

CCEソリューションのVOSサーバからのログのダウンロード

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[Finesseサーバ](#)

[CUICサーバ](#)

[ライブデータサーバ](#)

[IdSサーバ](#)

[VVBサーバ](#)

[Cloud Connectサーバ](#)

[CCP Server \(旧称: SocialMiner\)](#)

[Webproxyログ](#)

[プラットフォームログ](#)

[Cisco Unified Call Manager\(CUCM\)およびその他のプラットフォームログ](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Contact Center Enterprise(CCE)環境のさまざまな音声オペレーティングシステム(VOS)からログをダウンロードするために使用するコマンドについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- シスコライブデータ

- シスコアイデンティティサーバ(Id)
- Cisco Virtualized Voice Browser(VVB)
- Cisco Cloud Connect
- Cisco Customer Collaboration Platform(CCP)：旧称SocialMiner

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

Finesseサーバ

Finesseのログは、次のものを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド
- Web ブラウザ

RTMTの使用

FinesseのRTMTダウンロードリンク

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

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	☐	☐

CLI の使用

<#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
```

Webブラウザの使用

Cisco Finesseクライアントログ

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

Cisco Finesseデータベース

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

Cisco FinesseデスクトップWebサービス

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

Cisco Finesse IPPA

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

Cisco Finesse通知サービス

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

Cisco Finesseレルム

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

Cisco FinesseのTomcat

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

CUICサーバ

CUICのログは、次のものを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

CUICのRTMTダウンロードリンク

- CUIC OAMPページ(<https://<cuic-IP>/oamp/Main.jsp>)にログインし、Tools >> Download RTMT Pluginに移動します。

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	☐	☐

CLI の使用

<#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
```

ライブデータサーバ

ライブデータログは、次の方法で収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

ライブデータのRTMTダウンロードリンク：

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

Name	All Servers	☐ ucce1262ld.jo123.local
CCE Live Data ActiveMQ Service	☐	☐
CCE Live Data Cassandra Service	☐	☐
CCE Live Data Event Store Service	☐	☐
CCE Live Data Socket.IO Service	☐	☐
CCE Live Data Storm Services	☐	☐
CCE Live Data Web Service	☐	☐
CCE Live Data Zookeeper Service	☐	☐
SNMP Java Subagent Adapter Service	☐	☐

CLI の使用

<#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
```

IdSサーバ

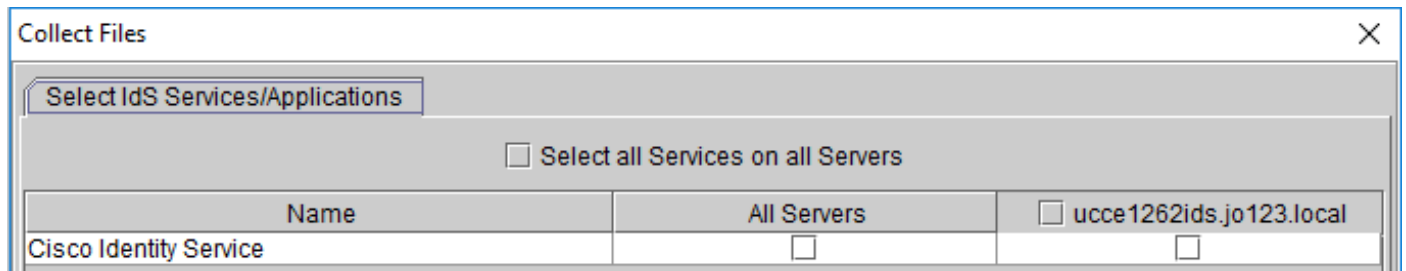
IdSログは、次のコマンドを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

IdSのRTMTダウンロードリンク

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



CLI の使用

<#root>

Cisco Identity Service

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

VVBサーバ

VVBのログは、次のものを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

VVB用のRTMTダウンロードリンク

- VVBの管理ページ(<https://<vvb-IP>/appadmin/>)にログインし、Tools >> Plug-ins >> Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool for Windowsに移動します

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	☐	☐

CLI の使用

<#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サーバ

Cloud Connectのログは、次のツールを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

Cloud ConnectのRTMTダウンロードリンク：

- 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	☐	☐	☐

CLI の使用

<#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>

CCP Server (旧称 : SocialMiner)

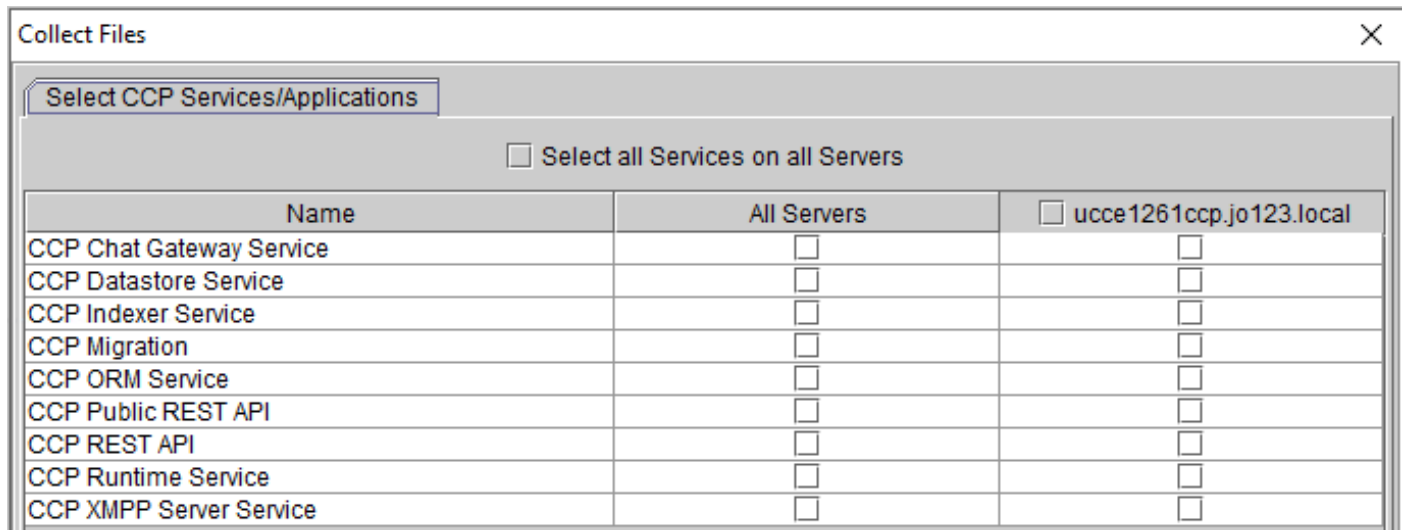
CCPログは、次のコマンドを使用して収集できます。

- リアルタイム監視ツール(RTMT)
- CLI コマンド

RTMTの使用

CCPのRTMTダウンロードリンク

- CCP Administrationページ(<https://<ccp-IP>/administration.jsp>)にログインし、Administration >> RTMT Downloadに移動します



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	☐	☐

CLI の使用

<#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/*
```

Webproxyログ

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

ファイルリストactivelog /webproxy/*

- エラーログ
- webproxy_cli.logを参照してください。
- webproxy_launcher.logファイルをダウンロードします。

プラットフォームログ

プラットフォームTomcat

- file get activelog tomcat/logs recurs compressを実行します。

設置

- file get install system-history.logを実行します。
- file get install install_log*
- ファイルリストインストール/*
- ファイルリストインストール/*日付の詳細（このコマンドは、日付と時刻の詳細とともにインストールディレクトリの下ファイルをリストします）

複製

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

VOSパケットキャプチャ

<#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)およびその他のプラットフォームログ

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

関連情報

[CCEソリューション設計ガイド](#)

[PCCE 12.6\(2\) – 機能ガイド](#)

[UCCE 12.6\(2\) : 機能ガイド](#)

[テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。