

# Fehlerbehebung beim Cisco VOS-basierten Finesse Server mit CLI

## Inhalt

[Einführung](#)

[Fehlerbehebung beim Cisco VOS-basierten Finesse Server mit CLI](#)

[Allgemeine Übersicht](#)

[Löschen des Festplattenspeichers](#)

[Eingesendete Audit-CLI-Befehle](#)

[Online-Protokolle überprüfen](#)

[Relevante Protokolldatei suchen](#)

[Prüfen der Online-Datei](#)

[Verzeichnis in VOS durchsuchen](#)

[Plattformverlauf überprüfen](#)

[Protokolle herunterladen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt mehrere Problembehebungsszenarien für Cisco Finesse Server oder andere auf Cisco Voice Operating System (VOS) basierende Produkte unter Verwendung einer java-basierten Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

**Hinweis:** Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Fehlerbehebung beim Cisco VOS-basierten Finesse Server mit CLI

### Allgemeine Übersicht

Die Cisco VOS-CLI stellt eine Reihe von Befehlen bereit, mit denen bestimmte Aufgaben zur Fehlerbehebung sehr effizient ausgeführt werden können.

### Löschen des Festplattenspeichers

Eine sehr häufige Aufgabe jedes VOS-basierten Servers ist es, Speicherplatz in der gemeinsamen Partition zu bereinigen. Dieser Befehl kann dafür verwendet werden.

Listen Sie zunächst die Protokolldateien auf, und geben Sie einen Pfad und optionale Schlüssel an.

```
admin:file list activelog /desktop/logs/webservices date detail
```

```
11 Aug,2016 20:26:23 1,927,946 Desktop-webservices.2016-08-11T15-53-39.646.startup.log.zip
11 Aug,2016 21:44:42 1,105,322 Error-Desktop-webservices.2016-08-11T15-53-40.166.startup.log.zip
12 Aug,2016 01:48:58 1,741,638 Desktop-webservices.2016-08-11T20-26-23.164.log.zip
12 Aug,2016 03:35:30 1,126,078 Error-Desktop-webservices.2016-08-11T21-44-42.664.log.zip
12 Aug,2016 07:11:33 1,753,064 Desktop-webservices.2016-08-12T01-48-58.164.log.zip
12 Aug,2016 09:26:17 1,125,984 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T03-35-30.164.log.zip
12 Aug,2016 12:34:08 1,741,476 Desktop-webservices.2016-08-12T07-11-33.664.log.zip
12 Aug,2016 15:17:05 1,125,790 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T09-26-17.664.log.zip
```

Entfernen Sie dann die alten Protokolldateien. Optional können Sie die **NOCONCORE**-Taste angeben, um diese zu vermeiden, und nicht **yes** als Bestätigung drücken.

```
admin:file delete activelog /desktop/logs/webservices/*webservices.2016-08-11* noconfirm
```

```
files: found = 4, deleted = 4
```

## Eingesendete Audit-CLI-Befehle

Dieser Befehl listet alle eingegebenen VOS CLI-Befehle auf. Auch die Befehle wurden nicht erfolgreich ausgeführt.

Aus der Ausgabe können Sie sehen, dass das System neu gestartet wurde, dass das tomcat-trust-Zertifikat importiert wurde und der Tomcat-Dienst danach neu gestartet wurde.

```
admin:file search activelog platform/log/cli* "running command" ignorecase recurs
```

```
Searching path: /var/log/active/platform/log/cli*
```

```
2016-11-03 09:59:12,558 INFO [main] sdMain.main - running command -> [utils system restart ]
2016-11-03 09:38:52,623 INFO [main] sdMain.main - running command -> [set cert import trust
tomcat]
2016-11-03 09:39:30,978 INFO [main] sdMain.main - running command -> [utils service restart
Cisco Tomcat]
2016-11-03 09:41:16,664 INFO [main] sdMain.main - running command -> [show cert own tomcat]
```

```
Search completed
```

**Hinweis:** Auf einigen VOS-basierten Servern ist der Schlüssel "ignorrecase" nicht verfügbar.

## Online-Protokolle überprüfen

### Relevante Protokolldatei suchen

Bei einer bestimmten Fehlermeldung, die im Finesse-Client angezeigt wird, können Sie mithilfe eines Suchoption-Tickets den genauen Zeitstempel und die Protokolldatei ermitteln.

```
admin:file search activelog /desktop/logs/ "100011" recurs ignorecase
```

```
Searching path: /var/log/active//desktop/logs/
```

```
/var/log/active//desktop/logs/realm/realm.log:1289383032: Nov 18 2016 08:14:15.076 +0100:
```

```
[http-bio-8445-exec-10] INFO CCRrealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user:
100011
```

Search completed

Die Ausgabe zeigt die genaue Protokolldatei, den Zeitstempel mit msec-Genauigkeit und die Fehlermeldung "Der Benutzer konnte nicht authentifiziert werden: 100011"

## Prüfen der Online-Datei

Der nächste Schritt, nachdem Sie die relevante Protokolldatei gefunden haben, ist die Überprüfung der Datei. Und die Verwendung der **Datei-Dump**-Option für große Protokolldateien ist nicht sehr nützlich. Stattdessen können Sie die **Dateiansicht** verwenden, sodass Sie direkt zum Ende der Datei navigieren können.

```
admin:file view activelog /desktop/logs/realm/realm.log
```

```
0: Aug 11 2016 15:52:14.423 +0200: [localhost-startStop-1] INFO
Loaded realm log config file at: /opt/cisco/desktop/conf/realm/log4j.xml
55577: Aug 11 2016 15:53:10.000 +0200: [Infrastructure Initialization, completed] INFO
Loaded realm log config file at: /opt/cisco/desktop/conf/realm/log4j.xml
```

```
options: q=quit, n=next, p=prev, b=begin, e=end (lines 1 - 20 of 374) :
```

```
956921239: Nov 14 2016 11:53:13.283 +0100: [http-bio-8445-exec-12] INFO
CCRealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user: 1012
1206572479: Nov 17 2016 09:14:04.523 +0100: [http-bio-8082-exec-6] INFO
CCRealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user: MEDIASENSE_API
1217996207: Nov 17 2016 12:24:28.251 +0100: [http-bio-8082-exec-10] INFO
CCRealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user: MEDIASENSE_API
1289292089: Nov 18 2016 08:12:44.133 +0100: [http-bio-8445-exec-22] INFO
CCRealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user: 5678
1289383032: Nov 18 2016 08:14:15.076 +0100: [http-bio-8445-exec-10] INFO
CCRealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user: 100011
```

```
end of the file reached
```

```
options: q=quit, n=next, p=prev, b=begin, e=end (lines 361 - 374 of 374) :
```

## Verzeichnis in VOS durchsuchen

Kann aus mehreren Gründen verwendet werden. Dazu gehören die Überprüfung, dass die Protokolldatei generiert wird, um zu überprüfen, ob der Prozess ausgeführt wird, die Überprüfung der Protokollgröße für die Datenträgerbereinigung oder das Selbststudium.

Dieser Befehl gibt eine Liste von Protokolldateien an, die nach dem angegebenen Namen gefiltert werden. Option detail zeigt Datum und Größe. Mit einem zusätzlichen Schlüsseldatum wird die Ausgabe basierend auf der Zeit sortiert, zu der die Dateien generiert wurden.

```
admin:file list activelog /desktop/logs/webservices/*2016-08-12* det date
12 Aug,2016 07:11:33 1,753,064 Desktop-webservices.2016-08-12T01-48-58.164.log.zip
12 Aug,2016 09:26:17 1,125,984 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T03-35-30.164.log.zip
12 Aug,2016 12:34:08 1,741,476 Desktop-webservices.2016-08-12T07-11-33.664.log.zip
12 Aug,2016 15:17:05 1,125,790 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T09-26-17.664.log.zip
12 Aug,2016 17:56:43 1,741,988 Desktop-webservices.2016-08-12T12-34-08.664.log.zip
12 Aug,2016 21:07:52 1,125,050 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T15-17-05.164.log.zip
12 Aug,2016 23:19:18 1,753,089 Desktop-webservices.2016-08-12T17-56-43.663.log.zip
13 Aug,2016 02:58:40 1,125,382 Error-Desktop-webservices.2016-08-12T21-07-52.664.log.zip
13 Aug,2016 04:41:53 1,742,441 Desktop-webservices.2016-08-12T23-19-18.664.log.zip
dir count = 0, file count = 9
```

## Plattformverlauf überprüfen

Grundlegende Diagnoseinformationen zu Server-Upgrades, Installation von Cisco Options Package (COP)-Dateien und Neustarts sind sehr hilfreich. Insbesondere während des Fehlerbehebungsprozesses.

```
admin:file dump install system-history.log
=====
Product Name - Cisco Finesse
Product Version - 11.0.1.10000-24
Kernel Image - 2.6.32-431.20.3.el6.x86_64
=====
08/11/2016 12:46:19 | root: Install 11.0.1.10000-24 Start
08/11/2016 06:02:15 | root: Boot 11.0.1.10000-24 Start
08/11/2016 15:45:52 | root: Install 11.0.1.10000-24 Success
08/11/2016 15:45:53 | root: Boot 11.0.1.10000-24 Start
08/26/2016 12:50:14 | root: Cisco Option Install finesse-cce.1101.ES05.10000.cop Start
08/26/2016 13:25:51 | root: Cisco Option Install finesse-cce.1101.ES05.10000.cop Success
08/26/2016 13:51:14 | root: Restart 11.0.1.10000-24 Start
08/26/2016 13:51:40 | root: Boot 11.0.1.10000-24 Start
10/19/2016 17:16:48 | root: Shutdown 11.0.1.10000-24 Start
10/20/2016 12:17:10 | root: Boot 11.0.1.10000-24 Start
```

## Protokolle herunterladen

Falls die Protokolle zur weiteren Analyse vom System abgerufen werden müssen, kann dieser Befehl verwendet werden. Sie ist unersetzlich, wenn der Cisco Tomcat-Webserver ausfällt und das Real-Time Monitoring Tool (RTMT) nicht verwendet werden kann.

Sie können die Protokolle basierend auf dem Zeitfilter abrufen. In diesem Beispiel für die letzten zwei Stunden.

```
admin:file get activelog /desktop/logs/webservices/ reltime hours 2 compress
```

```
This command can take significantly long time,
and can also affect the system wide IOWAIT on your system.
Would you like to proceed [y/n]?y
Please wait while the system is gathering files info ...done.
Sub-directories were not traversed.
Number of files affected: 1
Total size in Bytes: 3460015
Total size in Kbytes: 3378.921
Would you like to proceed [y/n]? y
SFTP server IP:
```

Außerdem können Protokolle basierend auf dem Namensfilter abgerufen werden. In diesem Beispiel werden nur Dateien mit Protokollerweiterung aus dem Installationsverzeichnis gezogen. Die Dateien sind nicht komprimiert.

```
admin:file get install /*.log
Please wait while the system is gathering files info ...done.
Sub-directories were not traversed.
Number of files affected: 10
Total size in Bytes: 2640585
Total size in Kbytes: 2578.6963
```

Would you like to proceed [y/n]? n

Files transfer cancelled.

Ein weiterer nützlicher Fall ist das Sammeln der Protokolle für eine Ursachenanalyse für einen bestimmten Zeitraum.

```
admin:file get activelog /desktop/logs/ abstime 09:00:11/13/16 09:00:11/14/16 recurs
```

Please wait while the system is gathering files info ...done.

Sub-directories were traversed.

Number of files affected: 2

Total size in Bytes: 7446444

Total size in Kbytes: 7271.918

Would you like to proceed [y/n]?

**Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Gesamtgrößenwert überprüft wird und wenn er zu groß ist, reduzieren Sie den Zeitbereich, oder legen Sie ein spezifischeres Verzeichnis an.