

Risoluzione dei problemi di Cisco VOS Based Finesse Server con CLI

Sommario

[Introduzione](#)

[Risoluzione dei problemi di Cisco VOS Based Finesse Server con CLI](#)

[Panoramica generica](#)

[Ottimizza spazio su disco](#)

[Controlla comandi CLI immessi](#)

[Verifica log online](#)

[Trova un file di log rilevante](#)

[Verifica file online](#)

[Sfoggia directory in VOS](#)

[Verifica cronologia piattaforma](#)

[Scarica log](#)

Introduzione

Questo documento descrive diversi scenari di risoluzione dei problemi per Cisco Finesse Server o qualsiasi altro prodotto basato su VOS (Cisco Voice Operating System) con interfaccia a riga di comando (CLI) basata su Java.

Nota: Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Risoluzione dei problemi di Cisco VOS Based Finesse Server con CLI

Panoramica generica

Cisco VOS CLI fornisce una serie di comandi che consentono di eseguire alcune attività di risoluzione dei problemi in modo molto efficiente.

Ottimizza spazio su disco

Un'attività molto comune per qualsiasi server basato su VOS consiste nel liberare spazio nella partizione comune. È possibile utilizzare questo comando.

Elencare innanzitutto i file di log e specificare un percorso e le chiavi facoltative.

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

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

Quindi rimuovere i file di registro precedenti. Facoltativamente è possibile specificare il tasto **noconfirm** da evitare e non premere **yes** come conferma.

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

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

Controlla comandi CLI immessi

Con questo comando vengono elencati tutti i comandi VOS CLI immessi. Anche i comandi non sono stati eseguiti correttamente.

Dall'output si può vedere che il sistema è stato riavviato, che il certificato tomcat-trust è stato importato e che il servizio Tomcat è stato riavviato.

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

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

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

```
Search completed
```

Nota: In alcuni server basati su VOS la chiave **ignorecase** non è disponibile.

Verifica log online

Trova un file di log rilevante

In caso di un messaggio di errore specifico visualizzato nel client Finesse, utilizzare un'opzione di ricerca case per determinare l'esatto timestamp e il file di log.

```
admin:file search activelog /desktop/logs/ "100011" recurs ignorecase
Searching path: /var/log/active//desktop/logs/
/var/log/active//desktop/logs/realm/realm.log:1289383032: Nov 18 2016 08:14:15.076 +0100:
[http-bio-8445-exec-10] INFO CCRrealmConfig.finesseAuthenticate(): Unable to authenticate user:
100011
```

```
Search completed
```

L'output mostra il file di log esatto, l'indicatore orario con precisione msec e il messaggio di errore generato "Unable to authentication user: 100011".

Verifica file online

Il passaggio successivo dopo aver individuato il file di registro rilevante è la revisione. Inoltre, l'opzione **dump file** per i file di log di grandi dimensioni non è molto vantaggiosa. È invece possibile utilizzare la **visualizzazione file**, che consente di spostarsi direttamente alla fine del file.

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

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

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

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

```
end of the file reached
```

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

Sfoggia directory in VOS

Può essere utilizzato per più motivi. Tra questi controlli che il file di log sia generato per provare l'esecuzione del processo, controllare le dimensioni dei log per la pulizia del disco o per lo studio automatico.

Questo comando fornisce un elenco di file di log filtrati in base al nome fornito. Nel dettaglio dell'opzione vengono visualizzate la data e le dimensioni. Una data chiave aggiuntiva ordina l'output in base all'ora di generazione dei file.

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

Verifica cronologia piattaforma

Le informazioni di diagnostica di base sugli aggiornamenti del server, l'installazione dei file COP (Cisco Options Package) e il riavvio sono molto utili. Soprattutto durante il processo di risoluzione dei problemi.

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

Scarica log

Se è necessario estrarre i registri dal sistema per un'ulteriore analisi, è possibile utilizzare questo comando. Non è possibile utilizzare lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT) quando il server Web Cisco Tomcat è inattivo.

È possibile estrarre i registri in base al filtro temporale. In questo esempio per le ultime due ore.

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

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

È inoltre possibile estrarre i registri in base al filtro dei nomi. In questo esempio, solo i file con estensione log vengono estratti dalla directory di installazione. I file non sono compressi.

```
admin:file get install /*.log
Please wait while the system is gathering files info ...done.
Sub-directories were not traversed.
Number of files affected: 10
Total size in Bytes: 2640585
Total size in Kbytes: 2578.6963
Would you like to proceed [y/n]? n
Files transfer cancelled.
```

Un altro caso utile è la raccolta dei log per l'analisi della causa principale per un intervallo di tempo specifico.

```
admin:file get activelog /desktop/logs/ abstime 09:00:11/13/16 09:00:11/14/16 recurs
Please wait while the system is gathering files info ...done.
Sub-directories were traversed.
Number of files affected: 2
Total size in Bytes: 7446444
Total size in Kbytes: 7271.918
Would you like to proceed [y/n]?
```

Nota: Verificare il valore delle dimensioni totali e, se è troppo grande, ridurre l'intervallo di tempo o inserire una directory più specifica.