# Comment collecter les journaux pour CER

# Table des matières

Introduction Conditions préalables Exigences Composants utilisés Informations générales Activer les débogages de suivi et les packages de suivi Reproduire le problème et prendre des notes Collecter les journaux demandés Joindre les packages de journaux à votre demande de service Résumé

### Introduction

Ce document décrit le processus de collecte des journaux pour Cisco Emergency Responder (CER). Un scénario courant est utilisé à des fins d'illustration.

### Conditions préalables

#### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Page Web d'administration de Cisco ER
- La page Web Cisco ER Serviceability

#### Composants utilisés

Ce document se concentre sur Cisco Emergency Responder, version 7.1 et ultérieure.

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.

#### Informations générales

Si vous travaillez avec un ingénieur TAC sur un problème de CER, à un moment donné, il est probable qu'il vous demande des journaux de CER, éventuellement en plus des traces de CUCM.

Pour plus d'informations sur la collecte de traces dans Cisco Unified Communications Manager (CUCM), consultez <u>Comment collecter des traces pour CUCM 9.x, 10.x et 11.x.</u>

Dans ce scénario, vous dépannez un problème lié aux échecs de rappel du point de réponse de sécurité publique (PSAP). L'ingénieur du centre d'assistance technique vous a demandé de collecter les journaux détaillés du serveur CER, de l'interface JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) et de l'Observateur d'événements à partir du serveur de publication CER pendant la durée d'un appel test du réseau téléphonique public commuté (RTPC) vers un numéro d'identification de localisation d'urgence (ELIN).

Pour effectuer cette tâche, vous devez :

- Activez les débogages de suivi et les packages de suivi.
- Reproduire le problème et prendre des notes.
- · Collectez les journaux demandés.
- Joignez les packages de journaux à votre demande de service.

#### Activer les débogages de suivi et les packages de suivi

Le traçage et le débogage détaillés ne sont pas activés par défaut dans CER. Le TAC a demandé des journaux détaillés pour le dépannage. Par conséquent, avant de reproduire le problème, activez les suivis détaillés et les débogages :

- 1. Connectez-vous à la page Web d'administration de Cisco ER en tant qu'administrateur d'applications ou en tant qu'utilisateur disposant d'autorisations de rôle d'administrateur système Emergency Responder.
- 2. Accédez à System > Server Settings. Le serveur de publication CER est sélectionné par défaut.

	- 0 ×
( ) Intervention ( ) State of the second	↑ ★ ☆
X Share Browser WebEx -	
L L Cisco Emergency Desponder Administrat	tion
cisco Energency Responder Administrati	
	Logged in a
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management	<ul> <li>Reports</li> </ul>
Server Settings For CERServerGroup	
Status	
Ready	
- Select Server	
Dublisher (primary)	
Subscriber(standby)	
- Modify Server Settings	
Host Name teamCER1001pub	
Debug Package List Select All Clear All	
L	
Trace Package List Select All Clear All	
CER_DATABASE CER_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDATE	
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
CER_ONSITEALERT	
CER_CALLENGINE	
Lindate Settings Concel Changes	
update betungs Cancel Changes	~
<	>

- 3. Dans la section Liste de packages de débogage, cliquez sur Sélectionner tout.
- 4. Dans la section Liste des packages de suivi, cliquez sur Sélectionner tout.
- 5. Cliquez sur Update Settings, comme indiqué dans l'image :

_		- • ×
(←)⊙	http://10.12 🔎 = 🗴 Ce 🖒 📅 Cisco Emergency Res 🗙	<b>↑</b> ★ ☆
X 🔾 Sha	are Browser WebEx 👻	
	Cisco Emorgonou Docnondor Administrativ	
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	~ ^
-		Logged in a
System +	ERL   Phone Tracking   ERL Membership   User Management	Reports •
Server Set	tings For CERServerGroup	
— Status —		
Ready		
- Select Se	rver	
Bublish	er (orimany)	
Subsect	(ber(standby)	
- Modify Se	rver Settings	
Server Nam	Publisher	
Host Name	beamCER1001pub	
Debug P	ackage List Select All Clear All	
CER_C	DATABASE CER_SYSADMIN	
	REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY	
CER_F	PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
CER_C	ONSITEALERT CER_GROUP	
CER_C	CALLENGINE CER_CLUSTER	
	PROVIDER	
Taxa Pa	schage Liet Select All Clear All	
	DATABASE	
	REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY	
CER_F	PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
	ONSITEALERT CER_GROUP	
CER_C	CALLENGINE CER_CLUSTER	
	PROVIDER	
<u> </u>		
— Update	Settings Cancel Changes	
<		>

6. Si le TAC avait également demandé des journaux détaillés à l'abonné CER, sélectionnez Subscriber(standby) dans la section Select Server, puis répétez les étapes 3 à 5.

La désactivation du traçage détaillé et du débogage après la reproduction du problème, en désélectionnant tous les packages de débogage et de traçage, est facultative. Il existe des scénarios de dépannage, tels que le dépannage de problèmes de suivi téléphonique intermittents, dans lesquels vous devrez peut-être laisser le suivi et le débogage détaillés actifs pendant une longue période.

### Reproduire le problème et prendre des notes

Dans notre scénario, vous passeriez un appel entrant du RTPC vers un numéro d'identification de localisation d'urgence (ELIN) pour générer une défaillance. Le TAC a besoin des détails de l'appel afin de pouvoir fournir une analyse. Dans tout scénario de dépannage, il est important de fournir des détails. Des informations incorrectes ou manquantes peuvent entraver l'enquête.

Pour chaque appel de test, veuillez noter ces informations pour le TAC :

- Numéro de téléphone de l'appelant
- Appelé ELIN
- Heure de début de l'appel
- Heure de fin de l'appel
- Résultat de l'appel, succès ou échec.

Informez votre ingénieur TAC de ces détails, par téléphone, par e-mail ou via l'outil Case File Uploader.

### Collecter les journaux demandés

Contrairement à d'autres produits Cisco Unified Communications, vous n'utilisez pas l'outil de surveillance en temps réel pour collecter des fichiers journaux. Dans CER, les fichiers journaux peuvent être téléchargés à partir de la page Web Cisco ER Serviceability, sous System Logs. Les journaux les plus fréquemment nécessaires pour le dépannage des applications CER sont dans le menu System Logs > CER Logs.

	cerservice/servlet/	CERServiceal	bilityServlet 🔎 = 💈	Certi			
X 🔾 Share Browser WebEx 🔻							
Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions							
Tools • SNMP • System Monitor •	System Logs 💌	Help 👻	-				
	CER Logs	÷	CER Admin				
	Platform Log	s F	CER Server				
	DB Logs	•	CER Phone Tracking				
	CLI Output F	ies 🕨	JTAPI	-			
Cisco Emergency	Cisco Emergency Responder Sei Tomost						
System Version: 10.0.1.10000-7 Event Viewer							
			Audio Driver				

Selon votre scénario de dépannage exact, le TAC peut demander différents ensembles de journaux. Pour un problème de suivi du commutateur, ils peuvent demander les journaux du serveur CER, du suivi du téléphone CER et de l'Observateur d'événements. En cas de problème d'échec de sauvegarde, ils peuvent demander les journaux DRS à partir de Journaux système > Journaux de plate-forme. Pour plus de détails sur les journaux système disponibles, veuillez vous reporter à la section <u>Menu des journaux système</u> du Guide d'administration de CER.

La page Web Cisco ER Serviceability sur CER Publisher vous donne accès aux fichiers journaux de l'éditeur uniquement. Les fichiers journaux de l'abonné CER sont obtenus séparément, en vous connectant à la page Web de maintenance Cisco ER sur l'abonné CER lui-même.

Pour notre scénario, le TAC a demandé des journaux détaillés du serveur CER, de JTAPI et de l'Observateur d'événements au serveur de publication CER uniquement.

- 1. Connectez-vous à la page Web Cisco ER Serviceability sur le CER Publisher, soit en tant qu'administrateur d'application, soit en tant qu'utilisateur ayant au moins des autorisations de rôle de maintenance Emergency Responder.
- 2. Sélectionnez System Logs > CER Logs > CER Server.
- 3. La page CER Server Log Files s'ouvre.

(←) → 🛯	🗈 https://10.122.138.40/cerservice/sev. 🔎 = 🙁 Certificate error 🖒 🗧	🗱 Cisco Emergency Responde 🛛	n * ¤
× O Share	Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability	Naviç Logged in as: administrator	sation Cisco ER Serviceability
Tools - SNM	IP ▼ System Monitor ▼ System Logs ▼ Help ▼		
CER Server I	Log Files		
Download			
	File Name $ abla \Delta$	Last Modified 🔻 🛆	File Size 🛡 🛆
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:20:59 EDT 2016	184 KB
	CERServer05.log	Sat Aug 15 12:46:46 EDT 2015	2048 KB
	CERServer06.log	Thu Aug 20 07:29:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer07.log	Tue Aug 25 02:07:01 EDT 2015	2048 KB
	CERServer08.log	Sat Aug 29 20:50:54 EDT 2015	2048 KB
	CERServer09.log	Thu Sep 03 15:28:03 EDT 2015	2048 KB
	CERServer10.log	Tue Sep 08 10:11:13 EDT 2015	2048 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer11.log	Sun Sep 13 04:48:22 EDT 2015	2048 KB
	CERServer12.log	Thu Sep 17 23:27:00 EDT 2015	2048 KB
	CERServer13.log	Tue Sep 22 17:31:53 EDT 2015	2049 КВ 🗸
<			>

- 4. Cliquez sur la flèche vers le bas dans l'en-tête de colonne Dernière modification. Les fichiers journaux sont ensuite triés par date, dans l'ordre décroissant.
- 5. Localisez les fichiers journaux qui couvrent la période de l'appel test et cochez les cases situées à droite de chaque nom de fichier. Soyez généreux : il est préférable d'inclure trop de fichiers plutôt que trop peu.

(←)→)	🚵 https://10.122.138.40/cerrentice/sen 🔎 👻 Certificate error 🖒 🔮	Cisco Emergency Responde ×	n ★ ☆
× O Sha	e Browser WebEx 🔻		
-			
abab	Cisco Emergency Responder Serviceability	Navig	ation Cisco ER Serviceability
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	tenned in any administration	Search Decompositely and the state
Tools + SN	MP - System Monitor - System Logs - Help -	Logged in as: administrator	search Documentation About Lo
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🛡 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
2	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
	systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
	CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 13:01:01 EDT 2016	1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 00:58:29 EDT 2016	2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 16:51:23 EDT 2016	2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 08:37:50 EDT 2016	2048 KB
	CERServer96.log	Sun Aug 14 00:25:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer95.log	Sat Aug 13 16:22:47 EDT 2016	2048 KB
	CERServer94.log	Sat Aug 13 08:07:58 EDT 2016	2048 KB
<	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		>

6. Cliquez sur Download. CER regroupe les fichiers sélectionnés dans un seul fichier d'archive CERServerLogs.zip que votre navigateur peut télécharger. Enregistrez dans un nouveau répertoire pour organiser vos fichiers.

(←))	https://10.122.138.40 cerservice/s	,D → 😆 Certificate error 🖒	🗰 Cisco Emerge	ency Respond	ie×		3	n *	x x
× 🔾 Shar	re Browser WebEx 🔻								
cisco	Cisco Emergency Resp For Cisco Unified Communications	onder Serviceabili	ty Logged in as:	administra	Navigation	n Cisco arch Doc	ER Servicea	bility About	• ^ L
1003 • 010	WP • System workdr • System Logs	i • hep •				-	_		
CER Server	Log Files								
Download									
	File Name 🔻 🔺		Last Mo	dified 🛡 🛆			F	ile Size 🛡 🛆	
<b>v</b>	CERServer04.log		Tue Aug 16 10	0121146 EDT	2016			187 KB	
•	stacktrace.log		Tue Aug 16 10	0:19:54 EDT	2016			118 KB	
	systemout.log	Londing of	lanca wait	0:43 EDT	2016			674 KB	
<b>V</b>	CERServer03.log	Loading, pi	lease wait.	8:32 EDT	2016			2048 KB	
	CERServer02.log		Tue Aug 16 01	1:23:46 EDT	2016			2048 KB	
	CERServer01.log		Mon Aug 15 12	7:22:18 EDT	2016			2048 KB	
	stacktrace.log.1		Mon Aug 15 13	3:01:01 EDT	2016			1026 KB	
	CERServer100.log		Mon Aug 15 05	9:13:07 EDT	2016			2048 KB	
	CERServer99.log		Mon Aug 15 00	0:58:29 EDT	2016			2048 KB	
	CERServer98.log		Sun Aug 14 16	5:51:23 EDT	2016			2048 KB	
	CERServer97.log		Sun Aug 14 08	3:37:50 EDT	2016			2048 KB	
	<u>م</u>							2048 KB	
	Do you want to open or save O	ERServerLogs.zip (413 KB) from	h 10.122.138.40?				^	2048 KB	
	9			Onen	Save	-	Cancel	2048 KB	~
<				Then	Taxe		Zancer	>	•

- 7. Sélectionnez System Logs > CER Logs > JTAPI et répétez les étapes 4 à 6 pour télécharger un fichier JTAPILogs.zip.
- 8. Sélectionnez System Logs > CER Logs > Event Viewer et répétez les étapes 4 à 6 pour télécharger un fichier EventLogs.zip.

La collecte des fichiers est maintenant terminée, comme illustré dans l'image :

🕞 🕢 = 📕 🗸 Search PSAP Callback Failure 🕨 🔹 🍫								
Organize 👻 Share w	Organize ▼ Share with ▼ Burn New folder 🛛 🕅 🕡							
☆ Favorites ■ Desktop	Î	Documents libr PSAP Callback Failure	rary	Arran	ge by: Folder	•		
Downloads	E	Name	Date modified	Туре	Size			
Kecent Places		CERServerLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	215 KB			
🔁 Libraries		🚹 EventLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	64 KB			
Documents		🚹 JTAPILogs	8/16/2016 9:55 AM	Compressed (zipp	479 KB			
J Music								
Pictures	-							
3 items								

## Joindre les packages de journaux à votre demande de service

Maintenant que vous avez téléchargé les packages de journalisation du serveur CER, de JTAPI et de l'Observateur d'événements, vous devez les joindre à votre demande de service.

Bien que ces fichiers puissent être suffisamment petits pour être transmis par e-mail, l'utilisation de l'outil Case File Uploader est plus rapide et élimine les conjectures.

- 1. Naviguez vers la page https://cway.cisco.com/csc.
- 2. Vous êtes redirigé vers une page de connexion. Connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe CCO, comme indiqué dans l'image :

🗱 Cisco.com Login Page 🛛 🔪	
← → C	♥☆ 🖸 🔟 =
	۹ ا
Log In Language: English • Log into an Existing Account User Name yourccoid	Create A New Account There are various levels of access depending on your relationship with Cisco. Review the benefits of registration and find the level that is most appropriate for you.
Log In Forgot your user ID and/or password?	Register Now

3. Cela vous amène à l'outil Case File Uploader, comme illustré dans l'image :

att Support	Case Uploader X	
← ⇒ C	A https://cway.cisco.com/csc/	
altalta cisco	Case File Uploader	00
	Case File Uploader Attaching your files to a Cisco Support Case is easy.	4
1 E	nter your Cisco TAC Case Number	
2 A	Add your files	
3 A	Add file descriptions	
	Upload	

- Saisissez le numéro de la requête de service.
- Ajoutez vos fichiers CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip et EventLogs.zip.
- Ajoutez une description de fichier unique pour les trois fichiers. Il s'agit d'une bonne occasion de communiquer vos notes de reproduction de problème à votre ingénieur TAC, par exemple :

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

• Cliquez sur Upload (charger).

4. L'outil Case File Uploader affiche un état de téléchargement. Comme l'illustre l'image, attendez la fin du téléchargement.

all Support Case Uploader	×			
← → C 🔒 https://0	cway.cisco.com/csc/?requ	iestID=		
cisco. Case	File Uploader			0 0
	Upk	0ad Status (3 of 3)		
Upload Details Name J Description P Category lo Status C Type aj Size 4 Elapsed 1	TAPILogs.zip SAP callback from 555-555 g_values COMPLETED pplication/x-zip-compresse 78.9 KB .3s	i-1212 to ELIN		
0 Files In Progre 3 Files Complete	ess Add More	Progress	Flansed (3.0e)	
✓ EventLogs.zip		(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerLogs.zi	ip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s	~
✓ JTAPILogs.zip		(478.9 KB / 478.9 KB) (100.0%)	1.3s	× .

5. Fermez la fenêtre du navigateur.

Enfin, assurez-vous d'avoir fourni à votre ingénieur TAC vos notes de reproduction du problème, que ce soit via l'outil de téléchargement, par e-mail ou par téléphone.

### Résumé

Vous venez d'apprendre à collecter des fichiers journaux auprès du CER pour le TAC. Nous avons abordé les points suivants : activation des débogages et des suivis, reproduction du problème, collecte de fichiers journaux à partir de la page Web Cisco ER Serviceability, association efficace de fichiers à votre demande de service et communication de notes de

reproduction du problème à votre ingénieur TAC.

#### À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.