如何收集CER日志

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[背景信息](#)
[启用跟踪调试和跟踪包](#)
[重现问题并做记录](#)
[收集请求的日志](#)
[将日志包附加到您的服务请求](#)
[摘要](#)

简介

本文档介绍思科应急响应器(CER)的日志收集过程。使用常见场景进行说明。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科应急响应器(CER)
- Cisco ER管理网页
- Cisco ER适用性网页

使用的组件

本文档重点介绍Cisco Emergency Responder 7.1及更高版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

如果您与TAC工程师一起处理CER问题，他们可能会在某个时候要求您从CER获取日志，可能还有从CUCM获取的跟踪。

有关Cisco Unified Communications Manager(CUCM)中跟踪收集的信息，请参阅**如何收集CUCM 9.x、10.x和11.x的跟踪。**

在此场景中，您正在排除公共安全应答点(PSAP)回叫故障的故障。TAC工程师要求您在从公共交换电话网(PSTN)到紧急位置标识号(ELIN)的测试呼叫期间从CER发布方收集详细的CER服务器、详细的Java电话应用编程接口(JTAPI)和事件查看器日志。

要完成此任务，您需要：

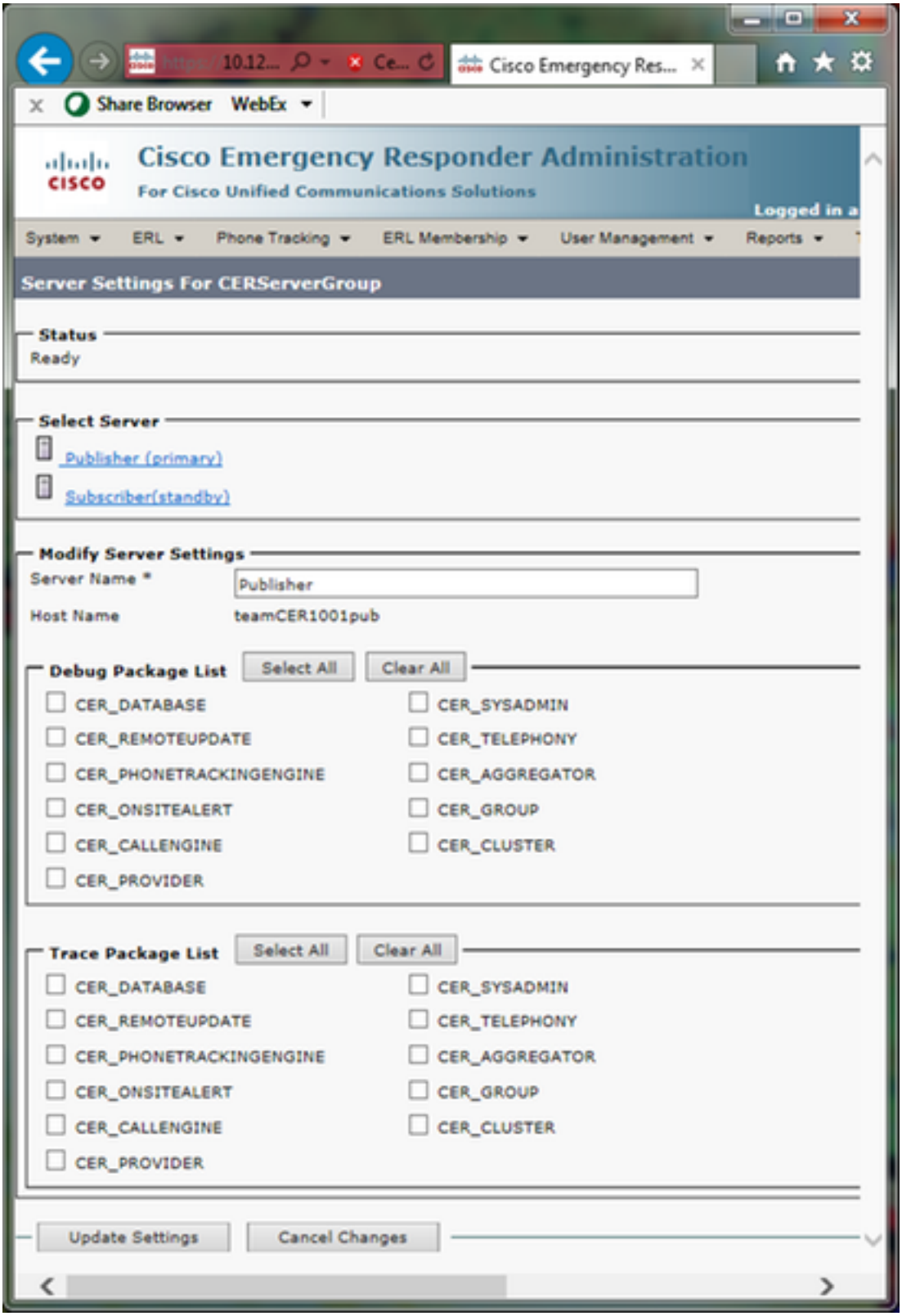
- 启用跟踪调试和跟踪包。
- 重现问题并做记录.
- 收集请求的日志。
- 将日志包附加到您的服务请求。

启用跟踪调试和跟踪包

默认情况下，CER中未启用详细跟踪和调试。TAC已请求详细日志进行故障排除。因此，在重现问题之前，请启用详细跟踪和调试：

1. 以应用管理员或具有Emergency Responder系统管理员角色权限的用户身份登录到Cisco ER管理网页。

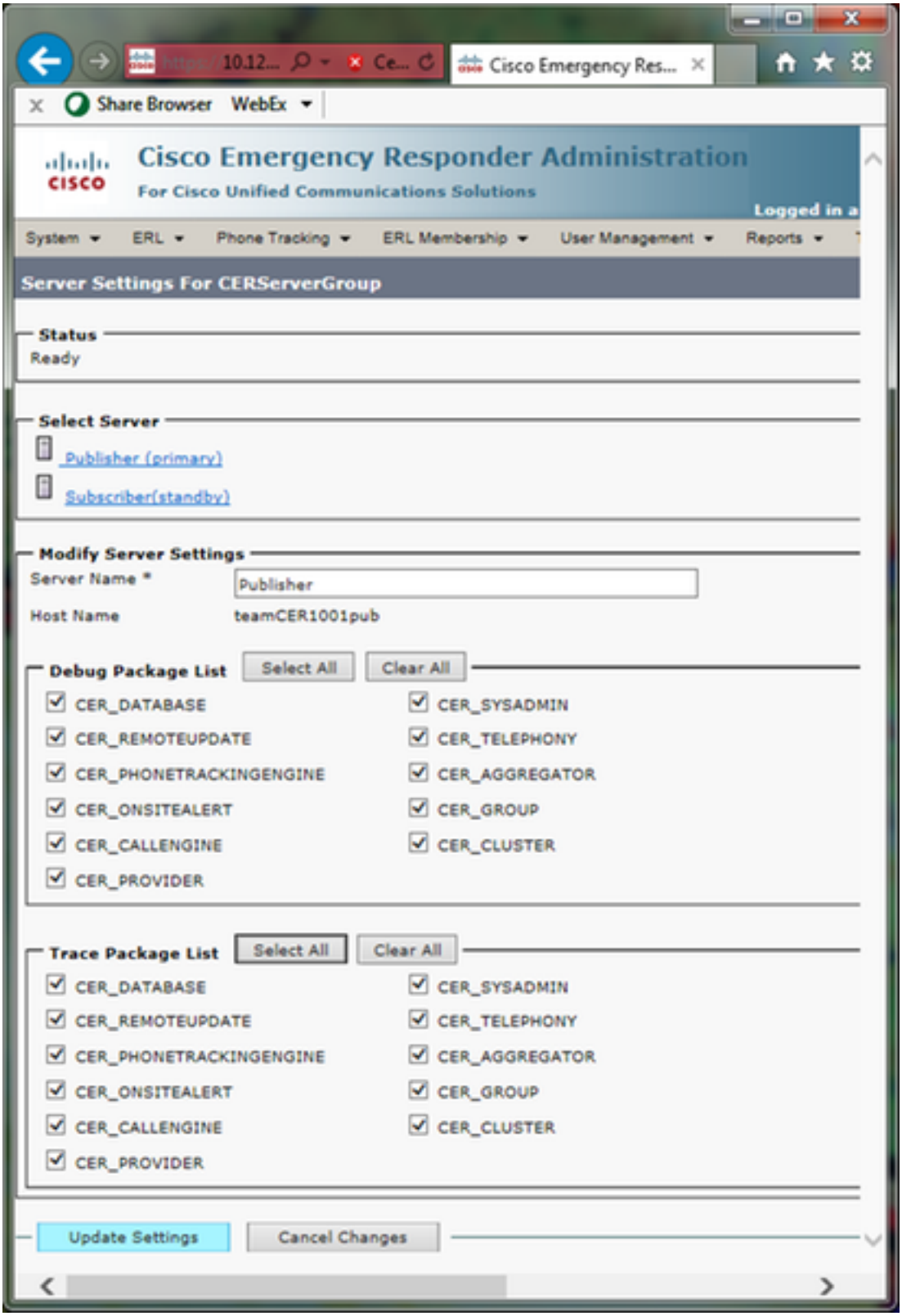
2. 导航**System > Server Settings**。默认情况下，CER发布者处于选中状态。



3. 在“调试包列表”部分，单击“全**选**”。

4. 在“跟踪包列表”(Trace Package List)部分，单击“全**选**”(Select All)。

5. 单击Update Settings，如图所示：



6. 如果TAC也从CER订用服务器请求了详细日志，您将在“选择服务器”(Select Server)部分**中选择“订**用服务器（备用）”(Subscriber(standby))，然后重复步骤3-5。

通过取消选择所有调试和跟踪包，可以在问题重现后禁用详细跟踪和调试。有一些故障排除场景，例如排除间歇性电话跟踪问题，在这些场景中，您可能需要长时间保持详细的跟踪和调试。

重现问题并做记录

在我们的场景中，您将从PSTN向紧急位置标识号(ELIN)发出入站呼叫以生成故障。TAC需要呼叫详细信息，以便提供分析。在任何故障排除场景中，提供详细信息都非常重要。信息不正确或缺失可

能妨碍调查。

对于每次测试呼叫，请为TAC记录以下信息：

- 主叫方电话号码
- 被叫方ELIN
- 呼叫开始时间
- 呼叫结束时间
- 呼叫、成功或失败的结果。

通过电话、电邮或案例文件上传工具将这些详细信息通知您的TAC工程师。

收集请求的日志

与其他一些思科统一通信产品不同，您不使用实时监控工具收集日志文件。在CER中，日志文件可以从Cisco ER可维护性网页的“系统日志”下下载。CER应用故障排除最常需要的日志位于“系统日志”(**System Logs)>“CER日志”(CER Logs)**菜单中。

根据您的确切故障排除场景，TAC可能会请求不同的日志集。对于交换机跟踪问题，他们可以请求CER服务器、CER电话跟踪和事件查看器日志。对于备份故障问题，他们可能会从“系统日志”>“平台日志”**中请求DRS日志**。有关可用系统日志的更多详细信息，请参阅《CER管理指南》的“系统日志菜单”部分。

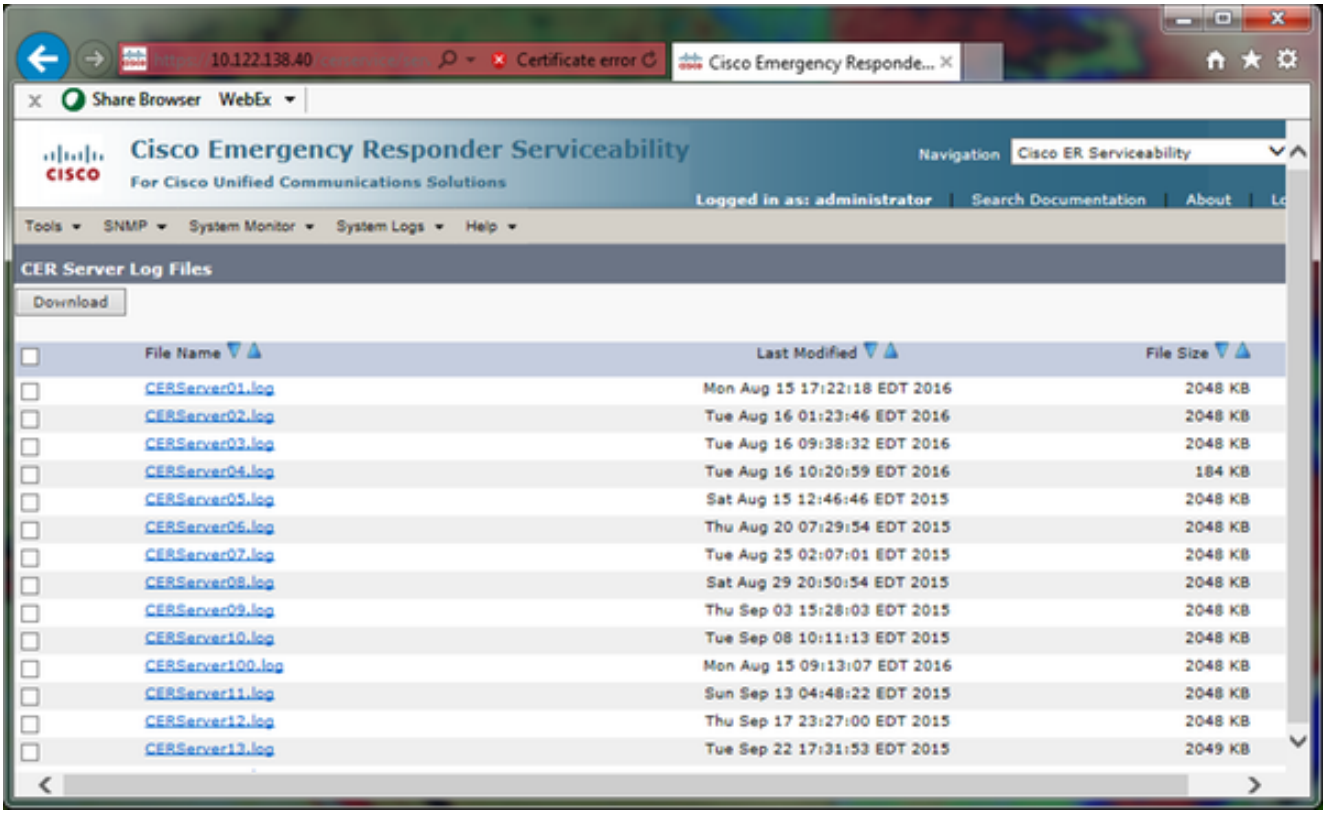
CER发布服务器上的Cisco ER可维护性网页仅允许您访问发布服务器的日志文件。通过登录CER用户本身上的Cisco ER可维护性网页，可单独获取CER用户的日志文件。

对于我们的场景，TAC仅从CER发布者请求详细的CER服务器、详细的JTAPI和事件查看器日志。

1. 以应用管理员或至少具有Emergency Responder Serviceability Role权限的用户身份登录CER发布服务器上的Cisco ER适用性网页。

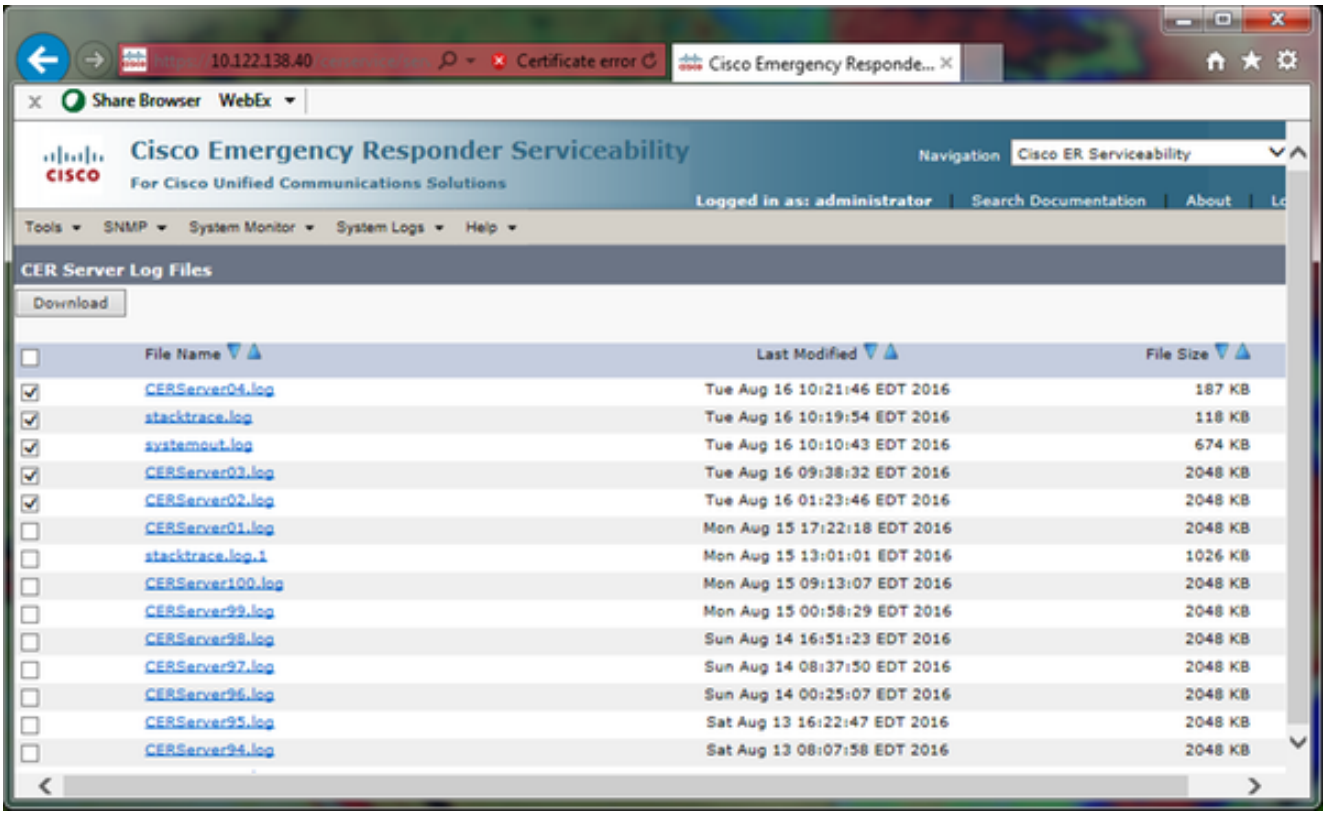
2. 选择**系统日志> CER日志> CER服务器**。

3. 系统将打开CER服务器日志文件页面。

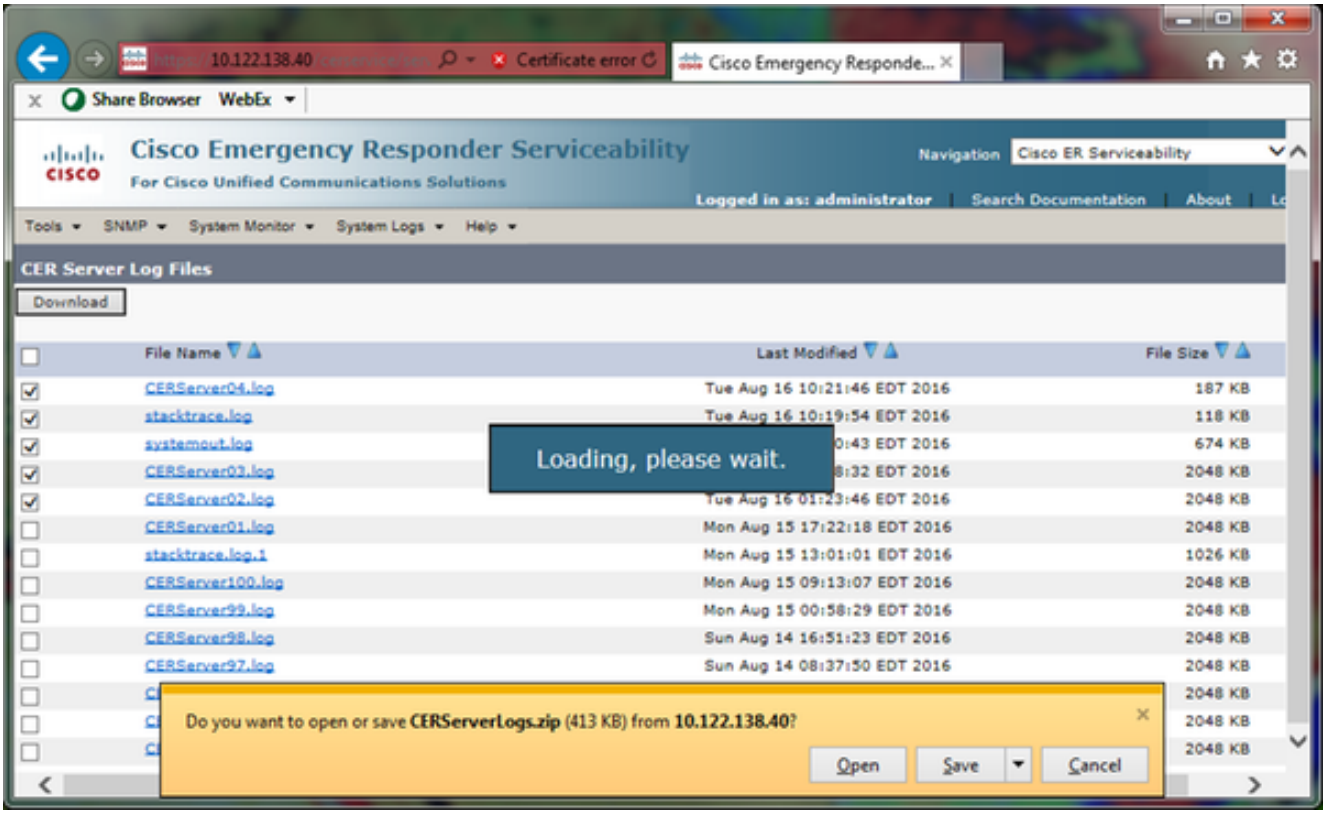


4. 点击“上次修改时间”列标题中的向下箭头。然后，日志文件按日期降序排序。

5. 找到涵盖测试调用的时间范围的日志文件，然后单击每个文件名右侧的复选框。大方 — 最好包括太多文件，而不是太少文件。

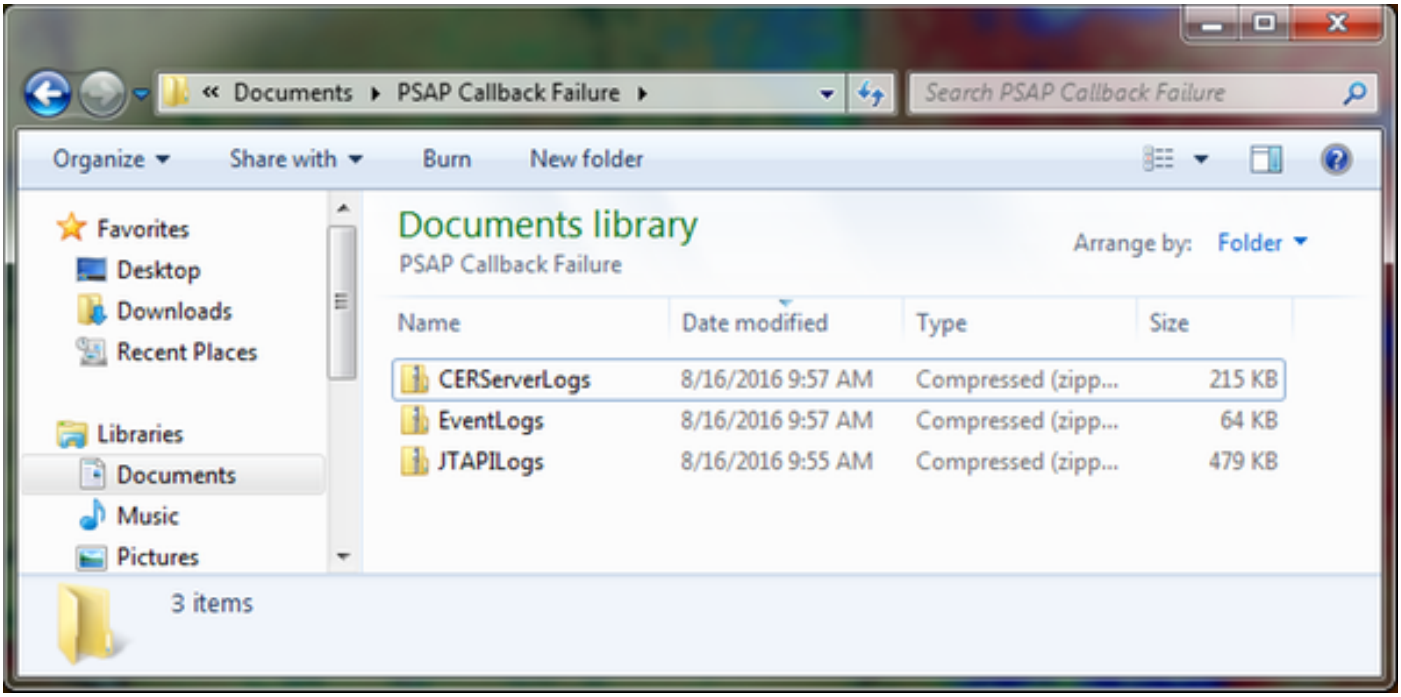


6. 单击 **Download**。CER将选定文件打包为单个CERServerLogs.zip存档文件，供浏览器下载。保存到新目录，以保持文件有序。



7. 选择System Logs > CER Logs > JTAPI，然后重复步骤4-6下载JTAPILogs.zip文件。

8. 选择System Logs > CER Logs > Event Viewer，然后重复步骤4-6下载EventLogs.zip文件。文件收集现已完成，如图所示：



将日志包附加到您的服务请求

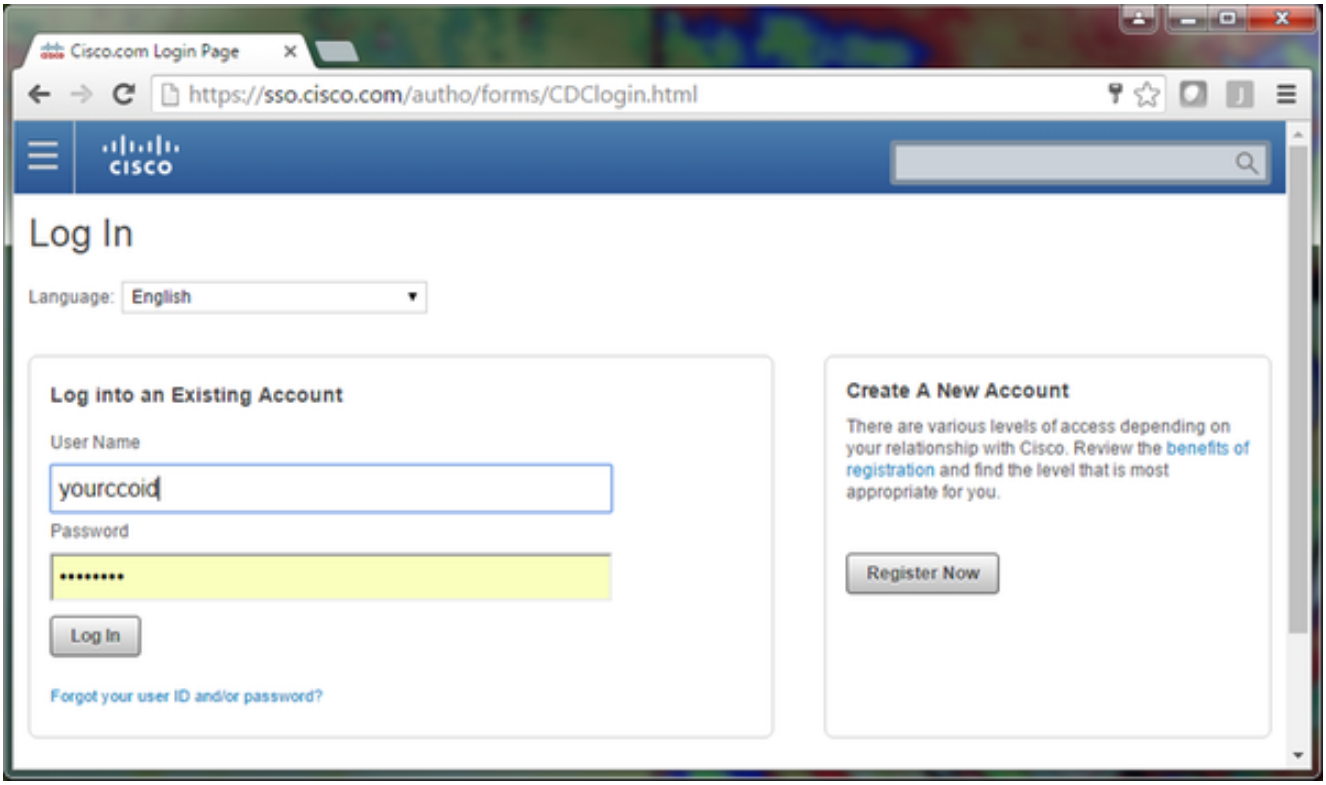
现在您已下载CER服务器、JTAPI和事件查看器日志包，您需要将这些软件包附加到您的服务请求

中。

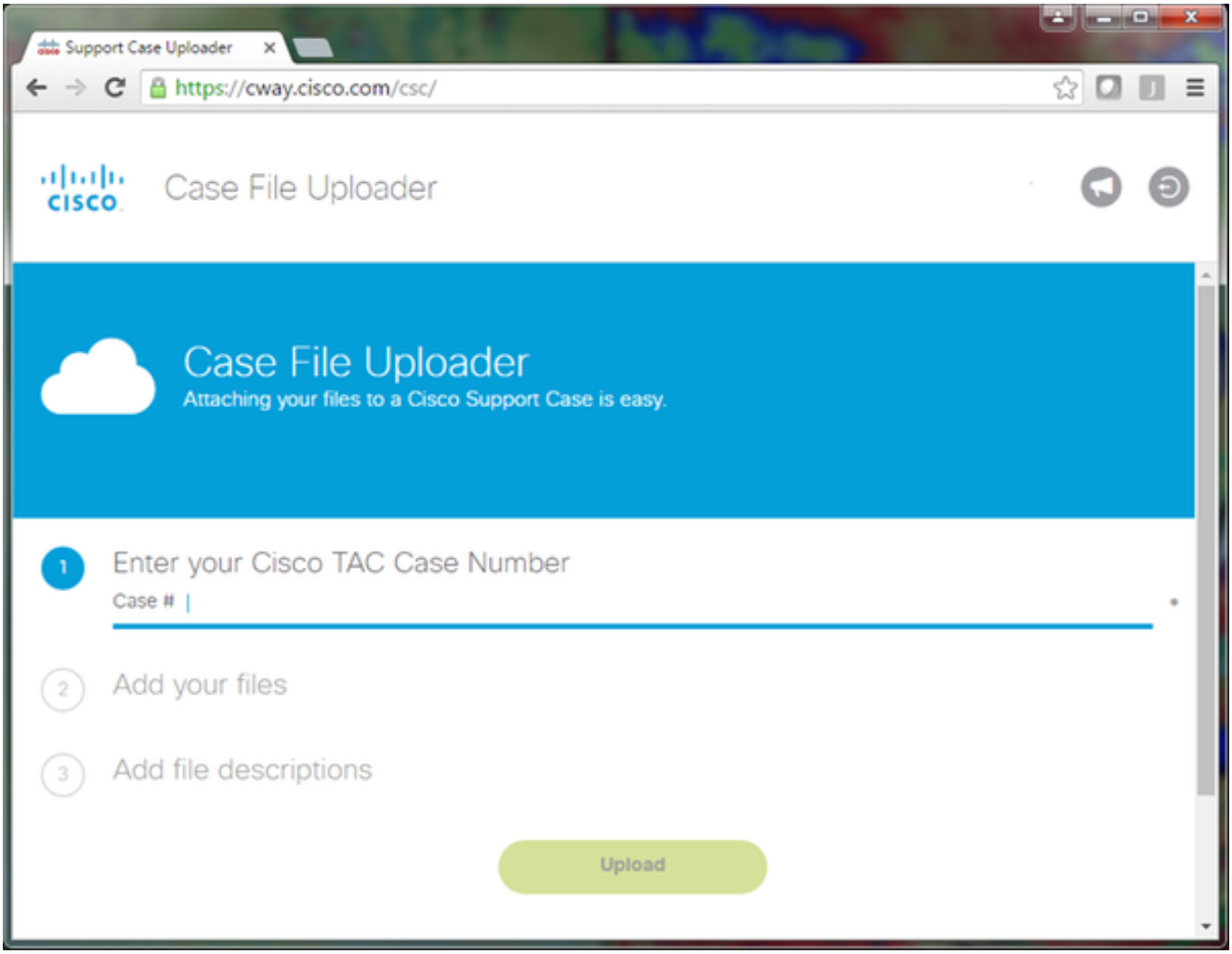
虽然这些文件可能足够小，可以通过电子邮件传输，但使用案例文件上传工具可以更快速地完成，并消除猜测。

1. 浏览 https://cway.cisco.com/csc。

2. 您将重定向到登录页面。使用CCO用户名和密码登录，如图所示：



3. 这将带您进入Case File Uploader工具，如图所示：



输入您的服务请求编号。

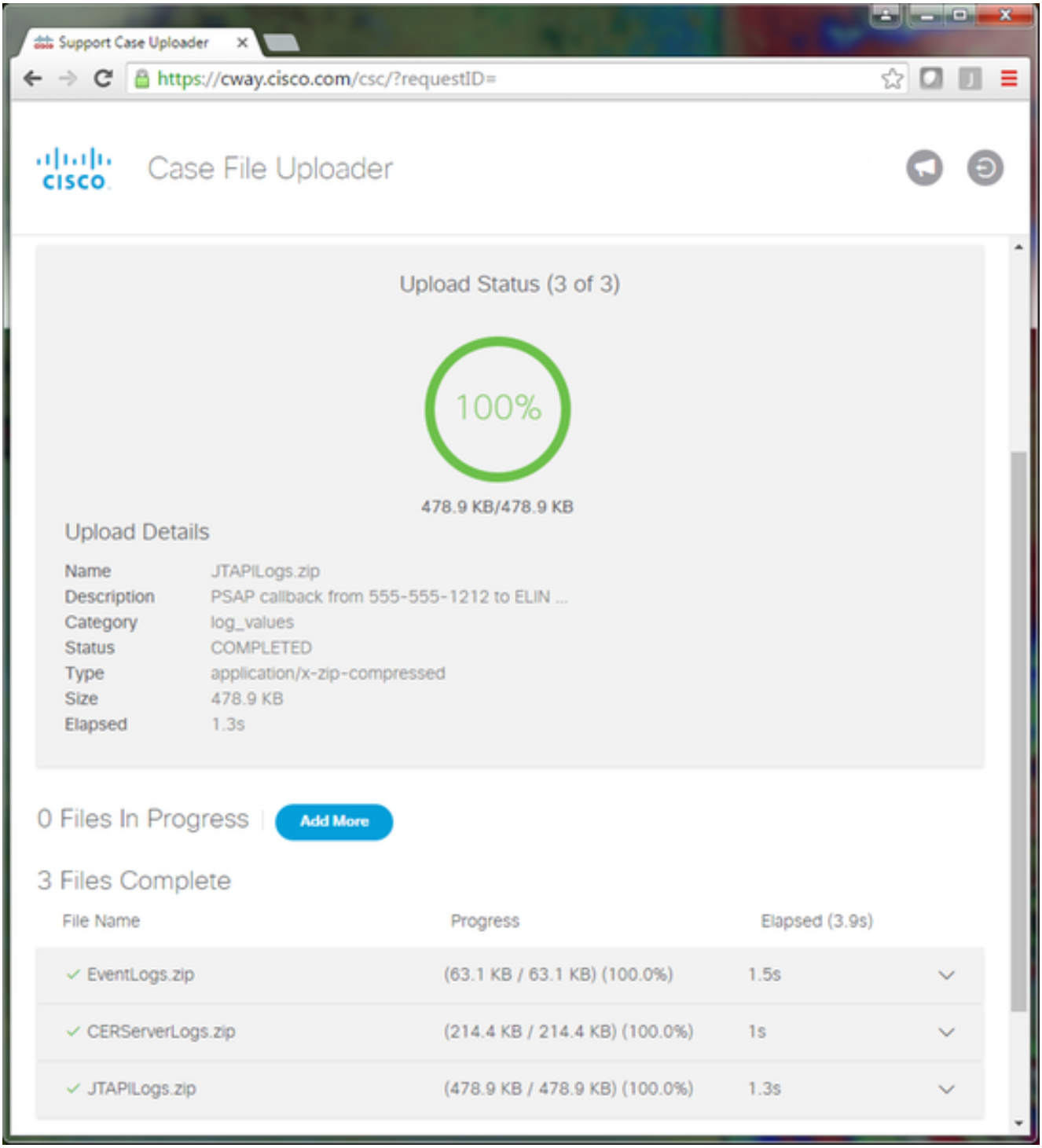
添加CERServerLogs.zip、JTAPILogs.zip和EventLogs.zip文件。

为所有三个文件添加一个文件说明。这是与TAC工程师交流问题复制说明的绝佳机会，例如：

```
PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN 555-555-0100 failed
Call start: 8/16 9:35 AM
Call end: 8/16 9:36 AM
Caller heard fast busy
```

单击**Upload**。

4. Case File Uploader工具显示上传状态。如图所示，等待上传完成。



5. 关闭浏览器窗口。

最后，请确保您已向TAC工程师提供您的问题复制说明，无论是通过上传工具、通过电邮还是电话。

摘要

您刚学习了如何从CER for TAC收集日志文件。我们介绍了启用调试和跟踪、重现问题、从Cisco ER可维护性网页收集日志文件、将文件高效附加到服务请求，以及与TAC工程师通信问题重现备注。