

# Configurer et collecter des données de suivi dans CUE

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Présentation du suivi](#)

[Module d'intégration avancé \(AIM\) par rapport au module réseau \(NM\)](#)

[Configurer les traces](#)

[Collecte des données de suivi](#)

[Utilisation de la mémoire tampon de trace](#)

[Fichiers journaux de suivi stockés](#)

[Suivre vers un serveur FTP](#)

[Traces JTAPI](#)

[Désactiver les traces](#)

[Réactiver les traces par défaut](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités de suivi dans Cisco Unity Express (CUE). Trace est la fonction de débogage de Cisco Unity Express et est utilisée pour résoudre différents problèmes. Lorsque la fonction de suivi est activée, elle peut avoir un impact négatif sur les performances du système. En raison de ce problème, Cisco vous recommande d'activer uniquement le suivi à la demande de l'[assistance technique Cisco](#) pour recueillir des informations sur des problèmes spécifiques. Pour les systèmes des travaux pratiques ou des fenêtres de maintenance, la fonction de suivi peut être utilisée pour dépanner et comprendre le comportement de Cisco Unity Express.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez une connaissance de base de l'administration et de l'utilisation de Cisco Unity Express via l'interface de ligne de commande (CLI).

### [Components Used](#)

Cette fonctionnalité nécessite Cisco Unity Express version 1.0 ou ultérieure. La méthode d'intégration (Cisco CallManager ou Cisco CallManager Express) n'est pas importante. Tous les exemples de configuration et de sortie d'écran proviennent de Cisco Unity Express version 1.1.1.

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.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Présentation du suivi

Les personnes familières avec le logiciel Cisco IOS® ne connaissent probablement pas son interface de ligne de commande et sa puissante fonctionnalité de débogage. Cisco Unity Express possède des outils qui présentent des fonctionnalités similaires, mais qui présentent des différences importantes. Dans Cisco Unity Express, la commande **debug** n'existe pas. Au lieu de cela, il y a une commande **trace**. La fonction trace est une fonction de diagnostic qui écrit les messages dans une mémoire tampon du noyau. Cet espace mémoire, qui peut atteindre 10 Mo, est régulièrement (s'il est configuré) écrit dans un fichier de trace local (atrace.log), dans un fichier sur un serveur FTP externe ou dans les deux.

**Remarque** : Le fichier atrace.log et les données de suivi enregistrées sur le serveur FTP ne sont pas en texte brut. Les données doivent être envoyées à l'assistance technique Cisco pour diagnostic.

Vous pouvez copier manuellement chacun des fichiers écrits sur le module Cisco Unity Express (atrace.log et messages.log, ainsi que d'autres) sur un serveur FTP externe.

Cisco Unity Express prend également en charge une fonctionnalité de journal similaire à syslog dans le logiciel Cisco IOS. Ces messages proviennent du système d'exploitation ainsi que d'autres sources d'applications classées en différents niveaux. Il s'agit de messages Info, Warning, Error et Fatal qui sont écrits dans un autre fichier de Cisco Unity Express (messages.log). Ils peuvent également être écrits sur un serveur syslog externe, ainsi que sur la console de Cisco Unity Express.

Si vous voulez que le module CUE consigne les messages INFO sur un serveur syslog externe, émettez cette commande dans le module CUE :

```
CUE> config t
      CUE(config)>log server
```

Par défaut, seuls les messages Fatal sont connectés au module AIM. Pour la plupart des problèmes généraux, le fichier messages.log et les informations de suivi de l'échec sont

nécessaires.

Si le support technique Cisco vous demande de collecter des traces spécifiques, vous devez convenir des traces spécifiques qui doivent être activées et de la méthode de capture. Par exemple, vous pouvez utiliser des traces en temps réel, afficher la mémoire tampon de trace ou capturer les données de trace sur un serveur FTP.

## Module d'intégration avancé (AIM) par rapport au module réseau (NM)

Cisco Unity Express est doté de deux modèles matériels : AIM et NM. En termes de fonction de trace, il existe des différences importantes entre les deux :

AIM	NM
Le fichier atrace.log est désactivé par défaut. Émettez la commande <b>log trace local enable</b> pour commencer et la commande <b>log trace local disable</b> pour arrêter.	Le fichier atrace.log est activé par défaut. Le suivi vers un serveur externe est également pris en charge.
La taille maximale de atrace.log est de 10 Mo.	La taille maximale de atrace.log est de 100 Mo.
Le fichier atrace.log <i>n'est pas</i> encapsulé lorsqu'il est plein.	Le fichier atrace.log s'encapsule lorsqu'il est plein.

La façon d'activer et d'afficher les données de suivi est expliquée plus en détail plus loin dans ce document. Par défaut, AIM ne stocke aucune information de suivi dans Flash. En outre, la capacité de stockage interne des données de trace, lorsqu'elle est activée, est beaucoup plus limitée. En effet, la durée de vie de la carte Compact Flash interne sur l'AIM est liée au nombre d'écritures qui lui sont émises. L'écriture continue de traces réduit considérablement la durée de vie.

**Remarque :** Émettez la commande **log trace local disable** suivie de la commande **log trace local enable** en mode de configuration afin de redémarrer un fichier atrace.log sur un AIM qui a atteint sa taille maximale. Ceci supprime le fichier atrace.log d'origine et en lance un nouveau.

Pour l'installation de journalisation, il y a aussi des différences importantes :

AIM	NM
Seuls les messages Fatal sont consignés dans le fichier messages.log par défaut. Émettez la commande <b>log console info</b> à partir du mode de configuration pour afficher tous les messages.	Toutes les catégories de messages sont enregistrées dans le fichier messages.log.

## Configurer les traces

**Attention :** La configuration des traces sur Cisco Unity Express peut avoir un impact négatif sur les

performances du système, en particulier lorsque vous écrivez dans un fichier journal local qui est activé. Cela peut inclure des retards dans les invites et les temps de réponse de tonalité multifréquence (DTMF) à deux tonalités, ainsi que des problèmes de qualité dans le son enregistré ou lu. Configurez les traces avec prudence.

La configuration de suivi contrôle les types de messages écrits dans la mémoire tampon de suivi. Cette mémoire tampon de 10 Mo est toujours encapsulée pour que les dernières informations de trace soient présentes. Étant donné que les systèmes ont des niveaux d'activité différents, il est impossible de déterminer la période couverte par cette mémoire tampon de trace. Cependant, si elle est configurée, la mémoire tampon est écrite dans un fichier `atrace.log` local ou un serveur FTP.

Vous pouvez uniquement configurer les traces à partir de l'interface de ligne de commande de Cisco Unity Express. Exécutez la commande **show trace** pour afficher les traces actuelles activées.

Exemple :

```
vnt-3745-44a#service-module service-Engine 4/0 session
Trying 172.18.106.66, 2129 ... Open
vnt-nm-cue#
vnt-nm-cue#show trace
MODULE                ENTITY                SETTING
ccn                    Engine                00000001
ccn                    LibLdap                00000001
ccn                    SubsystemAppl         00000001
ccn                    ManagerAppl           00000001
ccn                    ManagerChannel        00000001
ccn                    SubsystemJtapi        00000001
ccn                    SubsystemSip          00000001
ccn                    StackSip              00000001
ccn                    SubsystemHttp         00000001
ccn                    VbrowserCore          00000001
ccn                    SubsystemCmt          00000001
ccn                    LibMedia              00000001
ccn                    ManagerContact        00000001
ccn                    StepCall              00000001
ccn                    StepMedia             00000001
config-ccn            sip-subsystem         00000001
config-ccn            jtapi-subsystem       00000001
config-ccn            sip-trigger           00000001
config-ccn            jtapi-trigger         00000001
config-ccn            http-trigger          00000001
config-ccn            group                 00000001
config-ccn            application           00000001
config-ccn            script                00000001
config-ccn            prompt                00000001
config-ccn            miscellaneous         00000001
voicemail              database               0000008f
voicemail              mailbox                0000003f
voicemail              message                0000002f
webInterface          initwizard             00000001
vnt-nm-cue#
```

Il s'agit des paramètres de suivi par défaut pour le module NM et le module AIM. Le module AIM ne stocke pas les résultats de ces traces par défaut. Pour la plupart des dépannages généraux, ces niveaux de suivi sont suffisants. Si un problème s'est produit récemment, il est probable qu'il existe encore un historique dans la mémoire tampon de trace.

Émettez la commande **trace module entity activity** pour activer les traces. Exemple :

```
vnt-nm-cue#trace ccn subsystemsip dbug
```

Voici les modules de CUE 1.1.1 :

```
vnt-nm-cue#trace ?
BackupRestore Module
all             Every module, entity and activity
ccn            Module
config-ccn     Module
dns           Module
superthread   Module
udppacer      Module
voicemail     Module
webInterface  Module
```

Il y a de nombreuses entités sous chaque module. Le niveau d'activité varie quelque peu (généralement d'un module à l'autre). En général, chaque entité a au moins un *débogage* (parfois orthographié DEBUG) et un niveau d'activité *tous*. En général, le niveau d'activité de débogage est suffisant.

La commande **trace module entity Activity** peut être exécutée plusieurs fois jusqu'à ce que les traces de tous les modules et entités souhaités soient activées.

Peu importe quelles traces sont définies. Après un rechargement, le système revient aux niveaux de suivi par défaut. Pour modifier ces paramètres par défaut afin qu'ils survivent à un redémarrage, vous devez émettre la commande **log trace boot**.

## [Collecte des données de suivi](#)

Une fois toutes les traces configurées, les données sont écrites dans la mémoire tampon. Ensuite, il peut être affiché en temps réel au fur et à mesure que les messages arrivent, ou le tampon peut être affiché après l'événement ou le test.

## [Utilisation de la mémoire tampon de trace](#)

La mémoire tampon de trace est l'un des premiers emplacements pour examiner les traces. Il peut être affiché en temps réel, de sorte que les messages de suivi s'affichent au fur et à mesure qu'ils arrivent. Vous pouvez également afficher et examiner tout ou partie de la mémoire tampon.

## [Traces en temps réel](#)

Les traces en temps réel sont particulièrement utiles lorsque vous dépannez des problèmes dans un système contrôlé (lorsqu'il n'y a pas beaucoup d'appels simultanés ou que le système n'est pas encore en production). Comme les lignes de sortie de suivi s'enroulent souvent et que les informations défilent presque toujours plus rapidement qu'elles ne peuvent être lues, consignez la sortie de console dans un fichier texte avant d'activer les traces en temps réel. Cela permet d'afficher les informations ultérieurement dans un éditeur de texte. Par exemple, dans Microsoft Hyperterminal, vous pouvez choisir **Transfert > Capture de texte**, puis désigner un fichier de capture.

La fonction de suivi en temps réel a également le plus haut impact sur les performances d'un système. Utilisez-la avec prudence.

Émettez la commande **show trace buffer tail** pour afficher les informations de trace en temps réel. Exemple :

```
vnt-nm-cue>show trace buffer tail
Press <CTRL-C> to exit...
295 06/22 10:39:55.428 TRAC TIMZ 1 EST EDT 18000
2019 06/22 11:20:15.164 ACCN SIPL 0 receive 1098 from 172.18.106.66:54948
2020 06/22 11:20:15.164 ACCN SIPL 0 not found header for Date
2020 06/22 11:20:15.164 ACCN SIPL 0 not found header for Supported
2020 06/22 11:20:15.164 ACCN SIPL 0 not found header for Min-SE
2020 06/22 11:20:15.165 ACCN SIPL 0 not found header for Cisco-Guid
2020 06/22 11:20:15.165 ACCN SIPL 0 not found header for Remote-Party-ID
2020 06/22 11:20:15.165 ACCN SIPL 0 not found header for Timestamp
2020 06/22 11:20:15.165 ACCN SIPL 0 not found header for Call-Info
2020 06/22 11:20:15.165 ACCN SIPL 0 not found header for Allow-Events
2020 06/22 11:20:15.166 ACCN SIPL 0 -----
INVITE sip:18999@172.18.106.88:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 172.18.106.66:5060;branch=z9hG4bK1678
From: "Caller1" <sip:201@172.18.106.66>;tag=23F5B364-22C9
To: <sip:18999@172.18.106.88>
Date: Tue, 22 Jun 2004 15:20:14 GMT
Call-ID: 7E86EC94-C39611D8-AF50DA50-D3EDBBC9@172.18.106.66
Supported: 100rel,timer
Min-SE: 1800
Cisco-Guid: 2092538615-3281392088-2941114960-3555572681
...
```

Ces informations défilent de la même manière que la sortie de **débogage** du logiciel Cisco IOS. Une différence est que vous n'avez qu'à appuyer sur la combinaison de touches **Control-C** pour l'arrêter.

### [Afficher la mémoire tampon de suivi](#)

La mémoire tampon de trace peut atteindre 10 Mo. Il existe quelques paramètres de ligne de commande à connaître :

```
vnt-nm-cue>show trace buffer ?
<cr>
containing  Only display events matching a regex pattern
long        Show long format
short       Show short format
tail        Wait for events and print them as they occur
|           Pipe output to another command
```

La plupart du temps, la seule option à utiliser est **show trace buffer long**. Il est possible d'ajouter le mot-clé **paged** à la fin pour que le résultat soit affiché une page à la fois. Le format long inclut du texte développé pour de nombreux codes d'erreur et de retour, tandis que le format court peut inclure uniquement des codes hexadécimaux. Bien qu'il soit généralement plus facile de tout saisir avec la fonction de capture d'un programme terminal, puis d'utiliser la fonction Rechercher dans un éditeur de texte pour rechercher des éléments spécifiques, si vous devez rechercher uniquement des conditions d'erreur spécifiques, le mot clé *contenant* est utile. Il permet d'utiliser un paramètre d'expression régulière pour filtrer la sortie vers l'affichage.

**Remarque :** Il n'est pas possible de rechercher des appels spécifiques ou des numéros de port

avec uniquement le mot clé *contenant*.

```
vnt-nm-cue>show trace buffer long paged
2029 06/24 17:48:40.479 ACCN SIPL 0 receive 1096 from 172.18.106.66:49255
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Date
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Supported
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Min-SE
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Cisco-Guid
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Remote-Party-ID
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Timestamp
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Call-Info
2030 06/24 17:48:40.480 ACCN SIPL 0 not found header for Allow-Events
2030 06/24 17:48:40.481 ACCN SIPL 0 -----
INVITE sip:18900@172.18.106.88:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 172.18.106.66:5060;branch=z9hG4bK1128
From: "Caller1" <sip:201@172.18.106.66>;tag=2FA6AE58-20E5
To: <sip:18900@172.18.106.88>
Date: Thu, 24 Jun 2004 21:48:40 GMT
Call-ID: 16EEB21C-C55F11D8-BF05DA50-D3EDBBC9@172.18.106.66
Supported: 100rel,timer
Min-SE: 1800
Cisco-Guid: 384701940-3311342040-3204635216-3555572681
User-Agent: Cisco-SIPGateway/IOS-12.x
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, COMET, REFER, SUBSCRIBE,
NOTIFY, INFO, UPDATE, REGISTER
CSeq: 101 INVITE
Max-Forwards: 6
```

Exécutez la commande **clear trace** pour effacer la mémoire tampon de trace. Pour la plupart des situations de dépannage, vous pouvez définir les traces que vous voulez collecter, émettre la commande **clear trace** pour effacer la mémoire tampon, recréer l'action pour laquelle vous voulez collecter les traces, puis capturer le résultat de la commande **show trace buffer long**. Cette méthode est la méthode la plus efficace pour collecter les traces de problèmes reproductibles.

## [Fichiers journaux de suivi stockés](#)

Dans le NM et l'AIM (lorsqu'il est activé), les traces sont écrites dans le fichier atrace.log. La commande **show logs** affiche tous les fichiers journaux disponibles :

```
vnt-nm-cue>show logs
dmesg
syslog.log
atrace.log
atrace.log.prev
klog.log
messages.log
messages.log.prev
root_javacore828.1087272313.txt
tomcat_javacore1094.1087272313.txt
workflow_javacore1096.1087272313.txt
```

Les fichiers importants sont atrace.log et messages.log. Le fichier messages.log contient tous les messages système (sur AIM, il contient uniquement les messages Fatal et Error). En particulier sur AIM, le fichier messages.log est parfois le seul fichier journal contenant des informations historiques. Les fichiers \_javacore sont écrits lors du redémarrage du système et ne sont généralement pas aussi importants que les autres fichiers (dmesg, syslog.log, klog.log). Les fichiers atrace.log.prev et messages.log.prev peuvent également être importants (s'ils sont présents). Il s'agit de versions plus anciennes de atrace.log et messages.log. Par exemple, une

fois qu'un fichier atrace.log est rempli, il est copié dans atrace.log.prev et un nouveau fichier atrace.log est démarré. L'ancienne atrace.log.prev est remplacée et les informations sont perdues.

Chaque fichier doit être copié individuellement sur le serveur FTP.

Comme le fichier atrace.log peut être volumineux (jusqu'à 100 Mo sur le NM et 10 Mo sur le AIM), vous voulez généralement le copier sur un serveur FTP. La commande **copy log** est utilisée à cette fin. Dans cet exemple, le nom d'utilisateur FTP (jdoe) et le mot de passe (mypass) font partie de l'URL :

```
vnt-nm-cue>copy log atrace.log url ftp://jdoe:mypass@172.18.106.10/cue/atrace.log
```

% Total	% Received	% Xferd	Average Speed	Time	Curr.
			Dload Upload Total	Current	Left Speed
100	1387k	0 0	100 1387k	0 4476k 0:00:00	0:00:00 0:00:00 6104k

**Remarque :** le fichier atrace.log n'est pas un fichier texte brut. Il doit être envoyé à l'assistance technique Cisco pour diagnostic.

Il est également possible d'afficher les fichiers journaux stockés à partir du module Cisco Unity Express lui-même. Cependant, ceci n'est pas recommandé pour le fichier atrace.log, car le fichier n'est pas converti correctement en texte brut. Voici un exemple qui utilise le fichier messages.log :

```
cue-3660-41a#show log name messages.log
```

```
#!/bin/cat
```

```
19:46:08 logmgr: BEGIN FILE
```

```
19:46:08 logmgr: START
```

```
<45>Feb 26 19:46:08 localhost syslog-ng[134]: syslog-ng version 1.6.0rc1 starting
```

```
<197>Feb 26 19:46:08 localhost syslog-ng: INFO startup.sync syslog-ng arrived  
phase online
```

```
<197>Feb 26 19:46:10 localhost err_handler: INFO Recovery Recovery startup :CUE  
Recovery Script started.
```

```
<197>Feb 26 19:46:10 localhost err_handler: INFO Recovery Recovery LDAPVerify  
Verifying LDAP integrity
```

```
...
```

**Remarque :** lorsque vous affichez un fichier journal avec la commande **show log name**, appuyez sur la combinaison de touches **Control-C** pour interrompre le résultat de la commande. Sachez qu'il faut quelques secondes pour revenir à une invite après cela.

Émettez la commande **show trace store** (ou la commande **show trace store-prev**, pour le fichier atrace.log.prev) pour le fichier atrace.log stocké dans Cisco Unity Express.

```
vnt-nm-cue>show trace store ?
```

```
<cr>
```

```
containing Only display events matching a regex pattern
```

```
long Show long format
```

```
short Show short format
```

```
tail Wait for events and print them as they occur
```

```
| Pipe output to another command
```

```
vnt-nm-cue>show trace store long paged
```

```
236 02/26 14:46:24.029 TRAC TIMZ 0 UTC UTC 0
```

```
236 02/26 14:46:24.031 TRAC TIMZ 0 UTC UTC 0
```

```
885 06/04 13:14:40.811 WFSP MISC 0 WFSysdbLimits::WFSysdbLimits hwModuleType=NM
```

```
885 06/04 13:14:40.812 WFSP MISC 0 WFSysdbProp::getProp
```

```
885 06/04 13:14:40.812 WFSP MISC 0 keyName = limitsDir
```

```
str = /sw/apps/wf/ccnapps/limits
```

```
885 06/04 13:14:40.819 WFSP MISC 0 WFSysdbProp::getNodeXml
```

```
885 06/04 13:14:40.819 WFSP MISC 0 WFSysdbProp::getProp
885 06/04 13:14:40.820 WFSP MISC 0 keyName = limits
str =
885 06/04 13:14:40.822 WFSP MISC 0 WFSysdbProp::getNodeXml(str, str)
885 06/04 13:14:40.822 WFSP MISC 0 WFSysdbProp::getProp
885 06/04 13:14:40.822 WFSP MISC 0 keyName = app
str =
```

Lorsque vous affichez le tampon de suivi en mémoire, le format long est important. Émettez la commande **show trace store long**. Ces informations proviennent du tout début du fichier `atrace.log`, qui peut atteindre jusqu'à 100 Mo sur un NM ou 10 Mo sur l'AIM. C'est dans cette situation que le mot clé *contenant* peut parfois être utile si des événements spécifiques doivent être recherchés.

**Note :** Si le fichier `atrace.log` sur AIM a atteint la taille maximale, il cesse de consigner les traces dans le fichier journal. Émettez ces commandes pour redémarrer la journalisation des traces :

```
VNT-AIM-CUE1>configure terminal
Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.
VNT-AIM-CUE1(config)>log trace local disable
VNT-AIM-CUE1(config)>log trace local enable
```

**Remarque :** ces commandes suppriment l'ancien fichier `atrace.log` et en créent un nouveau.

## [Suivre vers un serveur FTP](#)

La meilleure option pour suivre de grandes quantités de données, en particulier sur le module AIM, est de consigner les informations directement sur le serveur FTP. Les traces hors connexion ont également le moindre impact sur les performances. Cela se fait à partir du mode de configuration.

**Remarque :** si le système Cisco Unity Express est un AIM, cette commande est nécessaire (le module réseau enregistre le niveau d'informations et supérieur par défaut) :

```
vnt-nm-cue(config)>log console info
```

**Remarque :** cette commande a été réduite à une deuxième ligne pour des raisons spatiales.

```
vnt-nm-cue(config)>log trace server url
ftp//172.18.106.10/path/ username jdoe password mypass
```

**Remarque :** si vous utilisez Cisco Unity Express version 7.x, utilisez la commande précédente comme **log trace server url « ftp//172.18.106.10/path/" username jdoe password mypass**.

**Remarque :** lorsque vous envoyez des journaux au serveur FTP, vous devez également configurer l'**activation du serveur de suivi des journaux**.

```
vnt-nm-cue(config)>log trace server enable
```

**Remarque :** le système génère un fichier dans le chemin d'accès désigné sur le serveur FTP. Il doit avoir l'autorisation de créer et de modifier des fichiers dans le répertoire spécifié, qui doit

exister. L'analyseur extrait le nom d'utilisateur et le mot de passe, qui apparaissent chiffrés dans le fichier de configuration lui-même (**show running-config**).

**Remarque** : Le fichier de suivi enregistré sur le serveur FTP n'est pas un fichier texte brut. Il doit être envoyé à l'assistance technique Cisco pour diagnostic.

## Traces JTAPI

Les traces JTAPI sont séparées de toute autre trace dans Cisco Unity Express. Elles ne s'appliquent qu'aux environnements Cisco CallManager. Afin d'afficher les traces JTAPI activées actuelles, émettez une commande **show ccn trace jtapi** :

**Remarque** : Par défaut, toutes les traces JTAPI sont désactivées.

```
VNT-AIM-CUE1>show ccn trace jtapi
Warning:                                0
Informational:                          0
Jtapi Debugging:                        0
Jtapi Implementation:                   0
CTI Debugging:                           0
CTI Implementation:                     0
Protocol Debugging:                      0
Misc Debugging:                          0
```

Émettez ces commandes pour activer toutes les traces :

```
VNT-AIM-CUE1>ccn trace jtapi debug all
You will have to reload the system for your changes to take effect
VNT-AIM-CUE1>ccn trace jtapi informational all
You will have to reload the system for your changes to take effect
VNT-AIM-CUE1>ccn trace jtapi warning all
You will have to reload the system for your changes to take effect
VNT-AIM-CUE1>show ccn trace jtapi
Warning:                                1
Informational:                          1
Jtapi Debugging:                        1
Jtapi Implementation:                   1
CTI Debugging:                           1
CTI Implementation:                     1
Protocol Debugging:                      1
Misc Debugging:                          1
```

Rechargez le système. Émettez les mêmes commandes **ccn trace** que celles illustrées ici pour désactiver cette option ultérieurement. Cependant, précédez chaque commande avec le mot clé *no*. Par exemple, émettez **no ccn trace jtapi debug all**. Il s'agit d'une étape importante à retenir, en particulier sur le module AIM. L'échec de cette étape affecte les performances potentielles et réduit la durée de vie de la carte Compact Flash sur le module AIM.

Après le rechargement, le système commence à écrire les fichiers CiscoJtapi1.log et CiscoJtapi2.log (lorsque le premier est plein).

Vous pouvez afficher ces journaux sur Cisco Unity Express si vous émettez la commande **show log name CiscoJtapi1.log**. Si vous souhaitez copier le ou les fichiers journaux sur un serveur FTP, puis afficher les informations hors connexion, exécutez la commande **copy log CiscoJtapi1.log url ftp://user:passwd@ftpservipaddr/**.

## Désactiver les traces

Les traces peuvent être désactivées à l'aide de la commande CLI **no trace *module entity activity***. En cas de doute, vous pouvez émettre **aucune trace tout** pour éteindre tout.

Vous pouvez également laisser les paramètres de trace eux-mêmes tels qu'ils sont et simplement désactiver l'écriture du fichier de trace avec la commande **no log trace local enable** à partir du mode de configuration. Ceci est recommandé pour le module AIM, car une écriture excessive réduit la durée de vie de la carte Flash interne. Voici un exemple :

```
vnt-nm-cue>configure terminal
Enter configuration commands, one per line.  End with CNTL/Z.
vnt-nm-cue(config)>no log trace local enable
vnt-nm-cue(config)>
```

Émettez ces commandes pour désactiver le suivi vers un serveur FTP :

```
vnt-nm-cue>configure terminal
Enter configuration commands, one per line.  End with CNTL/Z.
vnt-nm-cue(config)>log trace server disable
vnt-nm-cue(config)>
```

## Réactiver les traces par défaut

Lorsque vous dépannez des problèmes spécifiques, il est souvent logique d'activer uniquement des traces spécifiques. Une fois terminé, il est généralement souhaitable de réactiver les paramètres de suivi par défaut. Désactivez toutes les traces à l'aide de la commande **no trace all** afin d'effectuer cette opération. Activez ensuite les traces par défaut en collant ces commandes dans l'interface de ligne de commande Cisco Unity Express (pas en mode de configuration) :

```
trace ccn engine debug
trace ccn libldap debug
trace ccn subsystemappl debug
trace ccn managerappl debug
trace ccn managerchannel debug
trace ccn subsystemjtapi debug
trace ccn subsystemsip debug
trace ccn stacksip debug
trace ccn subsystemhttp debug
trace ccn vbrowsercore debug
trace ccn subsystemcmt debug
trace ccn libmedia debug
trace ccn managercontact debug
trace ccn stepcall debug
trace ccn stepmedia debug
trace config-ccn sip-subsystem debug
trace config-ccn jtapi-subsystem debug
trace config-ccn sip-trigger debug
trace config-ccn jtapi-trigger debug
trace config-ccn http-trigger debug
trace config-ccn group debug
trace config-ccn application debug
trace config-ccn script debug
trace config-ccn prompt debug
trace config-ccn miscellaneous debug
```

```
trace voicemail database query
trace voicemail database results
trace voicemail database transaction
trace voicemail database connection
trace voicemail database execute
trace voicemail mailbox login
trace voicemail mailbox logout
trace voicemail mailbox send
trace voicemail mailbox save
trace voicemail mailbox receive
trace voicemail mailbox delete
trace voicemail message create
trace voicemail message dec
trace voicemail message delete
trace voicemail message get
trace voicemail message inc
trace webinterface initwizard init
```

## [Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)