Establecer seguimientos y recopilar registros en CCE

Contenido

Introducción

Este documento describe cómo establecer y recopilar seguimientos en Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Paquete Contact Center Enterprise (PCCE)

- Cisco Finesse
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Navegador de voz virtualizado (VB) de Cisco
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Proxy Cisco Unified Session Initiation Protocol (SIP) (CUSP)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Versión 12.5 de Cisco Finesse
- Servidor CVP versión 12.5
- Versión 12.5 de UCCE/PCCE
- Versión 12.5 de Cisco VB
- Versión 12.5 de CUIC

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

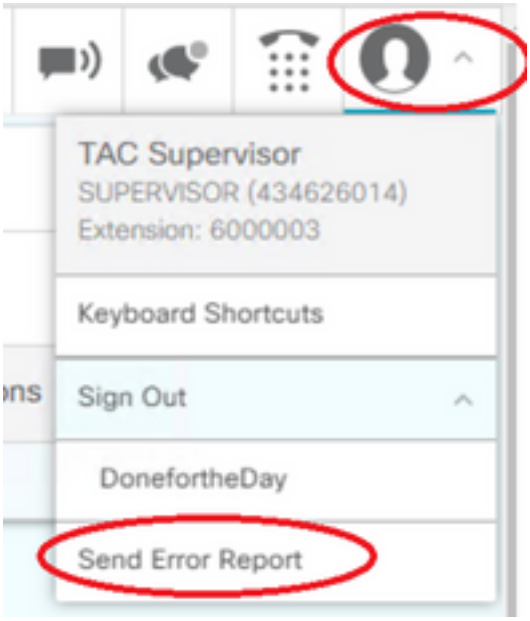
Establecer seguimientos y recopilar registros de Finesse

Cliente Finesse

Hay varias opciones para recopilar registros del cliente Finesse.

Opción 1: Recopile los registros del cliente a través del informe de errores de envío.

1. Inicie sesión con un agente.
2. Si un agente experimenta algún problema durante una llamada o evento multimedia, indique al agente que haga clic en el enlace **Enviar informe de errores** situado en la esquina superior derecha del escritorio de Finesse.

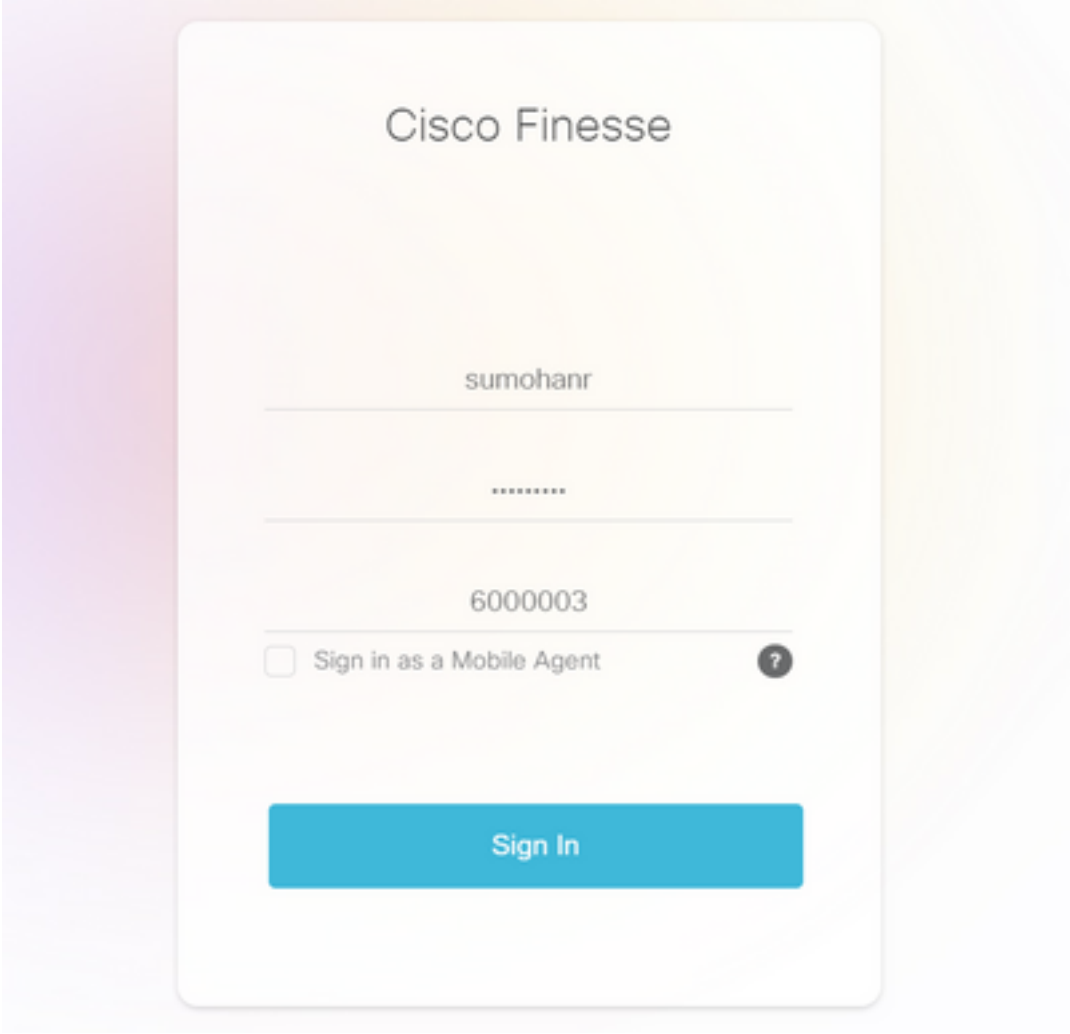


3. El agente ve los **registros enviados correctamente.** mensaje.
4. Los registros del cliente se envían al servidor Finesse. Navegue hasta https://x.x.x.x/finesse/logs e inicie sesión con una cuenta de administración.
5. Recopile los registros bajo el directorio **clientlogs/** .

Opción 2: Establecer registro persistente

1. Vaya a https://x.x.x.x:8445/desktop/locallog.
2. Haga clic en **Iniciar sesión con registro persistente**.

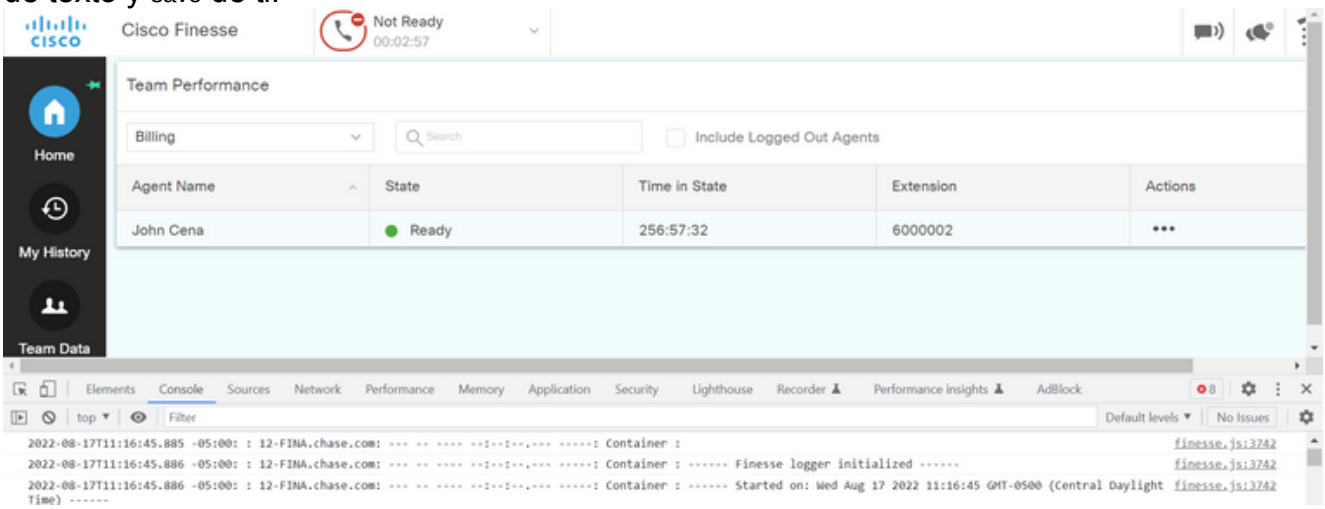
3. Se abre la página de inicio de sesión en Cisco Finesse Agent Desktop. Inicie sesión con el agente.



4. Toda la interacción del escritorio del agente se registra y se envía a los registros de almacenamiento local. Para recopilar los registros, vaya a https://x.x.x.x:8445/desktop/locallog y copie el contenido en un archivo de texto. Save el archivo para su posterior análisis.

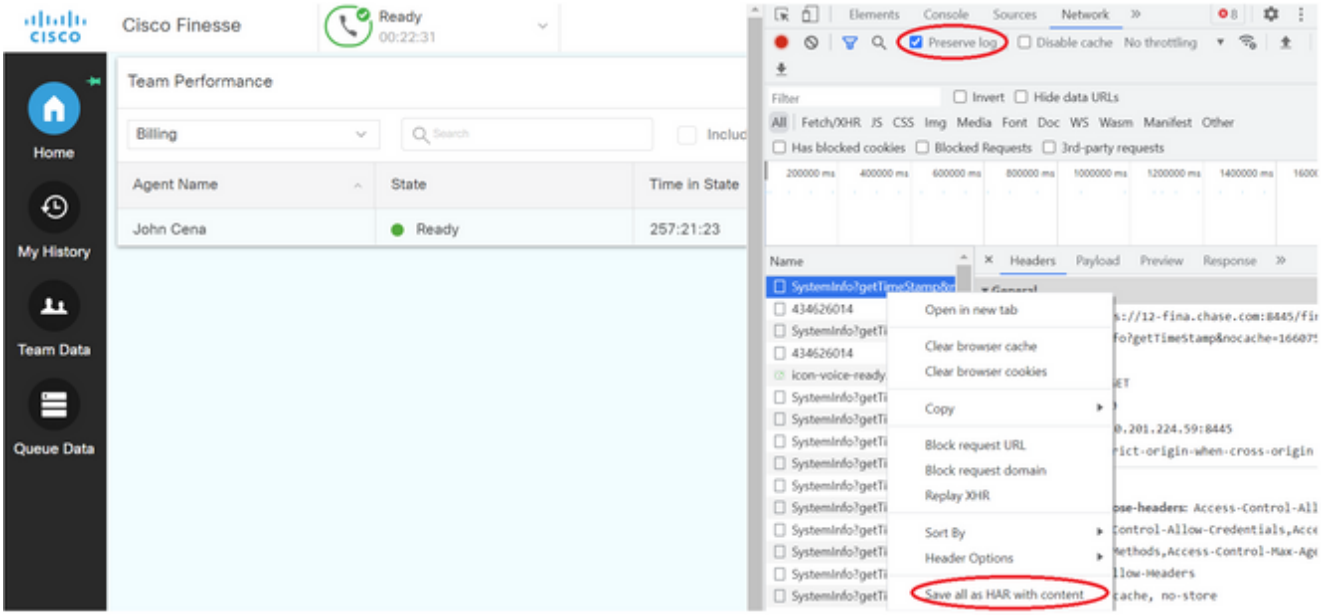
Opción 3: Consola del explorador Web

1. Después de que un agente inicie sesión, presione **F12** para abrir la consola del explorador.
2. Seleccione la pestaña **Console**.
3. Verifique la consola del navegador para ver si hay errores. Copie el contenido en un archivo de texto y save de ti.



4. Seleccione la ficha **Network** y marque la opción Preserve log.
5. Haga clic con el botón derecho en cualquiera de los eventos de nombre de red y seleccione

Save como HAR con contenido.



Servidor Finesse

Opción 1: A través de la interfaz de usuario (UI): servicios web (obligatorio) y registros adicionales

1. Vaya a https://x.x.x.x/finesse/logs e inicie sesión con la cuenta de administración.
2. Expanda el directorio **webservices/**

3. Recopilar los últimos registros de servicios web. Seleccione el último archivo de descompresión. Por ejemplo, **Desktop-Webservices.201X-.log.zip**. Haga clic en el enlace del archivo y verá la opción para save el archivo.

4. Recopile los otros registros requeridos (depende del escenario). Por ejemplo, openfire para problemas de servicio de notificación, registros de rango para problemas de autenticación y tomcatlogs para problemas de API.

Nota: El método recomendado para recopilar los registros del servidor Cisco Finesse es a través de Secure Shell (SSH) y Secure File Transfer Protocol (SFTP). Este método no solo le permite recopilar los registros de servicios web, sino todos los registros adicionales, como Fippa, openfire, Realm y Clientlogs.

Opción 2: Mediante SSH y el protocolo seguro de transferencia de archivos (SFTP): opción recomendada

1. Inicie sesión en el servidor Finesse con el SSH.
2. Ingrese este comando para recopilar los registros que necesita. El comando recopila los registros durante 2 horas. Se le solicitará que identifique el servidor SFTP en el que se

cargan los registros.

file get activelog desktop recurs compress reltime hours 2

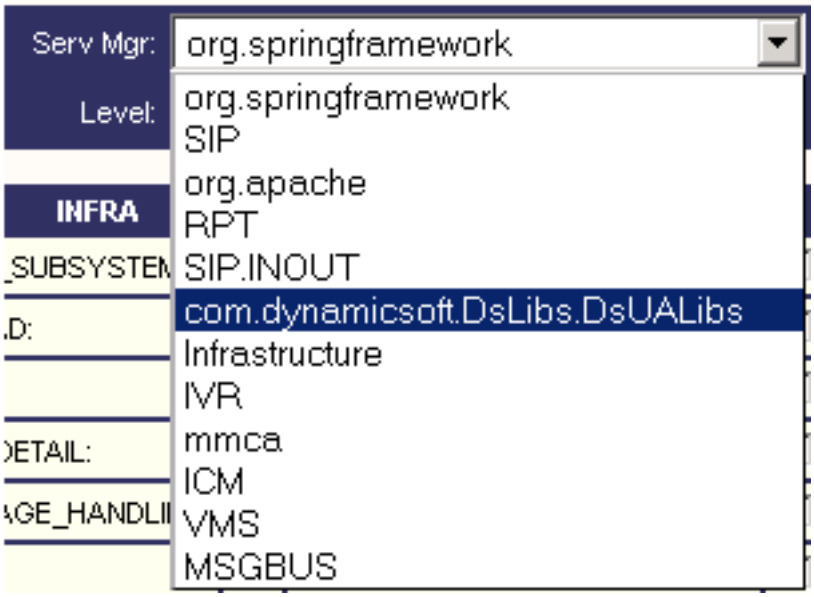
```
Total size in Bytes: 413567
Total size in Kbytes: 403.87402
Would you like to proceed [y/n]? y
SFTP server IP:
```

3. Estos registros se almacenan en la ruta del servidor SFTP: <IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz , donde nnn es timestamp en formato largo.
4. Para recopilar registros adicionales como tomcat, Context Service, Servm y los registros de instalación, consulte la sección Recopilación de registros de la Guía de administración de Cisco Finesse versión 12.5(1).

Establecer seguimientos y recopilar registros de CVP y CVB

Servidor de llamadas CVP

1. El nivel predeterminado de seguimientos de CVP CallServer es suficiente para resolver la mayoría de los casos. Sin embargo, cuando necesite obtener más detalles sobre los mensajes del Protocolo de inicio de sesión (SIP), debe establecer los seguimientos de la pila SIP en el nivel DEBUG.
2. Vaya a la URL de la página web de CVP CallServer Diag http:/localhost:8000/cvp/diag. **Nota:** Esta página proporciona buena información sobre CVP CallServer y es muy útil para resolver ciertos escenarios.
3. Seleccione **com.dynamicSoft.DsLibs.DsUALibs** en el **Serv. Menú** desplegable **Mgr** en la esquina superior izquierda

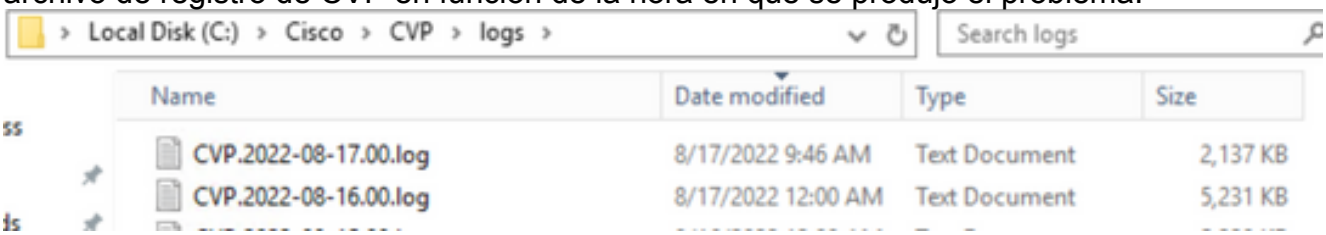


4. Haga clic en el botón **Set**.

5. Desplácese hacia abajo en la ventana de seguimiento para asegurarse de que el nivel de seguimiento se ha establecido correctamente. Estos son los ajustes de depuración.

NAME	LEVEL	MASK
org.springframework	WARN	0
SIP	DEBUG	41
org.apache	ERROR	0
RPT	DEBUG	1
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs	DEBUG	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

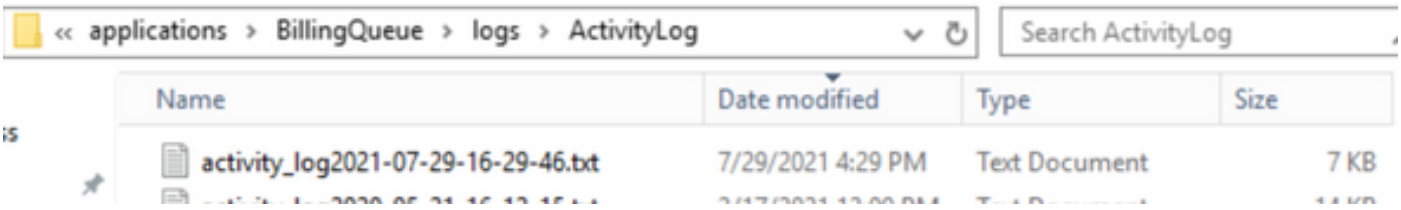
6. Cuando reproduzca el problema, recopile los registros de **C:\Cisco\CVP\logs** y seleccione el archivo de registro de CVP en función de la hora en que se produjo el problema.



Aplicación CVP Voice XML (VXML)

En muy raras circunstancias, necesita aumentar el nivel de seguimientos de las aplicaciones del servidor VXML. Por otro lado, no se recomienda aumentarlo a menos que lo solicite un ingeniero de Cisco.

Para recopilar los registros de la aplicación del servidor VXML, desplácese al directorio de aplicación específico bajo el servidor VXML, por ejemplo: **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\{nombre de la aplicación}\logs\ActivityLog** y recopile los registros de actividad.



Portal de administración y operaciones de CVP (OAMP)

En la mayoría de los casos, el nivel predeterminado de trazas de OAMP y ORM es suficiente para determinar la causa raíz del problema. Sin embargo, si es necesario aumentar el nivel de seguimientos, estos son los pasos para ejecutar esta acción:

1. Respaldo **%CVP_HOME%\conf\oamp.properties**

2. Editar **%CVP_HOME%\conf\oamp.properties**

```
omgr.traceMask=-1
omgr.logLevel=DEBUG
org.hibernate.logLevel=DEBUG
org.apache.logLevel=ERROR
net.sf.ehcache.logLevel=ERROR
```

3. Reinicie OPSConsoleServer después de la modificación como se muestra.

Información de nivel de seguimiento

Nivel de seguimiento	Descripción	Nivel de registro	Máscara de seguimiento
0	Instalación predeterminada del producto. Se espera un impacto mínimo en el rendimiento.	INFO	Ninguno
1	Mensajes de seguimiento menos detallados con un pequeño impacto en el rendimiento.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x0101100 0
2	Mensajes de seguimiento detallados con un impacto medio en el rendimiento.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x0501100 0
3	Mensaje de seguimiento detallado con un impacto de alto rendimiento.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + OPERACIONES_MASIVAS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x0511100 0
4	Mensaje de seguimiento detallado con un impacto de muy alto rendimiento.	DEPURAR	MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + OPERACIONES_MASIVAS + BULK_EXCEPTION_STACK TRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + INFORMACIÓN_PO_BASE_

			DATOS + GESTIÓN + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x173710 00
5	Mensaje de seguimiento más detallado.	DEPURAR	MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + OPERACIONES_MASIVAS + BULK_EXCEPTION_STACK TRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + INFORMACIÓN_PO_BASE_ DATOS + GESTIÓN + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x173710 06

Cisco Virtualized Voice Browser (CVB)

En CVB, un archivo de seguimiento es un archivo de registro que registra la actividad de los subsistemas y pasos del componente Cisco VB.

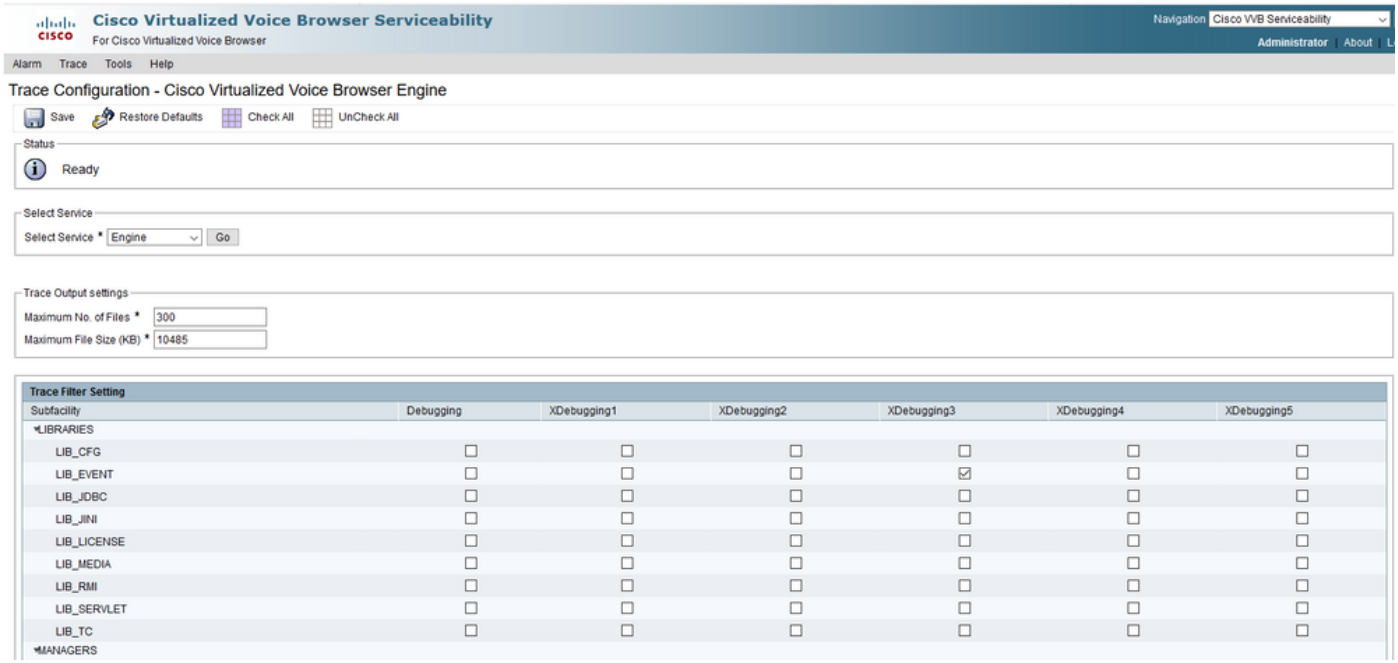
Cisco VB tiene dos componentes principales:

- Los seguimientos de "administración" de Cisco VB se denominan registros MADM
- Los seguimientos del "motor" de Cisco VB se denominan registros MIVR

Puede especificar los componentes para los que desea recopilar información y el nivel de información que desea recopilar.

Los niveles de registro se extienden desde:

- Depuración: detalles básicos del flujo para
- XDebugging 5 - Nivel detallado con Stack Trace



Advertencia: No se debe habilitar Xdebugging5 en el sistema de producción cargado.

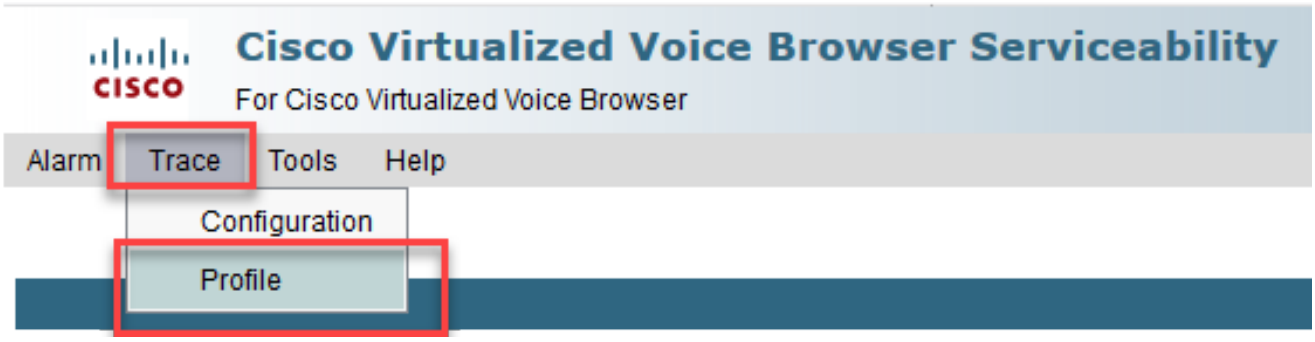
Los registros más comunes que debe recopilar son el motor. El nivel predeterminado de seguimientos para los seguimientos del motor CVB es suficiente para resolver la mayoría de los problemas. Sin embargo, si necesita cambiar el nivel de seguimientos para un escenario específico, Cisco recomienda que utilice los perfiles de registro del sistema predefinidos.

Perfiles de registro del sistema

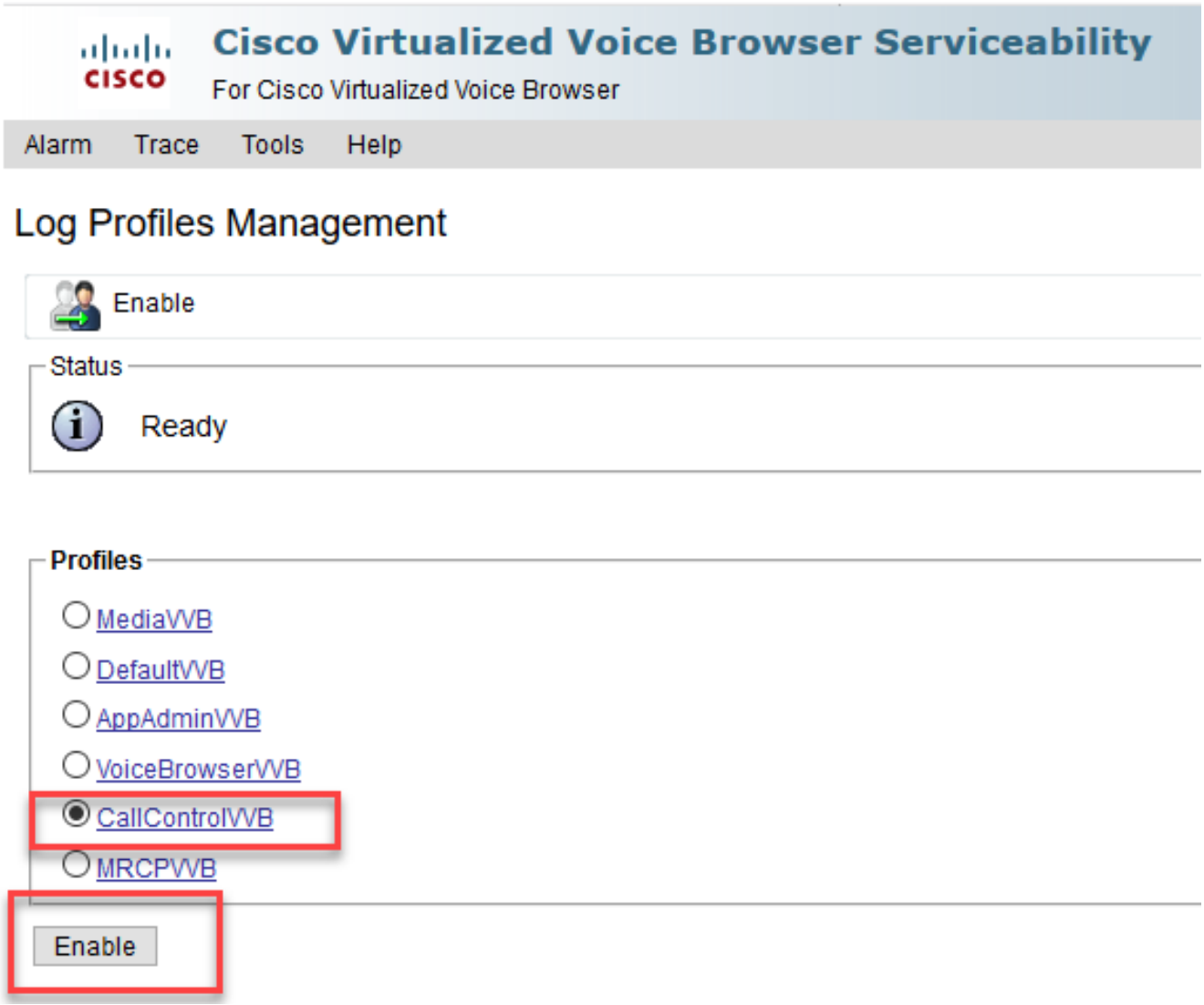
Nombre	Situación en la que se debe activar este perfil
VB predeterminado	Los registros genéricos están habilitados.
AppAdminVB	Para problemas con la administración web a través de AppAdmin, Cisc Serviceability y otras páginas web.
MediaVB	Para problemas con la configuración o transmisión de medios.
NavegadorVozVB	Para problemas con el manejo de llamadas.
MRCPVB	Para problemas con ASR/TTS con interacción Cisco VB.
CallControlVVB	Para problemas relacionados con la señal SIP, se publican en el registr

1. Abra la página principal de CVB (https://X.X.X.X/uccxservice/main.htm) y navegue hasta la página Cisco VB Serviceability. Inicie sesión con la cuenta de administración

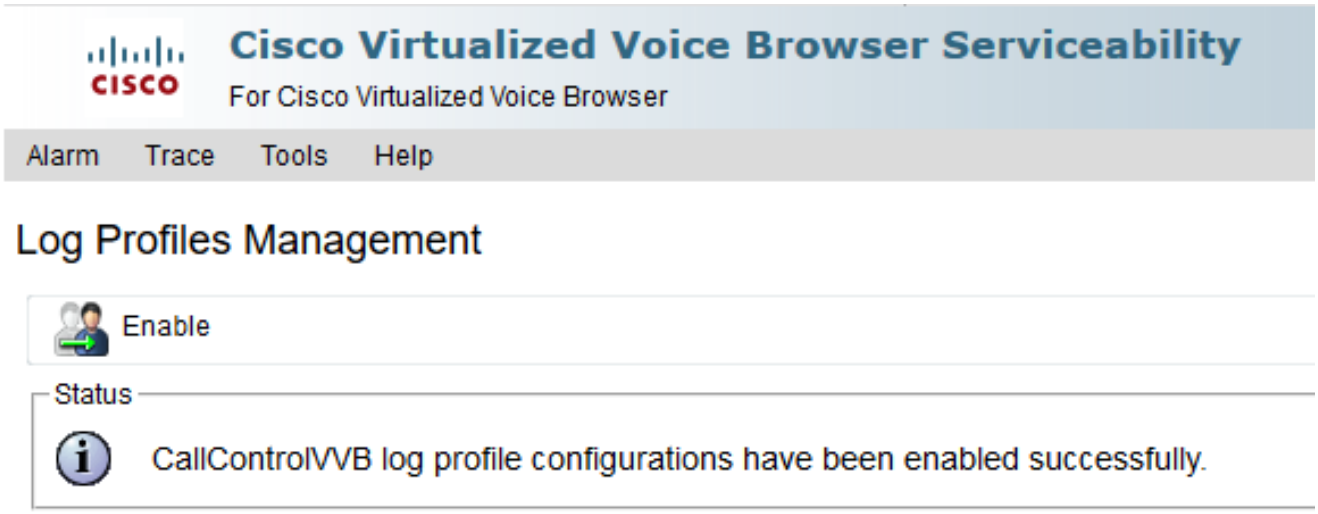
2. Seleccionar **Seguimiento -> Perfil.**



3. Verifique el perfil que desea habilitar para el escenario específico y haga clic en el botón **Enable**. Por ejemplo, active el perfil CallControlVB para problemas relacionados con SIP o MRCPVB para problemas relacionados con la interacción de reconocimiento automático de voz y texto a voz (ASR/TTS).

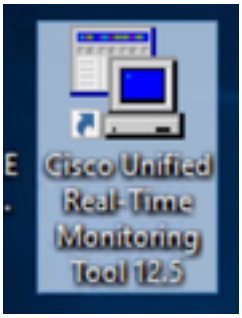


4. Verá el mensaje de confirmación después de hacer clic en el botón Activar.

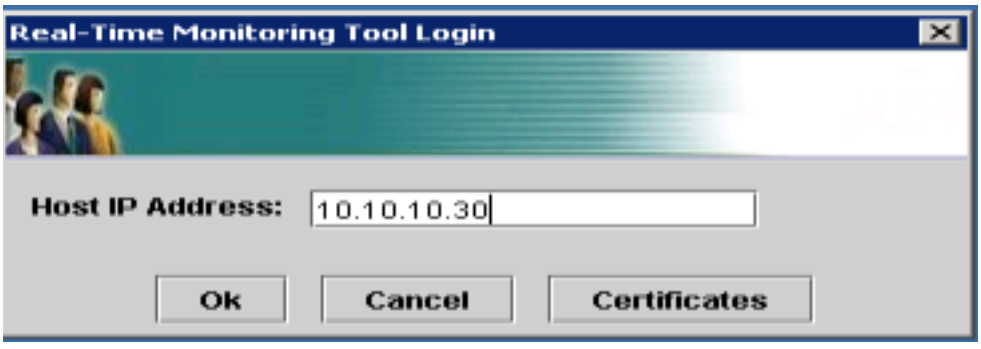


5. Una vez reproducido el problema, recopile los registros. Utilice la herramienta Real Time Monitor Tool (RTMT) que viene con CVB para recopilar los registros.

6. Haga clic en el icono de la herramienta Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool en el escritorio (si es necesario, descargue esta herramienta del CVB).

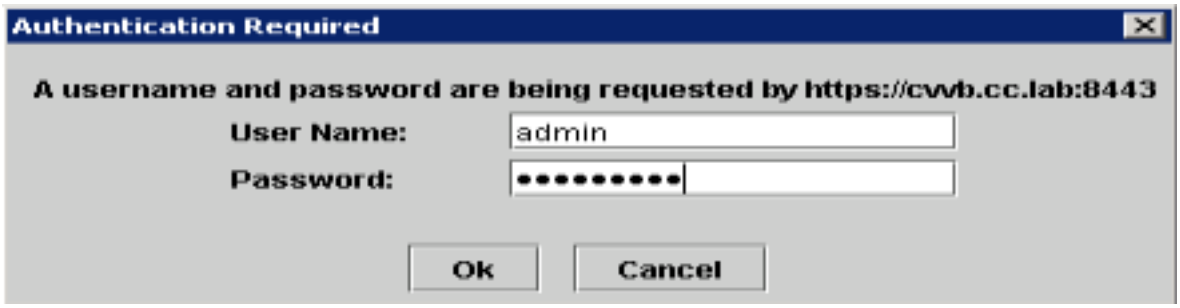


7. Proporcione la dirección IP del VB y haga clic en **OK**.



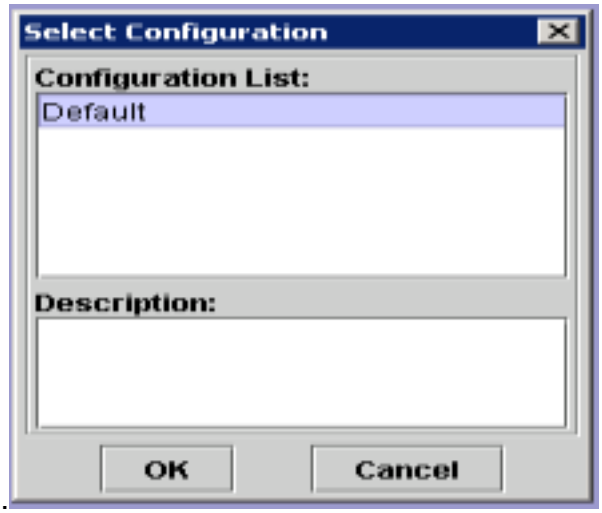
8. Acepte la información del certificado si aparece

9. Proporcione la credencial y haga clic en **Aceptar**.

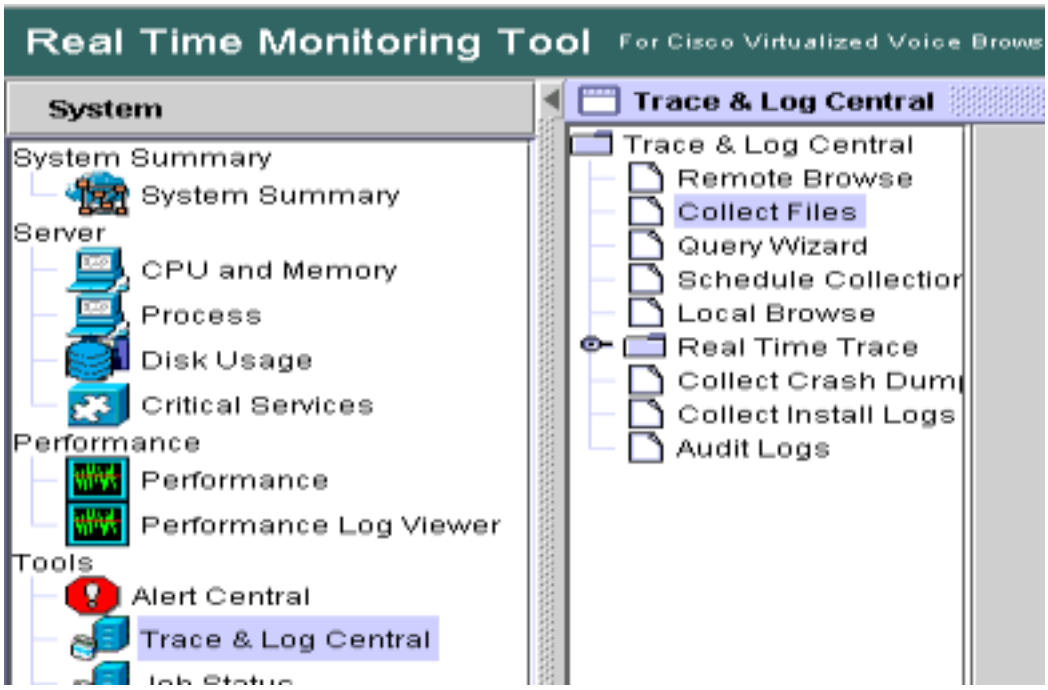


10. Si recibe el error TimeZone, RTMT puede cerrarse después de hacer clic en el botón **Yes**. Vuelva a iniciar la herramienta RTMT.

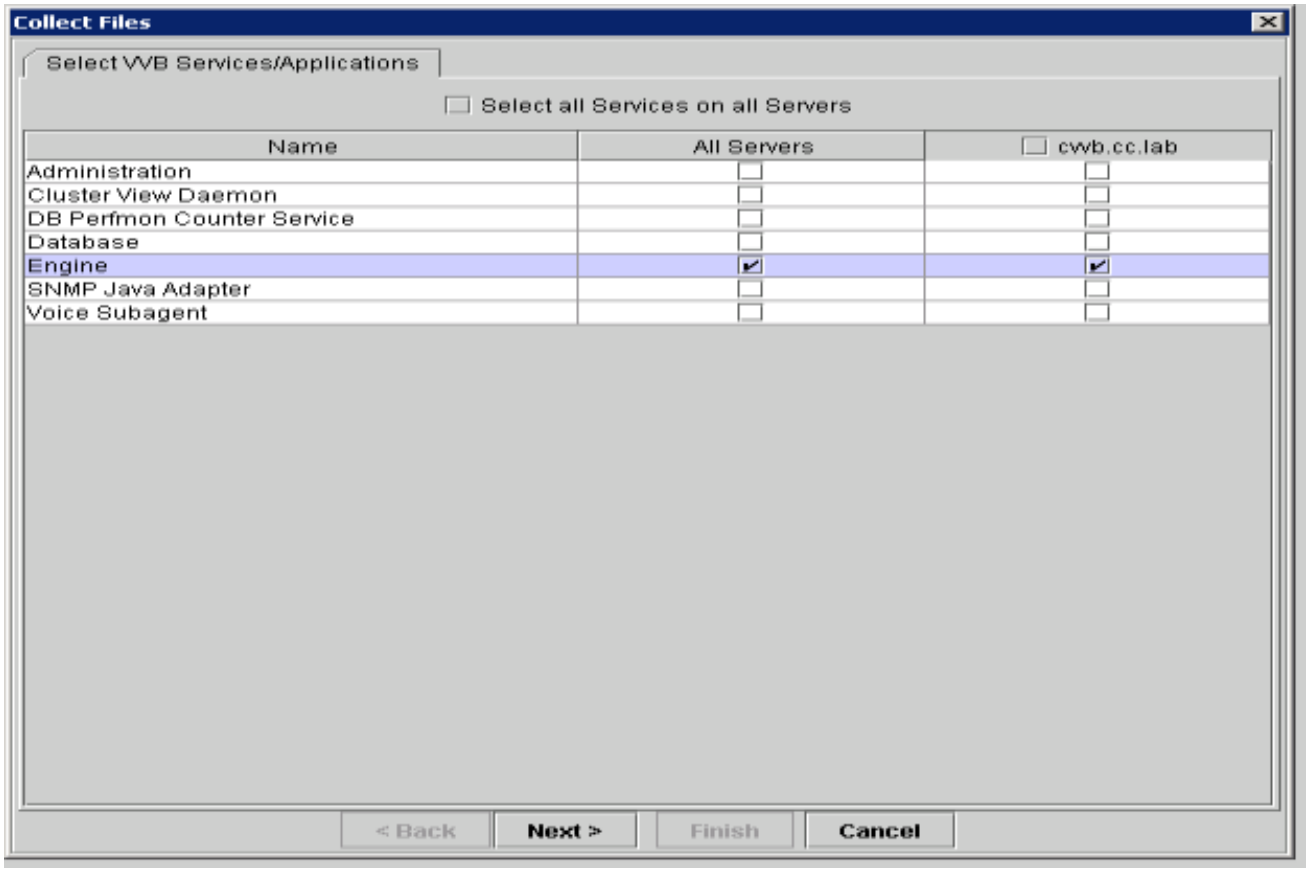
11. Deje seleccionada la configuración predeterminada y haga clic en **Aceptar**.



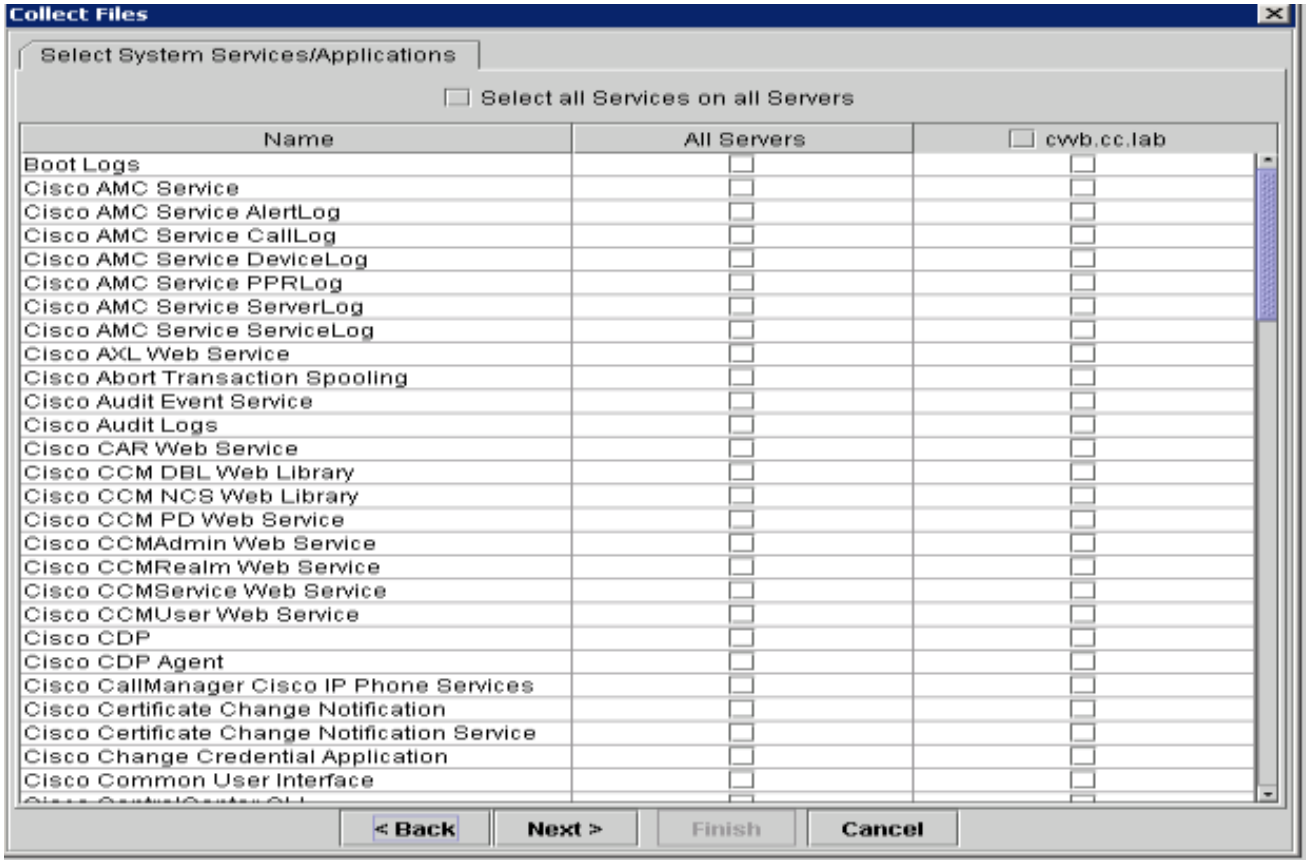
12. Seleccione **Trace & Log Central** y haga doble clic en **Collect Files**.



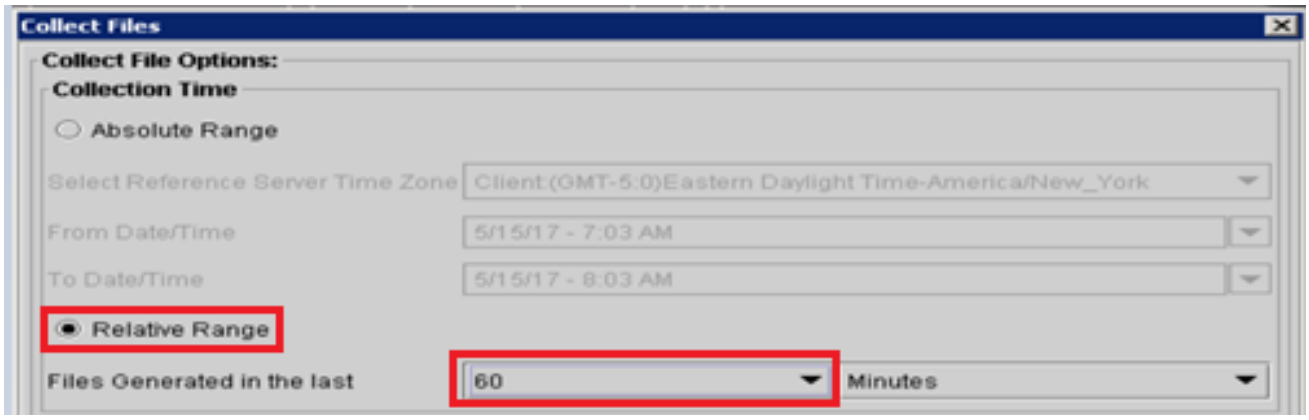
13. En la nueva ventana abierta, seleccione el **Motor** y haga clic en Siguiente.



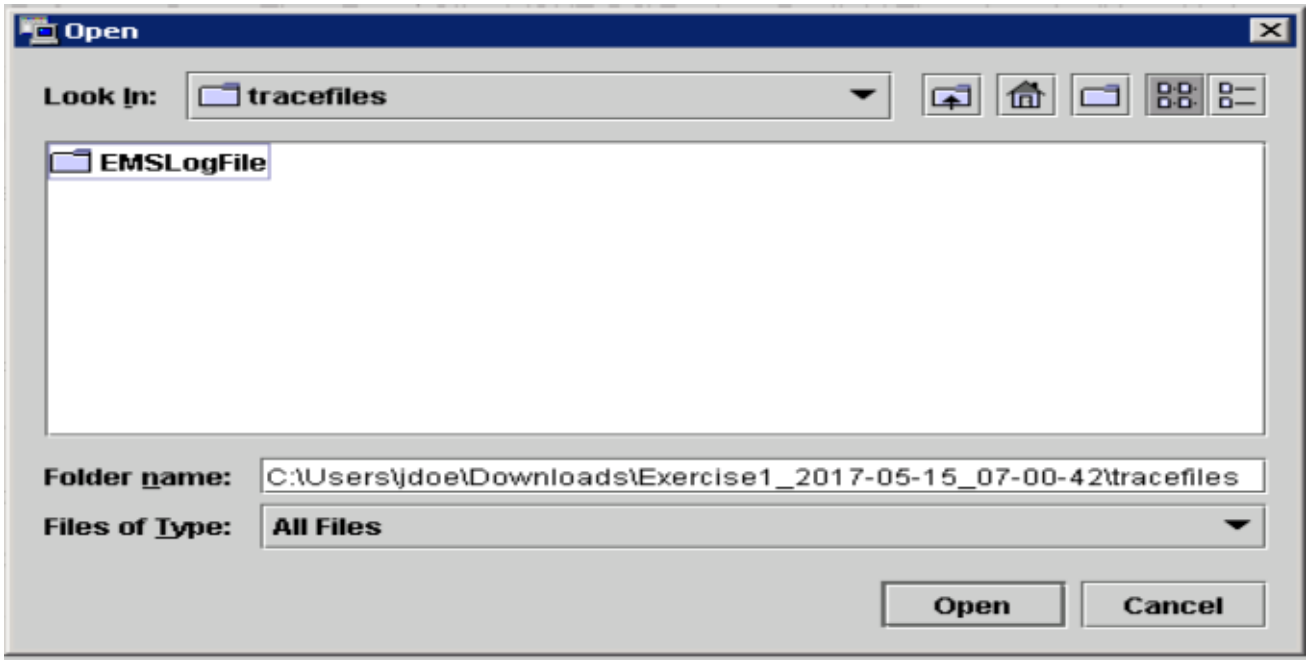
14. Haga clic en **Next** nuevamente en la siguiente ventana.



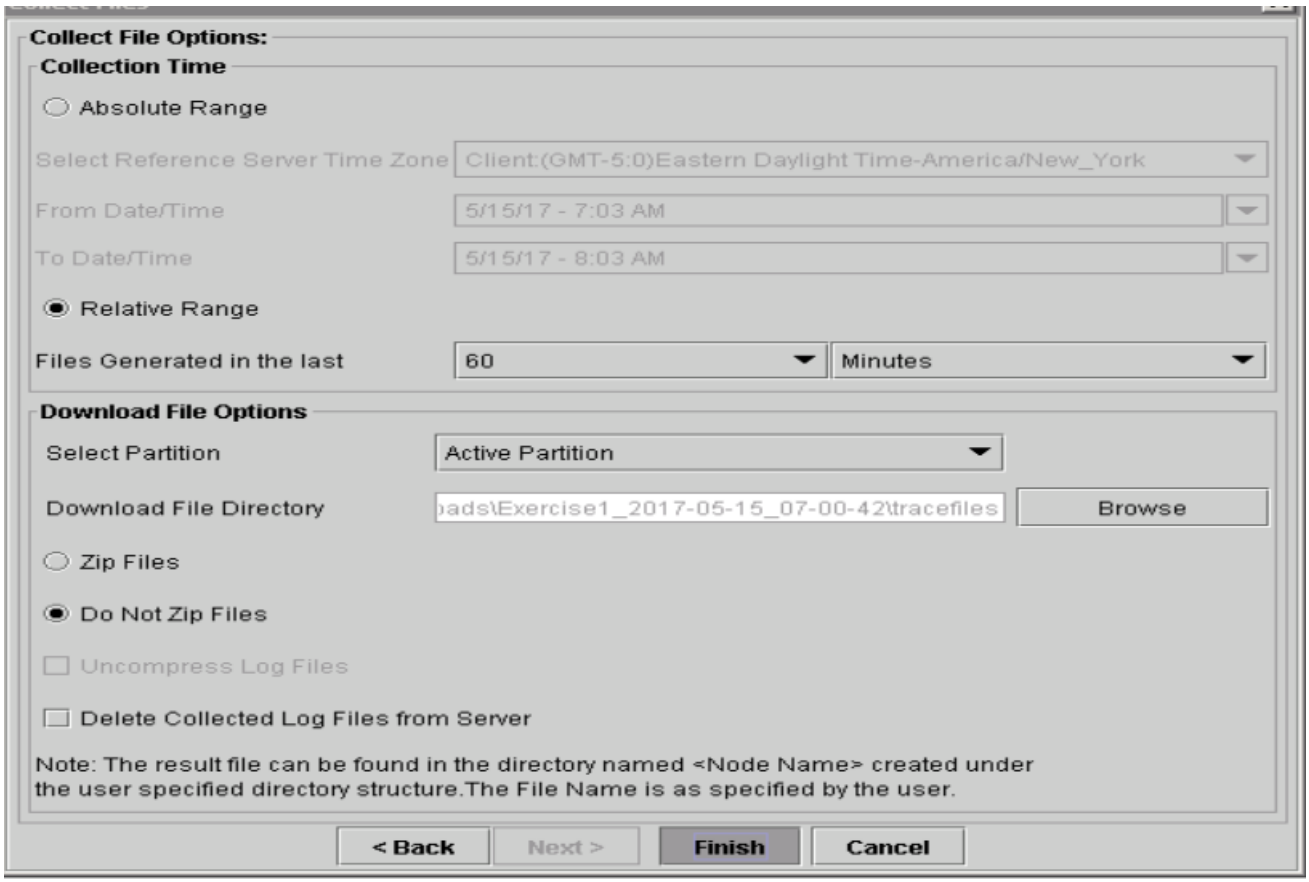
15. Seleccione **Relative Range** y asegúrese de seleccionar la hora para cubrir la hora de la llamada incorrecta.



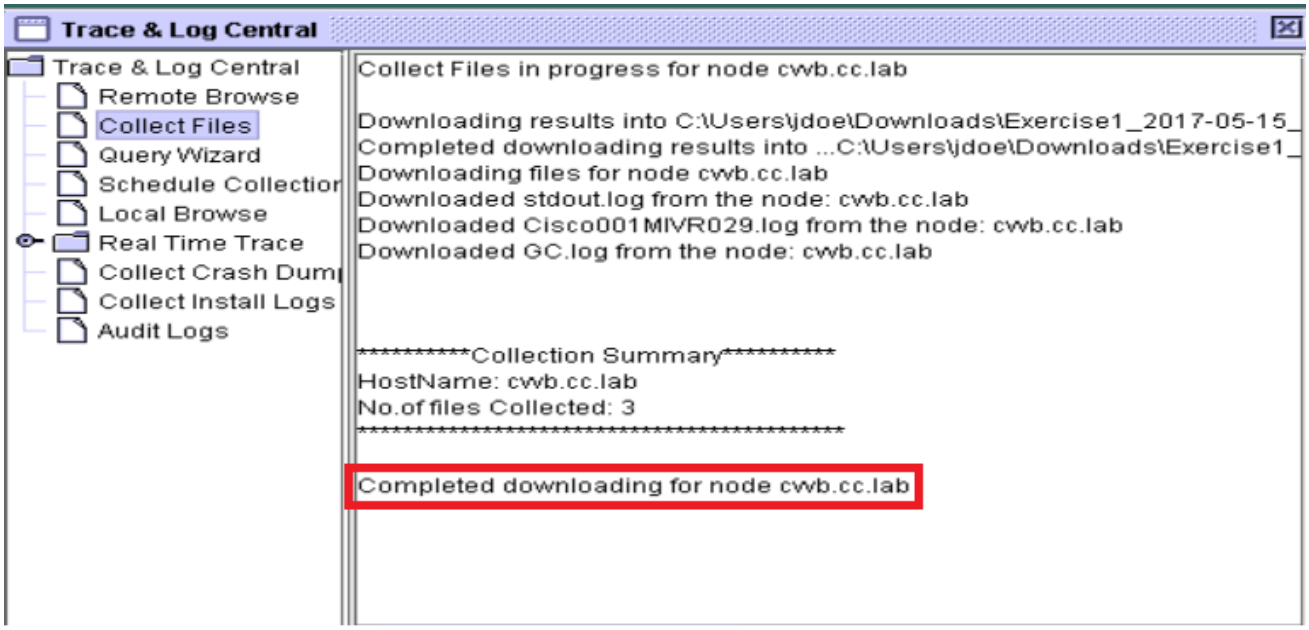
16. En las Opciones de descarga de archivos, haga clic en **Examinar** y seleccione el directorio en el que desea save Seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.



17. Una vez seleccionado todo, haga clic en el botón **Finish**.



18. Esto recopila los archivos de registro. Espere hasta que vea el mensaje de confirmación en RTMT.

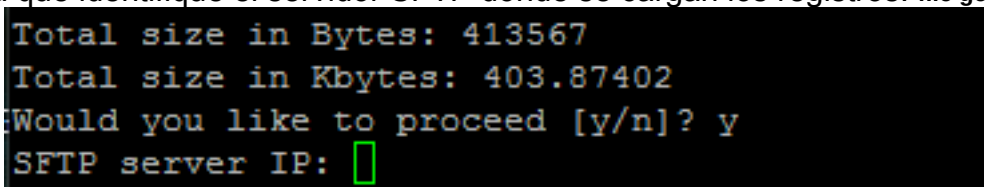


19. Vaya a la carpeta en la que se guardan los seguimientos.

20. Los registros del motor son todo lo que necesita. Para encontrarlos, navegue hasta la carpeta **\<time stamp>\uccx\log\MIVR**.

Opción 2: Vía SSH y SFTP - Opción recomendada

1. Inicie sesión en el servidor VB con Secure Shell (SSH).
2. Ingrese este comando para recopilar los registros que necesita. Los registros se comprimen y se le solicita que identifique el servidor SFTP donde se cargan los registros. **file get activelog /uccx/log/MIVR/***



3. Estos registros se almacenan en la ruta del servidor SFTP: *<dirección IP>\<marca de fecha y hora>\active_nnn.tgz* , donde nnn es una marca de hora en formato largo.

Establecer registros de seguimiento y recopilación para CUBE y CUSP

CUBE (SIP)

1. Establezca la marca de tiempo de los registros y habilite el buffer de registro.

```
#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
```

Advertencia: Cualquier cambio en un GW del software Cisco IOS® de producción puede

causar una interrupción.

2. Esta es una plataforma muy robusta que puede manejar las depuraciones sugeridas en el volumen de llamadas proporcionado sin problemas. Sin embargo, Cisco recomienda que: Envíe todos los registros a un servidor syslog en lugar de al buffer de registro.

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

   Aplique los comandos debug de uno en uno y verifique el uso de la CPU después de cada uno.

   ```
   show proc cpu hist
   ```

   Advertencia: Si la CPU alcanza una utilización de la CPU de hasta el 70-80%, el riesgo de un impacto en el servicio relacionado con el rendimiento aumenta considerablemente. Por lo tanto, no habilite depuraciones adicionales si el GW alcanza el 60%.
3. Habilite estas depuraciones:

   ```
   debug voip ccapi inout
   debug ccsip mess
   After you make the call and simulate the issue, stop the debugging:
   ```
4. Reproducción del problema
5. Desactive los seguimientos.
   ```
   #undebug all
   ```
6. Recopile los registros.

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

CÚSPIDE

1. Active los seguimientos SIP en CUSP.
   ```
   (cusp)> config
   (cusp-config)> sip logging
   (cusp)> trace enable
   (cusp)> trace level debug component sip-wire
   ```
2. Reproducción del problema
3. Desactive el registro cuando haya terminado.

Recopilar los registros

1. Configure un usuario en el CUSP (por ejemplo: prueba).
2. Agregue esta configuración cuando se le solicite CUSP.
   ```
   username <userid> create
   username <userid> password <password>
   username <userid> group pfs-privusers
   ```
3. FTP a la dirección IP CUSP. Utilice el nombre de usuario (prueba) y la contraseña como se definió en el paso anterior.
4. Cambie los directorios a /cusp/log/trace.
5. Obtenga el log_<filename>.

Establecer registros de seguimiento y recopilación de UCCE

Cisco recomienda establecer niveles de seguimiento y recopilar seguimientos mediante Diagnostis Framework Portico o las herramientas de System CLI.

> **Nota:** Para obtener más información sobre Diagnostic Framework Portico y System CLI, visite el capítulo Herramientas de diagnóstico de la Guía de mantenimiento para Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise, versión 12.5(1).

Cuando resuelva problemas en la mayoría de los escenarios de UCCE, si el nivel predeterminado de seguimientos no proporciona suficiente información, establezca el nivel de seguimientos en 3 en los componentes necesarios (con algunas excepciones).

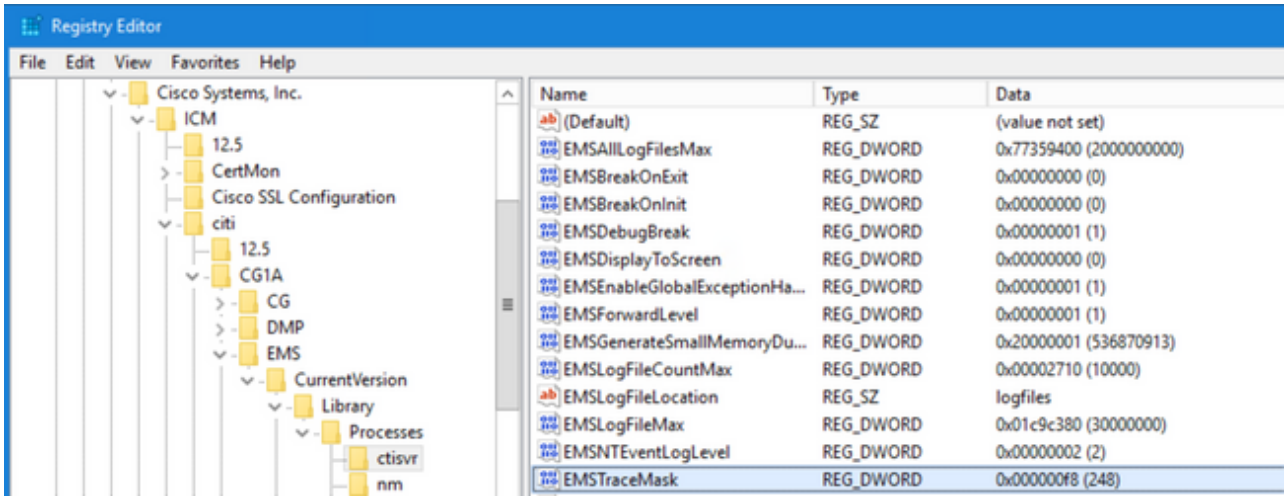
> **Nota: Visite la sección** Nivel de seguimiento de la Guía de mantenimiento para Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise, versión 12.5(1) para obtener más información.

Por ejemplo, si resuelve problemas con el Marcador de salida, el nivel de seguimientos debe establecerse en el nivel 2 si el Marcador está ocupado.

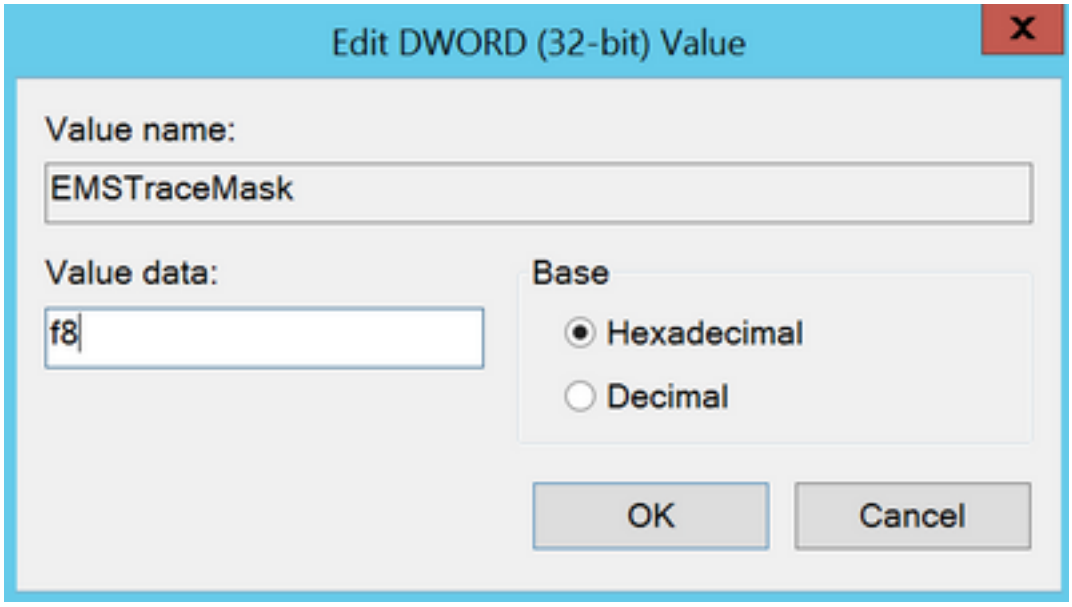
Para CTISVR (CTISVR), los niveles 2 y 3 no establecen el nivel de registro exacto recomendado por Cisco. El registro de seguimiento recomendado para CTISVR es 0XF8.

1. En el PG Agente de UCCE, abra el Editor del Registro (Regedit).

2. Vaya a HKLM\software\Cisco Systems, Inc\icm\<cust_inst>\CG1(a y b)\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctisvr.



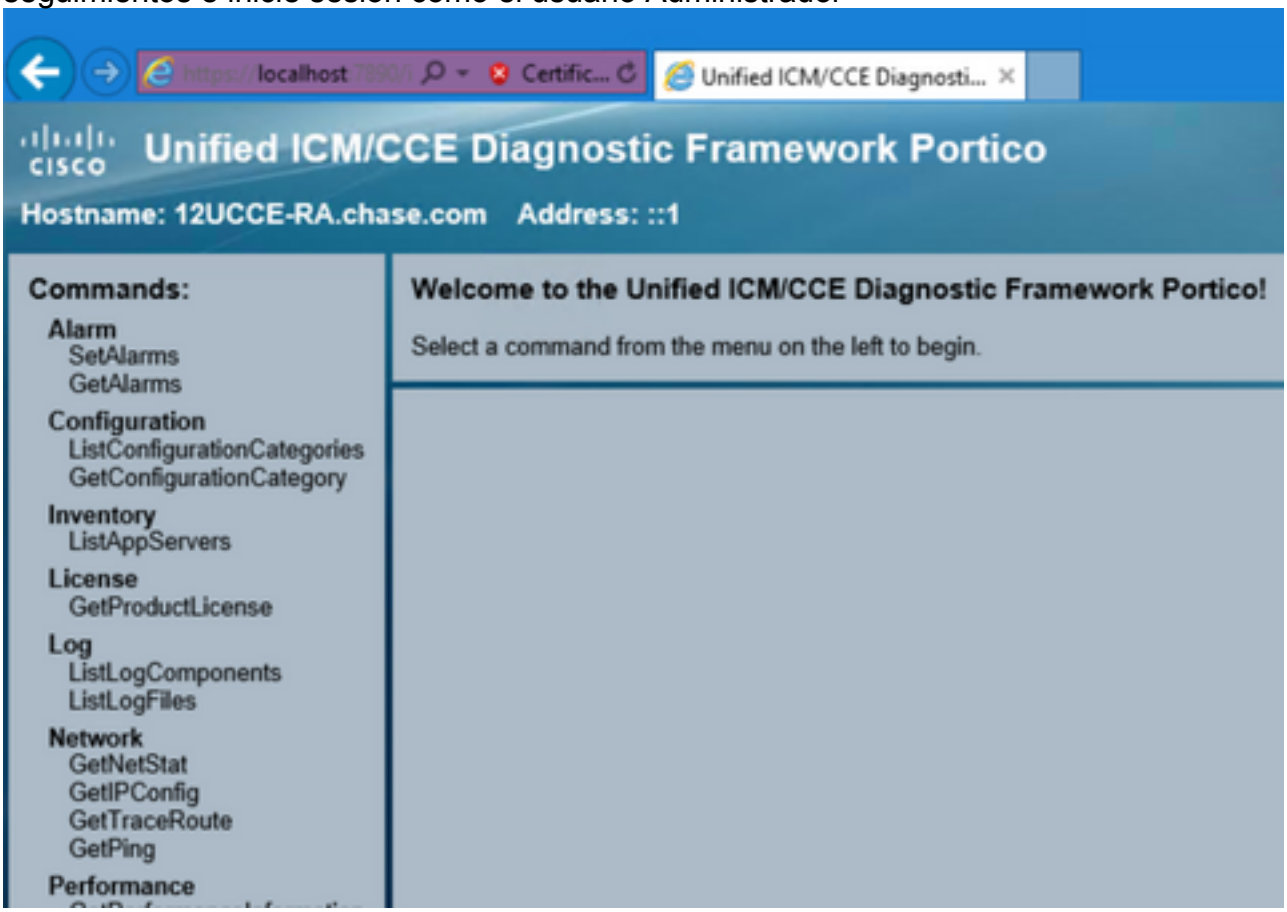
3. Haga doble clic en **EMSTraceMask** y establezca el valor en **f8**.



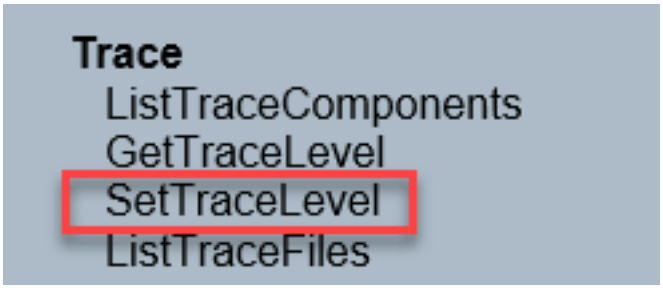
4. Haga clic en **Aceptar** y cierre el Editor del Registro. Estos son los pasos para establecer cualquiera de los seguimientos de componentes de UCCE (el proceso RTR se utiliza como ejemplo).

Establecer nivel de seguimiento

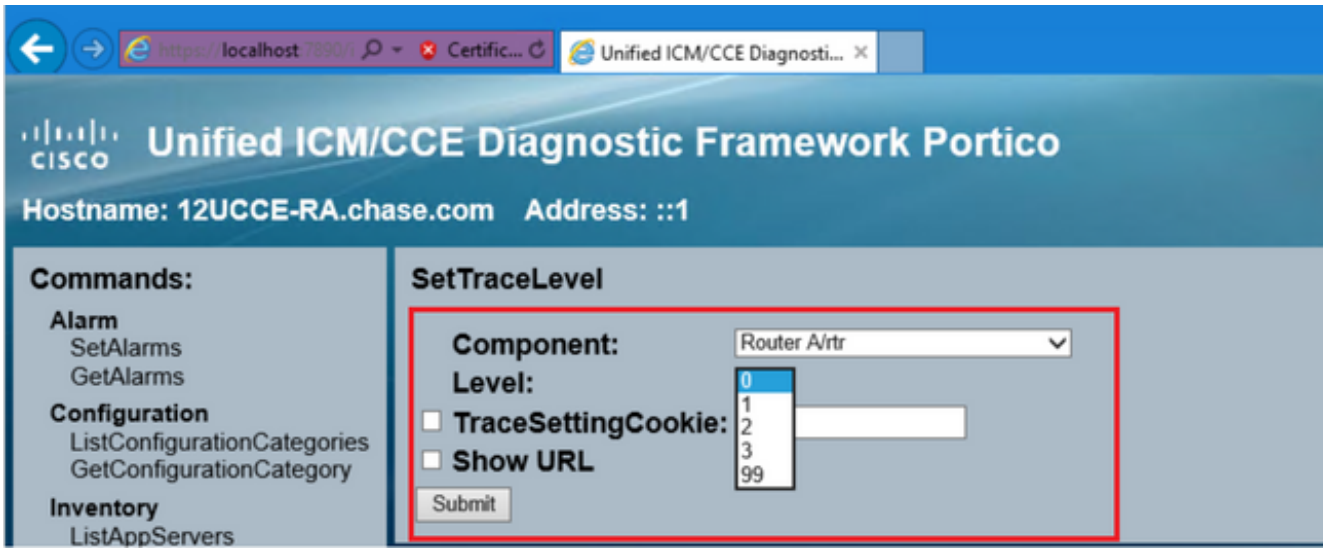
1. Abra Diagnostic Framework Portico desde el servidor que necesita para establecer los seguimientos e inicie sesión como el usuario Administrador



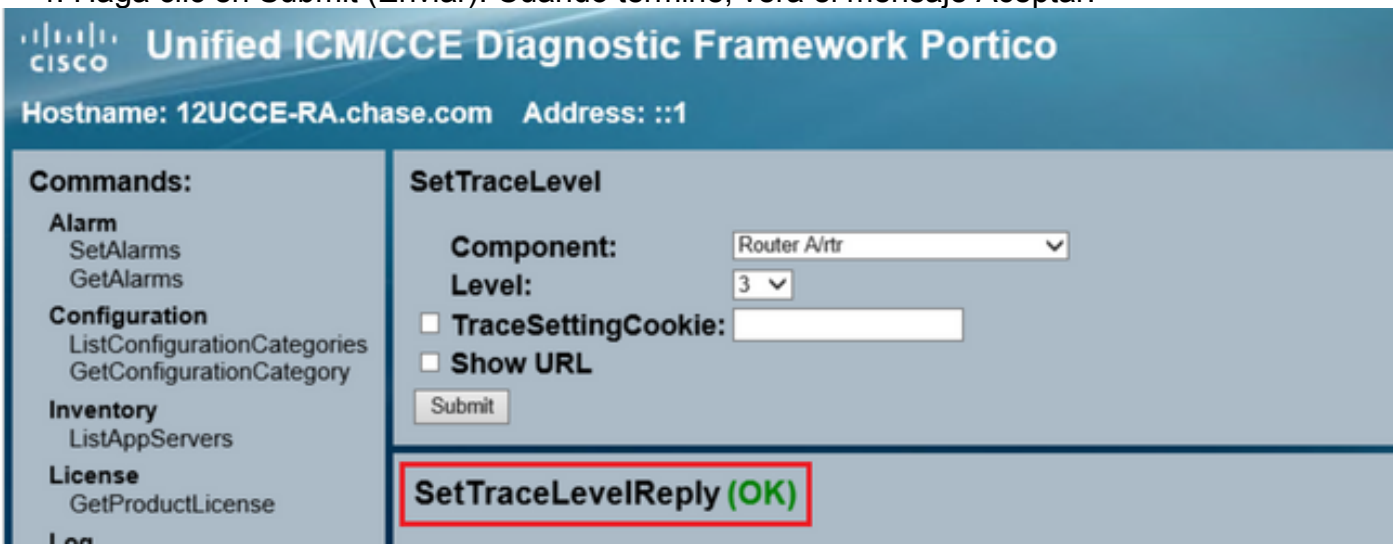
2. En la sección Comandos, vaya a **Seguimiento** y seleccione **EstablecerNivelDeSeguimiento.**



3. En la ventana **SetTraceLevel**, seleccione el componente y el nivel.



4. Haga clic en Submit (Enviar). Cuando termine, verá el mensaje Aceptar.

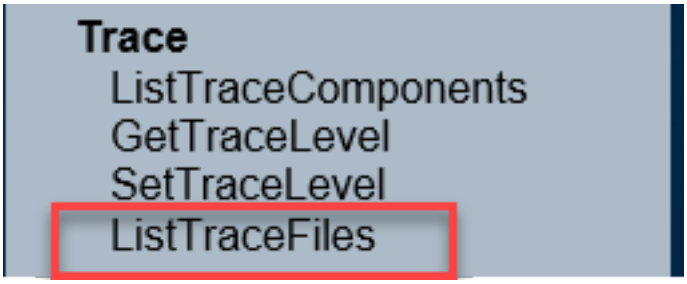


Advertencia: Establezca el nivel de seguimientos en el nivel 3 mientras intenta reproducir el problema. Una vez reproducido el problema, establezca el nivel de seguimiento en predeterminado. Tenga especial cuidado al establecer los seguimientos de JTAPIGW, ya que los niveles 2 y 3 establecen los seguimientos de nivel bajo, lo que puede afectar al rendimiento. Establezca el Nivel 2 o el Nivel 3 en JTAPIGW durante el tiempo de no producción o en un entorno de laboratorio.

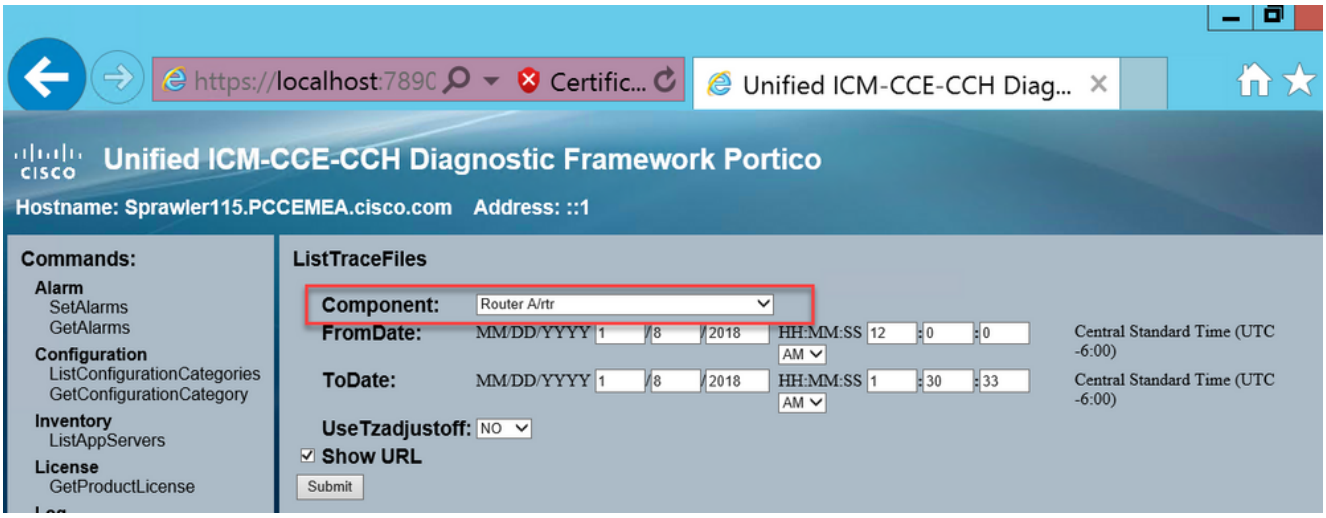
Recopilación de registros

1. Desde Diagnostic Framework Portico, en la sección **Commands**, vaya a **Trace** y seleccione

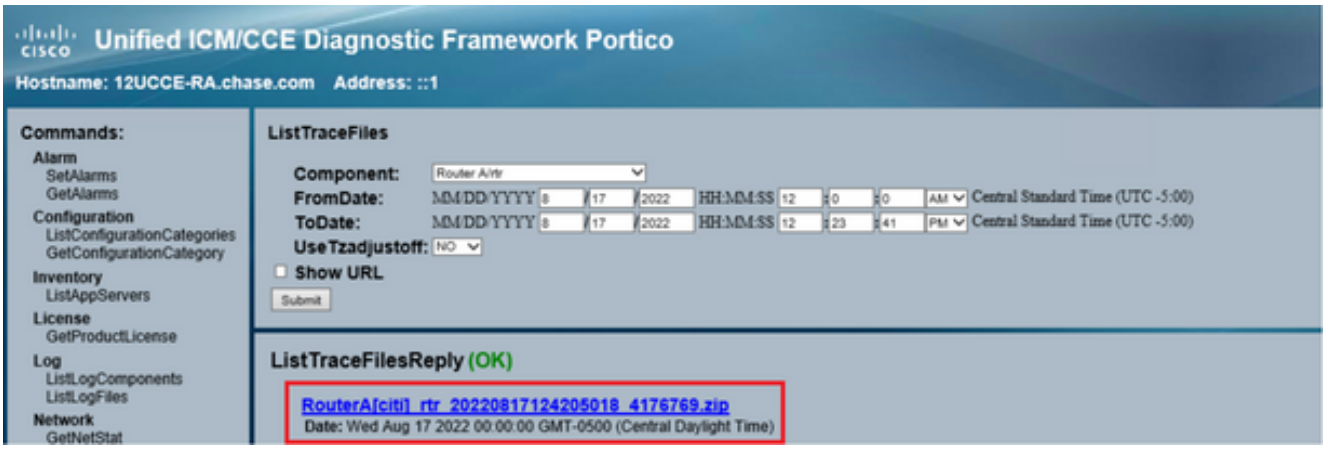
ListTraceFile.



2. En la ventana **ListTraceFile**, seleccione **Component**, **FromDate** y **ToDate**. Marque la **casilla Show URL** y haga clic en **Submit**.



3. Cuando finalice la solicitud, verá el mensaje OK con el enlace del archivo de registro ZIP.



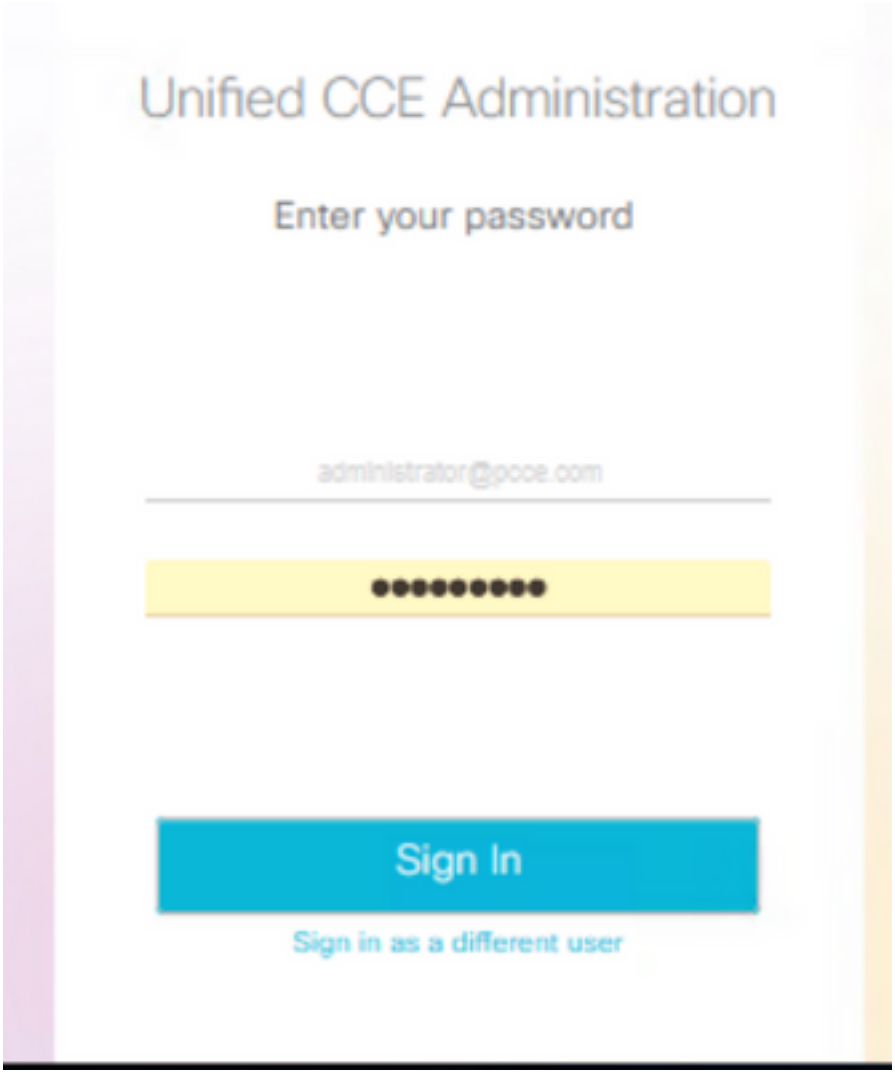
4. Haga clic en el enlace del archivo ZIP y save el archivo en la ubicación que elija.

Establecer registros de seguimiento y recopilación de PCCE

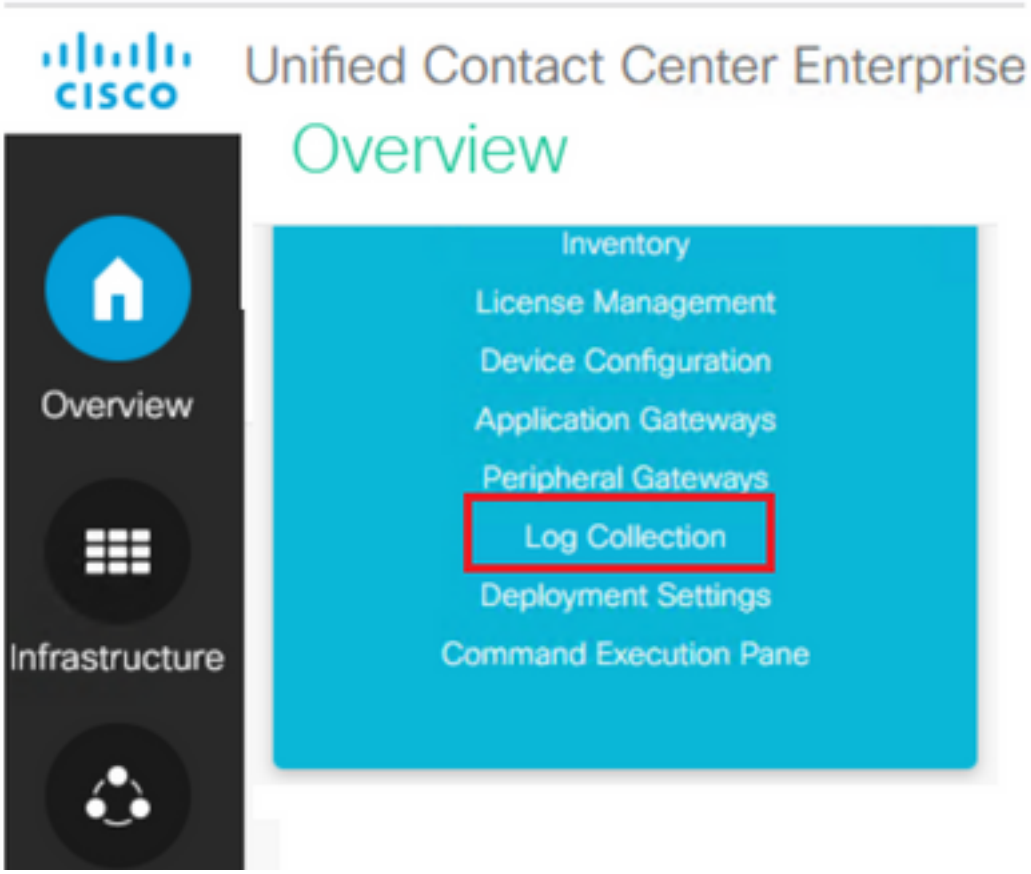
PCCE tiene su propia herramienta para configurar los niveles de seguimiento. No es aplicable al entorno UCCE, donde Diagnostic Framework Portico o la CLI del sistema son las formas preferidas de habilitar y recopilar registros.

1. Desde el servidor de PCCE AW, abra la herramienta Unified CCE Web Administration e

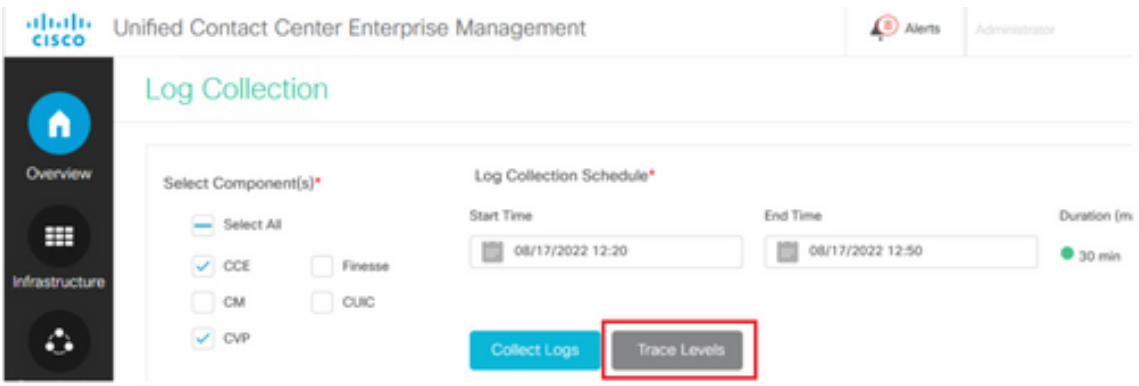
inicie sesión en la cuenta Administrador.



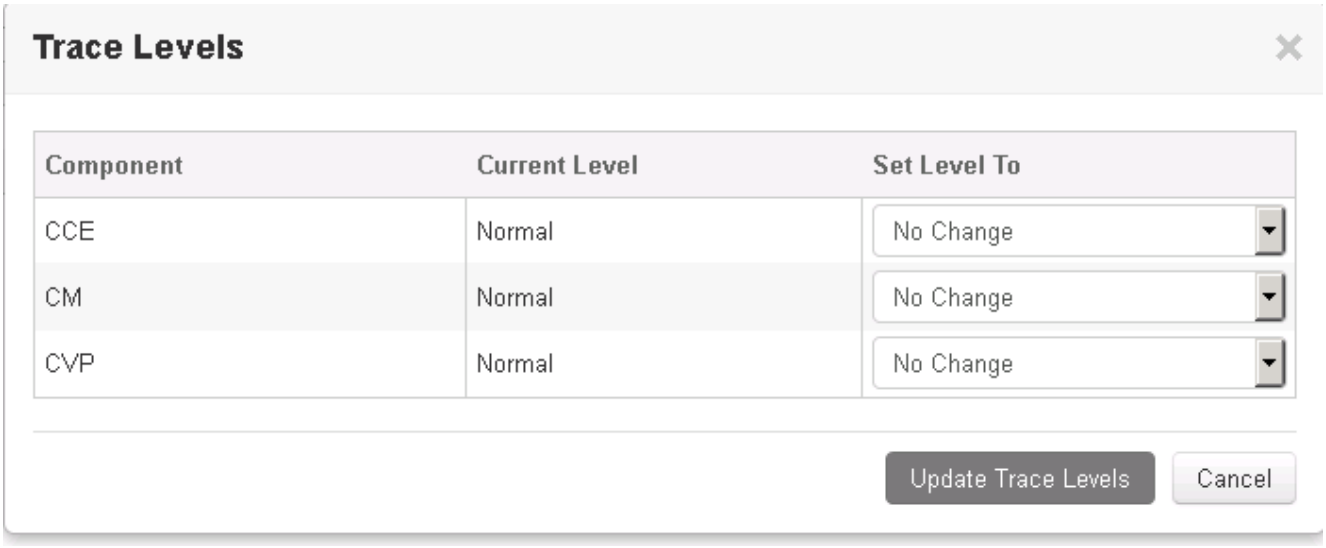
2. Navegue hasta **Descripción general->Configuración de infraestructura->Recopilación de registro** para abrir la página Recopilación de registro.



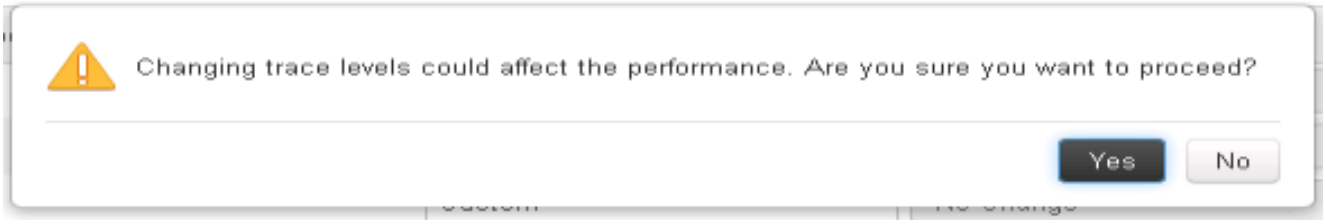
3. En la página Recopilación de registros, haga clic en **Niveles de seguimiento** que abre el cuadro de diálogo **Niveles de seguimiento**.



4. Establezca el Nivel de seguimiento en **Detallado** en CCE y déjelo como **Sin cambios** para CM y CVP, luego haga clic en **Actualizar niveles de seguimiento.**



5. Haga clic en **Yes** para aceptar la Advertencia.



6. Una vez reproducido el problema, abra **Unified CCE Administration** y vuelva a **System > Recopilación de registros.**
7. Seleccione **CCE** y **CVP** en el panel Componentes.
8. Seleccione el tiempo de recopilación de registros adecuado (el valor predeterminado es los últimos 30 minutos).
9. Haga clic en **Collect Logs** y en **Yes** para ver la advertencia. Se inicia la recopilación de registros. Espere unos minutos antes de que termine.

10. Una vez finalizado, haga clic en el botón **Download** en la columna **Actions** para descargar un archivo comprimido con todos los registros en él. Save el archivo **zip** en cualquier ubicación que encuentre apropiada.

Establecer seguimiento y recopilar registros de CUIC/Live Data/IDS

Descargar registros con SSH

1. Inicie sesión en la línea de comandos (CLI) SSH de CUIC, LD e IDS.

2. Ejecute el comando para recopilar registros relacionados con CUIC.

file get activelog /cuic/logs/cuic/*.* recurs compress reltime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuicsrvr/*.* recurs compress reltime hours 1
file get activelog tomcat/logs/*.* recurs compress

3. Ejecute el comando para recopilar los registros relacionados con LD.

   file get activelog livedata/logs/*.*

4. Ejecute el comando para recopilar los registros relacionados con IdS.

   file get activelog ids/log/*.* recurs compress reltime days 1

5. Estos registros se almacenan en la ruta del servidor SFTP: <IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz , donde nnn es timestamp en formato largo.

Descargar registros con RTMT

1. Descargue RTMT de la página OAMP. Inicie sesión en https://<HOST ADDRESS>/oamp, donde HOST ADDRESS es la dirección IP del servidor.

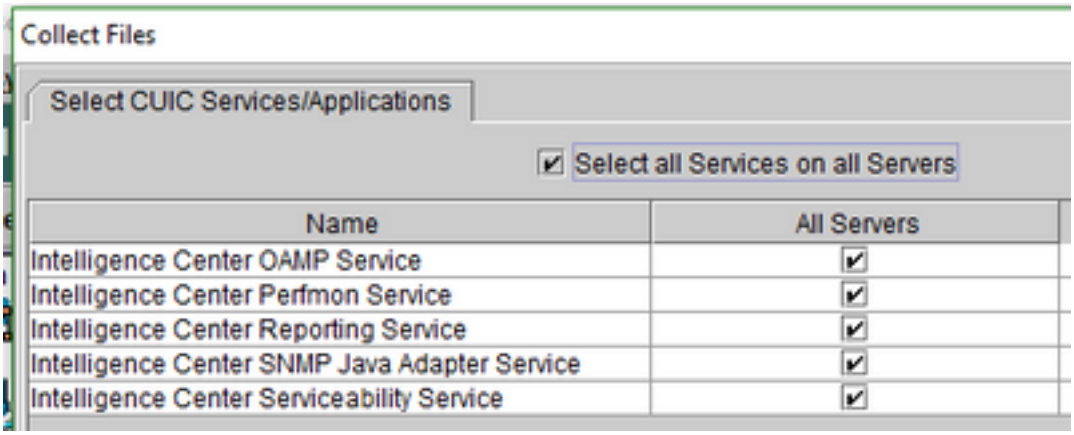
2. Navegue hasta **Herramientas > Descarga del complemento RTMT.** Descargue e instale el complemento.

3. Inicie RTMT e inicie sesión en el servidor con credenciales de administrador.

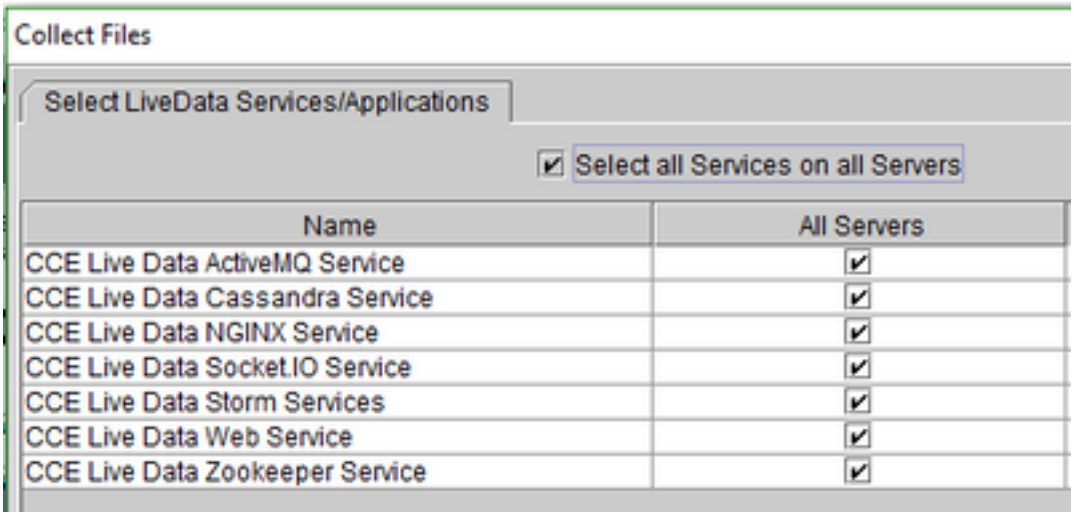
4. Haga doble clic en **Trace and Log Central** y luego haga doble clic en **Collect Files**.

5. Puede ver estas fichas para los servicios específicos. Debe seleccionar todos los servicios/servidores para CUIC, LD e IDS.

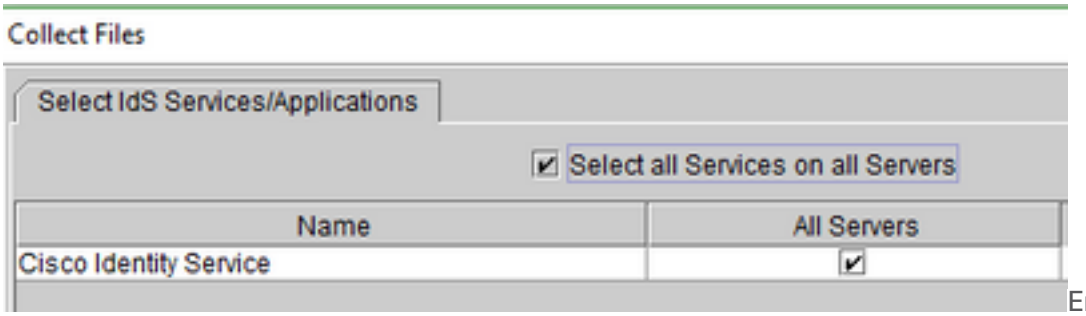
   Para CUIC:



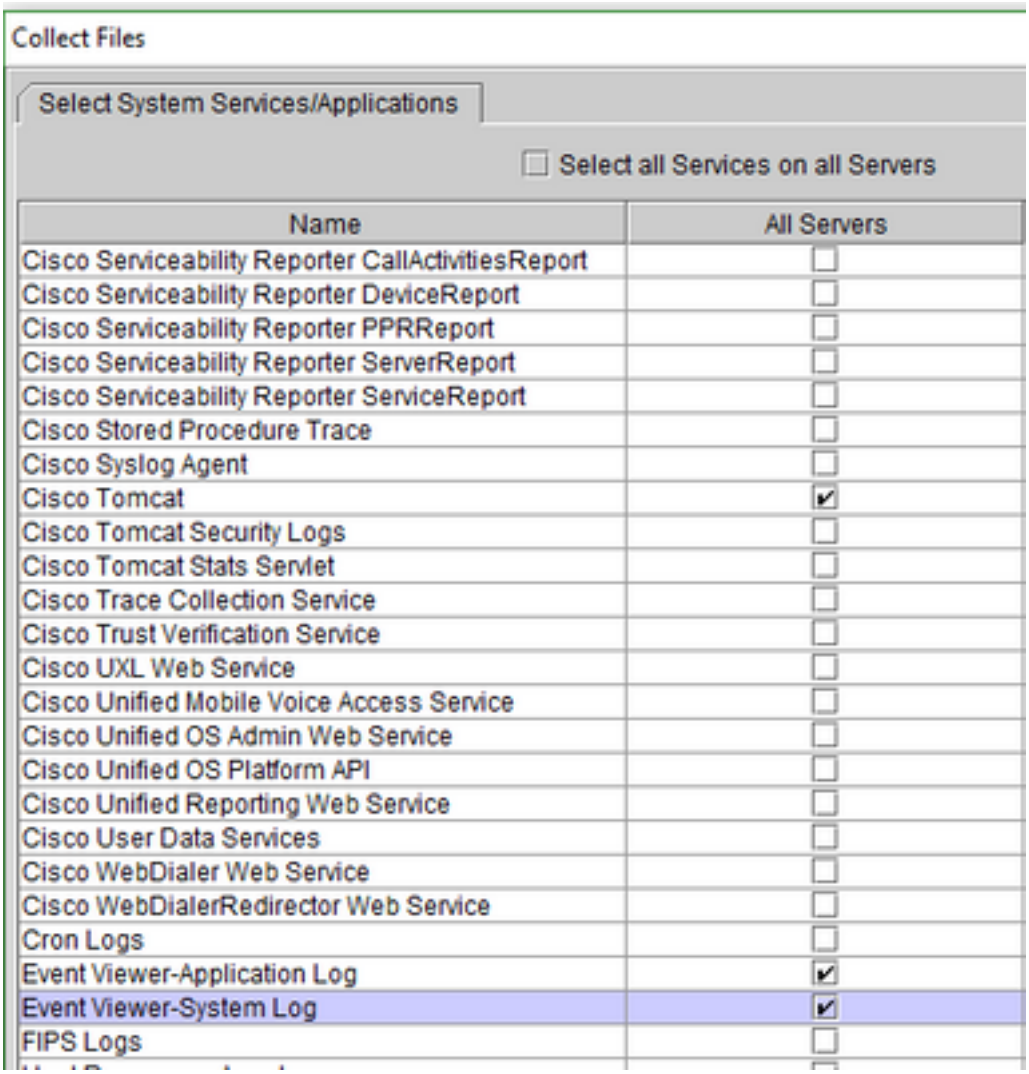
   Para LD:



Para IDS:

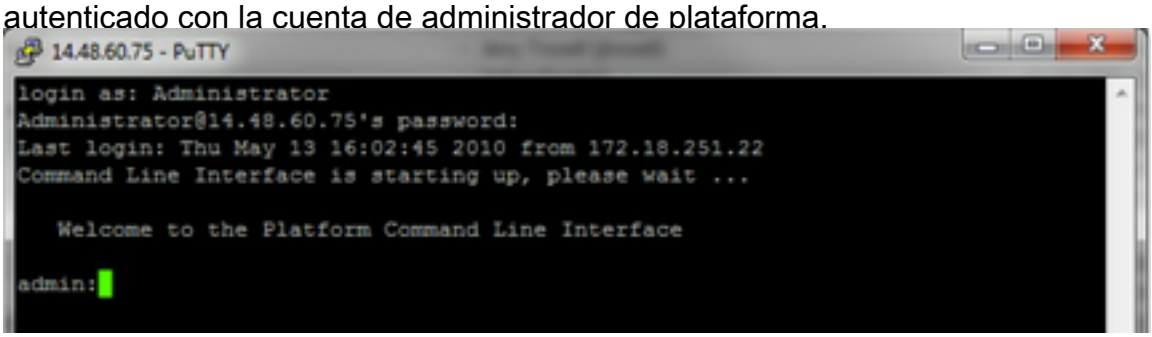


En el caso de los servicios de plataforma, suele ser recomendable seleccionar los registros de Tomcat y del visor de eventos:



6. Seleccione la **fecha y hora** junto con la carpeta de destino para save los registros.

Captura de paquetes en VoS (Finesse, CUIC, VB)

1. Iniciar la captura Para iniciar la captura, establezca una sesión SSH en el servidor VOS autenticado con la cuenta de administrador de plataforma.
2. 

1 bis. Sintaxis del comando

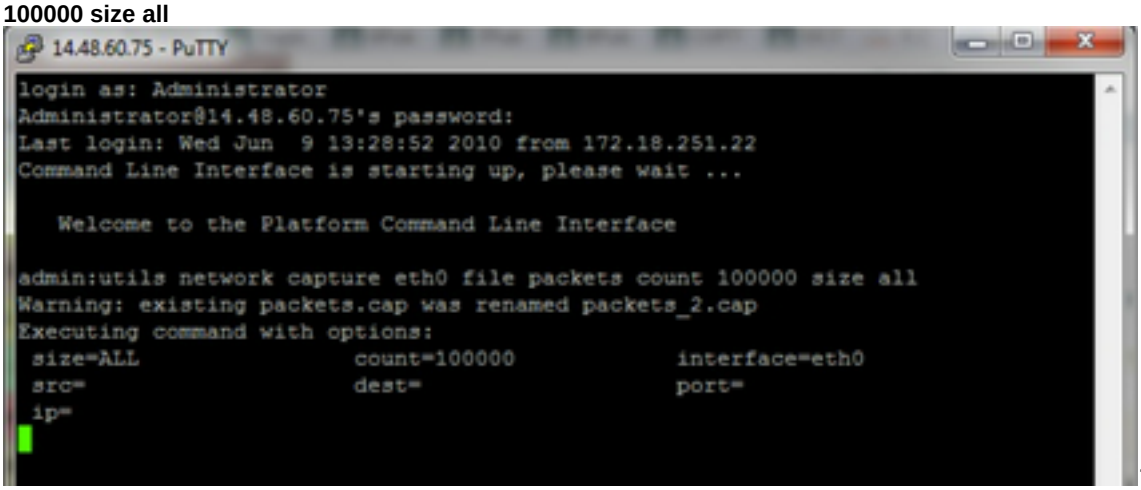
El comando es el siguiente **utils network capture**y la sintaxis es la siguiente:

```
Syntax:
utils network capture [options]
options  optional
page,numeric,file fname,count num,size bytes,src addr,dest addr,port
```

```
num,host protocol addr
options are:
page
- pause output
numeric               - show hosts as dotted IP
addresses
file fname            - output the information to a file

Note: The file is saved in platform/cli/fname.cap

fname should not contain the "." character
count num             - a
count of the number of packets to capture
   Note: The maximum count
for the screen is 1000, for a file is 100000
size bytes            -
the number of bytes of the packet to capture
   Note: The maximum
number of bytes for the screen is 128
         For a file it can be
any number or ALL
src addr              - the source address of the
packet as a host name or IPV4 address
dest addr             - the
destination address of the packet as a host name or IPV4 address
port
num              - the port number of the packet (either src or dest)
host
protocol addr    - the protocol should be one of the following:
ip/arp/rarp/all. The host address of the packet as a host name or IPV4
address. This option  will display all packets to and from that address.

Note: If "host" is provided, do not provide "src" or "dest"
```

1 ter. Capturar todo el tráfico

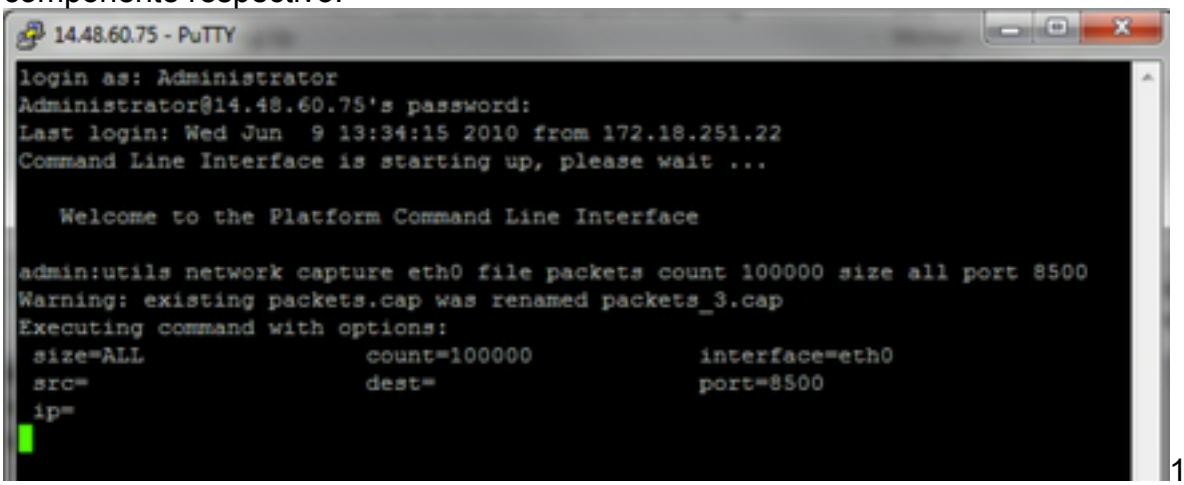
Para una captura típica, uno puede recopilar TODOS los paquetes de TODOS los tamaños desde y hacia TODAS las direcciones en un archivo de captura llamado **packets.cap**. Para ello, simplemente ejecute en la CLI de administración **utils network capture eth0 file packets count 100000 size all**



1 quáter. Captura basada en el número de puerto

Para resolver un problema de comunicación con el Administrador de clústeres, puede ser conveniente utilizar la opción de puerto para capturar en función de un puerto específico (8500).

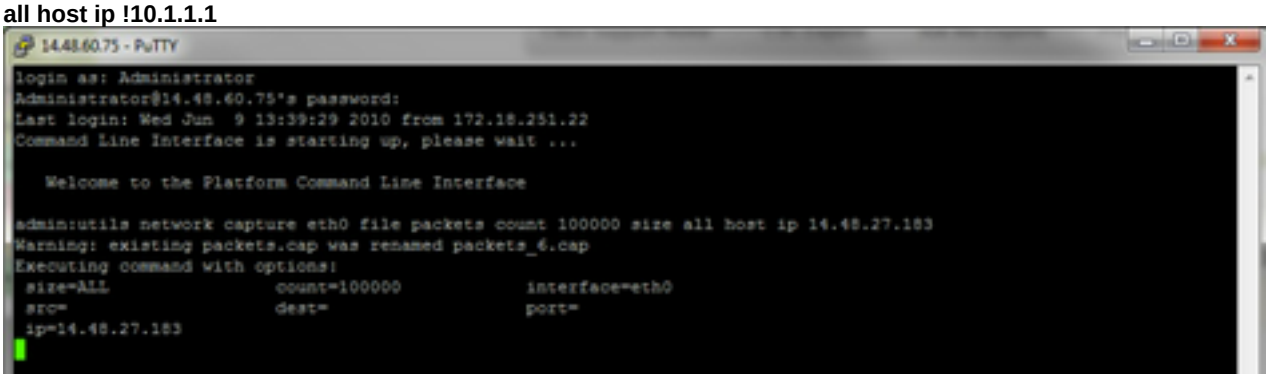
Para obtener más información sobre qué servicios requieren comunicaciones en cada puerto, consulte la Guía de uso de puertos TCP y UDP para obtener la versión aplicable del componente respectivo.



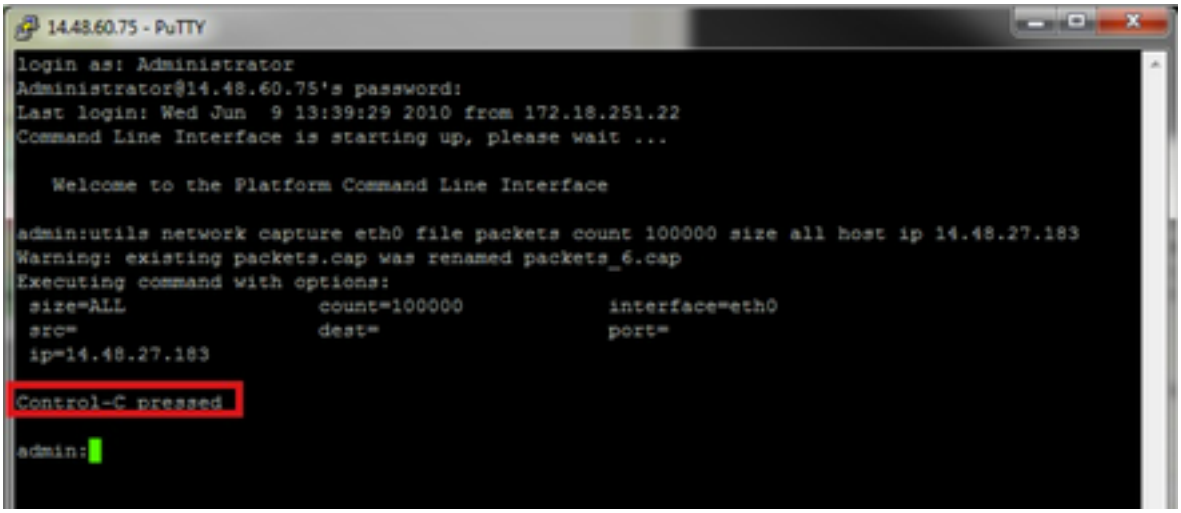
1d. Captura basada en host

Para solucionar un problema con VOS y un host determinado, puede ser necesario utilizar la opción 'host' para filtrar el tráfico hacia y desde un host determinado.

También puede ser necesario excluir un host en particular, en este caso utilice un "!" delante de la dirección IP. Un ejemplo de esto sería **utils network capture eth0 file packets count 100000 size all host ip !10.1.1.1**

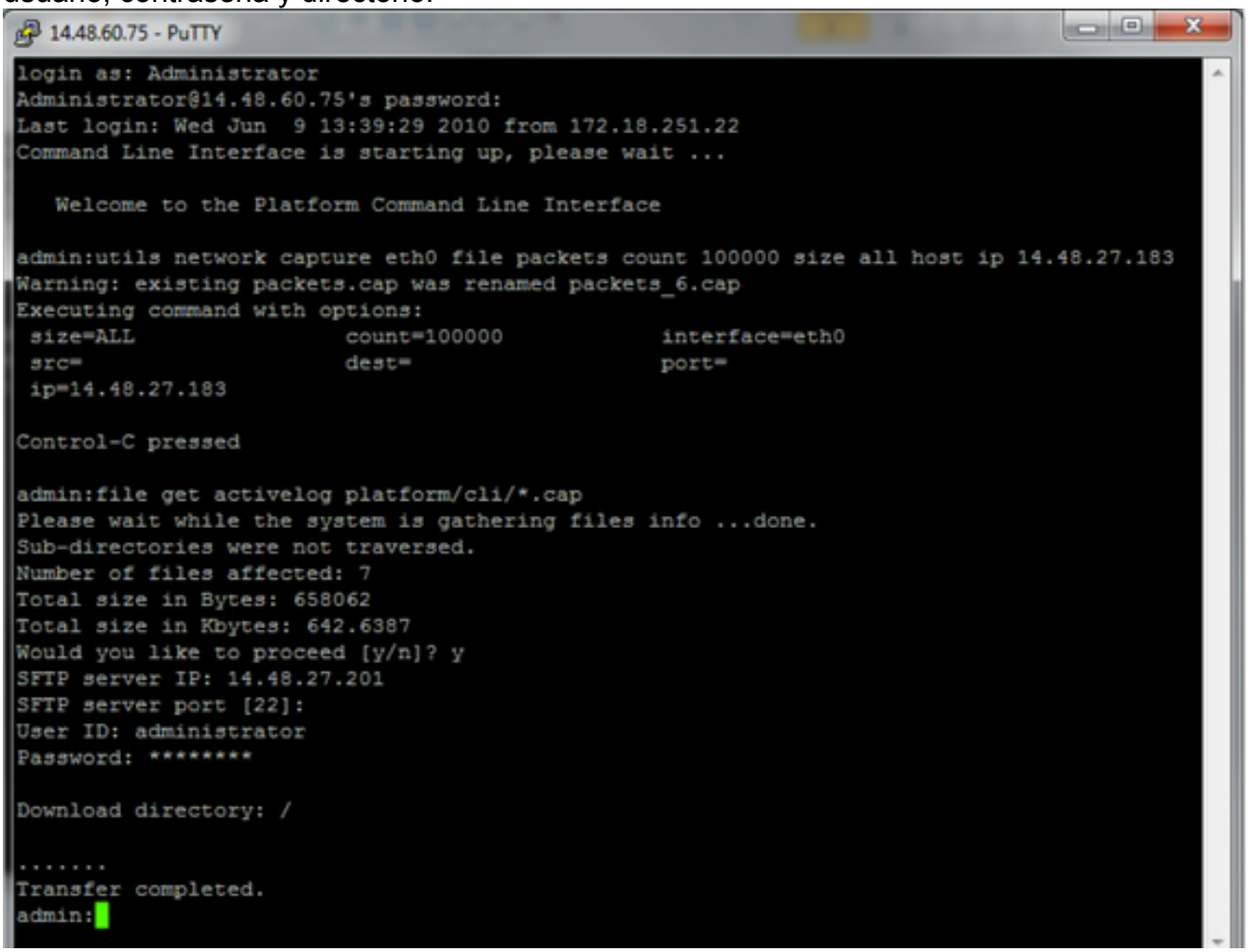


3. Reproduzca el síntoma del problema Mientras se inicia la captura, se reproduce el síntoma o condición del problema de modo que se incluyan los paquetes necesarios en la captura. Si el problema es intermitente, puede ser necesario ejecutar la captura durante un período prolongado. Si la captura finaliza, es porque el búfer está lleno, reinicie la captura y la captura anterior cambiará de nombre automáticamente para que no se pierda la captura anterior. Si se necesita una captura durante un período de tiempo prolongado, utilice una sesión de supervisión en un switch para realizar la captura en el nivel de red.
4. Detener la captura Para detener la captura, mantenga presionada la tecla **Control** y presione **C** en el teclado. Esto hace que el proceso de captura finalice y no se agreguen paquetes nuevos al volcado de captura.
5.



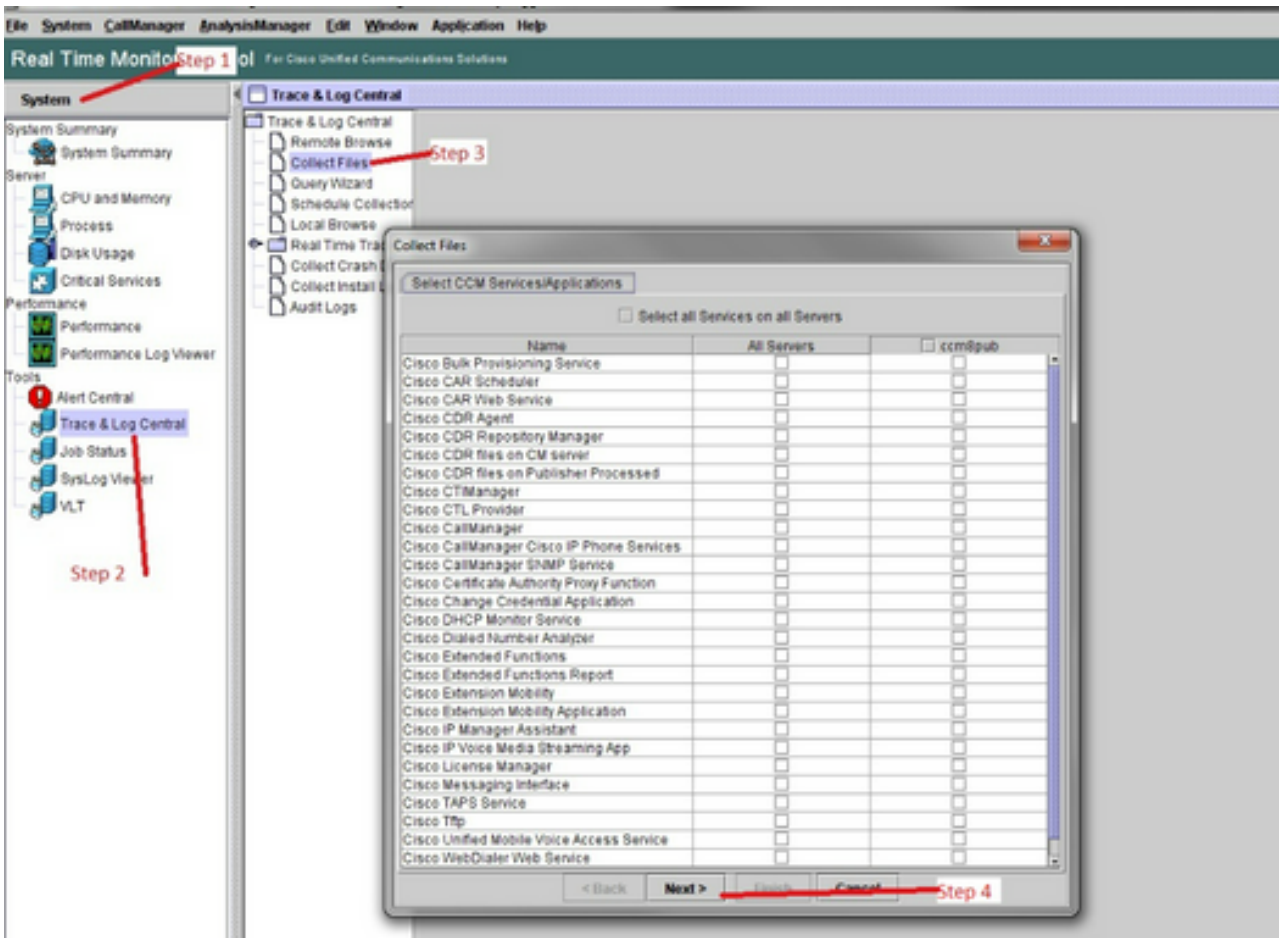
Una vez finalizado, se almacena un archivo de captura en el servidor en la ubicación 'activelog platform/cli/'

6. Recopile la captura del servidor
   Los archivos de captura se almacenan en la ubicación "activelog platform/cli/" del servidor. Puede transferir los archivos a través de CLI a un servidor SFTP o al equipo local con RTMT. 4 bis. Transferir el archivo de captura a través de CLI a un servidor SFTP
   Use el comando **file get activelog platform/cli/packets.cap** para recopilar el archivo packets.cap en el servidor SFTP.
   Como alternativa, para recopilar todos los archivos .cap almacenados en el servidor, utilice 'file get activelog platform/cli/*.cap
   Por último, introduzca la información de IP/FQDN del servidor SFTP, puerto, nombre de usuario, contraseña y directorio:

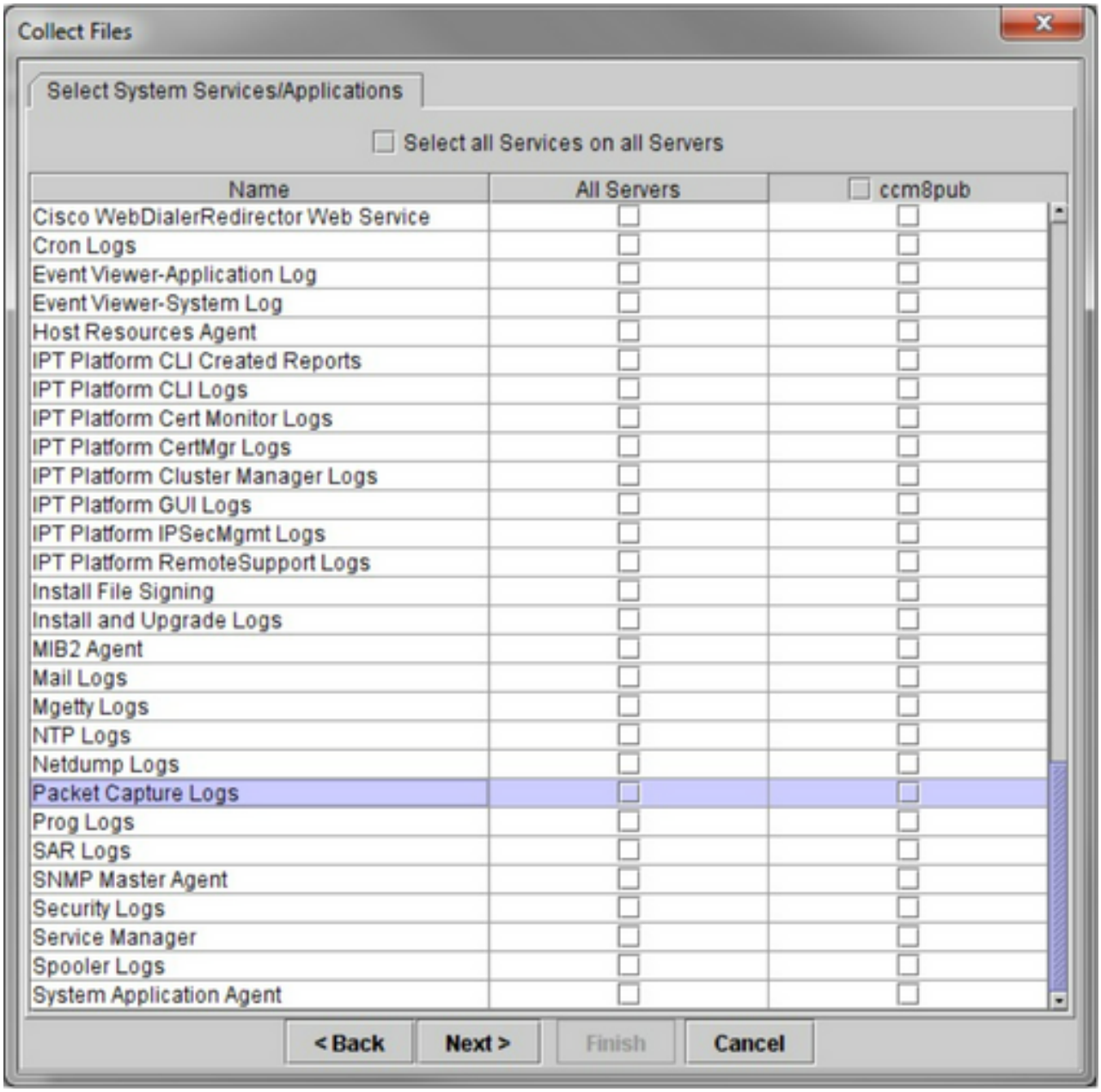


La CLI indica que la transferencia de archivos al servidor SFTP se ha realizado correctamente o no.

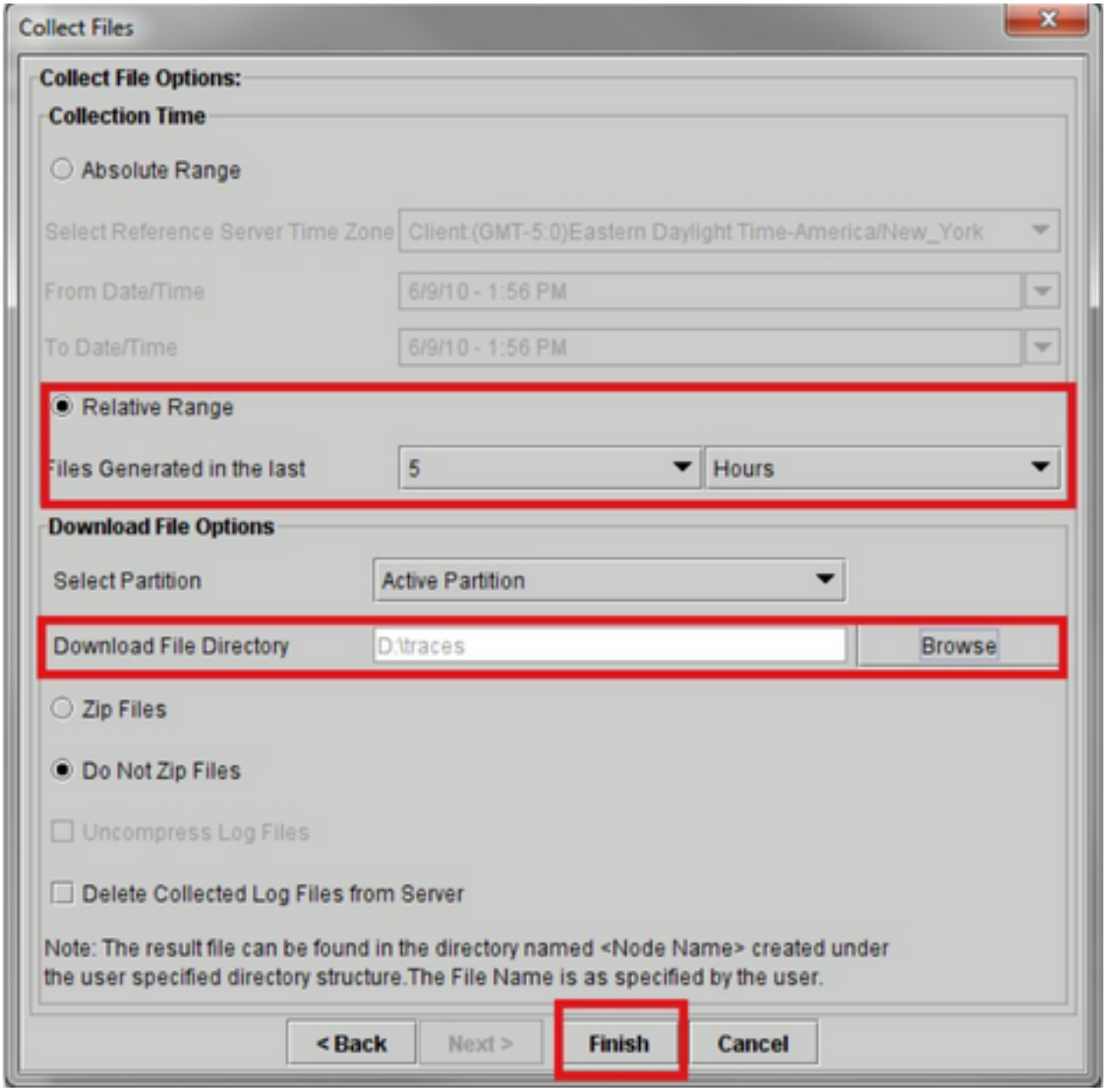
4 ter. Utilice RTMT para transferir un archivo de captura a un equipo local.
Inicie la RTMT. Si no está instalado en el equipo local, instale la versión adecuada desde la página de administración de VOS y vaya al menú **Applications->Plugins**.
Haga clic en **System**, luego en **Trace & Log Central**, luego haga doble clic en **Collect Files.**
Haga clic en **Next** en el primer menú.



En el segundo menú, seleccione la casilla de verificación **Registros de captura de paquetes** en el servidor en el que se realizó la captura y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.



En la pantalla final, elija un rango de tiempo en el que se realizó la captura y un directorio de descarga en el equipo local.



RTMT cierra esta ventana y procede a recopilar el archivo y almacenarlo en el equipo local en la ubicación especificada.

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).