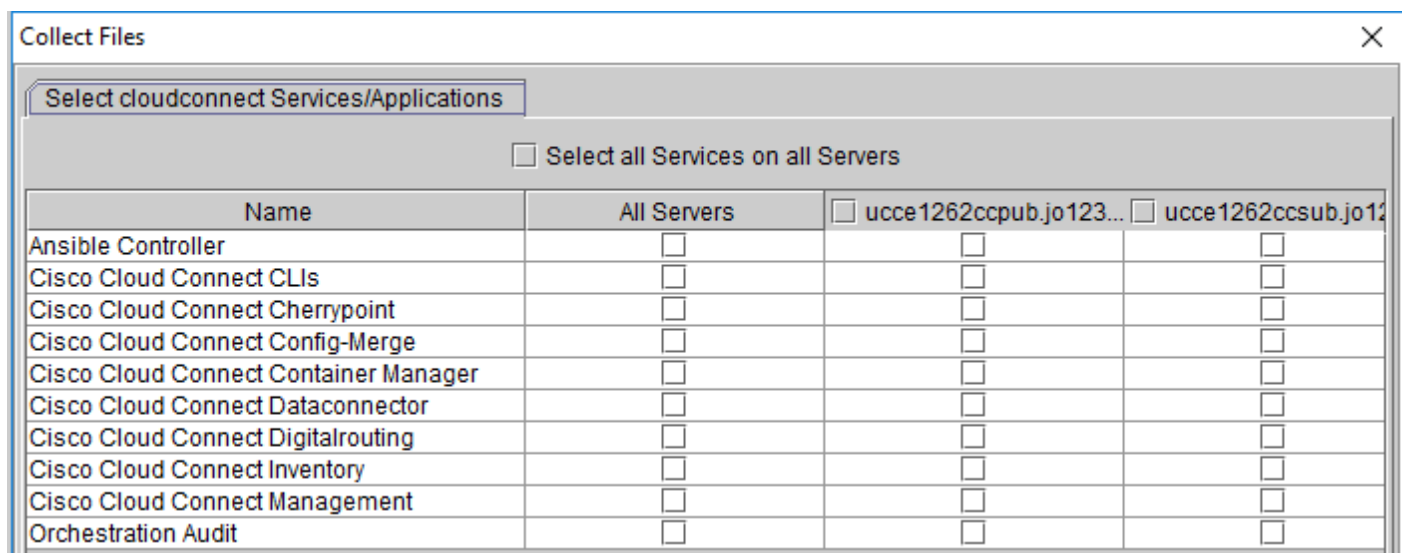
Los registros de Cloud Connect se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para Cloud Connect:

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



Name	All Servers	☐ ucce1262ccpub.jo123...	☐ ucce1262ccsub.jo123...
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	☐	☐	☐

Uso de CLI

<#root>

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

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

Servidor CCP: anteriormente SocialMiner

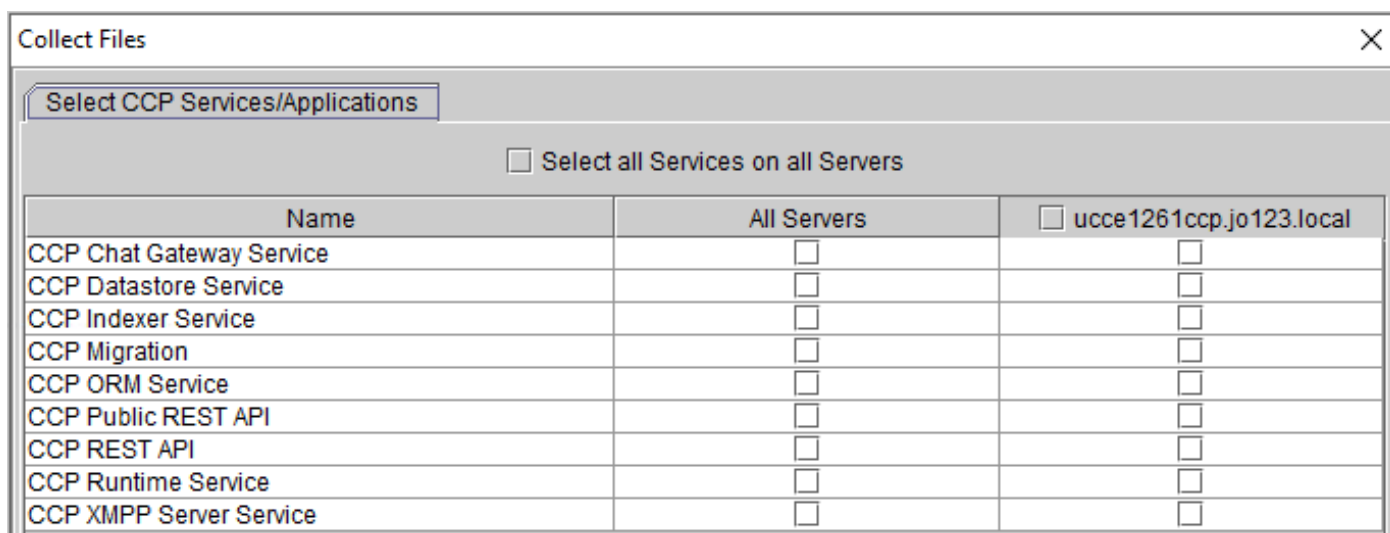
Los registros de CCP se pueden recopilar mediante:

- Herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)
- Comandos CLI

Uso de RTMT

Enlace de descarga de RTMT para CCP

- Inicie sesión en la página de administración de CCP (<https://<ccp-IP>/administration.jsp>) y navegue hasta Administración >> RTMT Download



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	☐	☐

Uso de CLI

<#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/*

Registros de Webproxy

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

file list activelog /webproxy/*

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

Registros de plataforma

Plataforma Tomcat

- file get activelog tomcat/logs recurs compress

Instalación

- archivo get install system-history.log
- archivo get install install_log*
- file list install /*
- file list install /* date detail (este comando enumera los archivos bajo el directorio de instalación junto con los detalles de fecha y hora)

Replicación

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

Captura de paquetes VOS

<#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) y otros registros de la plataforma

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

Información Relacionada

[Guía de diseño de soluciones de CCE](#)

[PCCE 12.6\(2\): Guía de características](#)

[UCCE 12.6\(2\): Guía de características](#)

[Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).