

Télécharger les journaux à partir des serveurs VOS dans une solution CCE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Serveur Finesse](#)

[Serveur CUIC](#)

[Serveur Live Data](#)

[Serveur IdS](#)

[Serveur VVB](#)

[Serveur Cloud Connect](#)

[Serveur CCP - Anciennement SocialMiner](#)

[Journaux Webproxy](#)

[Journaux de plate-forme](#)

[Cisco Unified Call Manager \(CUCM\) et autres journaux de plate-forme](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les commandes utilisées pour télécharger des journaux à partir de divers systèmes d'exploitation vocaux (VOS) dans un environnement Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

- Données Cisco Live
- Cisco Identity Server (IdS)
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (VVB)
- Cisco Cloud Connect
- Cisco Customer Collaboration Platform (CCP) - Anciennement SocialMiner

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Serveur Finesse

Les journaux Finesse peuvent être collectés à l'aide de :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI
- Navigateur Web

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour 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	☐	☐

Utilisation 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
```

Utilisation d'un navigateur Web

Journaux du client Cisco Finesse

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

Base de données Cisco Finesse

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

Services Web Cisco Finesse Desktop

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

Cisco Finesse IPPA

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

Service de notification Cisco Finesse

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

Domaine Cisco Finesse

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

Cisco Finesse Tomcat

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

Serveur CUIC

Les journaux CUIC peuvent être collectés à l'aide de :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour CUIC

- Connectez-vous à la page CUIC OAMP (<https://<cuic-IP>/oamp/Main.jsp>) et accédez à : Outils >> Télécharger le plug-in RTMT

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	☐	☐

Utilisation 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
```

Serveur Live Data

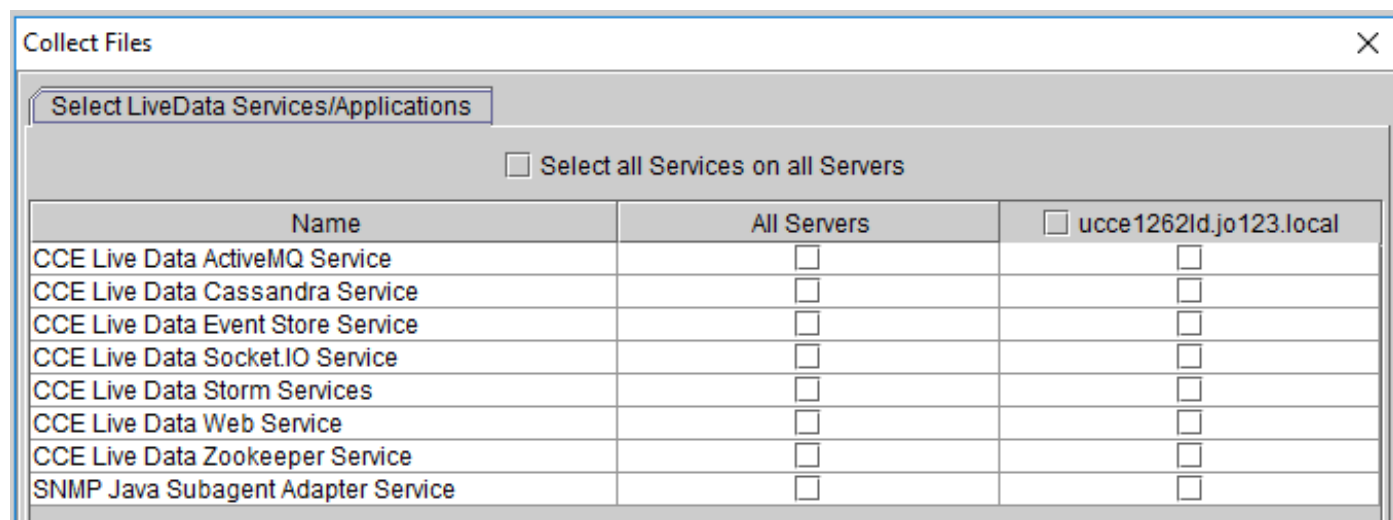
Les journaux de données en direct peuvent être collectés en utilisant :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour Live Data :

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



Utilisation 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
```

Serveur IdS

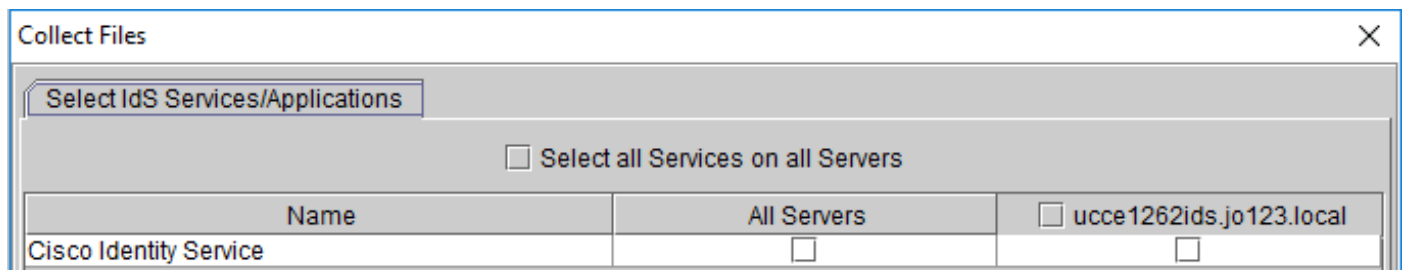
Les journaux IdS peuvent être collectés à l'aide de :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour IdS

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



Utilisation de CLI

<#root>

Cisco Identity Service

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

Serveur VVB

Les journaux VVB peuvent être collectés à l'aide de :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour VVB

- Connectez-vous à la page Administration de VVB (<https://<vb-IP>/appadmin/>) et accédez à Outils >> Plug-ins >> Outil de surveillance en temps réel Cisco Unified pour 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	☐	☐

Utilisation 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

Serveur Cloud Connect

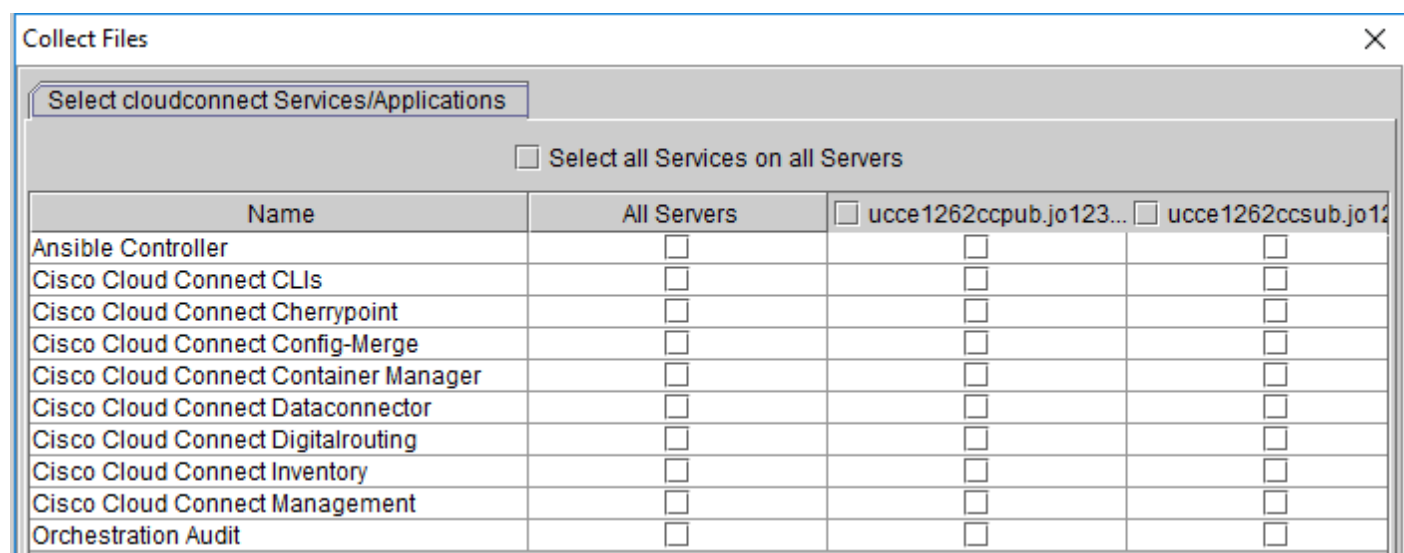
Les journaux Cloud Connect peuvent être collectés à l'aide des éléments suivants :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour 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	☐	☐	☐

Utilisation 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.html>

Serveur CCP - Anciennement SocialMiner

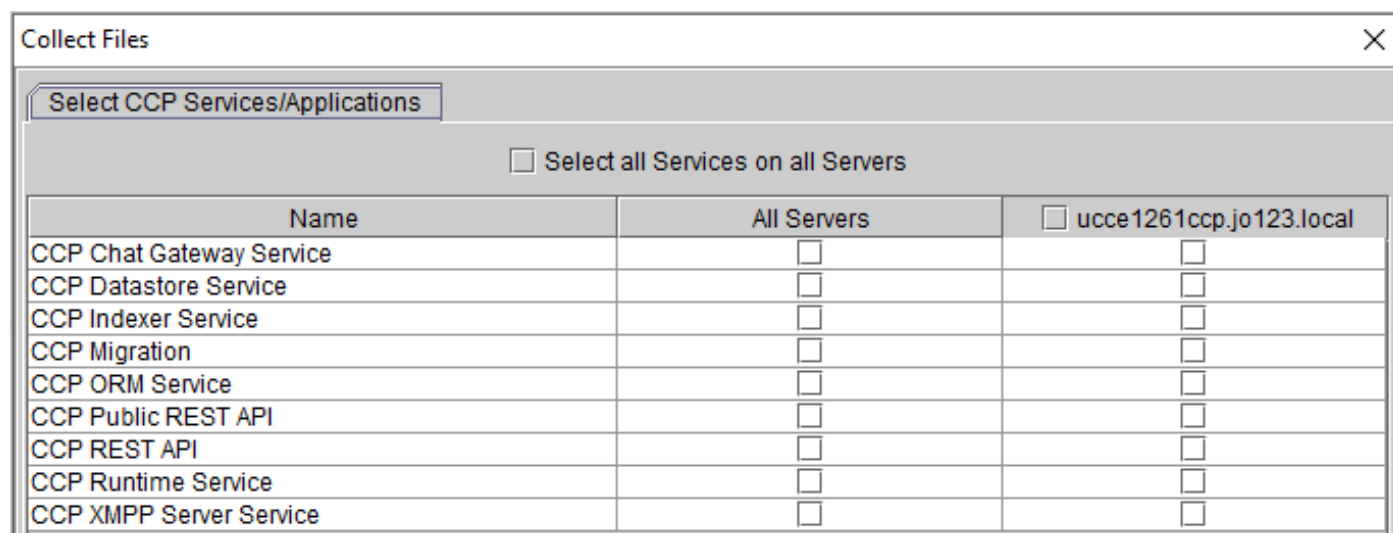
Les journaux CCP peuvent être collectés à l'aide de :

- Outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- commandes CLI

Utilisation de RTMT

Lien de téléchargement RTMT pour CCP

- Connectez-vous à la page CCP Administration (<https://<ccp-IP>/administration.jsp>) et accédez à Administration >> 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	☐	☐

Utilisation 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/*
```

Journaux Webproxy

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

liste des fichiers activelog /webproxy/*

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

Journaux de plate-forme

Plateforme Tomcat

- fichier get activelog tomcat/logs recurs compress

Installation

- fichier get install system-history.log
- fichier get install install_log*
- installation de la liste des fichiers /*
- file list install /* date detail (cette commande répertorie les fichiers du répertoire d'installation, ainsi que la date et l'heure)

Réplication

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

Capture de paquets 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) et autres journaux de plateforme

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

Informations connexes

[Guide de conception de la solution CCE](#)

[PCCE 12.6\(2\) - Guide des fonctionnalités](#)

[UCCE 12.6\(2\) - Guide des fonctionnalités](#)

[Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.