

Configuraciones de la traza UCCE y colección del registro

Contenido

[Introducción](#)

[Requisitos](#)

[Configuraciones de la traza y colección del registro](#)

[Delicadeza](#)

[Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Supervisor Desktop](#)

[Escritorios del cliente CTIOS](#)

[Los problemas Cliente-relacionados con el seguimiento y abren una sesión el PG](#)

[Servicio de sincronización del debug CAD](#)

[Haga el debug de al servidor RASCAL CAD 6.0\(X\)](#)

[Haga el debug del servidor de la charla](#)

[Otro seguimiento y registros PG-relacionados](#)

[Seguimiento del permiso del CallManager PIM](#)

[Seguimiento del permiso en el CUCM](#)

[Gateway del Java Telephony Application Programming Interface del permiso \(JTAPI\) \(JGW\)](#)

[CTI Server del permiso \(CTISVR\) que localiza en el lado activo](#)

[Permiso que localiza VRU PIM](#)

[Seguimiento del servidor CTIOS del permiso en ambos servidores CTIOS](#)

[Permiso Open Peripheral Controller \(OPC\) que localiza en el PG activo](#)

[Seguimiento de Eagtpim del permiso en el PG activo](#)

[Utilice el utilitario Dumplog para tirar de los registros](#)

[Habilite el seguimiento en los servidores del CVP](#)

[Colección Marcador-relacionada saliente del seguimiento y del registro](#)

[Tire de los registros](#)

[En el importador](#)

[En el Campaignmanager](#)

[El router del permiso abre una sesión el proceso del router](#)

[Tire de los registros del router](#)

[Trazas del gateway \(SORBO\)](#)

[Seguimiento del CAMBIO DE SIGNO](#)

[Uso del CLI para localizar](#)

[Ejemplo CLI](#)

Introducción

Este documento describe cómo fijar el seguimiento en el Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) para los clientes, los servicios de Peripheral Gateway (PG), el portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP), el marcador saliente de Cisco UCCE, el Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM), y los gateways de Cisco.

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Agent Desktop (CAD)
- Servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía de Cisco (CTIOS)
- Delicadeza de Cisco
- Portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP)
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM)
- Gateways de Cisco

Configuraciones de la traza y colección del registro

Notas:

Use la [Command Lookup Tool \(clientes registrados solamente\)](#) para obtener más información sobre los comandos usados en esta sección.

[La herramienta del Output Interpreter \(clientes registrados solamente\)](#) apoya los ciertos comandos show. Utilice la herramienta del Output Interpreter para ver una análisis de la salida del comando show.

Consulte [Información Importante sobre Comandos de Debug](#) antes de usar un **comando debug**.

Delicadeza

Inicie sesión al servidor de la delicadeza con el Secure Shell (SSH) y ingrese estos comandos para recoger los registros que usted necesita. A le indican que identifique un servidor de SSH FTP (SFTP) donde los registros serán cargados.

Registros	Comando
Instale los registros	el archivo consigue instala desktop-install.log
Registros de escritorio	el archivo consigue el escritorio del activelog se repite compres
Registros de Servm	el archivo consigue la plataforma/el registro/el servm* del activelog. \ * compres
Registros de Tomcat de la plataforma	el archivo consigue el tomcat/los registros del activelog se repite compres
El sistema operativo de la Voz (VOS) instala los registros	el archivo consigue instala install.log

Cisco Agent Desktop

Este procedimiento describe cómo crear y recoger los archivos del debug:

1. En la computadora agente, vaya al directorio de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config y abra el archivo Agent.cfg.
2. Cambie el umbral del debug de APAGADO PARA HACER EL DEBUG DE. La TRAZA se puede utilizar para un nivel más profundo.

```
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000
Threshold=DEBUG
```

3. Asegure Size=3000000 (seis ceros).
4. Salve el archivo de configuración.
5. Pare el programa del agente.
6. Borre todos los archivos en el directorio de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.
7. Comience el programa del agente, y reconstruya el problema.
8. Estos archivos del debug se crean y se ponen en C:\Program Files\Cisco\Desktop\log:

agent0001.dbgctiosclientlog.xxx.log

Cisco Supervisor Desktop

Este procedimiento describe cómo crear y recoger los archivos del debug:

1. En la computadora agente, vaya al directorio de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config y abra el archivo supervisor.cfg.
2. Cambie el UMBRAL del debug de APAGADO PARA HACER EL DEBUG DE. La TRAZA se puede utilizar para un nivel más profundo.

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

3. Asegure Size=3000000 (seis ceros).
4. Salve el archivo de configuración.
5. Pare el programa del agente.
6. Borre todos los archivos en el directorio de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

7. Comience el programa del agente, y reconstruya el problema. Un archivo del debug nombrado supervisor0001.dbg se crea y se pone en C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

Escritorios del cliente CTIOS

En PC del cliente donde el cliente CTIOS está instalado, utilice el regedt32 para dar vuelta encima del seguimiento. Cambie estas configuraciones:

Versión	Ubicación del registro	Valor	Cambie
		Predeterminado	
Versiones anterior que 7.x	HKEY_LOCAL_MACHINE \ software \ Cisco Systems \ Ctios \ registro \ TraceMask	0x07	Aumente el valor a 0xfff.
Libere 7.x y posterior	HKEY_LOCAL_MACHINE \ seguimiento del SOFTWARE \ del Cisco Systems, Inc. \ CTIOS	0x40000307	Valor establecido a 0xfff para resolver problemas.

Se crea la salida predeterminada y colocado en un archivo de texto nombrado CtiosClientLog en los sistemas de c:\Program Files\Cisco \ los teléfonos de escritorio del cliente CTIOS \ CTIOS \ instale el directorio.

Los problemas Cliente-relacionados con el seguimiento y abren una sesión el PG

Servicio de sincronización del debug CAD

Éstas son las configuraciones para hacer el debug del servicio de sincronización CAD:

Configuración	Valor
Archivo de configuración	DirAccessSynSvr.cfg
Ubicación predeterminada	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Problemas generales	Threshold=DEBUG
Archivos salientes	DirAccessSynSvr.log

Haga el debug de al servidor RASCAL CAD 6.0(X)

Éstas son las configuraciones para hacer el debug de al servidor RASCAL CAD 6.0(X):

Configuración	Valor
Archivo de configuración	FCRasSvr.cfg
Ubicación predeterminada	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Problemas generales	Rango = 1-4, 50, 3000-8000
problemas LDAP-relacionados:	Rango = 4000-4999
problemas LRM-relacionados:	Rango = 1999-2000
Problemas relacionados a la base de datos	Rango = 50-59
Archivos salientes	FCRasSvr.log, FCRasSvr.dbg
Ubicación predeterminada	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Servidor de la charla del debug

Éstas son las configuraciones para hacer el debug del servidor de la charla:

Configuración	Valor
Archivo de configuración	FCCServer.cfg
Ubicación predeterminada	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Problemas generales	Threshold=DEBUG
Archivos salientes	FCCServer.log, FCCServer.dbg
Ubicación predeterminada	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Otro seguimiento y registros PG-relacionados

Vea el [utilitario Dumplog del uso para tirar de los registros](#) para la colección del registro.

Habilite el seguimiento del CallManager PIM

Utilice la utilidad del monitoreo de procesos (procmon) para dar vuelta a los niveles de traza por intervalos. Estos comandos giran localizar del Peripheral Interface Manager del CallManager (PIM):

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Este comando procmon apaga el seguimiento del CallManager PIM:

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Seguimiento del permiso en el CUCM

Este procedimiento describe cómo girar el seguimiento CUCM:

1. Vaya a la utilidad unificada del administrador de llamada.
2. Seleccione la **traza/la configuración**.
3. Seleccione los **servicios CM**.
4. Seleccione el **CTIManager (activo)**.
5. En la esquina superior derecha, seleccione la **Configuración SDL**.
6. Habilite todo excepto la impresión bonita de la neutralización de la traza SDL.
7. Deje el número de archivos y de sus tamaños en los valores predeterminados.

8. En la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT), recoja el Cisco Call Manager y al administrador de Integración de telefonía de computadora (CTI) de Cisco. Ambos tienen la interfaz del Diagnóstico de sistema (SDI) y registros del Signal Distribution Layer (SDL).

Gateway del Java Telephony Application Programming Interface del permiso (JTAPI) (JGW)

Estos comandos procmon giran el seguimiento JGW:

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Un comando example es el **pg1a jgw1** del ipcc del procmon.

CTI Server del permiso (CTISVR) que localiza en el lado activo

Este procedimiento describe cómo habilitar el seguimiento CTISVR en el lado activo:

1. Utilice el Editor de registro para editar el HKLM \ el software \ Cisco Systems, Inc\icm\<cust_inst>\CG1(a y b) \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ ctisvr.
2. Fije el EMSTraceMask = f8.

Habilite localizar VRU PIM

Nota: Los comandos son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas. La unidad de respuesta de The Voice (VRU) PG es diferente que el Cisco CallManager (CCM) PG.

Estos comandos procmon dan vuelta encendido a localizar para VRU PIM:

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Este comando procmon apaga el seguimiento VRU PIM:

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Seguimiento del servidor CTIOS del permiso en ambos servidores CTIOS

Este procedimiento describe cómo habilitar el seguimiento en ambos servidores CTIOS:

1. Anote la traza actual enmascarar para su uso posterior.
2. Utilice el Editor de registro para editar HLKM >> software \ Cisco Systems Inc. \ ICM \

<cust_inst \ CTIOS \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ ctios.

3. Conjunto:

- EMSTraceMask = 0x60A0F
- EMSTraceMask a uno de estos valores, dependiendo de la versión:
 - 0x0A0F para la versión 6.0 y anterior
 - 0x20A0F para la versión 7.0 y 7.1(1)
 - 0x60A0F para la versión 7.1(2) y posterior

La máscara predeterminada de la traza es 0x3 en todas las versiones excepto la versión 7.0(0), donde está 0x20003.

Si la máscara de la traza tiene un valor alto (0xf o más alto), hay un impacto grande en el funcionamiento del servidor CTIOS y la tarifa de la finalización de llamada. Fije la máscara de la traza en un valor alto solamente cuando usted está haciendo el debug de un problema; una vez que usted ha recogido los registros necesarios, usted debe fijar la máscara de la traza de nuevo a su valor predeterminado.

Para los propósitos de Troubleshooting, fije la máscara de la traza del servidor CTIOS a:

- 0x0A0F para la versión 6.0 y anterior
- 0x20A0F para la versión 7.0, y 7.1(1)
- 0x60A0F para la versión 7.1(2) y posterior

Permiso Open Peripheral Controller (OPC) que localiza en el PG activo

Estos comandos opctest giran el seguimiento de OPC en un PG activo:

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

Esto es un ejemplo de un ambiente de laboratorio:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl1
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

Los ejemplos adicionales son:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl1
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

Seguimiento de Eagtpim del permiso en el PG activo

Estos comandos procmon giran el seguimiento del eagtpim en un PG activo:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl1
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
```

```
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

Esto es un ejemplo de un ambiente de laboratorio:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pglA
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

Utilice el utilitario Dumplog para tirar de los registros

Refiérase a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#) para los detalles adicionales. Utilice el comando **cdlog** para conseguir al directorio logfiles, tal y como se muestra en de este ejemplo:

```
c:\cdlog <customer_name> pglA !-- Or, pgXa to depending on the PG number (X)
c:\icm\<customer_name>\<<PG#>>\logfiles\
```

Estos ejemplos muestran cómo poner la salida en el archivo predeterminado; en todos los casos, usted puede utilizar */of* para definir un nombre específico para el archivo saliente:

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog piml /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default piml.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
c:\cdlog <customer_name> cglA
c:\icm\<customer_name>\<cg#>\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\cg#\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\<customer_name>\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file
```

Seguimiento del permiso en los servidores del CVP

SORBO

Este procedimiento describe cómo habilitar el seguimiento en los servidores del CVP con el Software Cisco SIP IP Phone:

1. En los servidores de la llamada, vaya a la herramienta del diag del CVP ([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag)) para conseguir el stack del Session Initiation Protocol (SIP).
2. Agregue com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs con el debug.
3. Haga clic el conjunto.
4. Haga clic **DEBUG/41**.

Este procedimiento describe cómo habilitar el seguimiento en los servidores del CVP con un gateway H323:

1. En los servidores de la llamada, login a VBAAdmin.
2. Habilite estas trazas para el buscador de voz del CVP:

```
c:\icm\piml.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

Tire de los registros del CVP de los servidores de la llamada

Recoja el archivo del *.log del CVP y los archivos de Error.log por la época del período de la prueba. Estos archivos están en el directorio de C:\Cisco\CVP\logs en ambos servidores del CVP.

Éstas son las ubicaciones de los archivos del registro para el CVP unificado, donde está el directorio CVP_HOME en el cual el software unificado del CVP está instalado.

Tipo de registros

Servidor de la llamada y/o registros del servidor de la información
Registros de la consola de las operaciones
Registros del servidor de la Voz XML (VXML)
Registros del agente del Simple Network Management Protocol (SNMP)
Registros unificados del administrador de recursos del CVP

Ubicación

CVP_HOME \ registros \
CVP_HOME \ registros \ OAMP
CVP_HOME \ registros \ VXML \
CVP_HOME \ registros \ SNMP
CVP_HOME \ registros \ ORM \

Una ubicación del ejemplo es C:\Cisco\CVP.

Registros del servidor VXML

Para las aplicaciones de encargo de la Voz XML tales como una aplicación desplegada de Audium, usted puede girar un maderero del debug.

Agregue esta línea a la sección del <loggers> (la sección más reciente) del archivo de configuración settings.xml en C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME \ datos \ aplicación \ directorio:

```
c:\icm\piml.txt file
```

```
c:\icm\\<PG#\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file
```

```
c:\icm\\<PG#\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
c:\cdlog <customer_name> cglA
c:\icm\\<cg#\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file
```

```
c:\icm\\cg#\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file
```

En el tiempo de ejecución, este maderero hace salir un registro detallado del VoiceXML al \ a Cisco \ CVP \ VXMLServer \ aplicaciones \ directorio APP_NAME \ de MyDebuggerLogger.

Nota: Usted puede cambiar el nombre del maderero en el archivo de configuración settings.xml de MyDebugLogger a cualquier nombre que usted elija.

Colección Marcador-relacionada saliente del seguimiento y del registro

Este procedimiento describe cómo aumentar el proceso del badialer abre una sesión el marcador saliente (que se encuentra generalmente en un PG).

1. Asegure EMSDisplaytoScreen = 0.
2. Utilice el Editor de registro para editar el HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ marcador \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ baDialer.
3. Conjunto:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = FF FF (cuatro f en el modo binario)
4. Utilice el Editor de registro para editar el HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ marcador.
5. Fije DebugDumpAllEvents = 1.

Tire de los registros

Funcione con el utilitario Dumplog del directorio de /icm/ <instance>/dialer/logfiles:

```
c:\icm\\<PG#\logfiles\dumplog pim1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pim1.txt file
```

```
c:\icm\\<PG#\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file
```

```
c:\icm\\<PG#\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
```

```

c:\cdlog <customer_name> cgl
c:\icm\<customer_name>\<cg#\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file

c:\icm\<customer_name>\cg#\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file

c:\ icm\<customer_name>\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file

```

En el importador

Este procedimiento describe cómo aumentar el registro del proceso del baimport.

1. Utilice el Editor de registro para editar el HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ LoggerA \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ baimport.
2. Conjunto:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = FF FF (cuatro f en el modo binario)
3. Funcione con el utilitario Dumplog del directorio de /icm/ <instance>/la/logfiles:

```

c:\icm\<customer_name>\<PG#\logfiles\dumplog pim1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pim1.txt file

c:\icm\<customer_name>\<PG#\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file

c:\icm\<customer_name>\<PG#\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
c:\cdlog <customer_name> cgl
c:\icm\<customer_name>\<cg#\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file

c:\icm\<customer_name>\cg#\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file

c:\ icm\<customer_name>\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file

```

En el Campaignmanager

Este procedimiento describe cómo aumentar el registro del proceso del campaignmanager.

1. Utilice el Editor de registro para editar el HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ LoggerA \ EMS \ CurrentVersion \ biblioteca \ procesos \ CampaignManager.
2. Conjunto:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = FF FF (cuatro f en el modo binario)

3. Funcione con el utilitario Dumplog del directorio de /icm/ <instance>/la/logfiles:

```
c:\icm\piml.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

En el administrador de comunicaciones del Avaya (ACD) PG, utilice la **utilidad opctest** para aumentar el siguiente para el CallManager y el Avaya.

```
c:\icm\piml.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

Este procedimiento describe cómo aumentar el seguimiento para el proceso ctisvr.

1. Utilice el Editor de registro para editar el HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr.
2. Fije el EMSTraceMask = f8. Usted puede dejar el valor en f0 si usted quiere.

El router del permiso abre una sesión el proceso del router

Este procedimiento describe cómo habilitar los registros del router:

1. En el router, navegue al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, y ingrese el **rttrace**.
2. Teclee el nombre del cliente.
3. Haga clic en **Connect (Conectar)**
4. Seleccione estas opciones:

agentchangesrouterrequestsscriptselectsel networkvrutracingtranslationrouteel
callqueuingcalltyperealtime

5. Haga clic en Apply (Aplicar).

6. Salga la utilidad.

Para la versión 8.5 del opctest, utilice el pórtico de diagnóstico del marco en lugar de otro.

```
c:\icm\piml.txt file

c:\icm\opc.txt file

c:\icm\jgw1.txt file

c:\icm\ctisvr.txt file

c:\ icm\ctios.txt file
```

Tire de los registros del router

Utilice el utilitario Dumplog para tirar de los registros del router de cualquier router para el período de tiempo de las pruebas. Refiérase a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#) para los detalles adicionales.

Éste es un ejemplo de una petición del registro para abre una sesión 10/21/2011 entre 09:00:00 y 09:30:00 (en el formato de hora de 24 horas). Esta salida va al C del archivo: /router_output.txt:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Presente el archivo saliente (C: /router_output.txt) a Cisco para resolver problemas si es necesario.

Trazas del gateway (SORBO)

Estos comandos dan vuelta encendido a localizar en los servidores del CVP con el SORBO:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Nota: Cualquier cambio en un software GW del [®] del Cisco IOS de la producción pudo causar una caída del sistema.

Ésta es una plataforma muy robusta que puede dirigir los debugs sugeridos en el volumen de llamada proporcionado sin el problema. Sin embargo, Cisco recomienda que usted:

- Envíe todos los registros a un servidor de Syslog en vez a memoria intermedia de registro:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

- Aplique los comandos debug uno a la vez, y marque la utilización de la CPU después de cada uno:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Nota: Si el CPU consigue la utilización de la CPU hasta 70-80%, el riesgo de un impacto relacionado con el funcionamiento del servicio se aumenta grandemente. Así, no habilite los debugs adicionales si el GW golpea el 60%.

Habilite estos debugs:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Después de que usted haga la llamada y simule el problema, pare el debugging:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Recoja esta salida:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Seguimiento del CAMBIO DE SIGNO

Estos comandos giran el seguimiento del SORBO en el proxy unificado Cisco del SORBO (CAMBIO DE SIGNO):

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Recuerde dar vuelta al cierre de la comunicación una vez que le hacen.

Este procedimiento describe cómo recoger los registros:

1. Configure a un usuario en el CAMBIO DE SIGNO (por ejemplo, prueba).
2. Agregue esta configuración en el prompt del CAMBIO DE SIGNO:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

3. FTP a la dirección IP del CAMBIO DE SIGNO. Utilice el nombre de usuario (prueba) y la contraseña según lo definido en el paso anterior.

4. Cambie los directorios a /cusp/log/trace.

5. Consiga el log_<filename>.

Uso del CLI para localizar

En la versión 8 UCCE y posterior, usted puede utilizar el comando line interface(cli) unificado del sistema para recoger las trazas. Comparado a los utilitarios Dumplog, el CLI es un muy rápido y método eficiente para obtener un conjunto entero de los registros a partir de un servidor tal como un PG o un Rogger.

Este procedimiento describe cómo comenzar el análisis de problema y cómo determinar qué seguimiento a habilitar. El ejemplo recolecta los registros de estos servidores:

- ROUTER-A/ROUTER-B
- LOGGER-A/LOGGER-B
- PGXA/PGXB
- Todos los servidores de la llamada del CVP
- Todos los servidores del CVP VXML/Media (si presente)

1. En cada sistema en la lista, abra el sistema unificado CLI en cada servidor, y ejecute este comando:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Substituya el primer *Mm-dd-yyyy: hh: milímetro de* cadena con una fecha y hora que es aproximadamente 15 minutos antes del evento.

Substituya el segundo *Mm-dd-yyyy: hh: milímetro de* cadena con una fecha y hora que es aproximadamente 15 minutos después de que el evento se resuelve. Si todavía está ocurriendo el evento, recolecte por lo menos 15 minutos. Esto presenta un archivo nombrado clioutputX.zip, donde está el número X siguiente en orden.

2. Exporte la aplicación de Windows/la Seguridad/el sistema de cada sistema abre una sesión el formato del Comma-Separated Values (CSV), y salva a C:\Temp el directorio.

3. Agregue los registros de Windows CSV a la cremallera del paso 1, y retitule archivo zip adentro el este formato:

<SERVERNAME>-SystCLILogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

4. En cualquier agente PG, recoja abre una sesión el directorio C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs cada vez que consideran al error. Comprima los registros en un archivo con un nombre en este formato:

<SERVERNAME>-CADLogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

Si usted está utilizando la edición del CAD-navegador (CAD-BE) o cualquier Productos de la red CAD, recolecte los registros del directorio de C:\Program

Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs, y agreguelos lo mismo archivo zip.

Si usted está funcionando con en Windows un de los 2008 Productos x64, el directorio del registro está bajo C:\Program clasifia (x86)\Cisco\Desktop\...

5. Asocie estos archivos a la solicitud de servicio, o cargue los archivos al FTP si son demasiado grandes enviar por correo electrónico o asociar.

Recopile esta información adicional si es posible:

- La hora de inicio y de detención del evento.
- Varias muestras del ANI/DNIS/AgentID implicado en el evento. Al mínimo, Cisco necesita por lo menos uno de éstos para ver el evento.
- El RouteCallDetail (RCD) y TerminationCallDetail (TCD) para el período de tiempo que rodea el evento. RCD la interrogación es:

SELECCIONE * Del Route_Call_Detail DONDE DbDateTime > "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM" y DbDateTime < "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM"La interrogación TCD es:

SELECCIONE * Del Termination_Call_Detail DONDE DbDateTime > "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM" y DbDateTime < "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM"

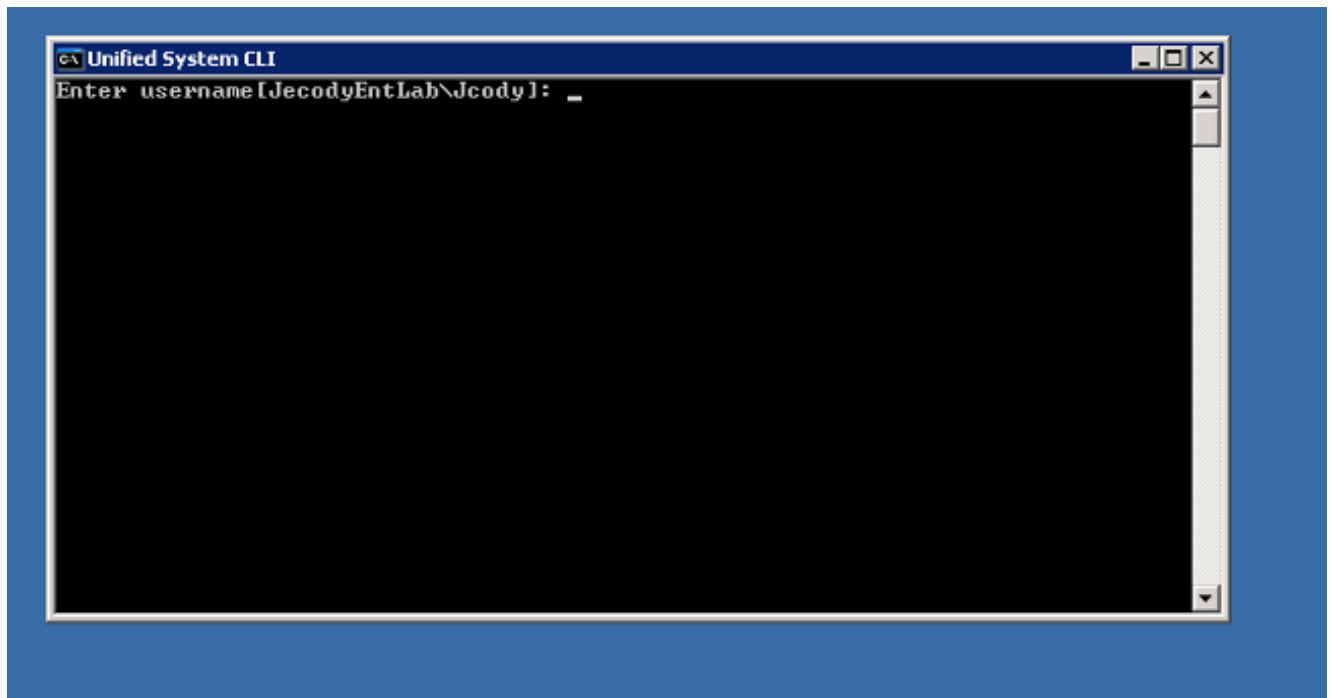
Ejemplo CLI

Nota: Le advierten que estas acciones pudieron afectar el sistema, así que usted puede querer hacer este trabajo durante de las horas o durante un rato lento.

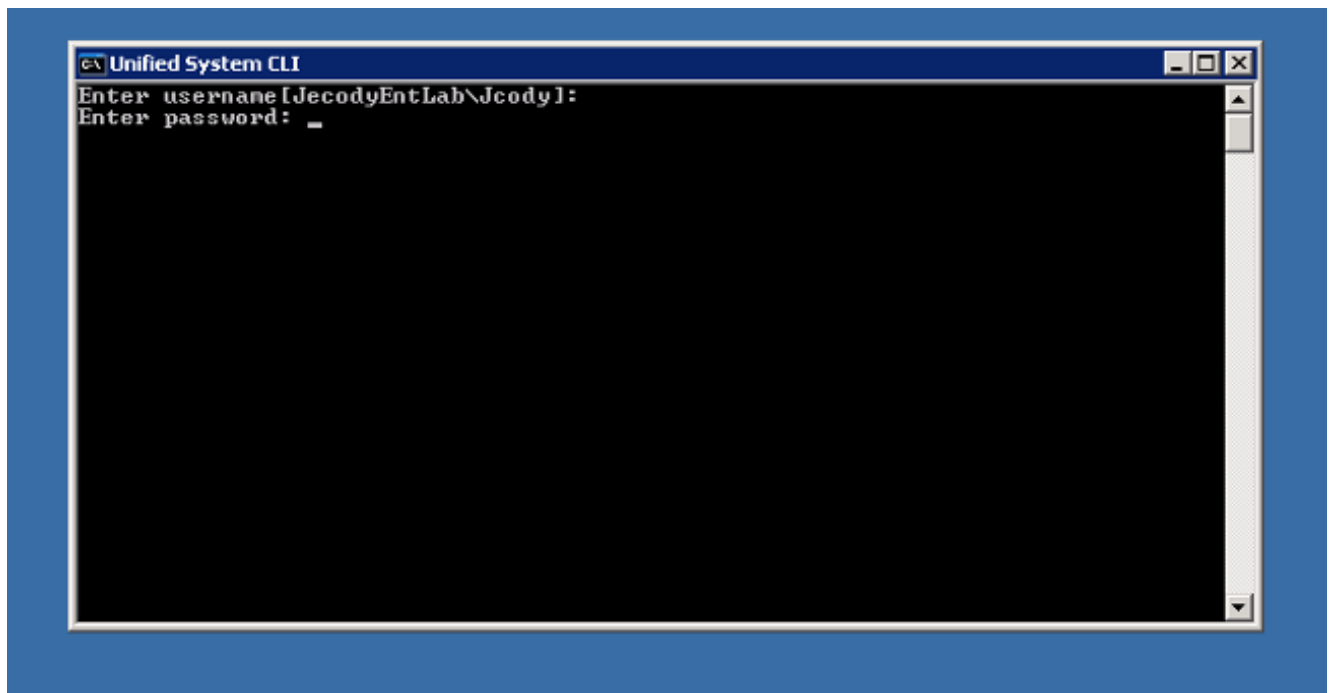
Hay dos herramientas: una herramienta de diagnóstico del marco y la herramienta del sistema CLI. Ambos son iconos en el escritorio o bajo directorio de los programas en cada servidor.

Este procedimiento describe cómo utilizar el sistema unificado CLI para localizar.

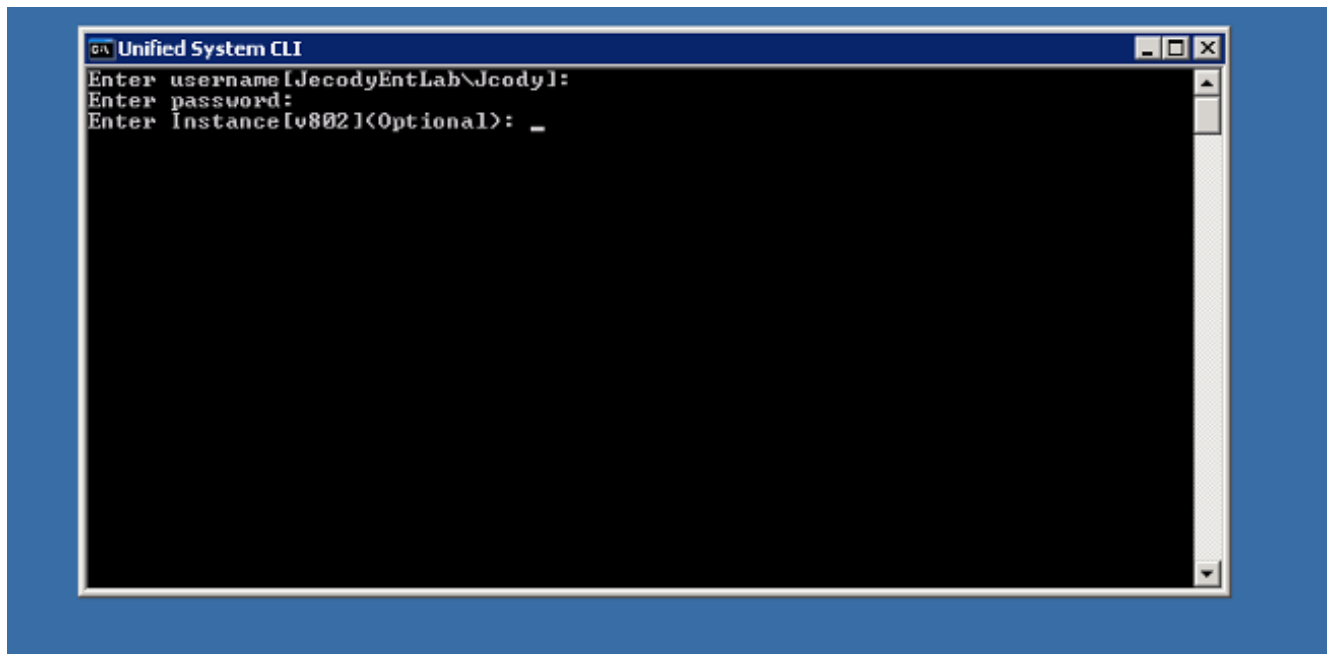
1. Haga clic el icono unificado del sistema CLI, después el login con el dominio y el nombre de usuario. (En este ejemplo, el administrador de dominio ha abierto una sesión antes, así que el CLI conoce ya el dominio (JecodyEntLab) y el Nombre de usuario (Jcody).



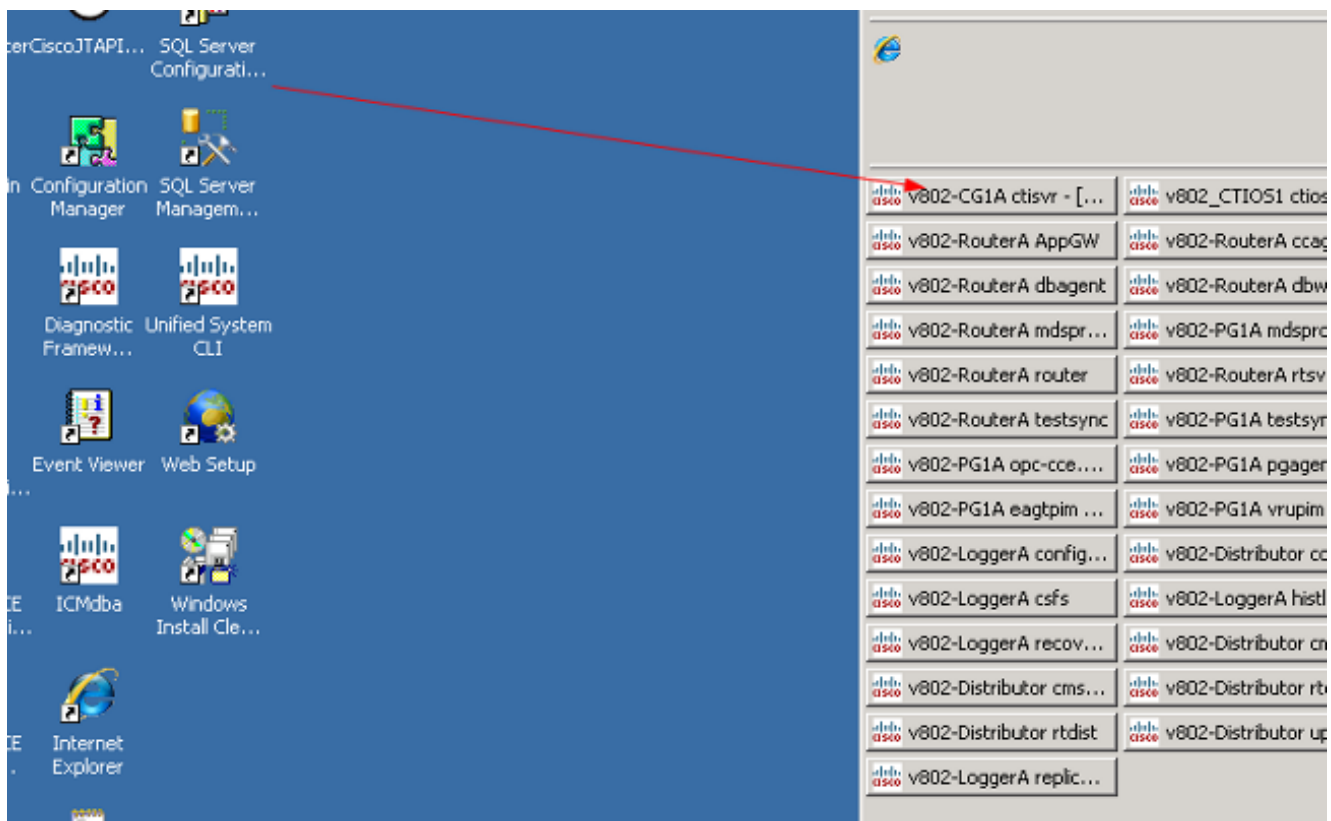
2. Ingrese la contraseña.



3. Ingrese el nombre de instancia; en este ejemplo, es v802. Mire en el PG a la una de los servicios; el nombre de instancia es la primera parte del nombre del servicio.



4. Un método simple de encontrar el nombre de instancia es mirar los servicios que se están ejecutando en el servidor.



5. Una vez que usted ve el mensaje de bienvenida, ingrese este comando:

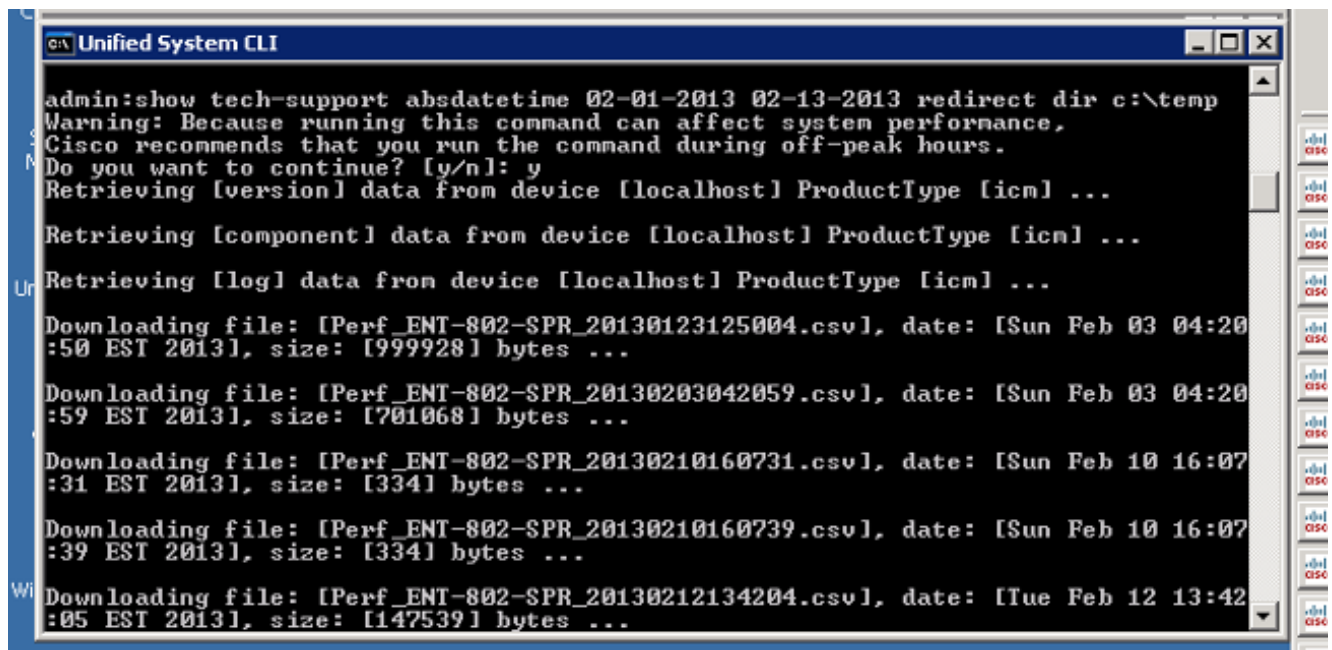
```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumlog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Substituya el primer *Mm-dd-yyyy: hh: milímetro de* cadena con una fecha y hora que es aproximadamente 15 minutos antes del evento.

Substituya el segundo *Mm-dd-yyyy: hh: milímetro de* cadena con una fecha y hora que es aproximadamente 15 minutos después de que el evento se resuelve.

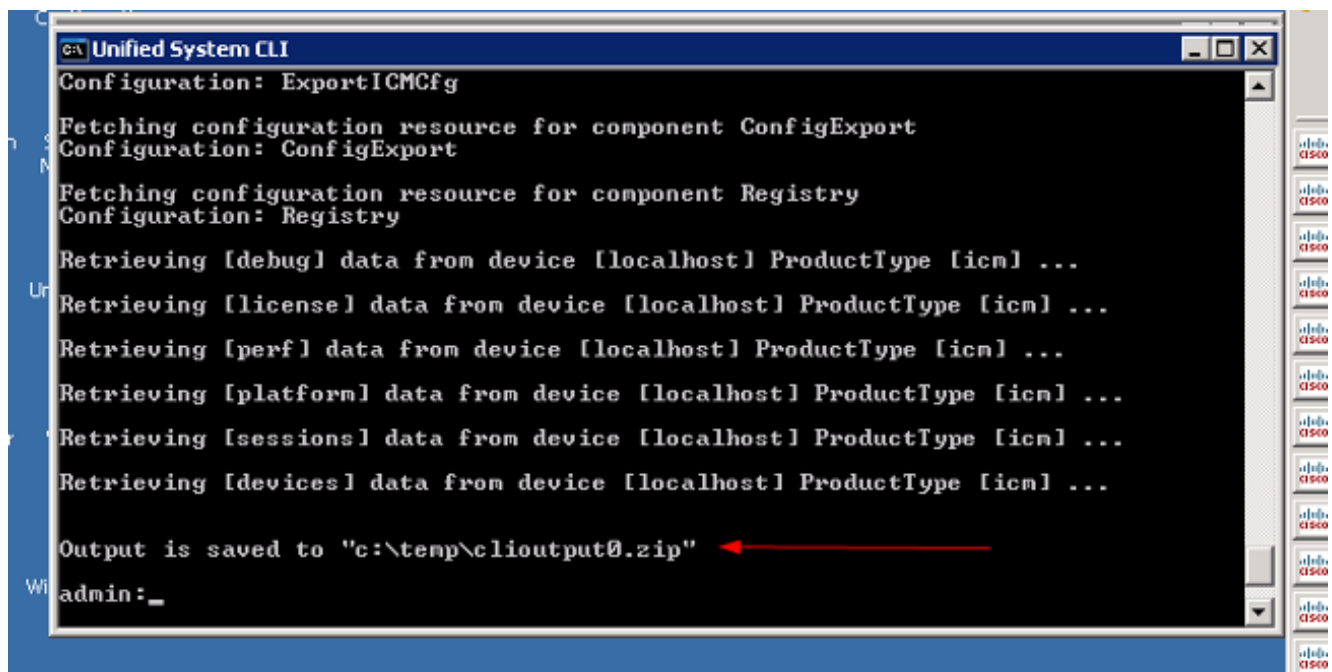
Si todavía está ocurriendo el evento, recolecte por lo menos 15 minutos.

Esto presenta un archivo nombrado clioutputX.zip, donde *está el* número X siguiente en orden.



```
admin:show tech-support absdatetime 02-01-2013 02-13-2013 redirect dir c:\temp
Warning: Because running this command can affect system performance,
Cisco recommends that you run the command during off-peak hours.
Do you want to continue? [y/n]: y
Retrieving [version] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [component] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [log] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130123125004.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:50 EST 2013], size: [999928] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130203042059.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:59 EST 2013], size: [701068] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160731.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:31 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160739.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:39 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130212134204.csv], date: [Tue Feb 12 13:42
:05 EST 2013], size: [147539] bytes ...
```

6. Una vez que el proceso completa, busque el archivo clioutputX.zip en el directorio:



```
Configuration: ExportICMcfg
Fetching configuration resource for component ConfigExport
Configuration: ConfigExport
Fetching configuration resource for component Registry
Configuration: Registry
Retrieving [debug] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [license] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [perf] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [platform] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [sessions] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [devices] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Output is saved to "c:\temp\clioutput0.zip"
admin:_
```

Nota: Este archivo es típicamente muy grande porque contiene todos los archivos UCCE-
relacionados para todos los servicios en este servidor.

7. Si usted necesita solamente un registro, usted puede encontrarlo más fácil utilizar el más
viejo utilitario Dumplog o utilizar el pórtico de diagnóstico del marco:

Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico

Hostname: ENT-802-SPR.JecodyEntLab.com Address: 14.10.150.108

Commands:

- Alarm**
 - SetAlarms
 - GetAlarms
- Configuration**
 - ListConfigurationCategories
 - GetConfigurationCategories
- Inventory**
 - ListAppServers
- License**
 - GetProductLicense
- Log**
 - ListLogComponents
 - ListLogFiles
- Network**
 - GetNetStat
 - GetPConfig
 - GetTraceRoute
 - GetPing
- Performance**
 - GetPerformanceSummary

ListTraceFiles

Component: CTI Server 1A/clisvr

FromDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 12 : 0 : 0 AM

ToDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 9 : 17 : 13 AM

Show URL

Submit

Trusted sites 100%