

Download dei log dai server VOS in una soluzione CCE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Finesse Server](#)

[Server CUIC](#)

[Live Data Server](#)

[Server IdS](#)

[Server VB](#)

[Cloud Connect Server](#)

[Server CCP - In precedenza SocialMiner](#)

[Registri Webproxy](#)

[Registri piattaforme](#)

[Cisco Unified Call Manager \(CUCM\) e altri log della piattaforma](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti i comandi utilizzati per scaricare i log da vari sistemi operativi voce (VOS) in un ambiente Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

- Cisco Live Data
- Cisco Identity Server (IdS)
- Cisco Virtualized Voice Browser (VB)
- Cisco Cloud Connect
- Cisco Customer Collaboration Platform (CCP) - In precedenza SocialMiner

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Finesse Server

I registri Finesse possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI
- Browser Web

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per 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 della 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
```

Utilizzo di un browser Web

Registri client Cisco Finesse

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

Cisco Finesse Database

- https://<Finesse_IP>:845/finesse/logs/db

Servizi Web Cisco Finesse Desktop

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

Cisco Finesse IPPA

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

Servizio di notifica Cisco Finesse

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

Cisco Finesse Realm

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

Cisco Finesse Tomcat

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

Server CUIC

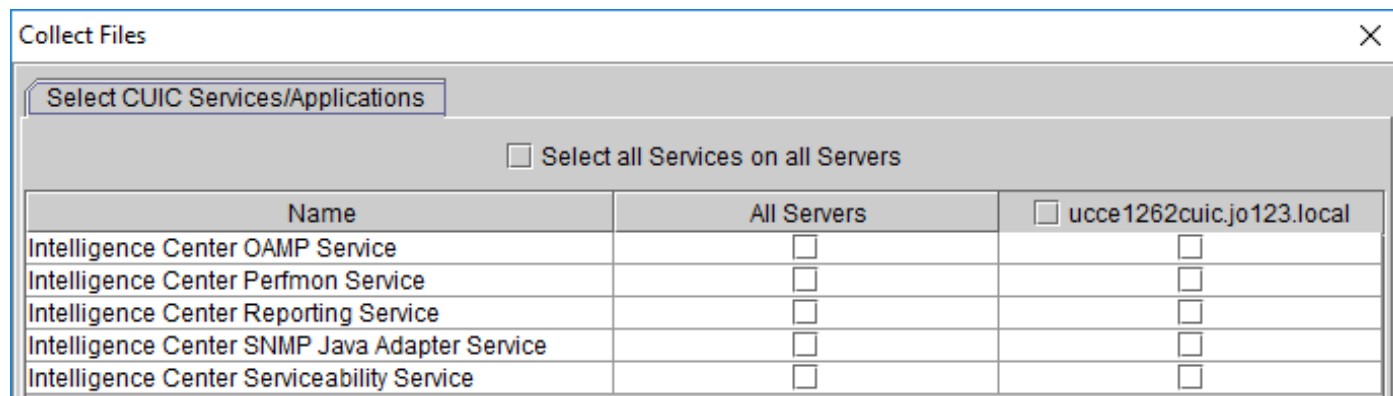
I log CUIC possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per CUIC

- Accedere alla pagina CUIC OAMP (<https://<cuic-IP>/oamp/Main.jsp>) e selezionare:
Strumenti >> Scarica 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	☐	☐

Uso della 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
```

Live Data Server

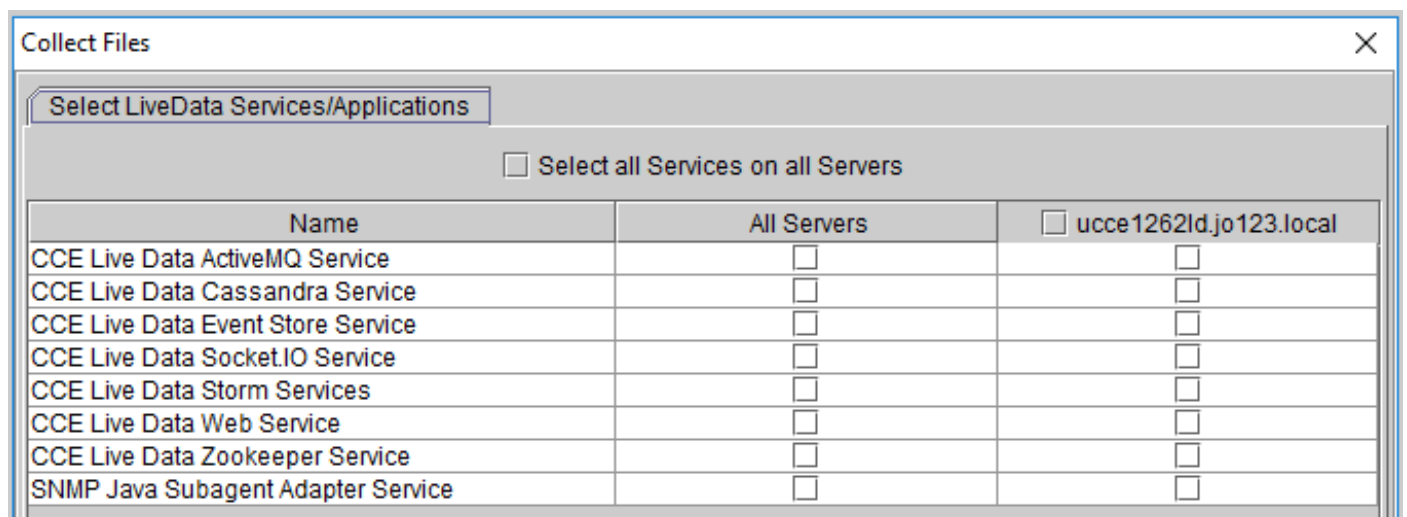
I registri Live Data possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per Live Data:

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



Uso della 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
```

Server IdS

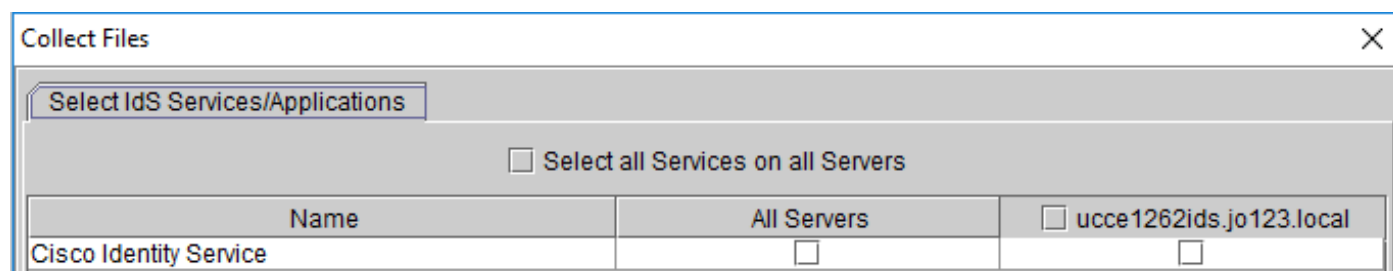
I registri IdS possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per IdS

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



Uso della CLI

<#root>

Cisco Identity Service

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

Server VB

I registri VB possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per VB

- Accedere alla pagina di amministrazione di VB (<https://<vb-IP>/appadmin/>) e selezionare Strumenti >> Plug-in >> Strumento Cisco Unified Real-Time Monitoring per 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 della 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

Cloud Connect Server

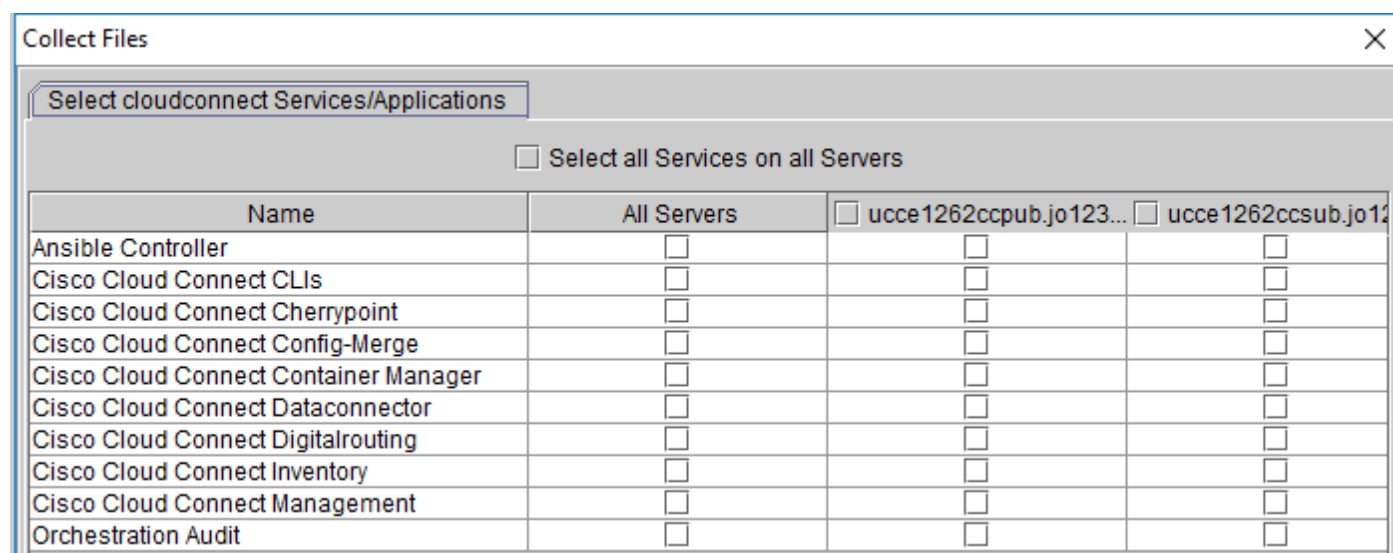
I log di Cloud Connect possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per 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 della CLI

<#root>

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

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

Server CCP - In precedenza SocialMiner

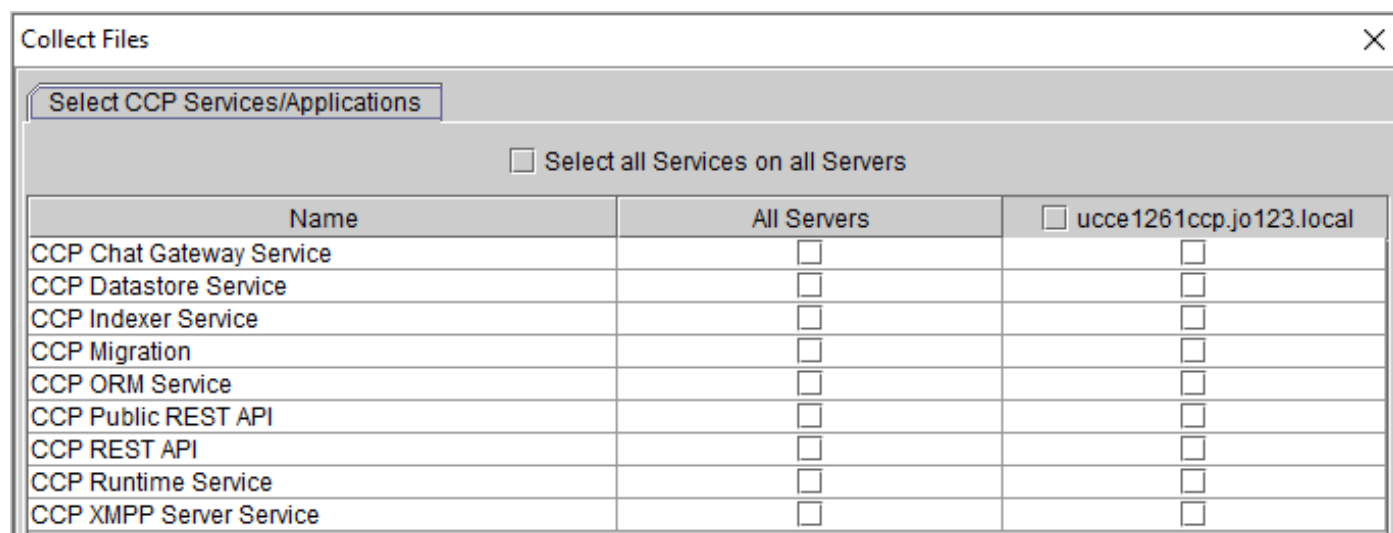
I registri CCP possono essere raccolti utilizzando:

- Strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT)
- Comandi CLI

Utilizzo di RTMT

Collegamento per il download di RTMT per CCP

- Accedere alla pagina Amministrazione CCP (<https://<ccp-IP>/administration.jsp>) e selezionare Amministrazione >> 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 della 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/*

Registri Webproxy

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

elenco file activelog /webproxy/*

- errore.log
- webproxy_cli.log
- webproxy_Launcher.log

Registri piattaforme

Piattaforma Tomcat

- file get activelog tomcat/logs recurs compress

Installazione

- file get install system-history.log
- file get install_log*
- installazione elenco file /*
- file list install /* date detail (con questo comando vengono elencati i file presenti nella directory di installazione insieme ai dettagli relativi a data e ora)

Replica

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

VOS Packet Capture

<#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) e altri log della piattaforma

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

Informazioni correlate

[Guida alla progettazione di soluzioni CCE](#)

[PCCE 12.6\(2\) - Guida alle caratteristiche](#)

[UCCE 12.6\(2\) - Guida alle caratteristiche](#)

[Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).