

UCCE-sporen instellen en verzamelen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Vereisten](#)

[Instellingen overtrekken en loggen](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent-desktop](#)

[Cisco supervisor-desktop](#)

[CTIOS-clientdesktop](#)

[Clientgerelateerde problemen met tracering en vastlegging op PG](#)

[Debug CAD-synchrone service](#)

[Ontbug van de CAD 6.0\(X\) RASCAL Server](#)

[Debug Chat Server](#)

[Andere PG-gerelateerde tracering en vastlegging](#)

[Tracing van CallManager PIM inschakelen](#)

[Tracing op CUCM inschakelen](#)

[JGW-gateway \(Java Telephony Application Programming Interface\)](#)

[CTI Server \(CTISVR\) overtrekken aan actieve kant inschakelen](#)

[Tracing VRU PIM inschakelen](#)

[CTIS Server Tracing op beide CTIS-servers inschakelen](#)

[Open randcontroller \(OPC\) overtrekken op actieve PG inschakelen](#)

[Eagtpim Tracing op actief PG inschakelen](#)

[Logbestand gebruiken als pompelmoeg](#)

[Tracing op CVP-servers inschakelen](#)

[Verbonden snelkiezer-gerelateerde tracering en logverzameling](#)

[Loggen verwijderen](#)

[Invoerder](#)

[Op de campagneleider](#)

[Router Logs op routerproces inschakelen](#)

[Routervastlegging verwijderen](#)

[Gateway Traces \(SIP\)](#)

[CUSP-tracering](#)

[Gebruik van CLI voor overtrekken](#)

[CLI-voorbeeld](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u tracering in de Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) voor klanten, perifere gateway (PG)-services, de Cisco Customer Voice Portal (CVP), de Cisco UCCE

Outbound Dialer, Cisco Unified Communications Manager (CallManager) en Cisco-gateways.

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Agent-desktop (CAD)
- Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS)
- Cisco Finesse
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM)
- Cisco-gateways

Instellingen overtrekken en loggen

Opmerkingen:

Gebruik de [Command Lookup Tool \(alleen voor geregistreeerde gebruikers\) voor meer informatie over de opdrachten die in deze sectie worden gebruikt.](#)

De [Output Interpreter Tool \(alleen voor geregistreeerde klanten\) ondersteunt bepaalde opdrachten met show](#). Gebruik de Output Interpreter Tool om een analyse te bekijken van de output van de opdracht **show**.

Raadpleeg [Important Information on Debug Commands \(Belangrijke informatie over opdrachten met debug\) voordat u opdrachten met debug opgeeft.](#)

Finesse

Meld u aan bij de Finesse server met Secure Shell (SSH) en voer deze opdrachten in om de logbestanden te verzamelen die u nodig hebt. U wordt gevraagd een SSH FTP-server (SFTP) te identificeren waar de logbestanden worden geüpload.

Logs

Installeer logboeken

Desktoplogs

Servische blogs

Platforms Tomcat

VOS (Voice Operating System) installeert logbestanden

Opdracht

bestand installeren bureaublad-install.log

computingsysteem voor activelog bureaublad

bestand activelog platform/log/servm*

verkrijgen.* comprimeren

bestand activelog tomcat/logs recurveert

comprimeren

bestand kan installeren.log

Cisco Agent-desktop

Deze procedure beschrijft hoe u debug-bestanden kunt maken en verzamelen:

1. Ga op de Agent-computer naar het C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config directory and open the Agent.cfg-bestand.
2. Verander de debug Drempel van OFF in **DEBUG**. TRACE kan worden gebruikt voor dieper niveau.

```
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000
Threshold=DEBUG
```

3. Zorg voor grootte=3000000 (zes nullen).
4. Sla het configuratiebestand op.
5. Stop het programma.
6. Verwijdert alle bestanden in de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log directory.
7. Start het Agent-programma en herhaal het probleem.
8. Deze debug bestanden worden aangemaakt en in C:\Program Files\Cisco\Desktop\log geplaatst:

agent0001.dbgcisелentlog.xxx.log

Cisco supervisor-desktop

Deze procedure beschrijft hoe u debug-bestanden kunt maken en verzamelen:

1. Ga op de Agent-computer naar het C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config directory and open the supervisor.cfg-bestand.
2. Verander de debug DREMPEL van UIT naar **DEBUG**. TRACE kan worden gebruikt voor dieper niveau.

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

3. Zorg voor grootte=3000000 (zes nullen).
4. Sla het configuratiebestand op.
5. Stop het programma.
6. Verwijdert alle bestanden in de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log directory.

7. Start het Agent-programma en herhaal het probleem. Een debug-bestand met de naam Supervisor0001.dbg wordt aangemaakt en in C:\Program Files\Cisco\Desktop\log geplaatst.

CTIOS-clientdesktop

Op de client-pc waar de CTIOS-client is geïnstalleerd, gebruikt u Regedt32 om overtrekken op te zetten. Wijzig deze instellingen:

Release Registratie-locatie	Standaardwaarde	Wijzig
releases eerder dan 7.x	HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems\Ctios\Logging\TraceMask	0x07
release 7.x en hoger	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\CTIOS Tracing	0x40000307

Verhoogde waarde tot 0xffff.

Stel waarde in op 0xffff voor probleemoplossing.

De standaardinvoer wordt gemaakt en geplaatst in een tekstbestand met de naam CtiosClientLog in de c:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\CTIOS Desktop Phones\ install directory.

Clientgerelateerde problemen met tracering en vastlegging op PG

Debug CAD-synchrone service

Dit zijn de instellingen om de CAD Sync Service te reinigen:

Instelling	Waarde
Configuratiebestand	DirAccessSSL/SVR.cfg
Standaardlocatie	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Algemene kwesties	Drempel=DEBUG
Uitvoerbestanden	DirAccessStar-blog

Ontbug van de CAD 6.0(X) RASCAL Server

Dit zijn de instellingen om de CAD 6.0(X) RASCAL server te debug:

Instelling	Waarde
Configuratiebestand	FCRasSvr.cfg
Standaardlocatie	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Algemene kwesties	Bereik = 1-4, 50, 3000-8000
Met de LGO samenhangende kwesties:	Bereik = 4000-4999
Met grondstoffen samenhangende kwesties:	Bereik = 1999-2000
Databasekwesties	Bereik = 50-59
Uitvoerbestanden	FCRasSvr.log, FCRasSvr.dbg
Standaardlocatie	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Debug Chat Server

Dit zijn de instellingen om de chat server te debug:

Instelling	Waarde
Configuratiebestand	FCCServer.cfg
Standaardlocatie	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Algemene kwesaties	Drempel=DEBUG
Uitvoerbestanden	FCCServer.log, FCServer.dbg
Standaardlocatie	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Andere PG-gerelateerde tracersing en vastlegging

Zie [Utiliteit pompen gebruiken om logbestanden](#) voor logverzameling [op te halen](#).

Tracing van CallManager PIM inschakelen

Gebruik het procescontrole (procmon) nut om spoor niveaus in en uit te zetten. Deze opdrachten zetten PIM (CallManager PIM) overtrekken in:

```
C:\>procmon <Customer_Name> <PG_Name> <ProcessName>
>>>trace tp* !-- Turns on third party request tracing
>>>trace precall !-- Turns on precall event tracing
>>>trace *event !-- Turns on agent and call event tracing
>>>trace csta* !-- Turns on CSTA call event tracing
>>>ltrace !-- Output of all trace bits
>>>q !-- Quits
```

Met deze procmo-opdracht wordt CallManager PIM-overtrekken uitgeschakeld:

```
>>>trace * /off
```

Tracing op CUCM inschakelen

In deze procedure wordt beschreven hoe CUCM-overtrekken kan worden ingeschakeld:

1. Ga naar Call Manager Unified Service.
2. Selecteer **Overtrekken/configuratie**.
3. Selecteer **CM Services**.
4. Selecteer **CTIManager (actief)**.
5. Selecteer rechtsboven de optie **SDL Configuration**.
6. Schakel alles in behalve zacht afdrücken van SDL-spoor.
7. Laat het aantal bestanden en de grootte ervan op de standaardwaarden staan.

8. In het Real-Time Monitoring Tool (RTMT) verzamelt u Cisco Call Manager en Cisco Computer Telephony Integration (CTI) Manager. Beiden hebben de loggen van de systeem diagnostic interface (SDI) en signaaldistributielaag (SDL).

JGW-gateway (Java Telephony Application Programming Interface)

Deze procmon opdrachten zetten JGW-overtrekken aan:

```
C:\procmon <Customer_Name> <node> process
>>>trace JT_TPREQUESTS !-- Turns on third-party request traces
>>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED !-- Turns on traces for the JTAPI Events the PG uses
>>>trace JT_ROUTE_MESSAGE !-- Turns on routing client traces
>>>trace JT_LOW* !-- Traces based on the underlying JTAPI and CTI layers
```

Een voorbeeldopdracht is **ipcc pg1a jgw1**.

CTI Server (CTISVR) overtrekken aan actieve kant inschakelen

In deze procedure wordt beschreven hoe CTISVR-overtrekken aan de actieve kant kan worden ingeschakeld:

1. Gebruik de registereditor om HKLM\software\Cisco Systems te bewerken, Inc\licm\<cust_Against>\CG1(a en b)\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctisvr.
2. Stel EMSTraceMask = f8 in.

Tracing VRU PIM inschakelen

Opmerking: Opdrachten zijn hoofdlettergevoelig. De PG van de Voice Response Unit (VRU) is anders dan Cisco CallManager (CCM) PG.

Deze procmon opdrachten zetten om te overtrekken voor VRU PIM:

```
C:\procmon <Customer_Name> <PG_Name> <ProcessName>
procmon>>>trace *.* /off !-- Turns off
procmon>>>trace !-- Verifies what settings are on/off
procmon>>>trace cti* /onprocmon>>>trace opc* /on
procmon>>>trace *ecc* /onprocmon>>>trace *session* /off
procmon>>>trace *heartbeat* /off
procmon>>>ltrace /traceprocmon>>>quit
```

Met deze procmon-opdracht wordt VRU PIM-overtrekken uitgeschakeld:

```
>>>trace * /off
```

CTIS Server Tracing op beide CTIS-servers inschakelen

In deze procedure wordt beschreven hoe overtrekken op beide CTIOS-servers mogelijk is:

1. Maak een nota van het huidige spoor masker voor later gebruik.
2. Gebruik de register editor om HLKM >> Software\Cisco Systems Inc.\ICM\

3. Instellen:

- EMSTraceMask = 0x60A0F
- EMSTraceMask naar een van deze waarden, afhankelijk van de release:
 - 0x0A0F voor release 6.0 en eerder
 - 0x20A0F voor release 7.0 en 7.1(1)
 - 0x60A0F voor release 7.1(2) en later

Het standaard spoor masker is 0x3 in alle releases behalve release 7.0(0), waar het 0x2003 is.

Als het sporen masker een hoge waarde (0xf of hoger) heeft, is er een grote impact op de prestaties van CTIOS server en vraag afrondingssnelheid. Stel het spoor masker alleen op een hoge waarde in wanneer u een probleem zuivert; zodra u de benodigde stammen hebt verzameld, moet u het spoor masker weer op zijn standaard waarde instellen.

Stel voor de probleemoplossing het sporen-masker van de CTIOS-server in op:

- 0x0A0F voor release 6.0 en eerder
- 0x20A0F voor release 7.0 en 7.1(1)
- 0x60A0F voor release 7.1(2) en later

Open randcontroller (OPC) overtrekken op actieve PG inschakelen

Deze samengestelde opdrachten zetten OPC-overtrekken aan op een actieve PG:

```
opctest /cust <cust_inst> /node <node>
opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
```

Dit is een voorbeeld uit een labomgeving:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

Extra voorbeelden zijn:

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg
!-- General example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /NCT
!-- Network transfer example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /task /passthru
!-- Multimedia example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /passthru
```

```
!-- VRU PG example
```

Eagtpim Tracing op actief PG inschakelen

Deze procmon opdrachten zetten eagtpim overtrekken op een actieve PG aan:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance
>>>trace tp* /on
>>>trace precall /on
>>>trace *event /on
>>>trace csta* /on
```

Dit is een voorbeeld uit een labomgeving:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>procmon ccl pgl pml
>>>trace tp* /on
>>>trace precall /on
>>>trace *event /on
>>>trace csta* /on
>>>quit
```

Logbestand gebruiken als pompelmoeg

Raadpleeg het gedeelte [Werken met het](#) Utiliteit voor [pomp](#) voor meer informatie. Gebruik de opdracht `cdlog` om naar de directory Logfiles te gaan, zoals in dit voorbeeld wordt getoond:

```
c:\cdlog <customer_name> pgl -- Or, pgXa to depending on the PG number (X)
c:\icm\<customer_name>\<<PG#>>\logfiles\
```

Deze voorbeelden tonen hoe u uitvoer in het standaardbestand kunt plaatsen; In alle gevallen kunt u *van/of* gebruiken om een specifieke naam voor het uitvoerbestand te definiëren:

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog pml /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pml.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
c:\cdlog <customer_name> cgl
c:\icm\<customer_name>\<cg#>\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<cg#>\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\<customer_name>\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file
```

Tracing op CVP-servers inschakelen

In deze procedure wordt beschreven hoe overtrekken op CVP-servers met de software van Cisco SIP-telefoon mogelijk is:

1. Ga op de Call Server(s) naar het CVP-diagereedschap ([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag)) om de Session Initiation Protocol (SIP)-stapel te verkrijgen.
2. Voeg com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs toe met debug.
3. Klik op **Instellen**.
4. Klik op **DEBUG/41**.

H323

In deze procedure wordt beschreven hoe overtrekken op CVP-servers met een H323-gateway mogelijk is:

1. Meld u aan bij VAdmin op de Call Server(s).
2. Schakel deze sporen in voor de CVP Voice browser:

```
setcalltrace on  
setinterfacetrace on
```

CVP-vastlegging bij gesprekservers

Verzamel het CVP *.log bestand en Error.log bestanden voor de testperiode. Deze bestanden zijn te vinden op C:\Cisco\CVP\logs directory on both CVP servers.

Dit zijn de locaties van de logbestanden voor Unified CVP, waar CVP_HOME de map is waarin de Unified CVP software is geïnstalleerd.

Type logboek

Stapelserver en/of rapporteringsserverbestanden
Logboeken voor operationele console
VXML-serverlogbestanden (Voice XML)
Simple Network Management Protocol (SNMP)-agent-logs
Unified CVP-weblogbestanden

Locatie

CVP_HOME\logs\
CVP_HOME\logs\OAMP\
CVP_HOME\logs\VXML\
CVP_HOME\logs\SNMP\
CVP_HOME\logs\ORM\

Een voorbeeldlocatie is C:\Cisco\CVP.

VXML-servervastlegging

Voor aangepaste spraak XML toepassingen zoals een uitgezette toepassing van het Audium, kunt u een debug logger aanzetten.

Voeg deze regel toe aan het gedeelte <loggers> (de laatste sectie) van het configuratiebestand.xml in het

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\data\application\ directory:

```
<logger_instance name="MyDebugLogger"  
class="com.audium.logger.application.debug.ApplicationDebugLogger"/>
```

Bij run geeft deze logger een gedetailleerd VoiceXML-logbestand op aan de
\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\MyDebugLogger directory.

Opmerking: U kunt de naam van de logger in het configuratiebestand Settings.xml in het bestand MyDebugLogger wijzigen in een naam die u kiest.

Verbonden snelkiezer-gerelateerde tracering en logverzameling

In deze procedure wordt beschreven hoe u het achtergrondproces kunt uitbreiden. Dit logt u in op de uitgaande snelkiezer (wat meestal op een PG wordt gevonden).

1. Zorg ervoor dat EMSDisplay toScreen = 0 is.
2. Gebruik de registereditor om HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instantie>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer te bewerken.
3. Instellen:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff (vier f's in binaire modus)
4. Gebruik de registereditor om HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instantie>\Dialer te bewerken.
5. Stel DebugDumpAllEvents in = 1.

Loggen verwijderen

Start het dumloghulpprogramma van de directory /icm/<instantie>/dialer/logfiles:

```
dumplog badialer /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

Invoerder

In deze procedure wordt beschreven hoe het logbestand van het invoerproces kan worden verhoogd.

1. Gebruik de registereditor om HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instantie>\LoggerA\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ balImport te bewerken.
2. Instellen:

- EMSTraceMask = 0xff
- EMSUserData = ff (vier f's in binaire modus)

3. Start het dumlog hulpprogramma van de directory /icm/<instantie>/la/logfiles:

```
dumplog baimport /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

Op de campagneleider

In deze procedure wordt beschreven hoe het proceslogbestand van de campagneleider kan worden verhoogd.

1. Gebruik de registereditor om HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instantie>\LoggerA\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\CampaignManager te bewerken.

2. Instellen:

- EMSTraceMask = 0xff
- EMSUserData = ff (vier f's in binaire modus)

3. Start het dumlog hulpprogramma van de directory /icm/<instantie>/la/logfiles:

```
dumplog campaignmanager /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

Op Avaya Communications Manager (ACD) PG gebruikt u het **beste** hulpprogramma om het volgende voor zowel CallManager als Avaya te verhogen.

```
C:\opctest /cust <instance> /node <pgname>
opctest: type debug /agent /closedcalls /cstacer /routing
opctest: q !-- Quits
```

In deze procedure wordt beschreven hoe het overtrekken voor het ctisvr-proces kan worden verbeterd.

1. Gebruik de registereditor om HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr te bewerken.

2. Stel EMSTraceMask = f8 in. U kunt de waarde op f0 laten als u wilt.

Router Logs op routerproces inschakelen

Deze procedure beschrijft hoe u routerlogbestanden kunt inschakelen:

1. In de router, navigeer om **Start > Run** te **starten** en voer **trtrace in**.
2. Typ de naam van de klant.
3. Klik op **Connect**.

4. Selecteer deze opties:

agentveranderingen
routerverzoeken
Schriftelijke
selectie
geen
neutraliseer
vertaal
traject
wachtrijen
belletje

5. Klik op **Apply** (Toepassen).

6. Sluit de voorziening.

Gebruik in plaats daarvan het diagnostische kaderportico voor selectieve release 8.5.

```
debug level 3 component "icm:Router A" subcomponent icm:rtr
```

Routervastlegging verwijderen

Gebruik het dummyprogramma-hulpprogramma om routerlogbestanden van een van beide router te halen voor de periode van de tests. Raadpleeg [Hoe het Dumplog-hulpprogramma te gebruiken](#) voor meer informatie.

Dit is een voorbeeld van een verzoek om logbestanden op 10/21/2011 tussen 09:00:00 en 09:30:00 (in het tijdformaat van 24 uur). Deze uitvoer naar het bestand C:/router_output.txt

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra  
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011  
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Verzend het uitvoerbestand (C:/router_output.txt) naar Cisco voor probleemoplossing indien nodig.

Gateway Traces (SIP)

Deze opdrachten zetten overtrekken in op CVP-servers met SIP:

```
#conf t  
service timestamps debug datetime msec  
service timestamps log datetime msec  
service sequence-numbers  
no logging console  
no logging monitor  
logging buffered 5000000 7  
end  
clear logging
```

Opmerking: Elke verandering in een productie-Cisco IOS[®] software GW kan een defect veroorzaken.

Dit is een zeer robuust platform dat de voorgestelde debugs zonder probleem bij het opgegeven gespreksvolume kan verwerken. Maar Cisco raadt u aan:

- Verzend alle logbestanden naar een syslog-server in plaats van naar de logbuffer:

```
logging <syslog server ip>
logging trap debugs
```

- Pas de debug-opdrachten één voor één toe en controleer het CPU-gebruik na elk:

```
show proc cpu hist
```

Opmerking: Als de CPU tot 70-80% CPU-gebruik leidt, wordt het risico van een prestatiegerelateerde serviceresultaat veel groter. Schakel deze optie dus niet in als de W 60% raakt.

Schakel deze apparaten in:

```
debug isdn q931
debug voip ccapi inout
debug ccsip mess
debug http client all
debug voip application vxml all
debug vtsp all
debug voip application all
```

Nadat u de vraag maakt en de kwestie simuleert, stop het het zuiveren:

```
#undebug all
```

Verzamel deze uitvoer:

```
term len 0
show ver
show run
show log
```

CUSP-tracering

Deze opdrachten zetten SIP-overtrekken in op Cisco Unified SIP Proxy (CUSP):

```
(cusp)> config
(cusp-config)> sip logging
(cusp)> trace enable
(cusp)> trace level debug component sip-wire
```

Vergeet niet de houtkap uit te schakelen zodra u klaar bent.

In deze procedure wordt beschreven hoe de logbestanden worden verzameld:

1. Configureer een gebruiker op de CUSP (bijvoorbeeld de test).
2. Voeg deze configuratie toe aan de herinnering CUSP:

```
username <userid> create
username <userid> password <password>
username <userid> group pfs-privusers
```

3. FTP aan het CUSP IP-adres. Gebruik de gebruikersnaam (test) en het wachtwoord zoals gedefinieerd in de vorige stap.
4. Verander de gidsen aan /usp/log/spoor.
5. Pak het log_<filename>.

Gebruik van CLI voor overtrekken

In UCCE release 8 en hoger kunt u de Unified System Opdracht-Line Interface (CLI) gebruiken om sporen te verzamelen. Vergeleken met de dumpingnutsbedrijven is de CLI een zeer snelle en efficiënte methode om een volledige reeks stammen te verkrijgen van één server zoals een PG of Rogger.

In deze procedure wordt beschreven hoe u een probleemanalyse kunt starten en hoe u kunt bepalen welke overtrekken mogelijk is. Het voorbeeld verzamelt logboeken van deze servers:

- ROUTER-A/ROUTER-B
- LOGGER-A/LOGGER-B
- PGXA/PGXB
- Alle CVP-gespreksservers
- Alle CVP VXML/mediaservers (indien aanwezig)

1. In elk systeem in de lijst opent u Unified System CLI op elke server en voert u deze opdracht uit:

```
show tech-support absdatettime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect  
dir c:\temp
```

Vervang de eerste *mm-dd-yyyy:hh:mm*-string met een datum en tijd die ongeveer 15 minuten voor de gebeurtenis zijn.

Vervang de tweede *mm-dd-yyyy:hh:mm*-string met een datum en tijd die ongeveer 15 minuten zijn nadat de gebeurtenis is opgelost. Als de gebeurtenis nog steeds plaatsvindt, neem dan minstens 15 minuten in beslag. Dit produceert een bestand genaamd clioutputX.zip, waarbij X het volgende nummer achtereenvolgens is.

2. Exporteren de Windows Application/Security/System-bestanden in een CSV-formaat (met komma-gescheiden waarden) en opslaan op de C:\Temp directory.
3. Voeg de Windows CSV-bestanden toe aan de zip in stap 1 en geef het zip-bestand een andere naam in deze indeling:

<SERVERNAME>-SYSCLILogs-EventOn-YYYYMMDD_HMMSS.zip

4. Op elke agent PG, verzamel de logbestanden in de map C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs every time the failure is seen. Zip de loggen in een bestand met een naam in deze indeling:

<SERVERNAME>-CADL-EvenementOp-YYYYMMD_HMMSS.zip

Als u CAD-browser Edition (CAD-BE) of een CAD webproducten gebruikt, verzamel de logbestanden vanaf de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs directory en voeg ze toe aan hetzelfde zip-bestand.

Als u op een van de Windows 2008 x64-producten draait, is de logmap onder C:\Program Files (x86)\Cisco\Desktop\...

5. Hang deze bestanden aan de serviceaanvraag of uploaden de bestanden naar FTP als ze te groot zijn om te e-mailen of toe te voegen.

Verzamel deze aanvullende informatie indien mogelijk:

- De gebeurtenis start en stop tijd.
- Verscheidene monsters van de ANI/DNIS/AgentID betrokken bij de gebeurtenis. Minstens heeft Cisco minimaal één van deze nodig om de gebeurtenis te zien.
- RouteCallDetail (RCD) en TerminationCallDetail (TCD) voor de periode rond de gebeurtenis.

De RCD query is:

```
SELECTEER * VANUIT Route_Call_Detail WAAR DbDateTime > 'YYYY-MM-DD
```

```
UU:MM:SS.MMM' en DbDateTime < 'YYY-MM-DD UU:MM:SS.MMM'
```

De TCD query is:

```
SELECTEER * VANUIT Termination_Call_Detail WAAR DbDateTime > 'YYYY-MM-DD
```

```
UU:MM:SS.MMM' en DbDateTime < 'YYY-MM-DD UU:MM:SS.MMM'
```

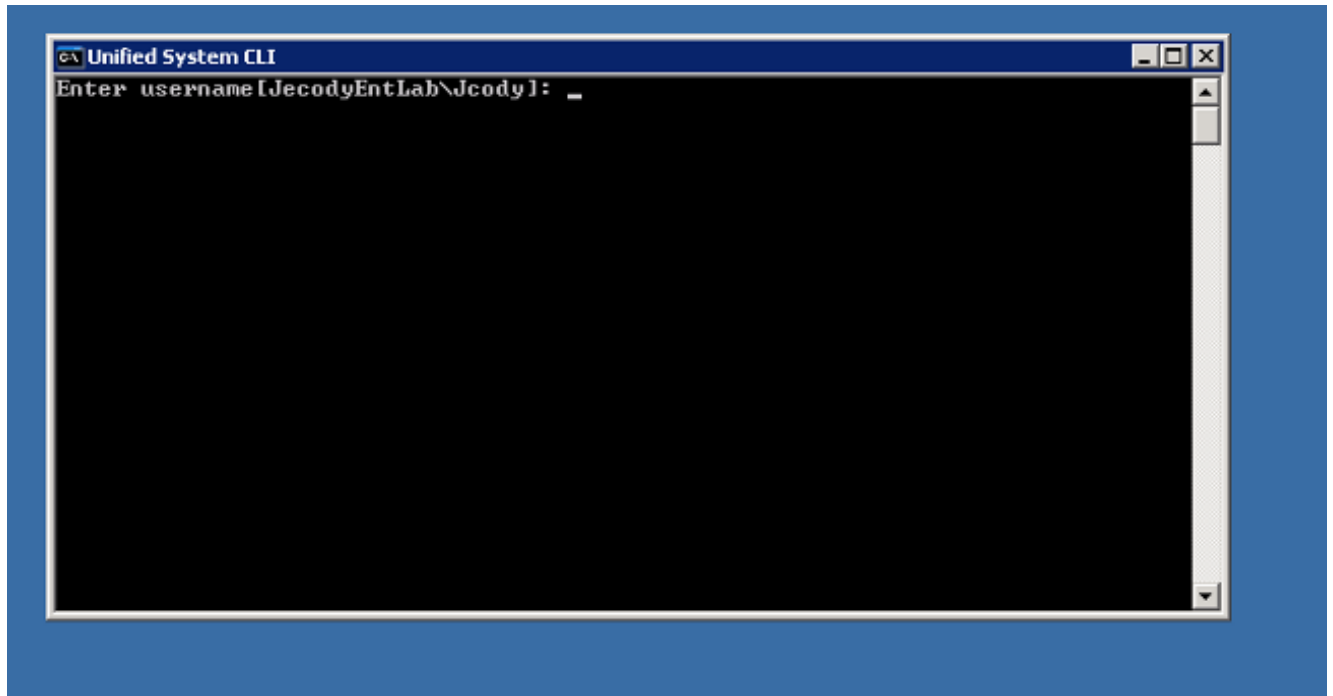
CLI-voorbeeld

Opmerking: U wordt gewaarschuwd dat deze acties invloed kunnen hebben op het systeem, zodat u dit werk mogelijk wilt doen gedurende enkele uren of gedurende een lange tijd.

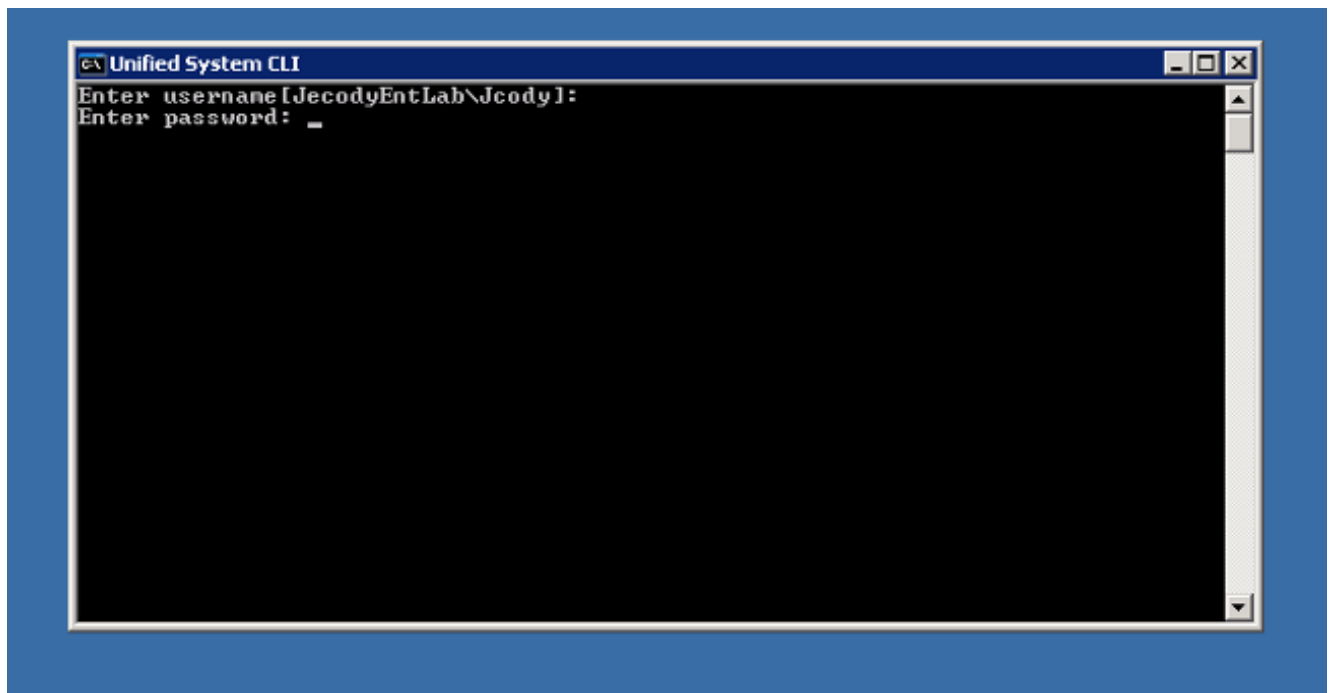
Er zijn twee gereedschappen: een diagnostisch kaderinstrument en het systeem CLI-instrument. Beide zijn pictogrammen op het bureaublad of onder de directory Programma's op elke server.

Deze procedure beschrijft hoe u het Unified System CLI kunt gebruiken voor overtrekken.

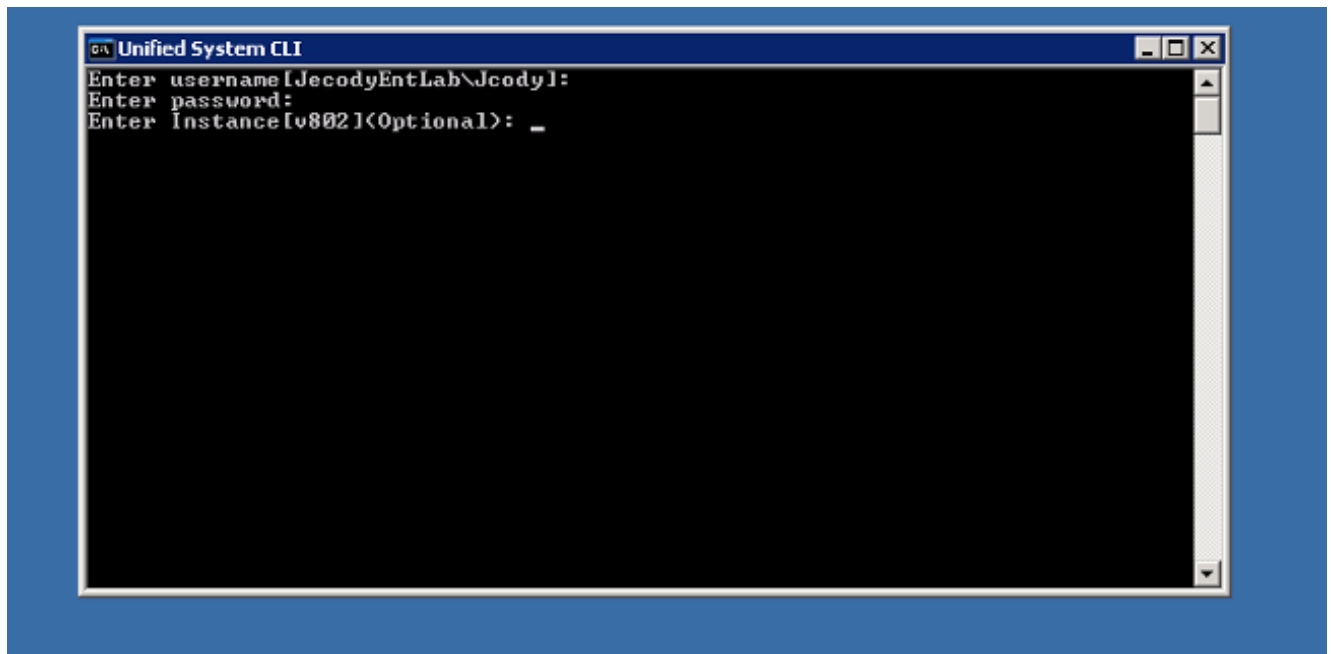
1. Klik op het pictogram Unified System CLI en log in met het domein en de gebruikersnaam. (In dit voorbeeld heeft de domeinbeheerder eerder inlogd, zodat de CLI reeds het domein (JecodyEntLab) en de gebruikersnaam (Jcody) kent.



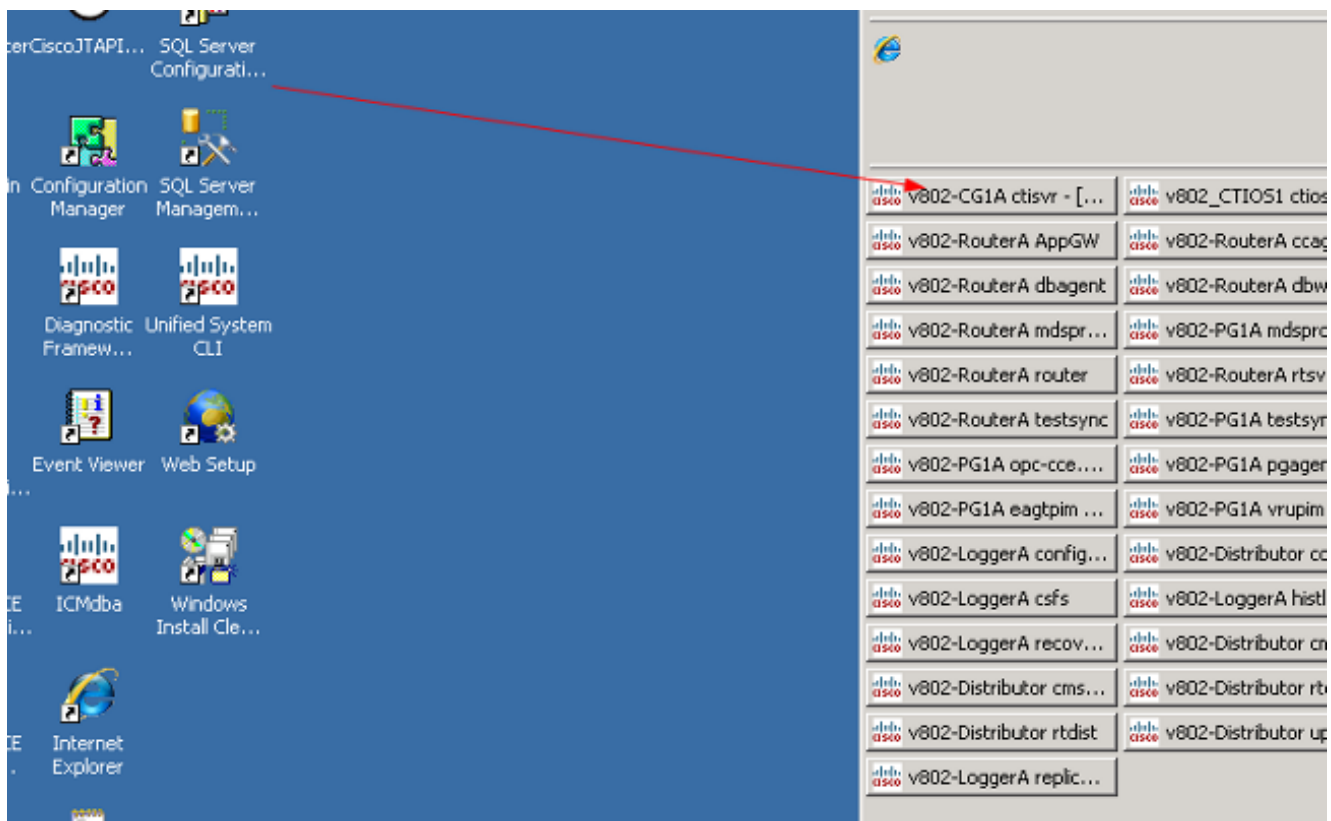
2. Voer het wachtwoord in.



3. Voer de naam van het exemplaar in; in dit voorbeeld is het v802. Kijk naar de PG op een van de diensten; de naam van de instantie is het eerste deel van de servicenaam .



4. Een eenvoudige manier om de naam van de instantie te vinden is om de diensten te bekijken die op de server lopen.



5. Voer deze opdracht in zodra u het welkomstbericht ziet:

```
show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect dir c:\temp
```

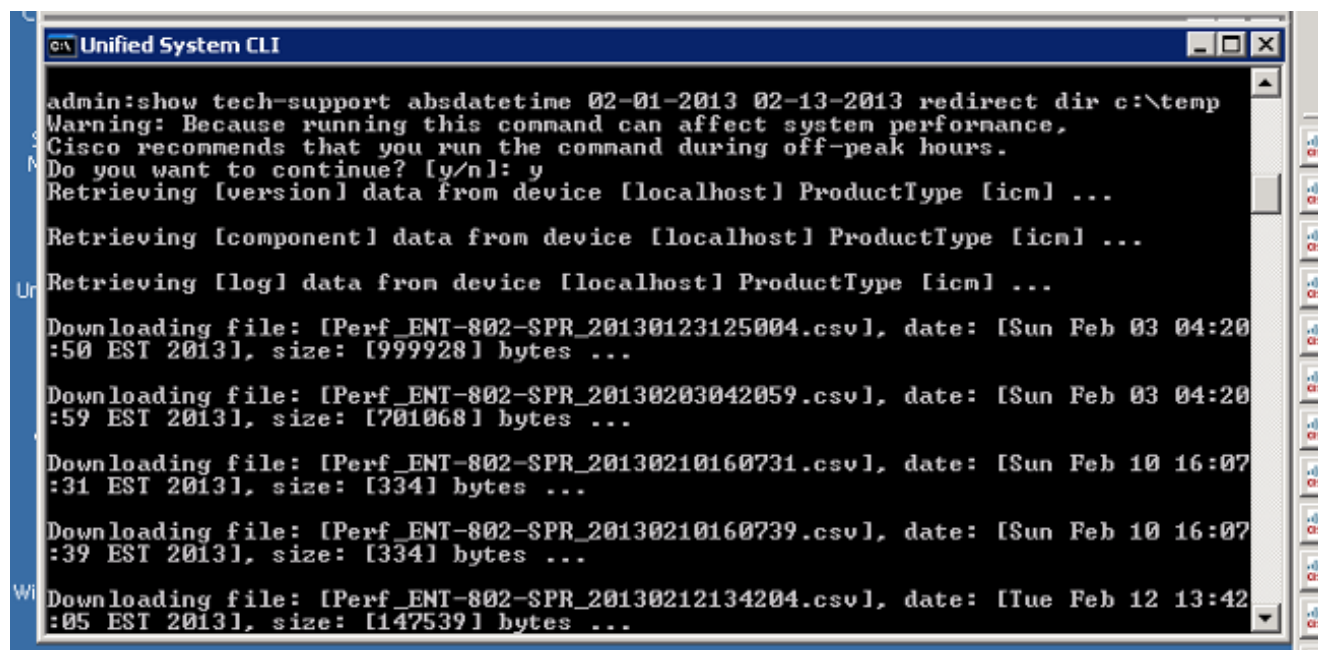
Vervang de eerste *mm-dd-yyyy:hh:mm*-string met een datum en tijd die ongeveer 15 minuten voor de gebeurtenis zijn.

Vervang de tweede *mm-dd-yyyy:hh:mm*-string met een datum en tijd die ongeveer 15

minuten zijn nadat de gebeurtenis is opgelost.

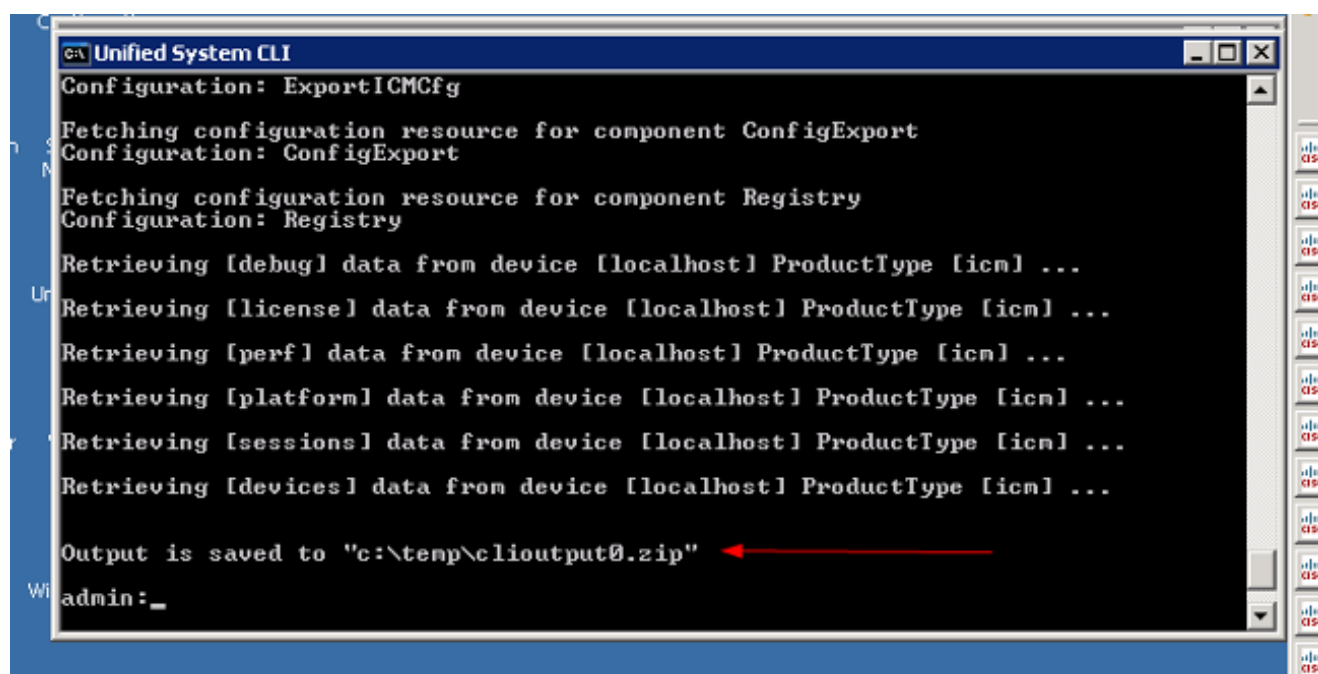
Als de gebeurtenis nog steeds plaatsvindt, neem dan minstens 15 minuten in beslag.

Dit produceert een bestand met de naam *clioutputX.zip*, waarbij *X* het volgende nummer achtereenvolgens is.



```
Unified System CLI
admin:show tech-support absdatetime 02-01-2013 02-13-2013 redirect dir c:\temp
Warning: Because running this command can affect system performance,
Cisco recommends that you run the command during off-peak hours.
Do you want to continue? [y/n]: y
Retrieving [version] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [component] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [log] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130123125004.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:50 EST 2013], size: [999928] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130203042059.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:59 EST 2013], size: [701068] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160731.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:31 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160739.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:39 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130212134204.csv], date: [Tue Feb 12 13:42
:05 EST 2013], size: [147539] bytes ...
```

6. Nadat het proces is voltooid, zoekt u het *clioutputX.zip*-bestand in de map:



```
Unified System CLI
Configuration: ExportICMCFG
Fetching configuration resource for component ConfigExport
Configuration: ConfigExport
Fetching configuration resource for component Registry
Configuration: Registry
Retrieving [debug] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [license] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [perf] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [platform] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [sessions] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [devices] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Output is saved to "c:\temp\clioutput0.zip"
admin:_
```

Opmerking: Dit bestand is doorgaans erg groot omdat het alle UCCE-gerelateerde bestanden bevat voor alle services op deze server.

7. Als u slechts één log nodig hebt, kunt u het makkelijker vinden om de oudere dumlog voorziening te gebruiken of om het Diagnostic Framework Portico te gebruiken:

Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico

Hostname: ENT-802-SPR.JecodyEntLab.com Address: 14.10.150.108

Commands:

- Alarm**
 - SetAlarms
 - GetAlarms
- Configuration**
 - ListConfigurationCategories
 - GetConfigurationCategories
- Inventory**
 - ListAppServers
- License**
 - GetProductLicense
- Log**
 - ListLogComponents
 - ListLogFiles
- Network**
 - GetNetStat
 - GetPConfig
 - GetTraceRoute
 - GetPing
- Performance**
 - GetPerformanceSummary

ListTraceFiles

Component: CTI Server 1A/clisvr

FromDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 12 : 0 : 0 AM

ToDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 9 : 17 : 13 AM

Show URL

Submit

Trusted sites 100%