

Jabber PRTログをリモートで収集する方法

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[ネットワーク図](#)

[設定](#)

[はじめる前に](#)

[手順](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、cJabber Problem Report Tool(PRT)ログの収集がリモートで行われます。ユーザがPRTログをアップロードするのを待つ代わりに、Unified CM Administrationでログをリモートで生成することもできます。

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。

- Platform:Windows/Mac
- Jabber 12.9以降
- CUCM要件：12.5.1.SU1以降
- Hyper Text Transfer Protocol(HTTP)サーバ
- ヘッドセットの要件：sunkistおよび1-3より大きいバージョン（ヘッドセットがある場合）

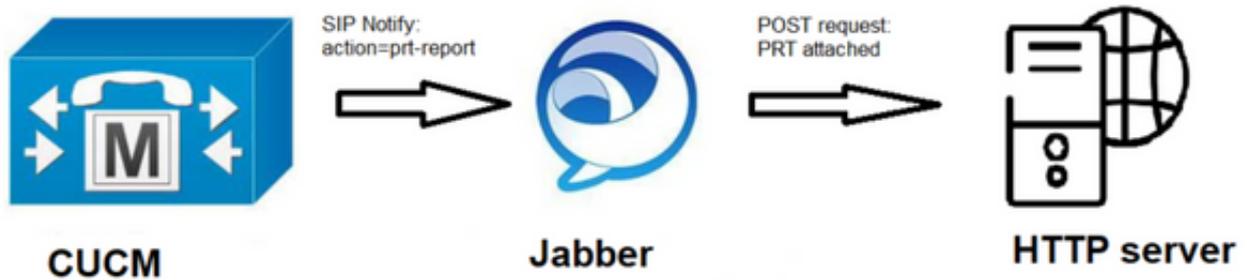
使用するコンポーネント

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。

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12.9
- Windows 10にインストールされたJabber
- HTTPサーバ（ApacheサーバLinux）

設定

ネットワーク図



設定

はじめる前に

環境を準備するには、次の手順を実行します。

1. HTTPサーバをインストールして設定します。このドキュメントでは、Linux(CentOS)上でApacheサーバを使用しています

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

バックエンドスクリプトを処理するためにphpがインストールされていない場合は、phpをインストールし

```
[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
```

ます

2. HTTP POST要求を受け入れるカスタムスクリプトを作成します。サンプルスクリプトを次に示します。環境に応じて変更できます。

```
[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/"` PRTを保存する場所で、コードに同じパスを指定する必要があります。使用しているフォルダやディレクトリにアクセスできることを確認し、そのフォルダに書き込みます。

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

- ローカルに保存された問題レポートをアップロードできるHTMLページを作成します。HTMLページには、.ZIPアーカイブとして保存された問題レポートを受け入れ、カスタムスクリプトを使用して問題レポートを投稿するアクションを含むフォームが含まれている必要があります。問題レポートを受け入れるフォームの例を次に示します

```
[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" は、ステップ2でPOST要求を処理するために作成したスクリプトを指しています。

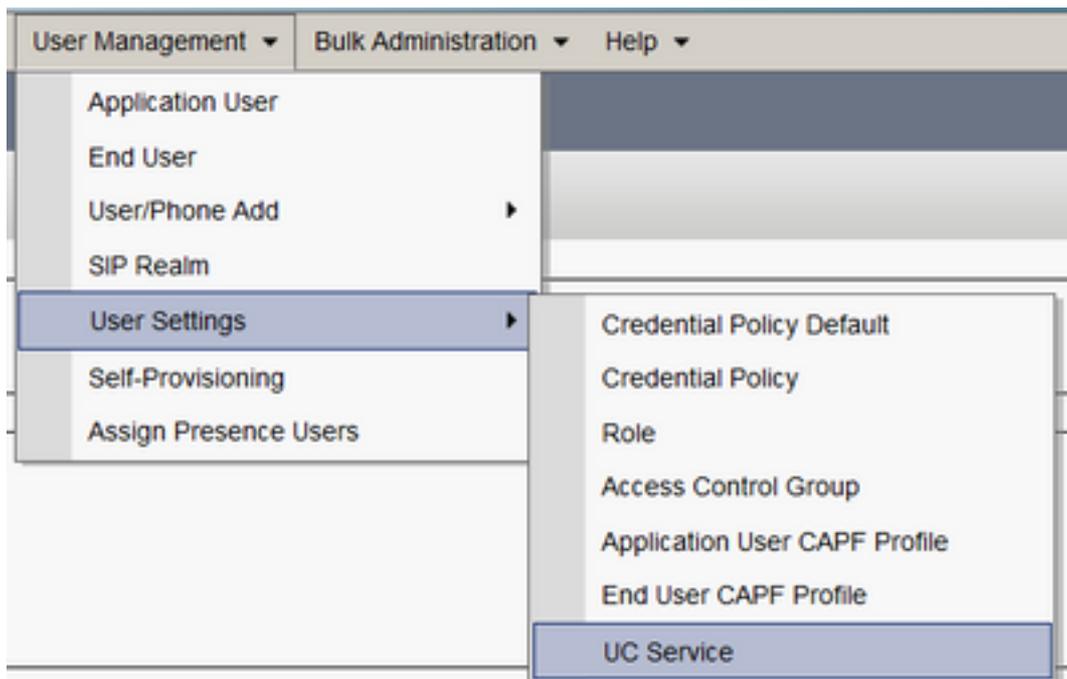
- 準備が整ったら、からHTTPサーバにアクセスして、任意のファイルを手動でアップロードしてテストできます。ブラウザ。

手順

手順 1

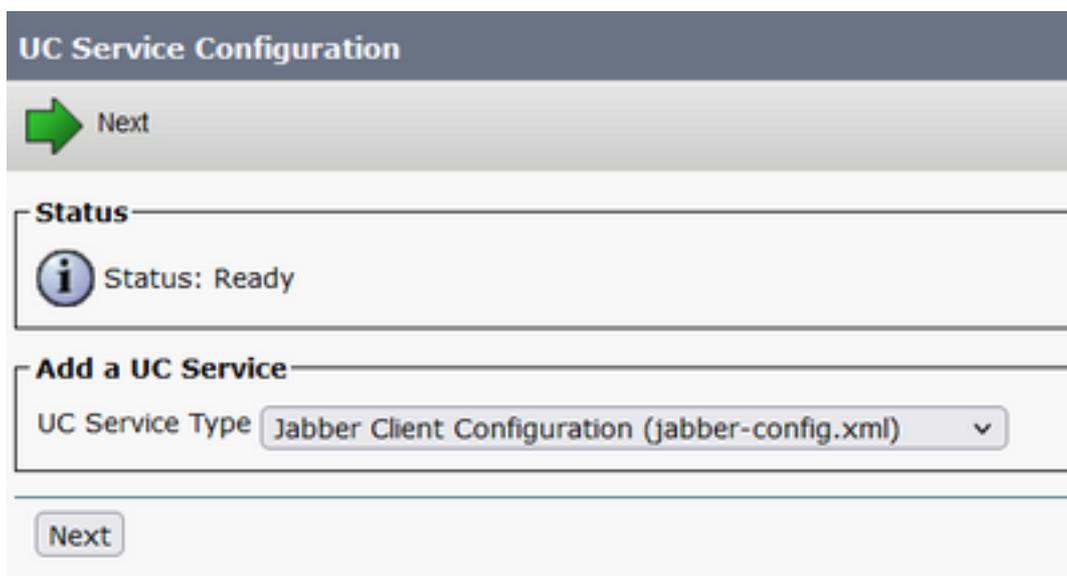
[Cisco Unified CM Administration] > [User Management] > [User Setting] > [UC Service]を選択し

ます。



手順 2

UCサービスタイプがJabberクライアント設定(jabber-config.xml)の新しいUCサービスを追加します。



手順 3

次の値を使用して、Jabber設定パラメータを追加します。

セクション：ポリシー

パラメータ:RemotePRTServer

値：アップロードスクリプトのURL(<http://10.106.120.10/upload.php>)

UC Service Information

UC Service Type: Jabber Client Configuration (Jabber-config.xml)

Product Type: Jabber

Name*

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

確認

手順 1

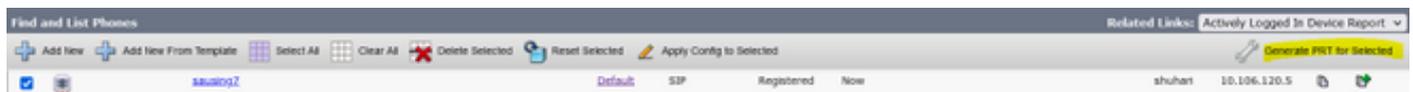
Device > Phone を選択します。

手順 2

ログが必要なデバイスを選択します。

手順 3

[選択したPRTの生成(Generate PRT for selected)]をクリックします。



手順 4

PRTが収集したHTTPサーバへのアクセスを確認し、スクリプトで言及したディレクトリ (/var/www/html/JabberPRT/uploads/)を確認します

```
[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
```

トラブルシューティング

基本的なトラブルシューティングチェックを次に示します

1. 次のCUCMからSIP通知を受信しているかどうかを確認します。これはサンプルログのスニペットです

```
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. PRTをキーワード**notifyOnPRTStart**と**onPRTStart**でチェックインして、ステータスを確認します ログの例

```
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. 対象のマシンを使用して、Webブラウザから直接PRTをアップロードしてください。
4. ウイルス対策ソフトウェアまたはファイアウォールが要求を妨げないことを確認します。
5. Apacheサーバのアクセス要求も確認でき、CentOSパスが/var/log/httpd/の場合はエラーをチェックします
6. PRTの大きなサイズを受け入れるのに十分なphpのpost-max-sizeを確認し、php.iniから同じサイズを変更できることを確認します

関連情報

[Cisco Jabber 12.9の問題レポート機能の設定](#)