

# Параметры настройки трассировки UCSE и регистрационный набор

## Содержание

[Введение](#)

[Требования](#)

[Параметры настройки трассировки и регистрационный набор](#)

[Изыщество](#)

[Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Supervisor Desktop](#)

[Рабочие столы клиента CTIOS](#)

[Связанные с клиентом проблемы с отслеживанием и входом в систему PG](#)

[Отладьте сервис синхронизования CAD](#)

[Отладьте CAD 6.0 \(X\) CEPBER RASCAL](#)

[Сервер чата отладки](#)

[Другое связанное с PG отслеживание и журналы](#)

[Позвольте отследить PIM CallManager](#)

[Позвольте отследить на CUCM](#)

[Включите интерфейсу программирования приложений телефонии Java \(JTAPI\) шлюз \(JGW\)](#)

[Включите CTI Server \(CTISVR\) отслеживание на активной стороне](#)

[Позвольте отследить PIM VRU](#)

[Включите отслеживание сервера CTIOS на обоих серверах CTIOS](#)

[Включите отслеживание open peripheral controller \(OPC\) на активном PG](#)

[Включите Eagtpim, отслеживающий на активном PG](#)

[Используйте служебную программу Dumplog для получения по запросу журналов](#)

[Позвольте отследить на серверах CVP](#)

[Исходящее связанное с номеронабирателем отслеживание и регистрационный набор](#)

[Вытяните журналы](#)

[На средстве импорта](#)

[На Campaignmanager](#)

[Включите журналы маршрутизатора на процессе маршрутизатора](#)

[Вытяните журналы маршрутизатора](#)

[Шлюз отслеживает \(SIP\)](#)

[Отслеживание CUSP](#)

[Использование CLI для отслеживания](#)

[Пример CLI](#)

## Введение

Этот документ описывает, как установить отслеживание в Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) для клиентов, сервисов периферийного шлюза (PG), Речевой портал Клиента Cisco (CVP), Cisco UCCE Исходящий Номеронабиратель, Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM) и шлюзы Cisco.

## Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Agent Desktop (CAD)
- Объектный сервер интеграции компьютерной телефонии (CTIOS) Cisco
- Изящество Cisco
- Речевой портал клиента Cisco (CVP)
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) (CUCM)
- Шлюзы Cisco

## Параметры настройки трассировки и регистрационный набор

### Примечания:

[Чтобы получить подробные сведения о командах в данном документе, используйте Средство поиска команд \(только для зарегистрированных клиентов\).](#)

[Средство интерпретации выходных данных \(только зарегистрированные клиенты\)](#) поддерживает некоторые команды show. Используйте Средство интерпретации выходных данных, чтобы просмотреть анализ выходных данных команды show.

[Прежде чем выполнять какие-либо команды отладки, ознакомьтесь с документом "Важные сведения о командах отладки".](#)

## Изящество

Войдите к серверу Изящества с Secure Shell (SSH) и введите эти команды для сбора журналов, в которых вы нуждаетесь. Вам предлагают определить FTP SSH (SFTP) сервер, где будут загружены журналы.

Журналы	Команда
Установите журналы	файл получает рабочий-стол-install.log установки
Настольные журналы	файл добирается, activelog рабочий стол возвращается сжатие
Журналы Servm	файл получает activelog platform/log/servm*.* сжатие
Журналы Tomcat платформы	файл добирается, activelog tomcat/журналы возвращается сжатие
Журналы установки Голосовой	файл получает установку install.log

операционной системы (VOS)

## Cisco Agent Desktop

Эта процедура описывает, как создать и собрать файлы отладки:

1. На компьютере агента перейдите к C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config directory and open the Agent.cfg файлу.
2. Измените Порог отладки от ВЫКЛЮЧЕНО до **DEBUG**. ТРАССИРОВКА Может использоваться для более глубокого уровня.

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

3. Гарантируйте Size=3000000 (шесть нулей).
4. Сохраните файл конфигурации.
5. Остановите программу агента.
6. Удалите все файлы в каталоге C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.
7. Запустите программу агента и воссоздайте проблему.
8. Эти файлы отладки созданы и размещены в C:\Program Files\Cisco\Desktop\log:

agent0001.dbgctiosclientlog.xxx.log

## Cisco Supervisor Desktop

Эта процедура описывает, как создать и собрать файлы отладки:

1. На компьютере агента перейдите к C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config directory and open the supervisor.cfg файлу.
2. Измените ПОРОГ отладки от ВЫКЛЮЧЕНО до **DEBUG**. ТРАССИРОВКА Может использоваться для более глубокого уровня.

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

3. Гарантируйте Size=3000000 (шесть нулей).
4. Сохраните файл конфигурации.
5. Остановите программу агента.

6. Удалите все файлы в каталоге C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

7. Запустите программу агента и воссоздайте проблему. Файл отладки, названный supervisor0001.dbg, создан и размещен в C:\Program Files\Cisco\Desktop\log.

## Рабочие столы клиента CTIOS

На клиентском компьютере, где клиент CTIOS установлен, используйте Regedt32 для включения отслеживания. Измените следующие настройки:

Выпуск	Местоположение реестра	Значение по умолчанию	Изменение
Освобождает ранее, чем 7.x	HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems\Systems\Logging\TraceMask	0x07	Увеличьте стоимость к 0xfff.
Выпуск 7.x и позже	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\CTIOS	0x40000307	Значение набора к 0xfff для устранения проблем.

Выходные данные по умолчанию созданы и размещены в текстовый файл под названием CciosClientLog в каталоге установки c:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\CTIOS Desktop Phones\.

## Связанные с клиентом проблемы с отслеживанием и входом в систему PG

### Отладьте сервис синхронизования CAD

Это параметры настройки для отладки Сервиса Синхронизования CAD:

Установка	Значение
Файл конфигурации	DirAccessSynSvr.cfg
Расположение по умолчанию	C : \Program Files\Cisco\Desktop\config
Общие проблемы	Threshold=DEBUG
Выходные файлы	DirAccessSynSvr.log

### Отладьте CAD 6.0 (X) CERPBR RASCAL

Это параметры настройки для отладки CAD 6.0 (X) Сервер RASCAL:

Установка	Значение
Файл конфигурации	FCRasSvr.cfg
Расположение по умолчанию	C : \Program Files\Cisco\Desktop\config
Общие проблемы	Диапазон = 1-4, 50, 3000-8000
Связанные с LDAP проблемы:	Диапазон = 4000-4999

LRM-связанные проблемы:	Диапазон = 1999-2000
Связанные с базой данных проблемы	Диапазон = 50-59
Выходные файлы	FCRasSvr.log, FCRasSvr.dbg
Расположение по умолчанию	C : \Program Files\Cisco\Desktop\log

## Сервер чата отладки

Это параметры настройки для отладки сервера чата:

Установка	Значение
Файл конфигурации	FCCServer.cfg
Расположение по умолчанию	C : \Program Files\Cisco\Desktop\config
Общие проблемы	Threshold=DEBUG
Выходные файлы	FCCServer.log, FCCServer.dbg
Расположение по умолчанию	C : \Program Files\Cisco\Desktop\log

## Другое связанное с PG отслеживание и журналы

Посмотрите [Служебную программу Dumplog Исползования для Получения по запросу Журналов](#) для регистрационного набора.

## Позвольте отследить PIM CallManager

Используйте контроль процесса (procmon) утилита для включения и выключения уровней трассировки. Эти команды включают Peripheral Interface Manager (PIM) CallManager, отслеживающий:

```
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
```

Эта команда procmon выключает отслеживание PIM CallManager:

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

## Позвольте отследить на CUCM

Эта процедура описывает, как включить отслеживание CUCM:

1. Перейдите к Call Manager унифицированное удобство обслуживания.
2. Выберите **Trace/Configuration**.
3. Выберите **CM Services**.
4. Выберите **CTIManager (Active)**.

5. В правой верхней части выберите **SDL Configuration**.
6. Включите все кроме Отключает Структурную распечатку программы Трассировки SDL.
7. Оставьте количество файлов и их размеров в значениях по умолчанию.
8. В устройстве контроля в реальном времени (RTMT) соберите Cisco Call Manager и Менеджера Интеграции компьютерной телефонии (CTI) Cisco. У обоих есть журналы Signal Distribution Layer (SDL) и интерфейс системной диагностики (SDI).

## Включите интерфейсу программирования приложений телефонии Java (JTAPI) шлюз (JGW)

Эти команды просмон включают отслеживание JGW:

```
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
```

Пример команды является **просмон ipcc pg1a jgw1**.

## Включите CTI Server (CTISVR) отслеживание на активной стороне

Эта процедура описывает, как включить отслеживание CTISVR на активной стороне:

1. Используйте редактор реестра для редактирования Систем HKLM\software\Cisco, Inc\icm \<cust\_inst> \CG1 (a и b) \EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctisvr.
2. EMSTraceMask набора = f8.

## Позвольте отследить PIM VRU

**Примечание:** Команды учитывают регистр. PG Устройства с речевым ответом (VRU) является другим, чем Cisco CallManager (CCM) PG.

Эти команды просмон включают отслеживание для PIM VRU:

```
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
```

Эта команда просмон выключает отслеживание PIM VRU:

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

## Включите отслеживание сервера CTIOS на обоих серверах CTIOS

Эта процедура описывает, как позволить отследить на обоих Серверах CTIOS:

1. Обратите внимание на текущую маску трассировки для более позднего использования.
2. Используйте редактор реестра для редактирования HLKM>> Системы Software\Cisco Inc.\ICM \<cust\_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios.

3. Набор:

- EMSTraceMask = 0x60A0F
- EMSTraceMask к одному из этих значений, в зависимости от выпуска:
  - 0x0A0F для Выпуска 6.0 и ранее
  - 0x20A0F для Выпуска 7.0 и 7.1 (1)
  - 0x60A0F для Выпуска 7.1 (2) и позже

Маска трассировки по умолчанию составляет 0x3 дюйма все версии кроме Выпуска 7.0 (0), где это - 0x20003.

Если маска трассировки имеет максимальное значение (0xf или выше), существует большое влияние на скорость производительности и завершения вызова Сервера CTIOS. Установите маску трассировки в максимальном значении только при отладке проблемы; как только вы собрали необходимые журналы, необходимо задержать маску трассировки к ее значению по умолчанию.

Для целей устранения проблем, набор маска трассировки Сервера CTIOS к:

- 0x0A0F для Выпуска 6.0 и ранее
- 0x20A0F для Выпуска 7.0, и 7.1 (1)
- 0x60A0F для Выпуска 7.1 (2) и позже

## Включите отслеживание open peripheral controller (OPC) на активном PG

Эти команды opctest включают Трассировку OPC на активном PG:

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

Это - пример от лабораторной среды:

```
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
```

Дополнительные примеры:

```
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
```

## Включите Eagrtrim, отслеживающий на активном PG

Эти команды промон включают eagrtrim, отслеживающий на активном PG:

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

Это - пример от лабораторной среды:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>procmon ccl pgl a pim1
>>>trace tp* /on
>>>trace precall /on
>>>trace *event /on
>>>trace csta* /on
>>>quit
```

## Используйте служебную программу Dumplog для получения по запросу журналов

См. то, [Как Использовать Служебную программу Dumplog](#) для дополнительных сведений. Используйте **cdlog** команду для получения до каталога файлов журнала, как показано в данном примере:

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

Эти примеры показывают, как разместить выходные данные в файл по умолчанию; во всех случаях можно использовать / *того*, для определения определенного имени для выходного файла:

```
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> cgl a
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
```

## Позвольте отследить на серверах CVP

### SIP

Эта процедура описывает, как позволить отследить на серверах CVP с программным



обеспечением для IP-телефонов Cisco SIP:

1. На сервере (серверах) вызовов перейдите к программному средству diag CVP ([http://локальный\\_узел\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://локальный_узел(CallServer):8000/cvp/diag)) для получения стека Протокола SIP.
2. Добавьте com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs с отладкой.
3. Нажмите **Set**.
4. Нажмите **DEBUG/41**.

### H323

Эта процедура описывает, как позволить отследить на серверах CVP со шлюзом H323:

1. На сервере (серверах) вызовов войдите в систему VAdmin.
2. Разрешите эти трассировки для Голосового обозревателя CVP:

```
setcalltrace on  
setinterfacetrace on
```

### Вытяните журналы CVP от серверов вызовов

Соберите файл \*.log CVP и файлы Error.log в течение времени тестового периода. Эти файлы находятся в каталоге C:\Cisco\CVP\logs на обоих серверах CVP.

Это местоположения файлов журнала для Унифицированного CVP, где CVP\_HOME является каталогом, в котором установлено программное обеспечение Unified CVP.

Тип журналов	Местоположение
Сервер вызовов и/или создание отчетов о журналах сервера	CVP_HOME\logs\
Console log операций	CVP_HOME\logs\OAMP\
Речевой XML (VXML) журналы сервера	CVP_HOME\logs\VXML\
Журналы агента Протокола SNMP	CVP_HOME\logs\SNMP\
Унифицированный менеджер ресурсов CVP журналы	CVP_HOME\logs\ORM\

Местоположение в качестве примера является C:\Cisco\CVP.

### Журналы сервера VXML

Для пользовательских речевых приложений XML, таких как развернутое приложение Audium, можно включить регистратор отладки.

Добавьте эту линию к <регистраторы> раздел (последний раздел) settings.xml файла конфигурации в каталоге C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP\_NAME\data\application\:

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

Во времени выполнения этот регистратор выводит подробный журнал VoiceXML к

\\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP\_NAME\MyDebuggerLogger каталогу.

**Примечание:** Можно поменять имя регистратора в settings.xml файле конфигурации от MyDebugLogger до любого названия, которое вы выбираете.

## Исходящее связанное с номеронабирателем отслеживание и регистрационный набор

Эта процедура описывает, как увеличиться, процесс badialer входит в систему Исходящего Номеронабирателя (который обычно находится на PG).

1. Гарантируйте EMSDisplaytoScreen = 0.
2. Используйте редактор реестра для редактирования Систем HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<экземпляр> \Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer.
3. Набор:
  - EMSTraceMask = 0xff
  - EMSUserData = и следующие и следующие (четыре f's в бинарном режиме)
4. Используйте редактор реестра для редактирования Систем HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<экземпляр> \Dialer.
5. Установите DebugDumpAllEvents = 1.

## Вытяните журналы

Выполните служебную программу Dumplog от/icm / <экземпляр>/dialer/logfiles каталог:

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

## На средстве импорта

Эта процедура описывает, как увеличить журнал процесса baimport.

1. Используйте редактор реестра для редактирования Систем HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<экземпляр> \Logger\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baImport.
2. Набор:
  - EMSTraceMask = 0xff
  - EMSUserData = и следующие и следующие (четыре f's в бинарном режиме)
3. Выполните служебную программу Dumplog от/icm / <экземпляр>/la/logfiles каталог:

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

## На Campaignmanager

Эта процедура описывает, как увеличить журнал процесса campaignmanager.

1. Используйте редактор реестра для редактирования Систем  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<экземпляр>  
\LoggerA\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\CampaignManager.

2. Набор:

- EMSTraceMask = 0xff
- EMSUserData = и следующие и следующие (четыре f's в бинарном режиме)

3. Выполните служебную программу Dumplog от\icm / <экземпляр>\la\logfiles каталог:

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

На Avaya Communications Manager (ACD) PG используйте **утилиту opctest** для увеличения придерживающегося и для CallManager и для Avaya.

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

Эта процедура описывает, как увеличить отслеживание для процесса ctisvr.

1. Используйте редактор реестра для редактирования Систем  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco,  
Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr.

2. EMSTraceMask набора = f8. Если вы хотите, можно оставить значение в f0.

## Включите журналы маршрутизатора на процессе маршрутизатора

Эта процедура описывает, как включить журналы маршрутизатора:

1. На маршрутизаторе перейдите к **Пуску> Выполнить** и введите **rttrace**.

2. Введите имя клиента.

3. **Нажмите кнопку Connect (Подключить).**

4. Выберите эти опции:

```
agentchangesrouterequestsscript Selectsотслеживание VRU  
сетitranslationrouteпостановка вызовов в очередьcalltyperealtime
```

5. **Щелкните "Применить".**

6. Выйдите из утилиты.

Для Выпуска 8.5 орctest используйте Диагностический Портинг Платформы вместо этого.

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

## Вытяните журналы маршрутизатора

Используйте служебную программу Dumplog для получения по запросу журналов маршрутизатора от любого маршрутизатора для периода времени тестов. См. то [Как Использовать Служебную программу Dumplog](#) для дополнительных сведений.

Это - пример регистрационного запроса о входе в систему 21.10.2011 между 9:00:00 и 9:30:00 (в 24-часовом формате времени). Эти выходные данные переходят к файлу 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
```

Отправьте выходной файл (C:/router\_output.txt) Cisco для устранения проблем в случае необходимости.

## Шлюз отслеживает (SIP)

Эти команды включают отслеживание на серверах CVP с 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
```

**Примечание:** Любое изменение на производственном GW программного обеспечения Cisco IOS могло бы вызвать простой.

Это - очень надежная платформа, которая может обработать предложенные отладки в предоставленной интенсивности потока вызовов без проблемы. Однако Cisco рекомендует что вы:

- Передайте все журналы к серверу системного журнала вместо к буферу журнала:

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

- Примените команды отладки по одному и проверьте загрузку ЦПУ после каждого:

```
show proc cpu hist
```

**Примечание:** Если ЦП получает загрузку ЦПУ на 70-80%, риск связанного с производительностью сервисного влияния значительно увеличен. Таким образом не

включайте дополнительные отладки, если GW поражает 60%.

Включите эти отладки:

```
debug isdn q931
debug voip ccap1 inout
debug ccsip mess
debug http client all
debug voip application vxml all
debug vtsp all
debug voip application all
```

После того, как вы выполните вызов и моделируете проблему, остановите отладку:

```
#undebug all
```

Соберите эти выходные данные:

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

## Отслеживание CUSP

Эти команды включают отслеживание SIP на унифицированном прокси-сервере Cisco SIP (CUSP):

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

Не забудьте поворачивать выходить из системы, как только вы сделаны.

Эта процедура описывает, как собрать журналы:

1. Настройте пользователя на CUSP (например, тест).
2. Добавьте эту конфигурацию в приглашении CUSP:

```
username <userid> create
username <userid> password <password>
username <userid> group pfs-privusers
```
3. FTP к IP-адресу CUSP. Используйте имя пользователя (тест) и пароль, как определено в предыдущем шаге.
4. Каталоги изменения к/cusp/log/trace.
5. Получите журнал \_ <filename>.

## Использование CLI для отслеживания

В Выпуске 8 UCCE и позже, можно использовать Унифицированный Системный Интерфейс командной строки (CLI) для сбора трассировок. По сравнению со служебными программами Dumplog CLI является очень быстрым и эффективным методом для получения всего набора

журналов от одного сервера, таких как PG или Rogger.

Эта процедура описывает, как запустить анализ задач и как определить что отслеживание включить. Пример собирает журналы из этих серверов:

- МАРШРУТИЗАТОР А/МАРШРУТИЗАТОР В
- LOGGER-A/LOGGER-B
- PGXA/PGXB
- Все серверы вызовов CVP
- Весь VXML/Медиасерверы CVP (если есть)

1. В каждой системе в списке откройте Унифицированный Системный CLI на каждом сервере и выполните эту команду:

```
show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect
```

dir c:\temp Замените первую строку *mm-dd-yyyy:hh:mm* датой и временем, которая является приблизительно за 15 минут до события.

Замените вторую строку *mm-dd-yyyy:hh:mm* датой и временем, которая является спустя приблизительно 15 минут после того, как событие решено. Если событие все еще имеет место, соберите по крайней мере 15 минут. Это производит файл, названный clioutputX.zip, где X следующий номер в последовательности.

2. Экпортируйте Приложение Windows каждой системы/Security/System, входит в формат разделенных запятыми значений (CSV), и сохраните к каталогу C:\Temp.
3. Добавьте журналы Windows CSV к zip от шага 1 и переименуйте файл архива zip в этом формате:

<SERVERNAME>-SystCLILogs-EvntOn-YYYYMMDD\_HHMMSS.zip

4. На любом PG агента соберите журналы в каталоге C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs every time the failure is seen. Архивируйте журналы в файл с названием в этом формате:

<SERVERNAME>-CADLogs-EvntOn-YYYYMMDD\_HHMMSS.zip

При использовании Выпуск Браузера CAD (BE CAD) или какие-либо веб-продукты CAD, собираете журналы из каталога C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs и добавляете их к тому же файлу архива zip.

При работе какого-либо из продуктов Windows 2008 x64 регистрационный каталог находится под C:\Program Files (x86)\Cisco\Desktop\...

5. Подключите эти файлы к запросу на обслуживание или загрузите файлы к FTP, если они являются слишком большими, чтобы послать по электронной почте или подключить.

Соберите эту дополнительную информацию если возможный:

- Время начала и окончания события.
- Несколько выборок ANI/DNIS/AgentID, включенного в конечном счете. Как минимум Cisco нужен по крайней мере один из них для наблюдения события.
- RouteCallDetail (RCD) и TerminationCallDetail (TCD) для периода времени, окружающего событие. Запрос RCD:  
 ВЫБЕРИТЕ \* Route\_Call\_Detail FROM ГДЕ DbDateTime > 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'  
 и DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM' Запрос TCD:  
 ВЫБЕРИТЕ \* Termination\_Call\_Detail FROM ГДЕ DbDateTime > 'YYYY-MM-DD  
 HH:MM:SS.MMM' и DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'

## Пример CLI

**Примечание:** Вы предупреждены, что эти действия могли бы повлиять на систему, таким образом, можно хотеть сделать эту работу во время от часов или в течение медленного времени.

Существует два программных средства: Диагностическое программное средство Платформы и системное программное средство CLI. Оба - значки или на рабочем столе или в каталоге Programs на каждом сервере.

Эта процедура описывает, как использовать Унифицированный Системный CLI для отслеживания.

1. Нажмите Унифицированный Системный значок CLI, затем войдите с доменом и именем пользователя. (В данном примере администратор домена вошел прежде, таким образом, CLI уже знает домен (JecodyEntLab) и имя пользователя (Jcody).
2. Ввести пароль.
3. Введите имя копии; в данном примере это - v802. Считайте PG в одном из сервисов; имя копии является первой частью имени сервиса.
4. Простой путь для обнаружения имени копии должен посмотреть на сервисы, которые работают на сервере.
5. Как только вы видите приветственное сообщение, введите эту команду:

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

Замените первую строку *mm-dd-yyyy:hh:mm* датой и временем, которая является приблизительно за 15 минут до события.

Замените вторую строку *mm-dd-yyyy:hh:mm* датой и временем, которая является спустя приблизительно 15 минут после того, как событие решено.

Если событие все еще имеет место, соберите по крайней мере 15 минут.

Это производит файл, названный *clioutputX.zip*, где *X* следующий номер в последовательности.

6. Как только процесс завершает, ищите *clioutputX.zip* файл в каталоге:

**Примечание:** Этот файл является, как правило, очень большим, потому что он содержит все UCCE-связанные файлы для всех сервисов на этом сервере.

7. При необходимости только в одном журнале можно найти легче использовать более старую служебную программу Dumplog или использовать Диагностический Портал Платформы: