

Cómo recopilar registros para CER

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Habilitar Depuraciones de Seguimiento y Paquetes de Seguimiento](#)

[Reproducción del problema y toma de notas](#)

[Recopilación de registros solicitados](#)

[Adjuntar los paquetes de registro a su solicitud de servicio](#)

[Summary](#)

Introducción

Este documento describe el proceso de recopilación de registros para Cisco Emergency Responder (CER). Una situación común se utiliza como ilustración.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Página web de Cisco ER Administration
- Página web de Cisco ER Serviceability

Componentes Utilizados

Este documento se centra en Cisco Emergency Responder, versión 7.1 y posterior.

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Antecedentes

Si trabaja con un ingeniero del TAC en un problema de RCE, es probable que en algún momento le soliciten registros de RCE, posiblemente además de rastros de CUCM.

Para obtener información sobre la recopilación de trazas en Cisco Unified Communications

Manager (CUCM), vea [Cómo recopilar rastros para CUCM 9.x, 10.x y 11.x](#).

En esta situación, está solucionando un problema con las fallas de devolución de llamada de Public Safety Answering Point (PSAP). El ingeniero del TAC le ha pedido que recopile los registros detallados del servidor CER, de la interfaz de programación de aplicaciones de telefonía Java (JTAPI) y del visor de eventos del editor de CER durante una llamada de prueba de la red telefónica pública conmutada (PSTN) a un número de identificación de ubicación de emergencia (ELIN).

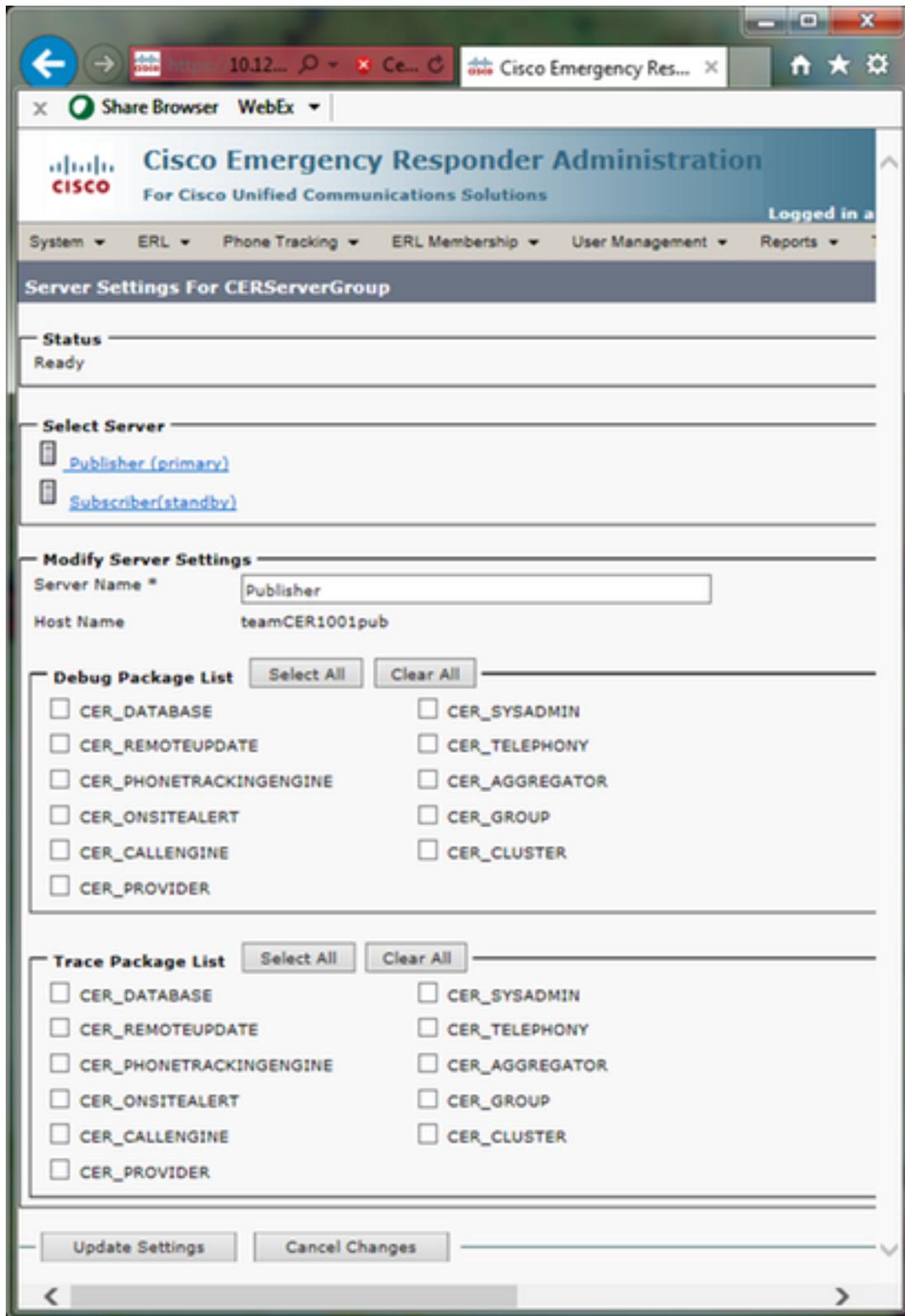
Para completar esta tarea, debe:

- Habilite los debugs de seguimiento y los paquetes de seguimiento.
- Reproducción del problema y toma de notas.
- Recopile los registros solicitados.
- Adjunte los paquetes de registro a su solicitud de servicio.

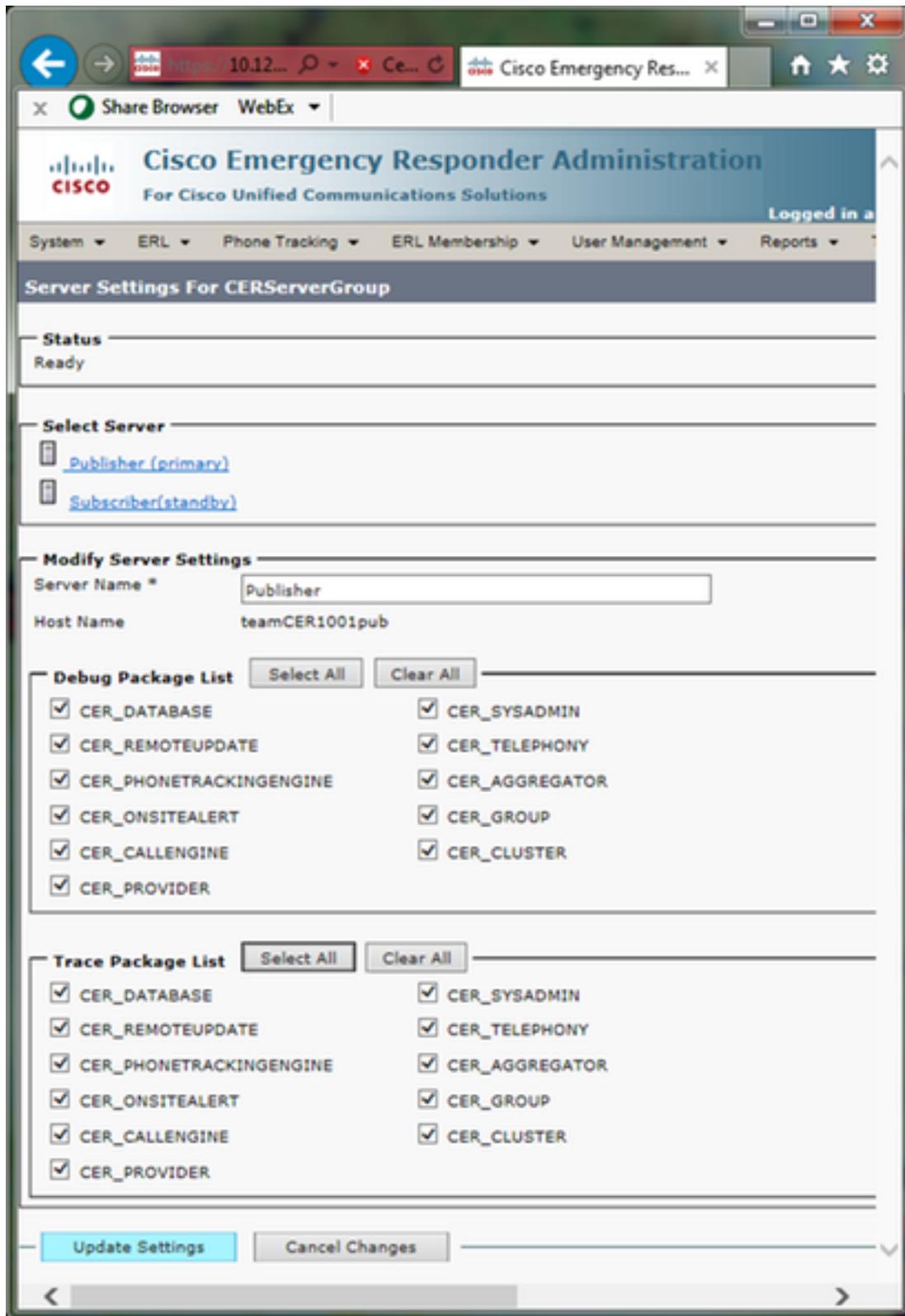
Habilitar Depuraciones de Seguimiento y Paquetes de Seguimiento

El seguimiento y la depuración detallados no están habilitados de forma predeterminada en CER. El TAC ha solicitado registros detallados para la resolución de problemas. Por lo tanto, antes de reproducir el problema, habilite seguimientos y depuraciones detallados:

1. Inicie sesión en la página web de administración de Cisco ER, ya sea como administrador de la aplicación o como usuario con permisos de función de administrador del sistema de Emergency Responder.
2. Navegue **System > Server Settings**. CER Publisher está seleccionado de forma predeterminada.



3. En la sección Lista de paquetes de depuración, haga clic en **Seleccionar todo**.
4. En la sección Lista de paquetes de seguimiento, haga clic en **Seleccionar todo**.
5. Haga clic en **Update Settings**, como se muestra en la imagen:



6. Si el TAC también hubiera solicitado registros detallados del Suscriptor CER, seleccionaría **Suscriptor(en espera)** en la sección Seleccionar servidor y luego repetiría los pasos 3-5. Inhabilitar el seguimiento detallado y la depuración después de la reproducción del problema, deseleccionando todos los paquetes de depuración y seguimiento, es opcional. Existen escenarios de resolución de problemas, como la resolución de problemas de seguimiento intermitentes del teléfono, en los que es posible que deba dejar el seguimiento detallado y la depuración durante un largo período de tiempo.

Reproducción del problema y toma de notas

En nuestra situación, realizaría una llamada entrante de la PSTN a un número de identificación de ubicación de emergencia (ELIN) para generar una falla. El TAC necesita los detalles de la llamada para poder proporcionar un análisis. En cualquier escenario de solución de problemas, es importante proporcionar detalles. La información incorrecta o faltante puede dificultar la investigación.

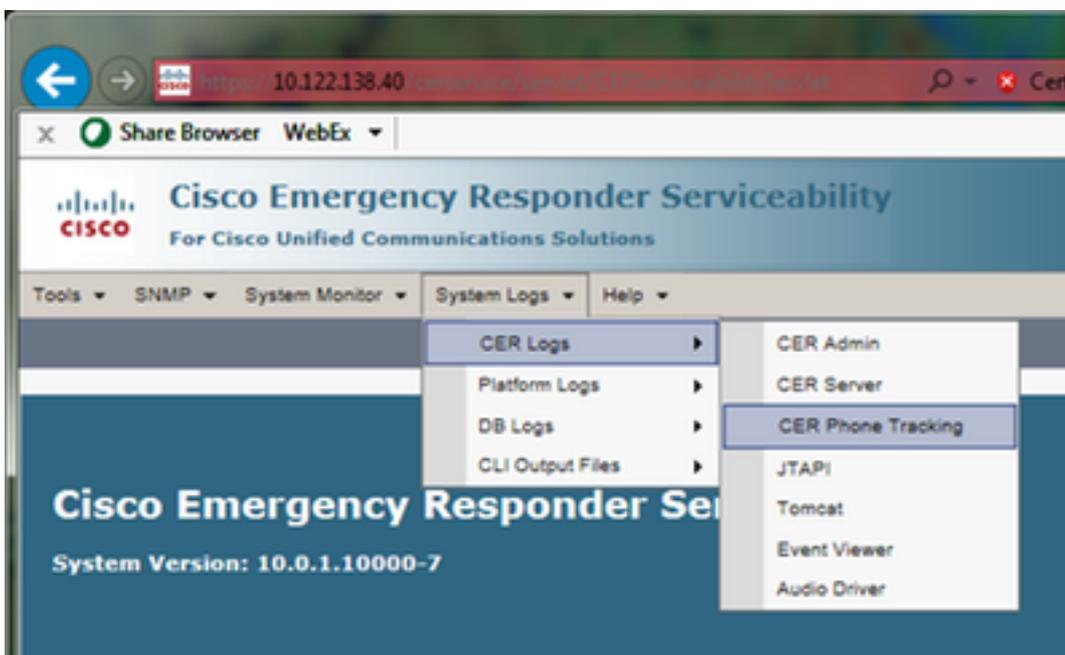
Para cada llamada de prueba, registre esta información para el TAC:

- Número de teléfono de la persona que llama
- Parte llamada ELIN
- Hora de inicio de la llamada
- Hora de finalización de la llamada
- Resultado de llamada, éxito o fallo.

Notifique estos datos al ingeniero del TAC, ya sea por teléfono, por correo electrónico o a través de la herramienta Cargador de archivos de casos.

Recopilación de registros solicitados

A diferencia de otros productos de Cisco Unified Communications, no utiliza la herramienta de supervisión en tiempo real para recopilar archivos de registro. En CER, los archivos de registro se pueden descargar de la página web de Cisco ER Serviceability, en Registros del sistema. Los registros más frecuentemente necesarios para la solución de problemas de la aplicación CER se encuentran en el menú **Registros del sistema > Registros CER**.



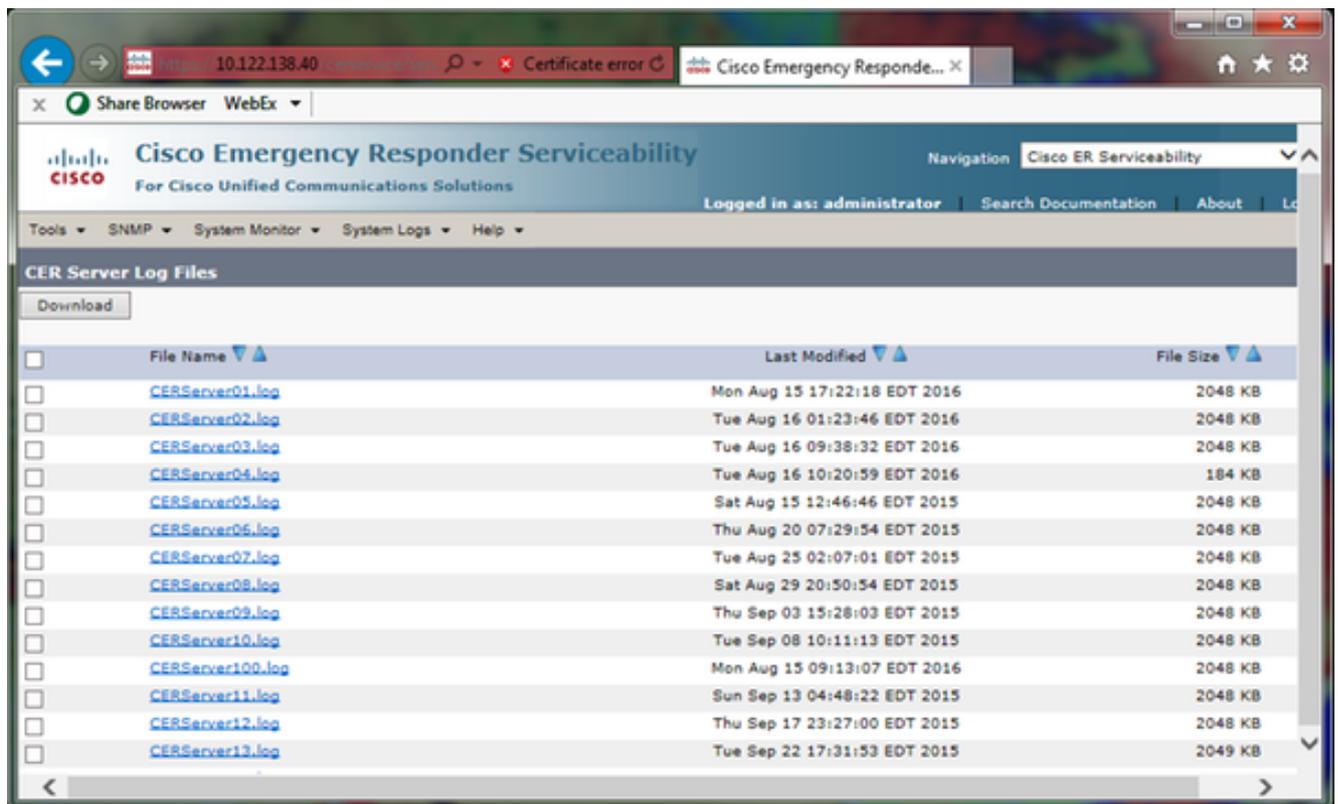
En función de su situación exacta de solución de problemas, el TAC puede solicitar diferentes conjuntos de registros. Para un problema de seguimiento de switch, pueden solicitar los registros de servidor CER, Rastreo de teléfono CER y Visor de eventos. Para un problema de falla de respaldo, pueden solicitar los registros DRS desde **Registros del sistema > Registros de plataforma**. Para obtener más información sobre los registros del sistema disponibles, consulte la sección [Menú Registros del sistema](#) de la Guía de administración de CER.

La página web de Serviciabilidad de Cisco ER en CER Publisher le proporciona acceso sólo a los archivos de registro del editor. Los archivos de registro para el Suscriptor CER se obtienen por

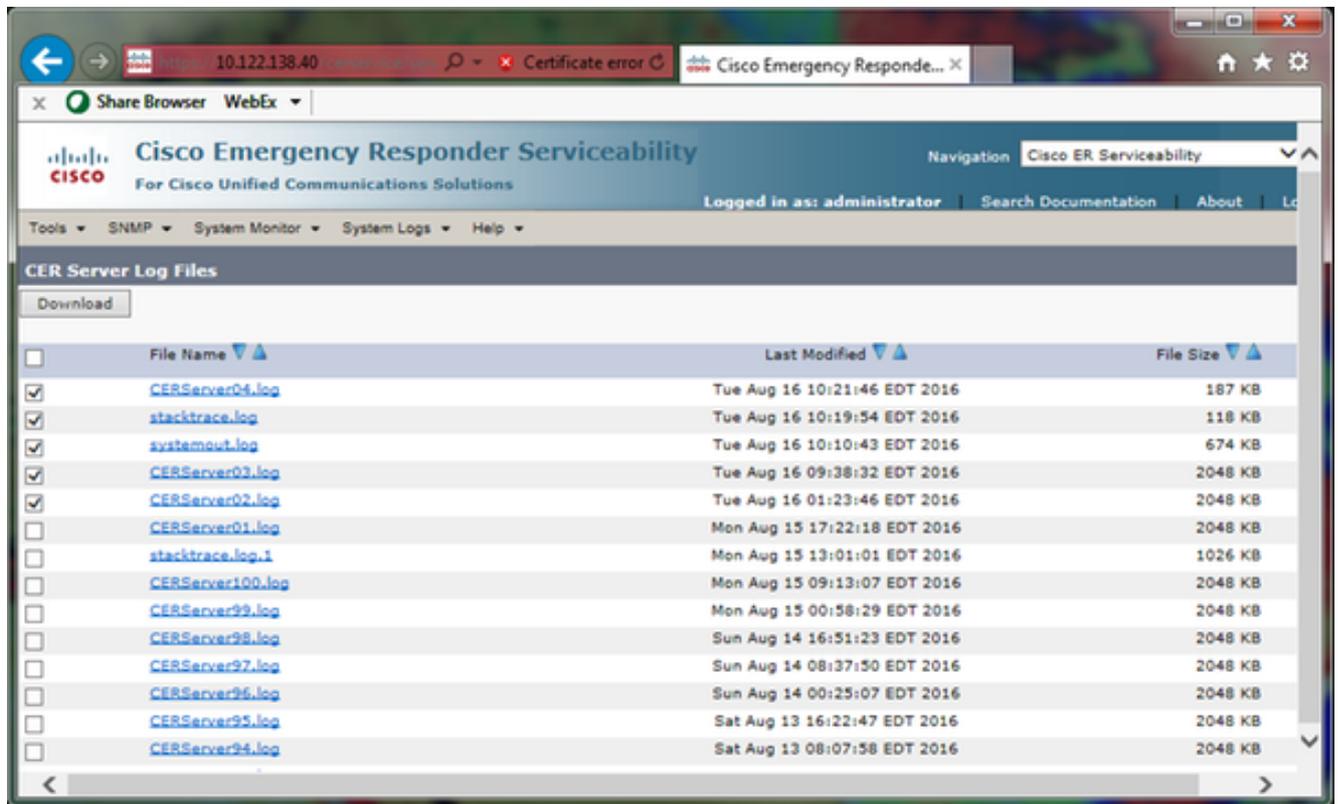
separado, iniciando sesión en la página web Cisco ER Serviceability en el Suscriptor CER propiamente dicho.

Para nuestra situación, el TAC ha solicitado registros detallados del servidor CER, de JTAPI y del visor de eventos del editor CER únicamente.

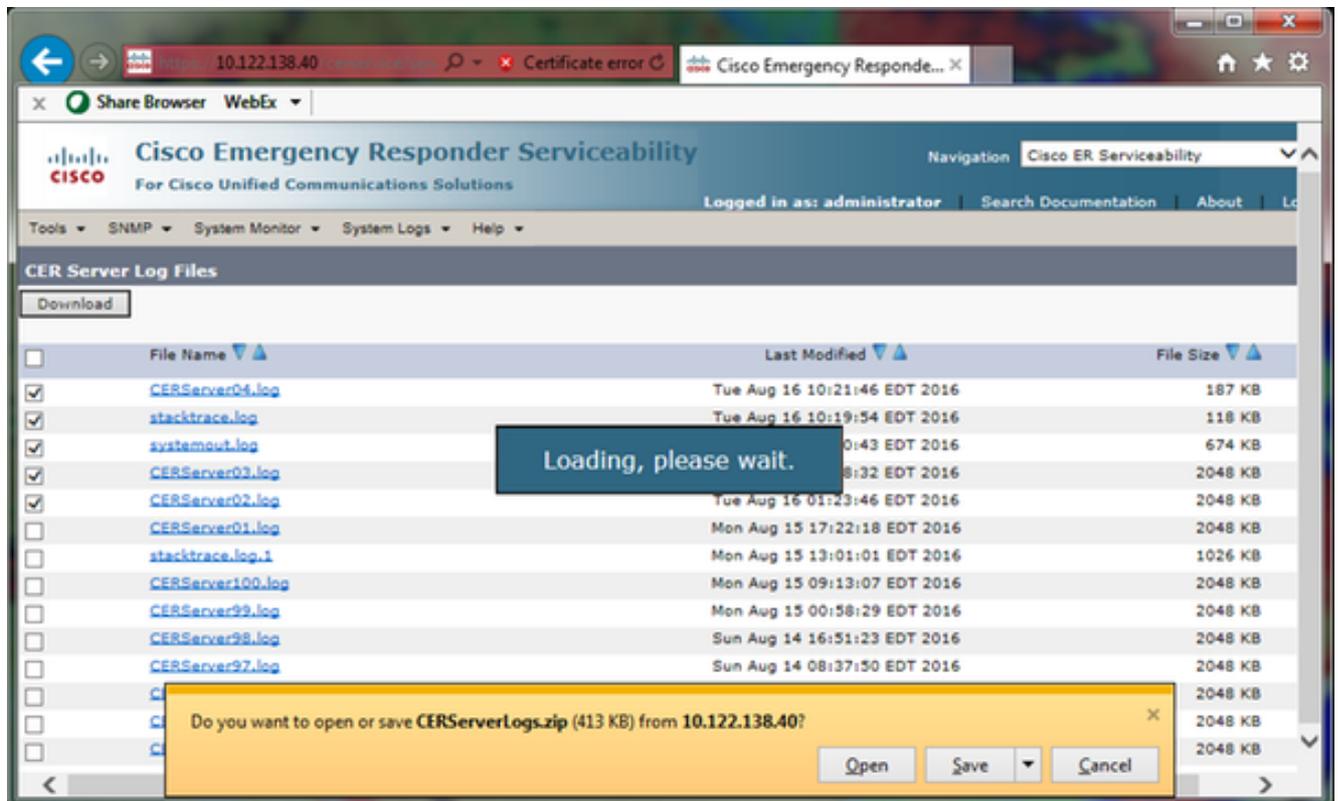
1. Inicie sesión en la página web de Serviciabilidad de Cisco ER en CER Publisher, ya sea como administrador de la aplicación o como usuario con al menos permisos de Serviciabilidad de Emergency Responder.
2. Seleccione **Registros del sistema > Registros CER > Servidor CER**.
3. Se abre la página Archivos de registro del servidor CER.



4. Haga clic en la flecha hacia abajo del encabezado de la columna Última modificación. A continuación, los archivos de registro se ordenan por fecha, en orden descendente.
5. Busque los archivos de registro que cubren el intervalo de tiempo de la llamada de prueba y haga clic en las casillas de verificación situadas a la derecha de cada uno de los nombres de archivo. Ser generoso: es mejor incluir demasiados archivos que muy pocos.



6. Haga clic en **Descarga**. CER empaqueta los archivos seleccionados como un único archivo de CERServerLogs.zip para que el explorador los descargue. Guardar en un nuevo directorio para mantener los archivos organizados.

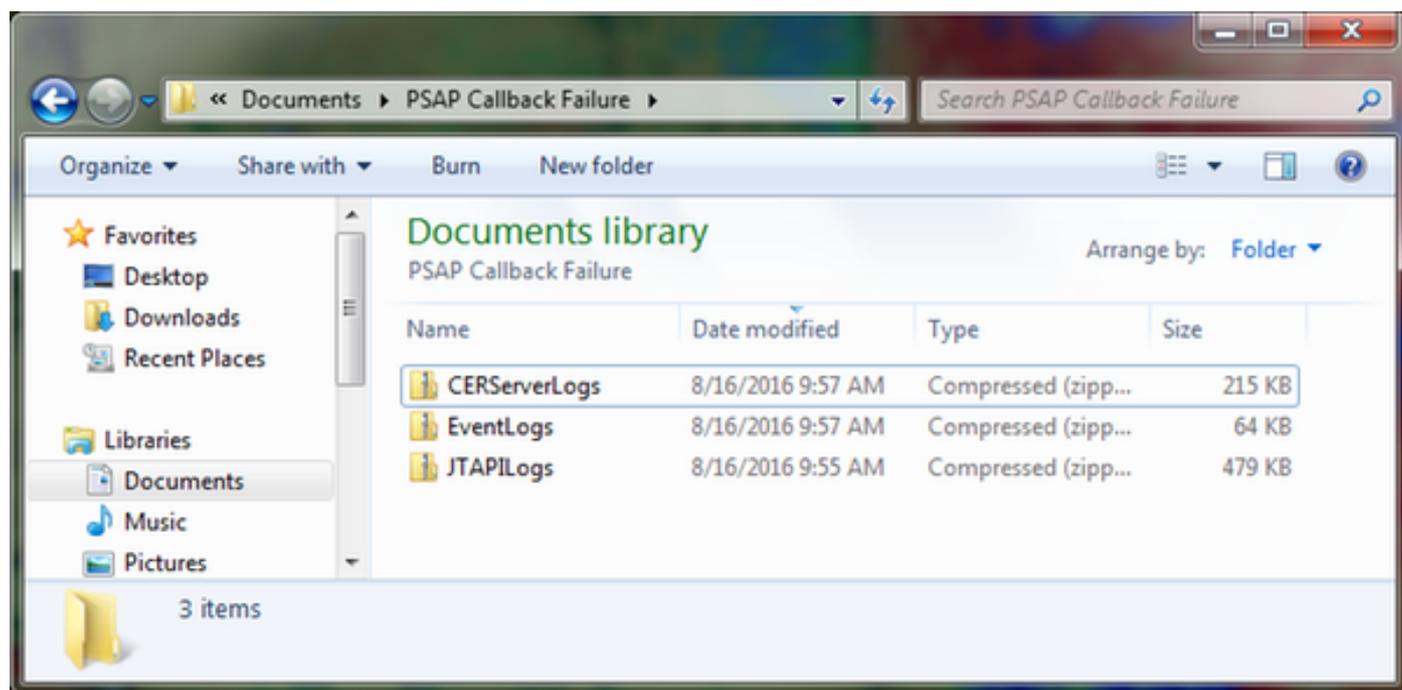


7. Seleccione **Registros del sistema > Registros CER > JTAPI** y repita los pasos 4-6 para descargar un archivo JTAPILogs.zip.

8. Seleccione **Registros del sistema > Registros CER > Visor de eventos** y repita los pasos 4 a

6 para descargar un archivo **EventLogs.zip**.

La colección de archivos está completa, como se muestra en la imagen:

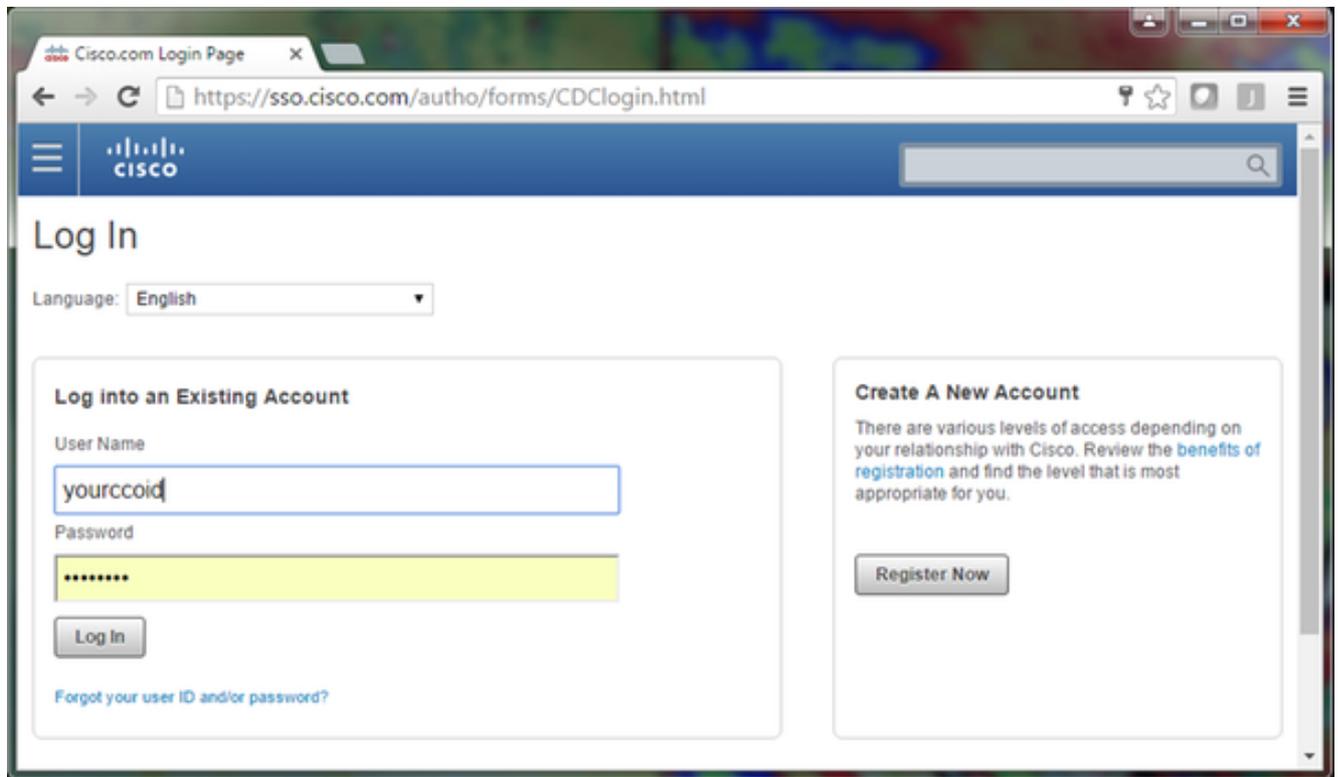


Adjuntar los paquetes de registro a su solicitud de servicio

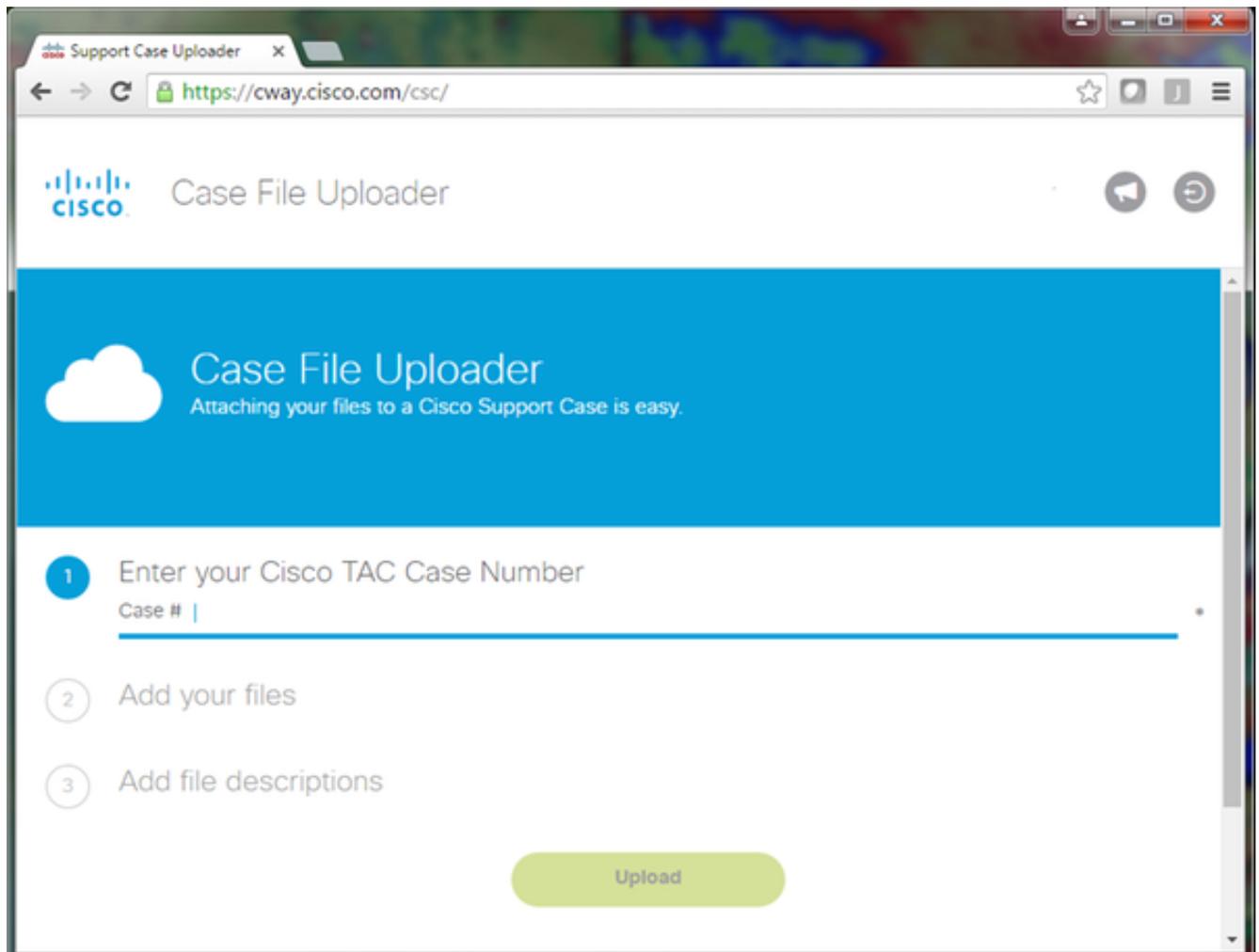
Ahora que ha descargado los paquetes de registro CER Server, JTAPI y Event Viewer, debe adjuntarlos a su solicitud de servicio.

Aunque estos archivos pueden ser lo suficientemente pequeños como para desplazarse por el correo electrónico, el uso de la herramienta Cargador de archivos de casos es más rápido y elimina conjeturas.

1. Vaya a <https://cway.cisco.com/csc>.
2. Se le redirige a una página de inicio de sesión. Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña de CCO, como se muestra en la imagen:



3. Esto le lleva a la herramienta Cargador de archivos de casos, como se muestra en la imagen:



Ingrese un número de solicitud de servicio.

Agregue sus archivos CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip y EventLogs.zip.

Agregue una única descripción de archivo para los tres archivos. Esta es una buena oportunidad para comunicar sus notas de reproducción del problema con su ingeniero del TAC, por ejemplo:

```
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
```

Haga clic en **Cargar**.

4. La herramienta Cargador de archivos de casos muestra un estado de carga. Como se muestra en la imagen, espere a que se complete la carga.

The screenshot shows the Cisco Case File Uploader interface in a web browser. The browser tab is titled "Support Case Uploader" and the address bar shows the URL "https://cway.cisco.com/csc/?requestID=". The page header includes the Cisco logo and the text "Case File Uploader". The main content area displays "Upload Status (3 of 3)" with a large green circle containing "100%" and "478.9 KB/478.9 KB" below it. Underneath, the "Upload Details" for the file "JTAPILogs.zip" are listed: Description: "PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN ...", Category: "log_values", Status: "COMPLETED", Type: "application/x-zip-compressed", Size: "478.9 KB", and Elapsed: "1.3s". Below this, there is a section for "0 Files In Progress" with an "Add More" button, and a section for "3 Files Complete". A table lists the completed files:

File Name	Progress	Elapsed (3.9s)
✓ EventLogs.zip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s
✓ CERServerLogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s
✓ JTAPILogs.zip	(478.9 KB / 478.9 KB) (100.0%)	1.3s

5. Cierre la ventana del navegador.

Por último, asegúrese de haber proporcionado a su ingeniero del TAC las notas de reproducción del problema, ya sea a través de la herramienta de carga, por correo electrónico o por teléfono.

Summary

Acaba de aprender a recopilar archivos de registro de CER para TAC. Hemos tratado la habilitación de depuraciones y seguimientos, la reproducción del problema, la recopilación de archivos de registro de la página web de Cisco ER Serviceability, la asociación eficiente de archivos a su solicitud de servicio y la comunicación de notas de reproducción de problemas con su ingeniero del TAC.