

# Comment collecter des journaux PRT Jabber à distance

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Diagramme du réseau](#)

[Configurations](#)

[Avant de commencer](#)

[Procédure](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment configurer cCollecte des journaux de l'outil de rapport de problème Jabber (PRT) à distance. Au lieu d'attendre qu'un utilisateur télécharge les journaux PRT, vous pouvez également générer les journaux à distance dans Unified CM Administration.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Plate-forme : Windows/Mac
- Jabber 12.9 et versions ultérieures
- Exigences CUCM: 12.5.1.SU1 et versions ultérieures
- Serveur HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)
- Casque requis : sunkist et version supérieure à 1-3 (si possède un casque)

### Components Used

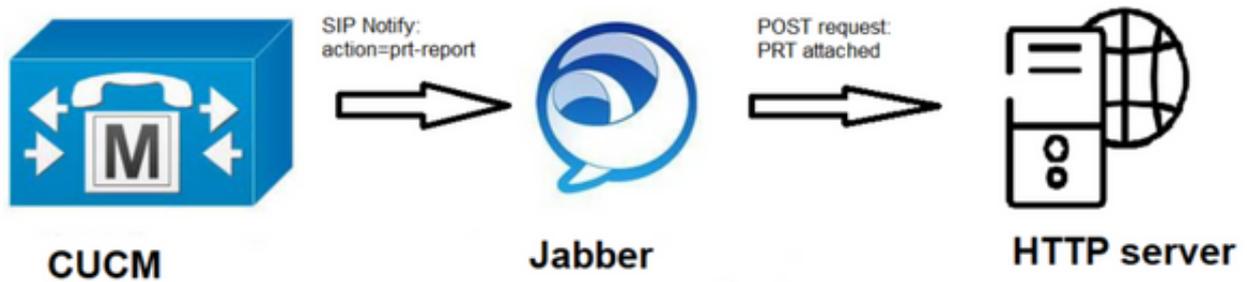
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CUCM 12,5SU4
- Jabber 12,9
- Jabber installé sur Windows 10

- Serveur HTTP (serveur Apache sur linux)

## Configuration

### Diagramme du réseau



## Configurations

### Avant de commencer

Pour préparer votre environnement, procédez comme suit :

1. Installer et configurer un serveur HTTP. Dans ce document, nous utilisons le serveur Apache sur

```
[sausing7@devnet ~]$ httpd -v
Server version: Apache/2.4.6 (CentOS)
Server built:   Nov 16 2020 16:18:20
```

Linux(CentOS)

installer php s'il n'est pas déjà installé pour gérer le script principal

```
[sausing7@devnet html]$ php -v
PHP 7.3.29 (cli) (built: Jun 29 2021 09:30:31) ( NTS )
Copyright (c) 1997-2018 The PHP Group
Zend Engine v3.3.29, Copyright (c) 1998-2018 Zend Technologies
```

2. Créez un script personnalisé pour accepter la requête HTTP POST. L'exemple de script est montré ci-dessous, il peut être modifié en fonction de l'environnement.

```
[sausing7@devnet html]$ cat upload.php
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <title>Jabber PRT Uploader</title>
  </head>
  <body>
    <?php
      $target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/uploads/";
      echo "Target Directory: " . $target_dir;
      $file_name = $_FILES['zipFileName']['name'];
      $file_tmp = $_FILES['zipFileName']['tmp_name'];
      echo "<p>file name:" . $file_name;
      echo "<p>file tmp:" . $file_tmp;
      $target_file = $target_dir . $file_name;
      echo "<p> " . $target_file;

      if (move_uploaded_file($file_tmp, $target_file)) {
        echo "<p>File Uploaded Successfully</p>";
      } else {
        echo "<p>File Upload Failed</p>";
      }
    ?>
  </body>
</html>
```

`$target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/uploads/"` c'est l'emplacement où PRT sera enregistré, nous pouvons utiliser n'importe quel chemin et le même chemin doit être mentionné dans le code, assurez-vous que le dossier ou le répertoire que nous utilisons est accessible par le processus Apache et l'autorisation appropriée pour écrire dans ce

```
[sausing7@devnet JabberPRT]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT
[sausing7@devnet JabberPRT]$ ll
total 0
drwxrwxrwx. 2 apache apache 102 Jul 28 20:06 uploads
```

dossier.

3. Créez une page HTML qui permet aux utilisateurs de télécharger des rapports de problèmes enregistrés localement. Votre page HTML doit contenir un formulaire qui accepte le rapport de problème enregistré en tant qu'archive .ZIP et contient une action pour publier le rapport de problème à l'aide de votre script personnalisé. Voici un exemple de formulaire qui accepte le rapport de problème

```
[sausing7@devnet html]$ cat index.html
<form name="uploadPrt" action="http://10.106.120.10/upload.php" method="post" enctype="multipart/form-data">
  <input type="file" name="zipFileName" id="zipFileName" /><br />
  <input type="submit" name="submitBtn" id="submitBtn" value="Upload File" />
</form>
```

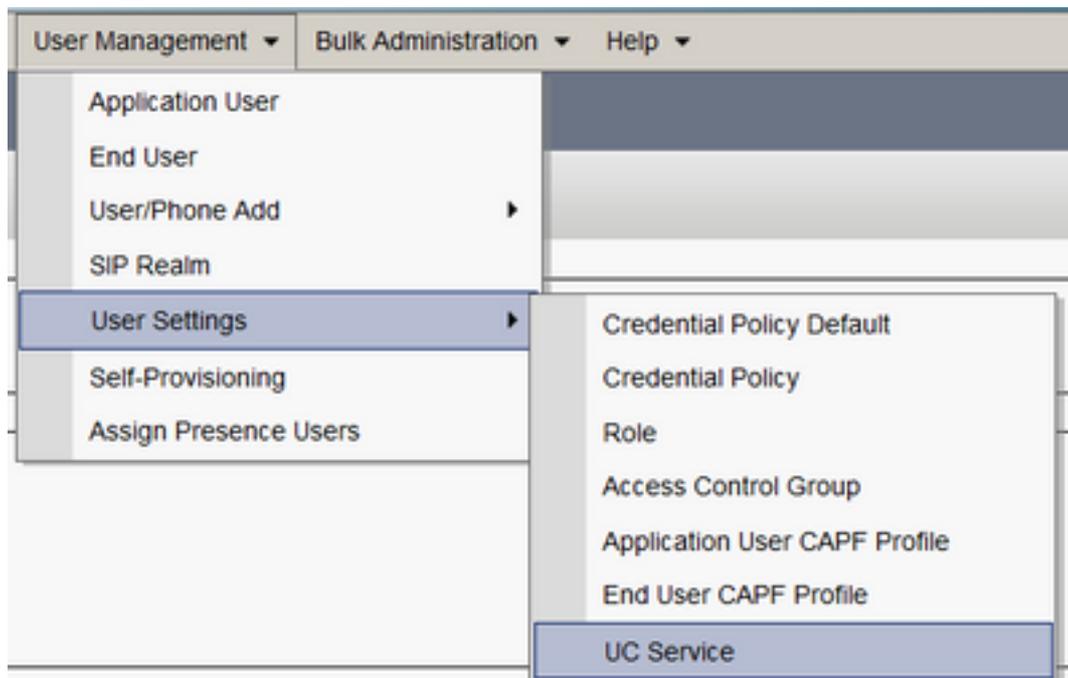
`action="http://server_name/path_of_script"` dans ce cas, nous pointons vers le script que nous avons créé à l'étape 2 pour gérer la requête POST.

4. Une fois que nous avons tout en place, nous pouvons tester en téléchargeant n'importe quel fichier manuellement en accédant au serveur HTTP via navigateur.

## Procédure

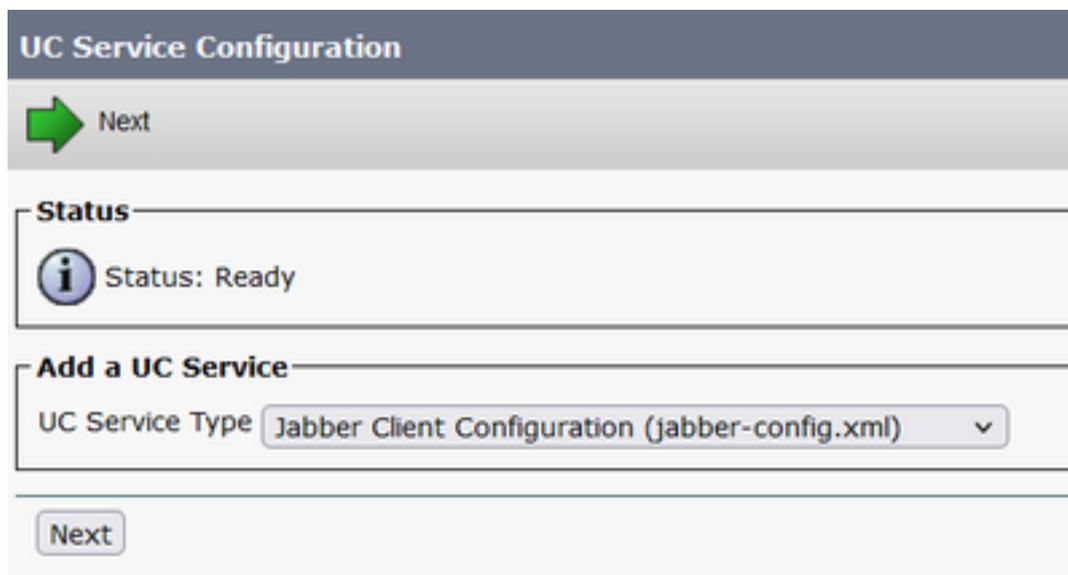
## Étape 1

Ouvrez Cisco Unified CM Administration > Sélectionnez User Management > User Setting > UC Service.



## Étape 2

Ajoutez un nouveau service UC avec un type de service UC de configuration du client Jabber (jabber-config.xml).



## Étape 3

Ajoutez un paramètre de configuration Jabber avec les valeurs suivantes :

**Section**—Stratégies

**Paramètre** - RemotePRTServer

**Valeur** : URL de votre script de téléchargement(<http://10.106.120.10/upload.php>)

**UC Service Information**

UC Service Type: Jabber Client Configuration (Jabber-config.xml)  
 Product Type: Jabber  
 Name\*: PRT logger  
 Description:

---

**Jabber Configuration Parameters**

Section	Parameter	Parameter Description	Value
Policies	RemotePRTServer	Specifies the script that uploads the PRT logs to your server	http://10.106.120.10/uploa

## Vérification

### Étape 1

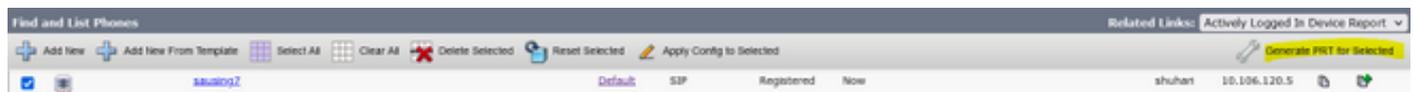
Sélectionnez Device > Phone.

### Étape 2

Choisissez les périphériques pour lesquels vous avez besoin de journaux.

### Étape 3

Cliquez sur Générer PRT pour la sélection.



### Étape 4

Pour vérifier l'accès à votre serveur HTTP collecté par PRT et vérifier le répertoire (/var/www/html/JabberPRT/uploads/) que vous avez mentionné dans votre script

```
[sausing7@devnet uploads]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT/uploads
[sausing7@devnet uploads]$ ll
total 20736
-rw-r--r-- 1 apache apache 719302 Jul 27 12:48 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210727_001830-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 677514 Jul 28 21:04 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210728_083443-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 7789105 Jul 30 11:07 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_223706-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 670121 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_224132-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 10636031 Jul 30 11:06 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_110645-Windows_8.1_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 729102 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_111116-Windows_8.1_Enterprise.zip
```

## Dépannage

Voici les vérifications de dépannage de base.

1. Vérifiez si nous recevons une notification SIP de CUCM ci-dessous est l'extrait de journal d'exemple

```
NOTIFY sip:0008@10.106.120.5:51038 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.120.2:5060;branch=z9hG4bK1273e54f34755
From: <sip:10.106.120.2>;tag=1284645402
To: <sip:0008@10.106.120.5>
Call-ID: e7fc3880-1ed10efb-12732-2786a0a@10.106.120.2
CSeq: 101 NOTIFY
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 30 Jul 2021 05:42:22 GMT
User-Agent: Cisco-CUCM12.5
Event: service-control
Subscription-State: active
Contact: <sip:10.106.120.2:5060;transport=tcp>
Content-Type: text/plain
```

Content-Length: 86

**action=prt-report**

RegisterCallId={005056bd-e9d90009-00000f98-000014d7@10.106.120.5}

## 2. Archiver PRT avec des mots clés **notifyOnPRTStart** & **onPRTStart** pour vérifier l'état

### Exemple de journal

```
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x00001260] [ipcc\core\sipstack\ccsip_platform.c(250)]
[csf.sip-call-control] [sip_platform_reset_req] - SIPCC-SIP_REG_STATE:
sip_platform_reset_req: *****DEVICE_PRT_REPORT, requested*****
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000052c8] [ftphonewrapper\CC_SIPCCService.cpp(7463)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CC_SIPCCService::serviceRequest] - service = CC_DEVICE_PRT_REPORT
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x000055dc] [control\CallControlManagerImpl.cpp(4553)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CallControlManagerImpl::onPRTReport] - notify prt report event
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000055dc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6919)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReport] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6928)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReportImpl] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [honyAdapterCallControlObserver.cpp(1284)]
[jcf.tel.ccobserver] [CSFUnified::TelephonyAdapter::onPRTReportChange] - onPRTReportChange
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [rc\framework\ServicesDispatcher.cpp(207)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::executeTask] - executing
(TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart)
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(5060)]
[jcf.tel.service] [CSFUnified::TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart] -
TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [c\plugin-runtime\impl\jabberprt.cpp(486)]
[PluginRuntime] [JabberPrtImpl::setPRTConfig] - Setting Config:ProblemReportToolOnPrem to
0xTrue
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004a88] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: OnFlushCompleted
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [gins\hubwindowplugin\prtlistener.cpp(10)]
[HubWindowPlugin] [CPrtListener::onPRTStart] - received remote amdin upload prt request
```

3. Essayez de télécharger PRT directement à partir d'un navigateur Web à l'aide de la machine en question.
4. Vérifiez que le logiciel antivirus ou le pare-feu n'empêche pas la demande.
5. Nous pouvons également vérifier la demande d'accès sur le serveur Apache et vérifier les erreurs en cas de chemin CentOS est /var/log/httpd/
6. Assurez-vous que *post-max-size* de php est suffisant pour accepter la grande taille de PRT aussi nous pouvons modifier la même chose de *php.ini*

## Informations connexes

[Configuration de la fonction de rapport de problème pour Cisco Jabber 12.9](#)