Come raccogliere i log per CER

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Premesse Abilita debug e pacchetti di traccia Riprodurre il problema e prendere appunti Raccolta dei log richiesti Allegare i pacchetti di log alla richiesta di assistenza Riepilogo

Introduzione

Questo documento descrive il processo di raccolta dei log per Cisco Emergency Responder (CER). Uno scenario comune viene utilizzato a scopo illustrativo.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Pagina Web di amministrazione di Cisco ER
- Pagina Web Cisco ER Serviceability

Componenti usati

Questo documento è incentrato su Cisco Emergency Responder versione 7.1 e successive.

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.

Premesse

Se lavorate con un ingegnere TAC su un problema CER, ad un certo punto è probabile che vi chiedano log da CER, probabilmente in aggiunta a tracce da CUCM.

Per informazioni sulla raccolta di tracce in Cisco Unified Communications Manager (CUCM), vedere Come raccogliere le tracce per CUCM 9.x, 10.x e 11.x.

In questo scenario si sta risolvendo un problema con errori di callback PSAP (Public Safety Answering Point). Il tecnico TAC ha richiesto di raccogliere i registri dettagliati del server CER, dell'interfaccia JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) e del Visualizzatore eventi dal server di pubblicazione CER per la durata di una chiamata di prova dalla PSTN (Public Switched Telephone Network) a un ELIN (Emergency Location Identification Number).

Per completare questa attività, è necessario:

- Abilita debug di traccia e pacchetti di traccia.
- Riprodurre il problema e prendere appunti.
- Raccogliere i registri richiesti.
- Allegare i pacchetti di registro alla richiesta di assistenza.

Abilita debug e pacchetti di traccia

Per impostazione predefinita, in CER non sono abilitate le funzioni di traccia e debug dettagliate. TAC ha richiesto registri dettagliati per la risoluzione dei problemi. Pertanto, prima di riprodurre il problema, abilitare le tracce e i debug dettagliati:

- 1. Accedere alla pagina Web di amministrazione di Cisco ER, come amministratore dell'applicazione o come utente con autorizzazioni per il ruolo di amministratore di sistema di Emergency Responder.
- 2. Selezionare **Sistema > Impostazioni server**. Per impostazione predefinita è selezionato il server di pubblicazione CER.

← → 📾 https://10.12 ♀ - × Ce ♥ 🗰 Cisco Emergency Res × 🗈 ★ 🔅
X Share Browser WebEx -
Cisco Emergency Responder Administration
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management • Reports • 1
Server Settings For CERServerGroup
Ready
Select Server Bublisher (primary) Subscriber(standby)
- Modify Server Settings
Server Name * Publisher
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List Select All Clear All
CER_DATABASE CER_SYSADMIN
CER_REMOTEUPDATE
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR
Trace Package List Select All Clear All
CER_DATABASE CER_SYSADMIN
CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR
CER_ONSITEALERT CER_GROUP
CER_CALLENGINE CER_CLUSTER
Update Settings Cancel Changes
< >>

- 3. Nella sezione Elenco pacchetti di debug fare clic su Seleziona tutto.
- 4. Nella sezione Elenco pacchetti di traccia fare clic su Seleziona tutto.
- 5. Fare clic su Update Settings (Aggiorna impostazioni), come mostrato nell'immagine:

🗲 🔿 🚟 https://10.12 🔎 - 😕 Ce 🖒 🗰 Cisco Emergency Res × 🛛 🏦 ★ 🔅
X O Share Browser WebEx -
Cisco Emergency Responder Administration
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management • Reports •
Server Settings For CERServerGroup
Ready
Select Server Publisher (primary) Subscriber(standby)
Modify Server Settings
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List Select All Clear All
CER_DATABASE
Trace Package List Select All Clear All
CER_DATABASE
CER_REMOTEUPDATE
CER_PHONETRACKINGENGINE
CER_ONSITEALERT CER_GROUP
CER_CALLENGINE CER_CLUSTER
- Update Settings Cancel Changes
< >

6. Se anche TAC ha richiesto log dettagliati al sottoscrittore CER, selezionare

Subscriber(standby) nella sezione Select Server, quindi ripetere i passaggi da 3 a 5. La disattivazione della traccia e del debug dettagliati dopo la riproduzione del problema, deselezionando tutti i pacchetti di debug e traccia, è facoltativa. In alcuni scenari di risoluzione dei problemi, ad esempio la risoluzione dei problemi di registrazione intermittente dei telefoni, potrebbe essere necessario lasciare attiva la traccia dettagliata e il debug per un lungo periodo di tempo.

Riprodurre il problema e prendere appunti

In questo scenario è possibile effettuare una chiamata in ingresso dalla rete PSTN a un numero ELIN (Emergency Location Identification Number) per generare un errore. TAC ha bisogno dei dettagli della chiamata per poter fornire un'analisi. In qualsiasi scenario di risoluzione dei problemi, è importante fornire i dettagli. Informazioni errate o mancanti possono ostacolare l'indagine.

Per ogni chiamata di prova, registrare le seguenti informazioni per il TAC:

- Numero di telefono del chiamante
- ELIN gruppo chiamato
- Ora di inizio chiamata
- Ora di fine chiamata
- Risultato della chiamata, esito positivo o negativo.

Notificare i dettagli al tecnico TAC, tramite telefono, e-mail o tramite lo strumento Case File Uploader.

Raccolta dei log richiesti

A differenza di altri prodotti Cisco Unified Communications, non si utilizza lo strumento di monitoraggio in tempo reale per raccogliere i file di log. In CER, i file di log possono essere scaricati dalla pagina Web Cisco ER Serviceability, in Log di sistema. I registri più utilizzati per la risoluzione dei problemi delle applicazioni CER si trovano nel menu **Log di sistema > Log CER**.



A seconda dello scenario di risoluzione dei problemi esatto, TAC potrebbe richiedere set di registri diversi. Per un problema di tracciamento dello switch, possono richiedere i registri del server CER, del tracciamento del telefono CER e del Visualizzatore eventi. Per un problema di backup, è possibile richiedere i registri DRS da **Registri di sistema > Registri piattaforma**. Per ulteriori informazioni sui registri di sistema disponibili, vedere la sezione <u>System Logs Menu</u> della Guida all'amministrazione di CER.

La pagina Web Cisco ER Serviceability sul server di pubblicazione CER consente di accedere solo ai file di log del server di pubblicazione. I file di log per il sottoscrittore CER vengono ottenuti separatamente accedendo alla pagina Web Cisco ER Serviceability nel sottoscrittore CER stesso.

Per questo scenario, TAC ha richiesto registri dettagliati di CER Server, JTAPI e Visualizzatore eventi dettagliati solo da CER Publisher.

- 1. Accedere alla pagina Web Cisco ER Serviceability sul server di pubblicazione CER, come amministratore dell'applicazione o come utente con almeno le autorizzazioni del ruolo di servizio Emergency Responder.
- 2. Selezionare Log di sistema > Log CER > Server CER.
- 3. Viene visualizzata la pagina File di log del server CER.

	https://10.122.138.40 cerservice/serv 🖓 👻 Certificate error C	Cisco Emergency Responde ×	n × a
🗙 🔾 Sha	re Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - St	IMP • System Monitor • System Logs • Help •		
CER Server	Log Files		
Download			
	2		
	File Name 🛡 🛆	Last Modified 🔻 🛆	File Size 🔻 🛆
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:20:59 EDT 2016	184 KB
	CERServer05.log	Sat Aug 15 12:46:46 EDT 2015	2048 KB
	CERServer06.log	Thu Aug 20 07:29:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer07.log	Tue Aug 25 02:07:01 EDT 2015	2048 KB
	CERServer08.log	Sat Aug 29 20:50:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer09.log	Thu Sep 03 15:28:03 EDT 2015	2048 KB
	CERServer10.log	Tue Sep 08 10:11:13 EDT 2015	2048 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer11.log	Sun Sep 13 04:48:22 EDT 2015	2048 KB
	CERServer12.log	Thu Sep 17 23:27:00 EDT 2015	2048 KB
	CERServer13.log	Tue Sep 22 17:31:53 EDT 2015	2049 KB 🗸
<			>

- 4. Fare clic sulla freccia rivolta verso il basso nell'intestazione di colonna Ultima modifica. I file di log vengono quindi ordinati per data, in ordine decrescente.
- 5. Individuare i file di log che coprono l'intervallo di tempo per la chiamata di prova e fare clic sulle caselle di controllo a destra di ogni nome di file. Essere generosi: è meglio includere troppi file che troppo pochi.

(←))	https://10.122.138.40 <enervice certificate="" error="" sex.="" th="" 👻="" 🔎="" 🖒<=""><th>🗱 Cisco Emergency Responde ×</th><th>n * 2</th></enervice>	🗱 Cisco Emergency Responde ×	n * 2
🗴 📿 Shar	e Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - SN	MP 🕶 System Monitor 💌 System Logs 💌 Help 💌		
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
V	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
I	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
I	systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
V	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
I	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 13:01:01 EDT 2016	1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 00:58:29 EDT 2016	2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 16:51:23 EDT 2016	2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 08:37:50 EDT 2016	2048 KB
	CERServer96.log	Sun Aug 14 00:25:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer95.log	Sat Aug 13 16:22:47 EDT 2016	2048 KB
	CERServer94.log	Sat Aug 13 08:07:58 EDT 2016	2048 KB 💙
<			>

6. Fare clic su **Download (Scarica).** CER raccoglie i file selezionati come un unico archivio CERServerLogs.zip da scaricare con il browser. Salvare in una nuova directory per mantenere i file organizzati.

(←) → ■	- 10.122.138.40 (construction β + 😵	Certificate error 🖒 🗰 Cisco Emerge	ency Responde ×	n * ¤
× 🔾 Share	Browser WebEx 👻			
cisco	Cisco Emergency Responder Solutions	Serviceability	Navigation Cisco administrator Search Doc	ER Serviceability
Tools + SNM	P • System Monitor • System Logs • Help •			
CER Server I	.og Files			
Download				
	File Name 🔻 🛆	Last M	odified 🔻 🔺	File Size 🛡 🛆
v	CERServer04.log	Tue Aug 16 1	0:21:46 EDT 2016	187 KB
V	stacktrace.log	Tue Aug 16 1	0:19:54 EDT 2016	118 KB
V	systemout.log	Londing plance whit	0:43 EDT 2016	674 KB
V	CERServer03.log	Loading, please wait.	8:32 EDT 2016	2048 KB
I	CERServer02.log	Tue Aug 16 0	1:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 1	7:22:18 EDT 2016	2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 1	3:01:01 EDT 2016	1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 0	9:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 0	0:58:29 EDT 2016	2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 1	6:51:23 EDT 2016	2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 0	8:37:50 EDT 2016	2048 KB
	9			2048 KB
	Do you want to open or save CERServerLo	gs.zip (413 KB) from 10.122.138.40?		2048 KB
	9		Open Save 🔻	Cancel 2048 KB
<			are the second	>

- 7. Selezionare Log di sistema > Log CER > JTAPI, quindi ripetere i passaggi da 4 a 6 per scaricare un file JTAPILogs.zip.
- 8. Selezionare Log di sistema > Log CER > Visualizzatore eventi, quindi ripetere i passaggi da

4 a 6 per scaricare un file EventLogs.zip.

La raccolta dei file è stata completata, come mostrato nell'immagine:

🕞 🔵 🗸 🐇 🖉 Documents	s PSAP Callback Failure	• • • •	Search PSAP Callbac	ck Failure	×
Organize 🔻 Share with	 Burn New folder 	·		8= - 1	0
★ Favorites ■ Desktop	Documents libr PSAP Callback Failure	rary	Arran	ge by: Folder	-
Downloads	Name	Date modified	Туре	Size	× (2) (2) (3) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4
Recent Places	CERServerLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	215 KB	
🚍 Libraries	🔒 EventLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	64 KB	
Documents	JTAPILogs	8/16/2016 9:55 AM	 Search PSAP Callback Failure Search PSAP Callback Failure Image Search PSAP Callback Failure Arrange by: Folder Arrange by: Folder Type Size M Compressed (zipp 215 KB M Compressed (zipp 64 KB M Compressed (zipp 479 KB 		
🁌 Music					
Pictures 🔻	•				
3 items					

Allegare i pacchetti di log alla richiesta di assistenza

Dopo aver scaricato i pacchetti del registro del server CER, JTAPI e del Visualizzatore eventi, è necessario allegarli alla richiesta di servizio.

Anche se le dimensioni dei file possono essere ridotte per la trasmissione tramite e-mail, l'uso dello strumento Case File Uploader è più veloce ed elimina le incertezze.

- 1. Selezionare https://cway.cisco.com/csc.
- 2. Viene eseguito il reindirizzamento a una pagina di accesso. Accedere con il proprio nome utente e password CCO, come mostrato nell'immagine:

🚓 Cisco.com Login Page 🗙	
← → C C https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	우☆ 🖸 🗊 🚍
	۹ ا
Log In Language: English	
Log into an Existing Account User Name yourccoid Password Log In Forgot your user ID and/or password?	Create A New Account There are various levels of access depending on your relationship with Cisco. Review the benefits of registration and find the level that is most appropriate for you. Register Now

3. Viene aperto Case File Uploader, come mostrato nell'immagine:

atta Suppo	ort Case Uploader X	
$\leftarrow \rightarrow 0$	C Attps://cway.cisco.com/csc/	☆ 🖸 🗊 ≡
aha) cisco	Case File Uploader	00
	Case File Uploader Attaching your files to a Cisco Support Case is easy.	
1	Enter your Cisco TAC Case Number ^{Case #}	
2	Add your files	
3	Add file descriptions	
	Upload	

Immettere il numero della richiesta di assistenza.

Aggiungere i file CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip e EventLogs.zip.

Aggiungere una singola descrizione per tutti e tre i file. Si tratta di una buona opportunità per comunicare le note sulla riproduzione con il tecnico TAC, ad esempio:

```
PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN 555-555-0100 failed
Call start: 8/16 9:35 AM
Call end: 8/16 9:36 AM
Caller heard fast busy
```

Fare clic su Upload.

4. Lo strumento Case File Uploader visualizza uno stato di caricamento. Come mostrato nell'immagine, attendere il completamento del caricamento.

⇒ C	tps://cway.cisco.com/csc/?req	uestID=		☆ □ □
lialia Ca	ase File Uploader			0 6
	Upl	oad Status (3 of 3)		
		100%		
	4	78.9 KB/478.9 KB		
Upload Det	ails			
Name Description Category Status Type Size Elapsed	JTAPILogs.zip PSAP callback from 555-55 log_values COMPLETED application/x-zip-compresse 478.9 KB 1.3s	5-1212 to ELIN		
Files In Pro	ogress Add More			
File Name	piete	Progress	Elapsed (3.9s)	
✓ EventLogs.z	tip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerL	ogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s	~

5. Chiudere la finestra del browser.

Infine, accertarsi di aver fornito al tecnico TAC le note sulla riproduzione dei problemi, tramite lo strumento di caricamento, la posta elettronica o il telefono.

Riepilogo

Hai appena imparato come raccogliere i file di log da CER per TAC. Sono stati illustrati l'abilitazione di debug e tracce, la riproduzione del problema, la raccolta di file di log dalla pagina Web Cisco ER Serviceability, l'associazione efficiente di file alla richiesta di assistenza e la comunicazione delle note di riproduzione dei problemi al tecnico TAC.