

Ajustes do traço UCCE e coleção do log

Índice

[Introdução](#)

[Requisitos](#)

[Ajustes do traço e coleção do log](#)

[Fineza](#)

[Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Supervisor Desktop](#)

[Desktops do cliente de CTIOS](#)

[As edições Cliente-relacionadas com seguimento e entram o PG](#)

[Debugar o serviço de sincronização CAD](#)

[Debugar o servidor rascal CAD 6.0\(X\)](#)

[Debugar o server do bate-papo](#)

[Outro traçado e logs PG-relacionados](#)

[Permita o traçado do CallManager PIM](#)

[Permita o seguimento no CUCM](#)

[Permita o gateway do Java Telephony Application Programming Interface \(JTAPI\) \(o JGW\)](#)

[Permita o CTI Server \(CTISVR\) que segue no lado ativo](#)

[Permita VRU de seguimento PIM](#)

[Permita o servidor ctios que segue em ambos os servidores ctios](#)

[Permita Open Peripheral Controller \(OPC\) que segue no PG ativo](#)

[Permita Eagtpim que segue no PG ativo](#)

[Use o utilitário dumplog para puxar logs](#)

[Permita o seguimento em server CVP](#)

[Coleção Discador-relacionada de partida do traçado e do log](#)

[Puxe logs](#)

[No importador](#)

[No Campaignmanager](#)

[Permita o roteador entra o processo de roteador](#)

[Puxe log de roteador](#)

[O gateway segue \(o SORVO\)](#)

[Traçado do LIMITE](#)

[Uso do CLI para seguir](#)

[Exemplo CLI](#)

Introdução

Este documento descreve como ajustar o seguimento no Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) para clientes, serviços de Peripheral Gateway (PG), o portal da Voz de cliente Cisco

(CVP), o discador de partida de Cisco UCCE, o Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM), e os Cisco gateway.

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Agent Desktop (CAD)
- Server do objeto da integração de telefonia e computador de Cisco (CTIOS)
- Fineza de Cisco
- Portal da Voz de cliente Cisco (CVP)
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM)
- Cisco gateway

Ajustes do traço e coleção do log

Notas:

Use a [Command Lookup Tool](#) ([somente clientes registrados](#)) para obter mais informações sobre os comandos usados nesta seção.

[A ferramenta Output Interpreter](#) ([clientes registrados somente](#)) apoia determinados comandos de exibição. Use a ferramenta Output Interpreter a fim ver uma análise do emissor de comando de execução.

Consulte [Informações Importantes sobre Comandos de Depuração](#) antes de usar comandos debug.

Fineza

Entre ao server da fineza com o Shell Seguro (ssh) e incorpore estes comandos a fim recolher os logs que você precisa. Você é alertado identificar um server SSH FTP (SFTP) onde os logs sejam transferidos arquivos pela rede.

Logs

Instale logs

Logs do Desktop

Logs de Servm

Logs de Tomcat da plataforma

O sistema operacional da Voz (VOS)
instala logs

Comando

o arquivo obtém instala desktop-install.log

o arquivo obtém o desktop do activelog retorna
compressa

o arquivo obtém a plataforma/log/servm* do
activelog. \ * compressa

o arquivo obtém o activelog TomCat/logs retorna
compressa

o arquivo obtém instala install.log

Cisco Agent Desktop

Este procedimento descreve como criar e para recolher debugar arquivos:

1. No computador de agente, vá ao diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config e abra o arquivo Agent.cfg.
2. Mude o ponto inicial debugar de FORA **PARA DEBUGAR**. O TRAÇO pode ser usado para um nível mais profundo.

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

3. Assegure Size=3000000 (seis zero).
4. Salvar o arquivo de configuração.
5. Pare o programa do agente.
6. Suprima de todos os arquivos no diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.
7. Comece o programa do agente, e recree o problema.
8. Estes debugam arquivos são criados e colocados em C:\Program Files\Cisco\Desktop\log:

agent0001.dbgctiosclientlog.xxx.log

Cisco Supervisor Desktop

Este procedimento descreve como criar e para recolher debugar arquivos:

1. No computador de agente, vá o ao diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config e abra o arquivo supervisor.cfg.
2. Mude o PONTO INICIAL debugar de FORA **PARA DEBUGAR**. O TRAÇO pode ser usado para um nível mais profundo.

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

3. Assegure Size=3000000 (seis zero).
4. Salvar o arquivo de configuração.
5. Pare o programa do agente.
6. Suprima de todos os arquivos no diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

7. Comece o programa do agente, e recreie o problema. Um arquivo debugar nomeado supervisor0001.dbg é criado e colocado em C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

Desktops do cliente de CTIOS

No PC cliente onde o cliente de CTIOS é instalado, use o regedt32 a fim girar acima do seguimento. Mude estes ajustes:

Versão	Lugar do registro	Valor padrão	Mude
Liberações mais cedo do que 7.x	HKEY_LOCAL_MACHINE \ software \ Cisco Systems \ Ctios \ registro \ TraceMask	0x07	Aumente o valor a 0xffff.
Libere 7.x e mais tarde	HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ traçado CTIOS	0x40000307	Valor determinado a 0xffff para pesquisar defeitos.

A saída do padrão é criada e colocado em um arquivo de texto nomeado CtiosClientLog nos sistemas de c:\Program Files\Cisco \ nos telefones Desktop do cliente de CTIOS \ CTIOS \ instale o diretório.

As edições Cliente-relacionadas com seguimento e entram o PG

Debugar o serviço de sincronização CAD

Estes são os ajustes para debugar o serviço de sincronização CAD:

Configuração	Valor
Arquivo de configuração	DirAccessSynSvr.cfg
Local padrão	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Edições gerais	Threshold=DEBUG
Arquivos de saída	DirAccessSynSvr.log

Debugar o servidor rascal CAD 6.0(X)

Estes são os ajustes para debugar o servidor rascal CAD 6.0(X):

Configuração	Valor
Arquivo de configuração	FCRasSvr.cfg
Local padrão	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Edições gerais	Escala = 1-4, 50 pés, 3000-8000
edições LDAP-relacionadas:	Escala = 4000-4999
edições LRM-relacionadas:	Escala = 1999-2000
edições Base de dados-relacionadas	Escala = 50-59
Arquivos de saída	FCRasSvr.log, FCRasSvr.dbg
Local padrão	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Debugar o server do bate-papo

Estes são os ajustes para debugar o server do bate-papo:

Configuração	Valor
Arquivo de configuração	FCCServer.cfg
Local padrão	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
Edições gerais	Threshold=DEBUG
Arquivos de saída	FCCServer.log, FCCServer.dbg
Local padrão	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

Outro traçado e logs PG-relacionados

Veja o [utilitário dumplog do uso para puxar logs](#) para a coleção do log.

Permita o traçado do CallManager PIM

Use a utilidade do monitoramento de processo (procmon) a fim desligar níveis de rastreamento sobre e. Estes comandos gerenciem sobre o seguimento do Peripheral Interface Manager do CallManager (PIM):

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

Este comando procmon desliga o traçado do CallManager PIM:

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

Permita o seguimento no CUCM

Este procedimento descreve como girar sobre o traçado CUCM:

1. Vá à utilidade unificada gerenciador de chamada.
2. Selecione o **traço/configuração**.
3. Selecione **serviços CM**.
4. Selecione o **CTIManager (ativo)**.
5. No direita superior, selecione a **configuração de SDL**.
6. Permita tudo exceto a cópia bonita do desabilitação do traço SDL.
7. Deixe o número de arquivos e de seus tamanhos nos valores padrão.

8. Na ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT), recolha o Cisco Call Manager e o gerente da integração de telefonia e computador (CTI) de Cisco. Ambos têm a relação do Diagnóstico do Sistema (SDI) e os logs do Signal Distribution Layer (SDL).

Permita o gateway do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) (o JGW)

Estes comandos procmon gerenciem sobre o traçado JGW:

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

Um comando example é o `ipcc pg1a jgw1` do procmon.

Permita o CTI Server (CTISVR) que segue no lado ativo

Este procedimento descreve como permitir o CTISVR que segue no lado ativo:

1. Use o editor de registro a fim editar o HKLM \ software \ Cisco Systems, o Inclicm\<cust_inst>\CG1(a e o b) \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ ctisvr.
2. Ajuste o EMSTraceMask = o f8.

Permita VRU de seguimento PIM

Nota: Os comandos são diferenciando maiúsculas e minúsculas. A unidade de resposta de The Voice (VRU) PG é diferente do que o CallManager da Cisco (CCM) PG.

Estes comandos procmon gerenciem sobre o seguimento para VRU PIM:

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

Este comando procmon desliga o traçado VRU PIM:

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

Permita o servidor ctios que segue em ambos os servidores ctios

Este procedimento descreve como permitir o seguimento em ambos os servidores ctios:

1. Faça uma anotação do traço atual mascarar para uso posterior.
2. Use o editor de registro a fim editar HLKM >> software \ Cisco Systems Inc. \ ICM \

<cust_inst \ CTIOS \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ ctios.

3. Grupo:

- EMSTraceMask = 0x60A0F
- EMSTraceMask a um destes valores, segundo a liberação:
 - 0x0A0F para a liberação 6.0 e mais adiantado
 - 0x20A0F para a liberação 7.0 e 7.1(1)
 - 0x60A0F para a liberação 7.1(2) e mais atrasado

A máscara do traço do padrão é 0x3 em todas as liberações exceto a liberação 7.0(0), onde é 0x20003.

Se a máscara do traço tem um alto valor (0xf ou mais alto), há um grande impacto no desempenho do servidor ctios e na taxa da conclusão de chamada. Ajuste a máscara do traço em um alto valor somente quando você está debugando um problema; uma vez que você recolheu os logs necessários, você deve ajustar a máscara do traço de volta a seu valor padrão.

Para propósitos de Troubleshooting, ajuste a máscara do traço do servidor ctios a:

- 0x0A0F para a liberação 6.0 e mais adiantado
- 0x20A0F para a liberação 7.0, e 7.1(1)
- 0x60A0F para a liberação 7.1(2) e mais atrasado

Permita Open Peripheral Controller (OPC) que segue no PG ativo

Estes comandos opctest gerenciem sobre o tracing OPC em um PG ativo:

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

Este é um exemplo de um ambiente de laboratório:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust cc1 /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
```

Os exemplos adicionais são:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust cc1 /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
```

Permita Eagtpim que segue no PG ativo

Estes comandos procmon gerenciem sobre o eagtpim que segue em um PG ativo:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust cc1 /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
```

Este é um exemplo de um ambiente de laboratório:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pglA
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
```

Use o utilitário dumplog para puxar logs

Refira [como usar o utilitário dumplog](#) para detalhes adicionais. Use o comando **cdlog** a fim obter ao diretório de arquivos de registro, segundo as indicações deste exemplo:

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

Estes exemplos mostram como colocar a saída no arquivo padrão; em todos os casos, você pode usar */of* a fim definir um nome específico para o arquivo de saída:

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#\>\logfiles\dumplog pim1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pim1.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> cglA
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
```

Permita o seguimento em server CVP

SORVO

Este procedimento descreve como permitir o seguimento em server CVP com Software de telefones IP Cisco SIP:

1. Nos server do atendimento, vá à ferramenta do diag CVP ([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag)) a fim obter a pilha do Session Initiation Protocol (SIP).
2. Adicionar com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs com debugam.
3. Clique o grupo.
4. Clique **DEBUG/41**.

Este procedimento descreve como permitir o seguimento em server CVP com um gateway de H323:

1. Nos server do atendimento, início de uma sessão a VBAAdmin.

2. Permita estes traços para o navegador de voz CVP:

```
c:\icm\pim1.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

Puxe logs CVP dos server do atendimento

Recolha o arquivo do *.log CVP e os arquivos de Error.log pela época do período do teste. Estes arquivos estão no diretório de C:\Cisco\CVP\logs em ambos os server CVP.

Estes são os lugar dos arquivos de registro para o CVP unificado, onde CVP_HOME é o diretório em que o software unificado CVP é instalado.

Tipo de logs

Server do atendimento e/ou log de servidor do relatório
 Logs do console das operações
 Log de servidor da Voz XML (VXML)
 Logs do agente do Simple Network Management Protocol (SNMP)
 Logs unificados do gerenciador de recurso CVP

Local

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

Um lugar do exemplo é C:\Cisco\CVP.

Log de servidor VXML

Para aplicativos feitos sob encomenda da Voz XML tais como um aplicativo distribuído de Audium, você pode girar sobre um registador debugar.

Adicionar esta linha à seção do <loggers> (a última seção) do arquivo de configuração settings.xml em C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME \ dados \ aplicativo \ diretório:

```
c:\icm\pim1.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

No tempo de execução, este registrador outputs um log detalhado do VoiceXML ao \ Cisco \ CVP \ VXMLServer \ aplicativos \ diretório APP_NAME \ MyDebuggerLogger.

Nota: Você pode mudar o nome do registrador no arquivo de configuração settings.xml de MyDebugLogger a todo o nome que você escolher.

Coleção Discador-relacionada de partida do traçado e do log

Este procedimento descreve como aumentar o processo do badialer entra o discador de partida (que é encontrado geralmente em um PG).

1. Assegure EMSDisplaytoScreen = 0.
2. Use o editor de registro a fim editar o HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ discador \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ baDialer.
3. Grupo:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (quatro f no modo binário)
4. Use o editor de registro a fim editar o HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ discador.
5. Ajuste DebugDumpAllEvents = 1.

Puxe logs

Execute o utilitário dumplog do diretório de /icm/ <instance>/dialer/logfiles:

```
c:\icm\pim1.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\
```

```

c:\cdlog <customer_name> cgl1
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

```

No importador

Este procedimento descreve como aumentar o log do processo do baimport.

1. Use o editor de registro a fim editar o HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ LoggerA \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ balimport.
2. Grupo:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (quatro f no modo binário)
3. Execute o utilitário dumplog do diretório de /icm/ <instance>/la/logfiles:

```

c:\icm\<customer_name>\<PG#\logfiles\dumplog pim1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pim1.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> cgl1
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

```

No Campaignmanager

Este procedimento descreve como aumentar o log do processo do campaignmanager.

1. Use o editor de registro a fim editar o HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <instance> \ LoggerA \ EMS \ Versão atual \ biblioteca \ processos \ CampaignManager.
2. Grupo:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (quatro f no modo binário)

3. Execute o utilitário dumplog do diretório de /icm/ <instance>/la/logfiles:

```
c:\icm\pim1.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

No Gerenciador de Comunicações de Avaya (ACD) PG, use o **utilitário OPCtest** a fim aumentar o seguinte para o CallManager e o Avaya.

```
c:\icm\pim1.txt file
```

```
c:\icm\opc.txt file
```

```
c:\icm\jgw1.txt file
```

```
c:\icm\ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\ctios.txt file
```

Este procedimento descreve como aumentar o traçado para o processo de CTISVR.

1. Use o editor de registro a fim editar o HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr.
2. Ajuste o EMSTraceMask = o f8. Você pode deixar o valor em f0 se você quer.

Permita o roteador entra o processo de roteador

Este procedimento descreve como permitir log de roteador:

1. No roteador, navegue ao Iniciar > Executar, e entre na **rttrace**.
2. Datilografe o nome do cliente.
3. Clique em Conectar.
4. Selecione estas opções:

agentchangesrouterrequestsscriptsselectsnetworkvrutracingletranslationrouteallqueuingcalltype
realtime

5. Clique em Apply.

6. Retire a utilidade.

Para o opctest libere 8.5, usam o pórtico diagnóstico da estrutura pelo contrário.

```
c:\icm\pim1.txt file

c:\icm\opc.txt file

c:\icm\jgw1.txt file

c:\icm\ctisvr.txt file

c:\ icm\ctios.txt file
```

Puxe log de roteador

Use o utilitário dumplog a fim puxar log de roteador de um ou outro roteador para o período de tempo dos testes. Refira [como usar o utilitário dumplog](#) para detalhes adicionais.

Este é um exemplo de um pedido do log para entra 10/21/2011 entre 09:00:00 e 09:30:00 (no formato de período de 24 horas). Esta saída vai ao C do arquivo: /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
```

Submeta o arquivo de saída (C: /router_output.txt) a Cisco para pesquisar defeitos se necessário.

O gateway segue (o SORVO)

Estes comandos gerenciem sobre o seguimento em server CVP com o SORVO:

```
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
```

Nota: Toda a mudança em um software GW do [®]do Cisco IOS da produção pôde causar uma indisponibilidade.

Esta é uma plataforma muito robusta que possa segurar sugerido debugue no volume da chamada fornecido sem edição. Contudo, Cisco recomenda que você:

- Envie todos os logs a um servidor de SYSLOG em vez ao logging buffer:

```
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
```

- Aplique os comandos debug um de cada vez, e verifique a utilização CPU após cada um:

```
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
```

Nota: Se o CPU obtém a utilização CPU até 70-80%, o risco de um impacto desempenho-relacionado do serviço está aumentado extremamente. Assim, não permita adicional debuga se o GW bate 60%.

Permita estes debuga:

```
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
```

Depois que você faz o atendimento e simula a edição, pare a eliminação de erros:

```
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
```

Recolha esta saída:

```
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
```

Traçado do LIMITE

Estes comandos gerenciem sobre o SORVO que segue no proxy unificado Cisco do SORVO (LIMITE):

```
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
```

Recorde girar o fim de sessão uma vez que você é feito.

Este procedimento descreve como recolher os logs:

1. Configurar um usuário no LIMITE (por exemplo, teste).
2. Adicionar esta configuração na alerta do LIMITE:


```
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
```
3. FTP ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do LIMITE. Use o username (teste) e a senha como definido na etapa precedente.
4. Mude diretórios a /cusp/log/trace.

5. Obtenha o log_<filename>.

Uso do CLI para seguir

Na liberação 8 UCCE e mais atrasado, você pode usar o comando line interface(cli) unificado do sistema a fim recolher traços. Comparado aos utilitários dumplog, o CLI é um muito rápido e método eficiente para obter um grupo inteiro de logs de um server tal como um PG ou um Rogger.

Este procedimento descreve como começar a análise de problema e como determinar que que segue para permitir. O exemplo recolhe logs destes server:

- ROUTER-A/ROUTER-B
- LOGGER-A/LOGGER-B
- PGXA/PGXB
- Todos os server do atendimento CVP
- Todos os server CVP VXML/Media (se presente)

1. Em cada sistema na lista, abra o sistema unificado CLI em cada server, e execute este comando:

```
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
```

Substitua o primeiro *Mm-dd-yyyy: HH: milímetro da corda* com uma data e hora que seja aproximadamente 15 minutos antes do evento.

Substitua o segundo *Mm-dd-yyyy: HH: milímetro da corda* com uma data e hora que seja aproximadamente 15 minutos depois que o evento é resolved. Se o evento ainda está ocorrendo, recolha pelo menos 15 minutos. Isto produz um arquivo nomeado clioutputX.zip, onde X é o número seguinte em ordem.

2. Exporte o aplicativo do Windows/Segurança/sistema de cada sistema entra o formato do Comma-Separated Values (CSV), e salvar a C:\Temp o diretório.

3. Adicionar os logs de Windows CSV ao fecho de correr de etapa 1, e rebatize o arquivo zip neste formato:

<SERVERNAME>-SystCLILogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

4. Em todo o agente PG, recolha entra o diretório C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs cada vez que a falha é considerada. Feche os logs em um arquivo com um nome neste formato:

<SERVERNAME>-CADLogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

Se você está usando a edição do CAD-navegador (CAD-BE) ou o todo o Produtos da Web CAD, recolha os logs do diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs, e os adicionar ao mesmo arquivo zip.

Se você está executando em algum de Windows 2008 Produtos x64, o diretório do log está sob C:\Program arquivos (x86)\Cisco\Desktop\...

5. Anexe estes arquivos ao pedido do serviço, ou transfira arquivos pela rede os arquivos ao FTP se são demasiado grandes enviar por correio eletrônico ou anexar.

Recolha esta informação adicional se possível:

- O horário de início e de parada do evento.
- Diversas amostras do ANI/DNIS/AgentID envolvido no evento. Pelo menos, Cisco precisa pelo menos um destes a fim ver o evento.
- O RouteCallDetail (RCD) e TerminationCallDetail (TCD) para o período de tempo que cerca o evento. A pergunta RCD realiza-se:
SELECIONE * Do Route_Call_Detail ONDE DbDateTime > "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM" e DbDateTime < "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM" A pergunta TCD realiza-se:
SELECIONE * Do Termination_Call_Detail ONDE DbDateTime > "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM" e DbDateTime < "YYYY-MM-DD HH: MILÍMETRO: SS.MMM"

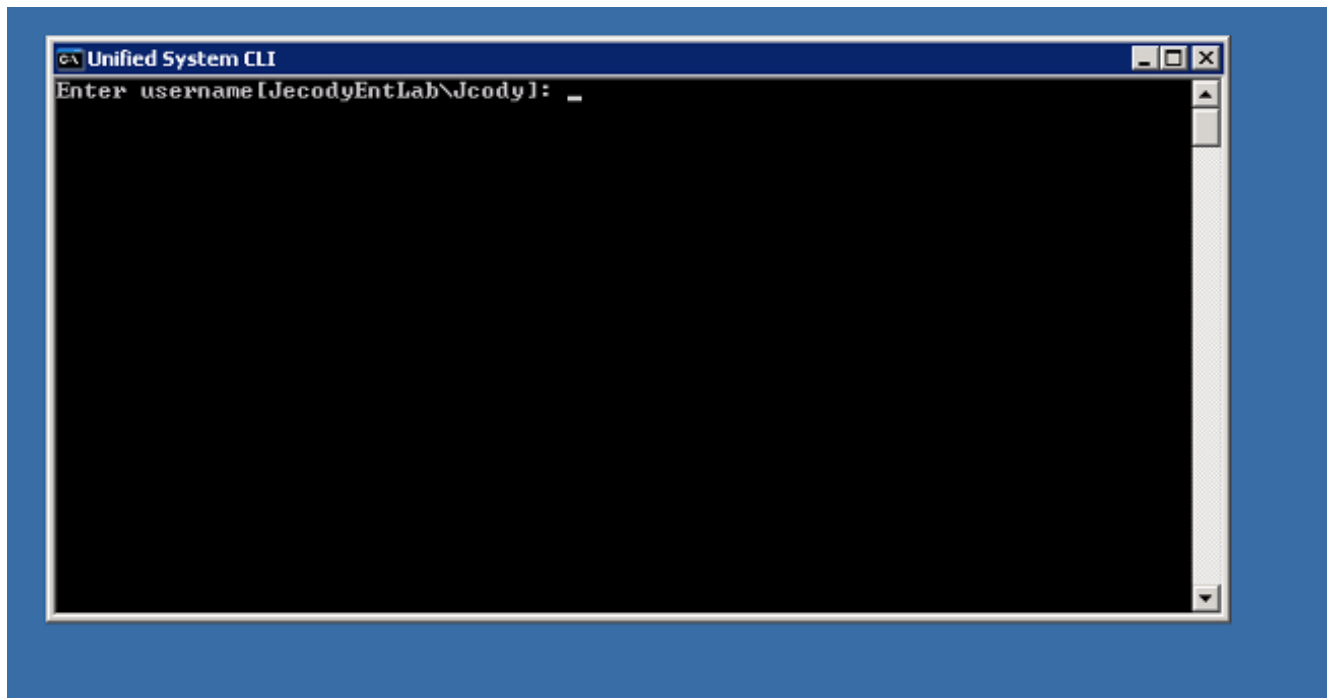
Exemplo CLI

Nota: Você é advertido que estas ações puderam impactar o sistema, assim que você pode querer fazer este trabalho durante fora de horas ou durante uma estadia lenta.

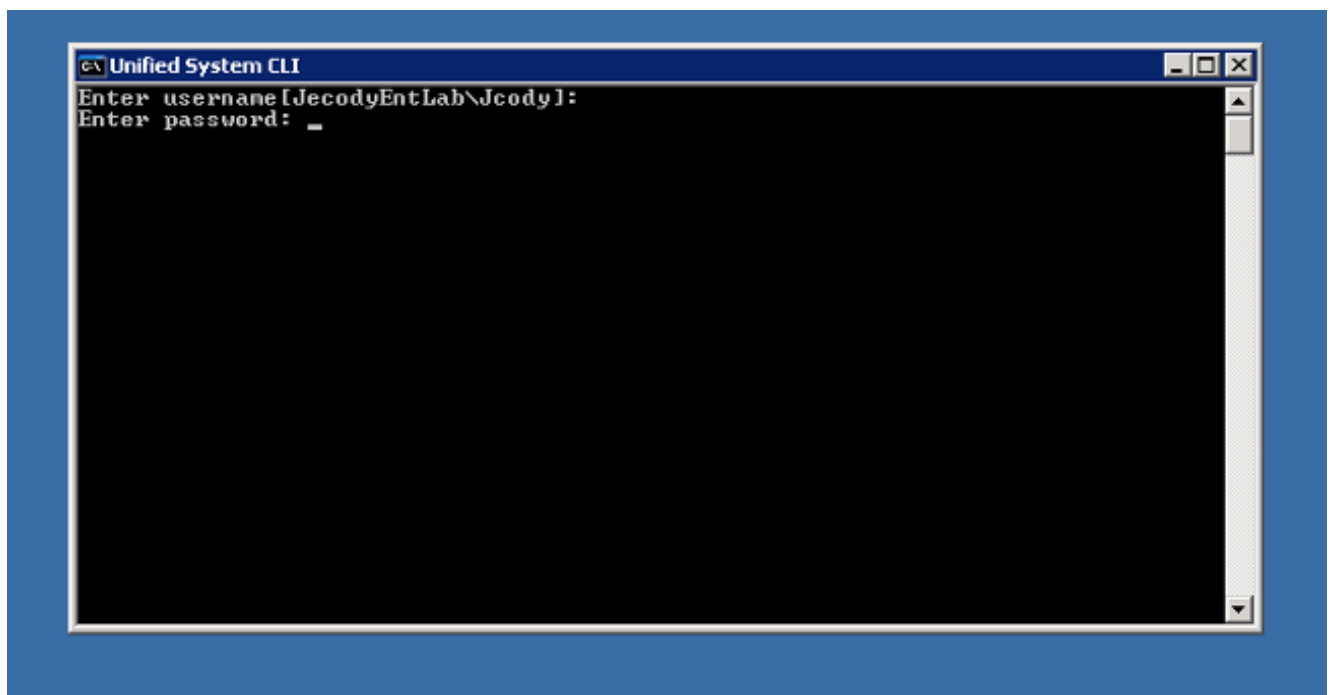
Há duas ferramentas: uma ferramenta diagnóstica da estrutura e a ferramenta do sistema CLI. Ambos são ícones no desktop ou sob o diretório dos programas em cada server.

Este procedimento descreve como usar o sistema unificado CLI para seguir.

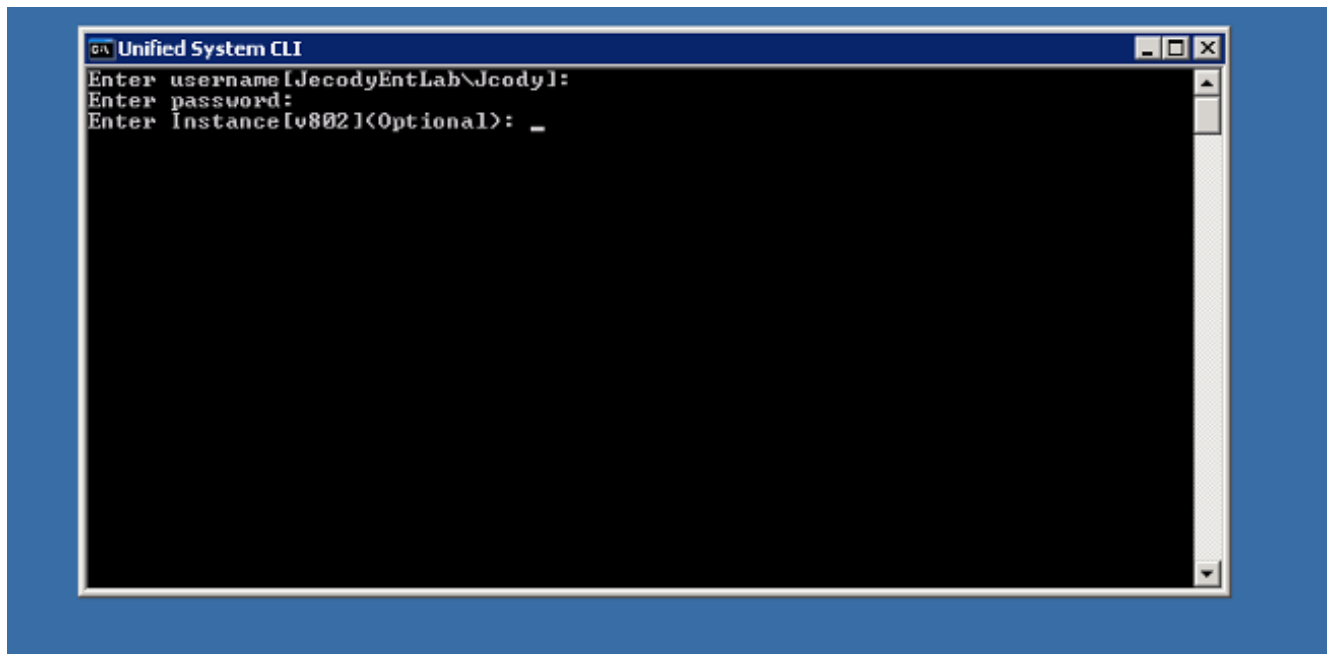
1. Clique o ícone unificado do sistema CLI, a seguir o início de uma sessão com o domínio e o username. (Neste exemplo, o administrador de domínio entrou antes, assim que o CLI já conhece o domínio (JecodyEntLab) e o nome de usuário (Jcody).



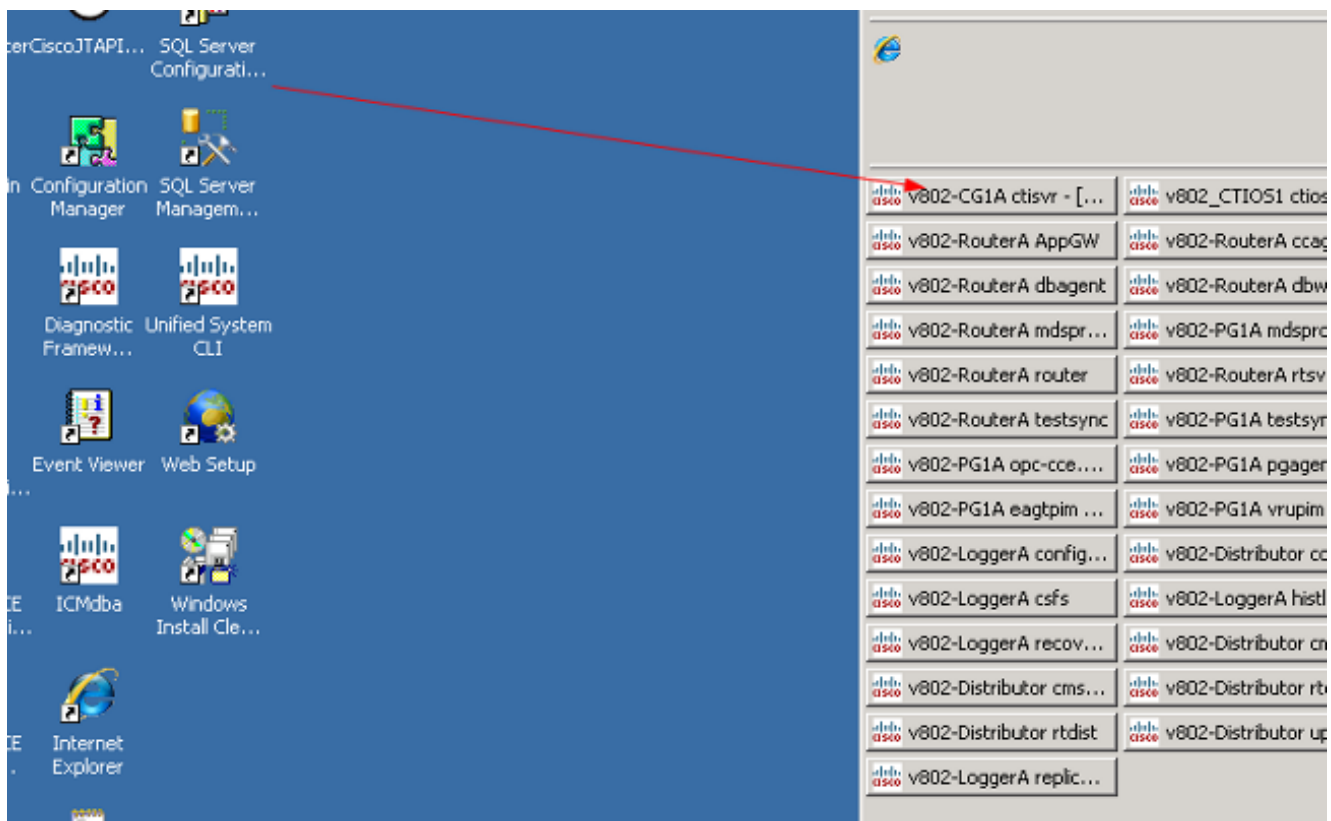
2. Incorpore a senha.



3. Dê entrada com o nome de instância; neste exemplo, é v802. Olhe no PG em um dos serviços; o nome de instância é o primeiro parte do nome do serviço.



4. Uma maneira simples encontrar o nome de instância é olhar os serviços que estão sendo executado no server.



5. Uma vez que você vê o mensagem de boas-vindas, incorpore este comando:

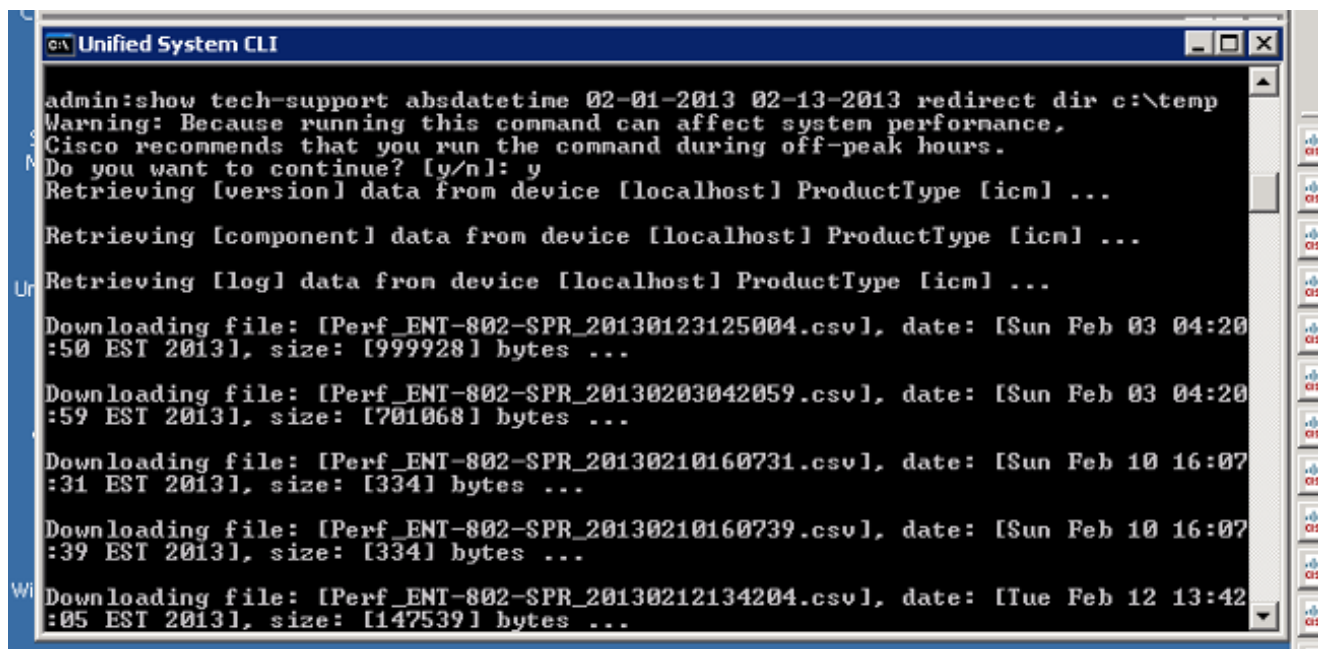
```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumlog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

Substitua o primeiro *Mm-dd-yyyy: HH: milímetro da corda* com uma data e hora que seja aproximadamente 15 minutos antes do evento.

Substitua o segundo *Mm-dd-yyyy: HH: milímetro da corda* com uma data e hora que seja aproximadamente 15 minutos depois que o evento é resolved.

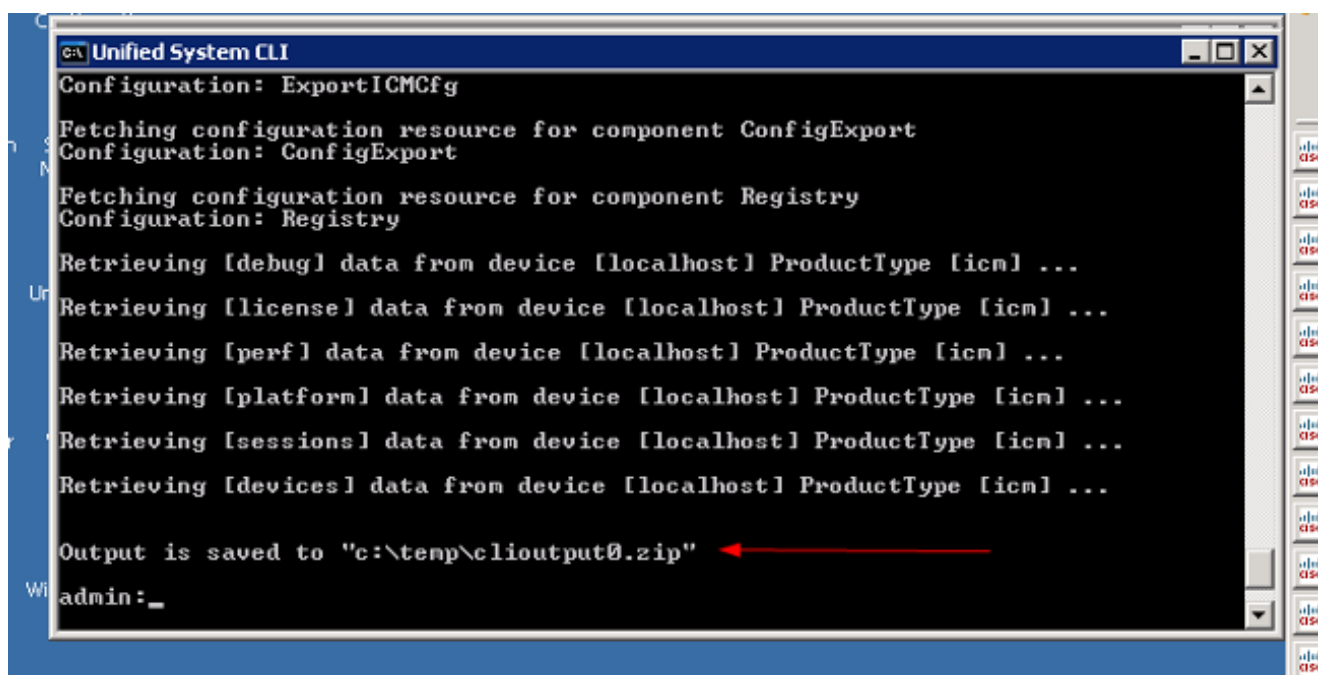
Se o evento ainda está ocorrendo, recolha pelo menos 15 minutos.

Isto produz um arquivo nomeado clioutputX.zip, onde X é o número seguinte em ordem.



```
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. Uma vez o processo termina, procura o arquivo clioutputX.zip no diretório:



```
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: _
```

Nota: Este arquivo é tipicamente muito grande porque contém todos os arquivos UCCE-relacionados para todos os serviços neste server.

7. Se você precisa somente um log, você pode encontrá-lo mais fácil usar o utilitário dumplog mais velho ou usar o pórtico diagnóstico da estrutura:

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%