

# Come raccogliere i log delle porte Jabber in remoto

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Esempio di rete](#)

[Configurazioni](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Procedura](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive come configurare Raccolta dei log di Jabber Problem Report Tool (PRT) in remoto. Anziché attendere che un utente carichi i log PRT, è possibile generare i log in remoto in Amministrazione CM unificata.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Piattaforma: Windows/Mac
- Jabber 12.9 e versioni successive
- Requisiti CUCM: 12.5.1.SU1 e versioni successive
- Server HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)
- Requisiti Cuffia: sunkist e versione superiore a 1-3 (se con cuffia)

### Componenti usati

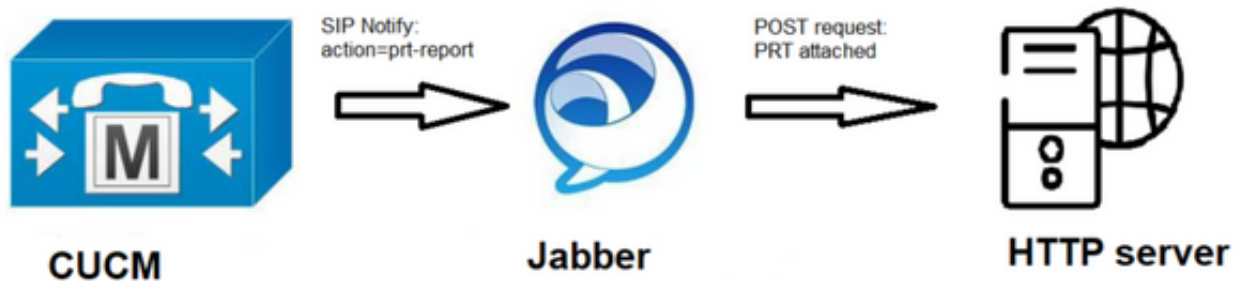
Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12.9
- Jabber installato su Windows 10

- Server HTTP (server Apache su Linux)

## Configurazione

### Esempio di rete



## Configurazioni

### Operazioni preliminari

Per preparare l'ambiente, effettuare le seguenti operazioni:

1. Installare e configurare un server HTTP. In questo documento viene utilizzato il server Apache su

```
[sausing7@devnet ~]$ httpd -v
Server version: Apache/2.4.6 (CentOS)
Server built:   Nov 16 2020 16:18:20
```

Linux(CentOS)

stalla php se non è già installato per gestire lo script back-end

```
[sausing7@devnet html]$ php -v
PHP 7.3.29 (cli) (built: Jun 29 2021 09:30:31) ( NTS )
Copyright (c) 1997-2018 The PHP Group
Zend Engine v3.3.29, Copyright (c) 1998-2018 Zend Technologies
```

2. Creare uno script personalizzato per accettare la richiesta HTTP POST. Di seguito è riportato un esempio di script che può essere modificato in base all'ambiente.

```
[sausing7@devnet html]$ cat upload.php
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <title>Jabber PRT Uploader</title>
  </head>
  <body>
    <?php
      $target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/uploads/";
      echo "Target Directory: " . $target_dir;
      $file_name = $_FILES['zipFileName']['name'];
      $file_tmp = $_FILES['zipFileName']['tmp_name'];
      echo "<p>file name:" . $file_name;
      echo "<p>file tmp:" . $file_tmp;
      $target_file = $target_dir . $file_name;
      echo "<p> " . $target_file;

      if (move_uploaded_file($file_tmp, $target_file)) {
        echo "<p>File Uploaded Successfully</p>";
      } else {
        echo "<p>File Upload Failed</p>";
      }
    ?>
  </body>
</html>
```

`$target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/uploads/"` questa è la posizione in cui verrà salvata la parte PRT, possiamo usare qualsiasi percorso e lo stesso percorso deve essere menzionato nel codice, assicurarci che la cartella o la directory che stiamo usando sia accessibile dal processo Apache e le autorizzazioni appropriate per scrivere in quella

```
[sausing7@devnet JabberPRT]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT
[sausing7@devnet JabberPRT]$ ll
total 0
drwxrwxrwx. 2 apache apache 102 Jul 28 20:06 uploads
```

cartella.

3. Crea una pagina HTML che consente agli utenti di caricare i Report di problema salvati localmente. La pagina HTML deve contenere un modulo che accetti il Report di problema salvato come archivio .ZIP e contenga un'azione per l'inserimento del Report di problema utilizzando lo script personalizzato. Di seguito è riportato un modulo di esempio che accetta il Report di problema

```
[sausing7@devnet html]$ cat index.html
<form name="uploadPrt" action="http://10.106.120.10/upload.php" method="post" enctype="multipart/form-data">
  <input type="file" name="zipFileName" id="zipFileName" /><br />
  <input type="submit" name="submitBtn" id="submitBtn" value="Upload File" />
</form>
```

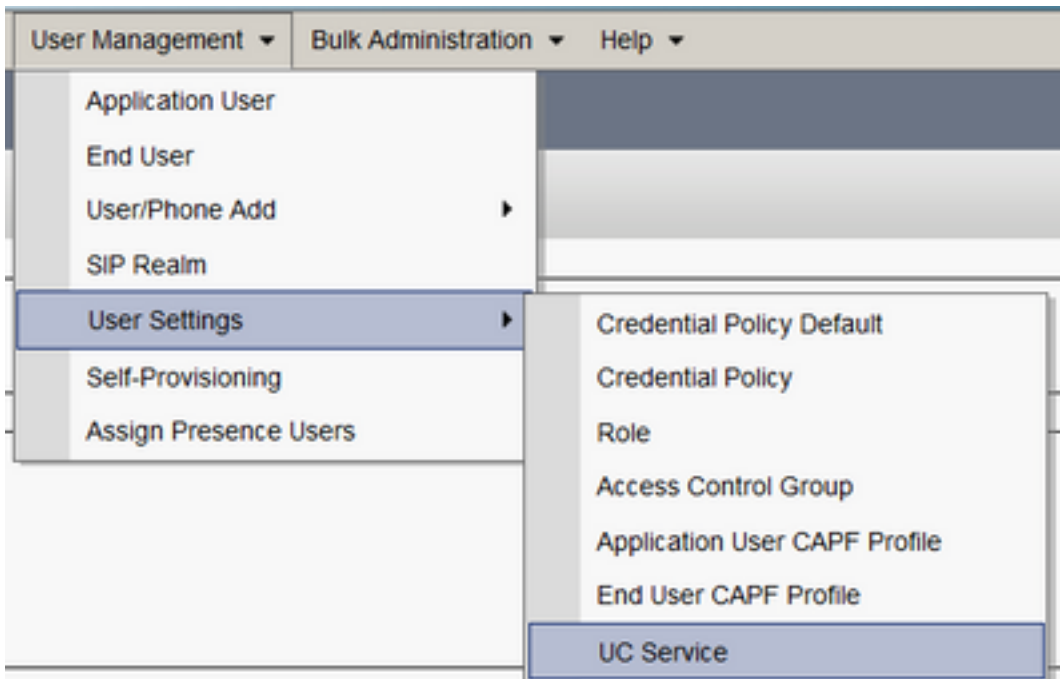
`action="http://server_name/path_of_script"` in questo puntiamo allo script che abbiamo creato nel Passo 2 per gestire la richiesta POST.

4. Una volta implementato tutto, è possibile eseguire il test caricando manualmente qualsiasi file accedendo al server HTTP tramite browser.

## Procedura

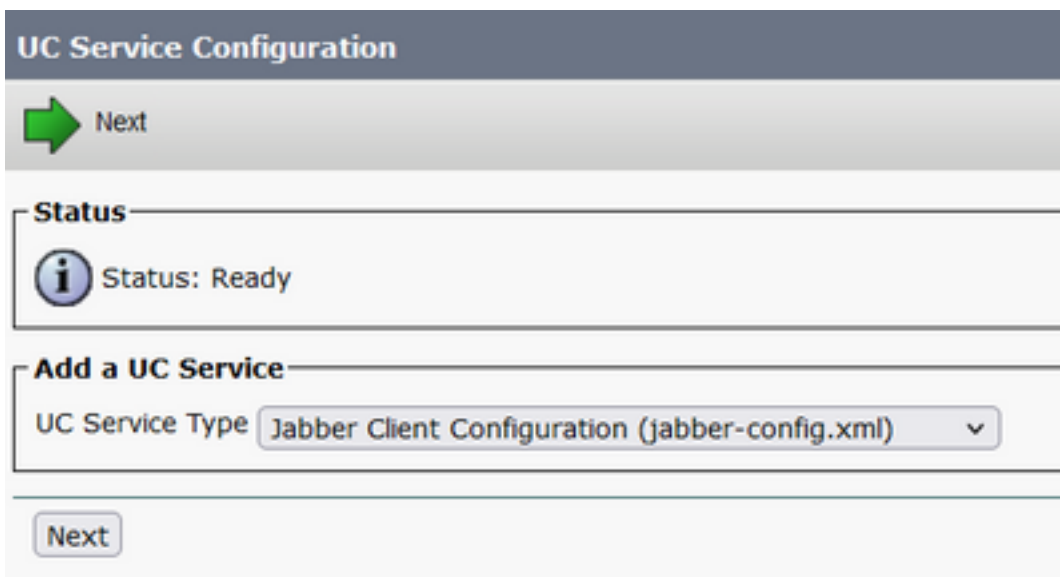
## Passaggio 1

Aprire Amministrazione Cisco Unified CM> Selezionare Gestione utenti > Impostazione utenti > Servizio UC.



## Passaggio 2

Aggiungere un nuovo servizio UC con un tipo di servizio UC Configurazione client Jabber (jabber-config.xml).



## Passaggio 3

Aggiungere un parametro di configurazione Jabber con questi valori:

**Sezione**—Policy

**Parametro** - RemotePRTServer

**Valore:** l'URL dello script di caricamento (<http://10.106.120.10/upload.php>)

**UC Service Information**

UC Service Type: Jabber Client Configuration (jabber-config.xml)  
 Product Type: Jabber  
 Name\*: PRT logger  
 Description:

---

**Jabber Configuration Parameters**

Section	Parameter	Parameter Description	Value
Policies	RemotePRTServer	Specifies the script that uploads the PRT logs to your server	http://10.106.120.10/uploa

## Verifica

### Passaggio 1

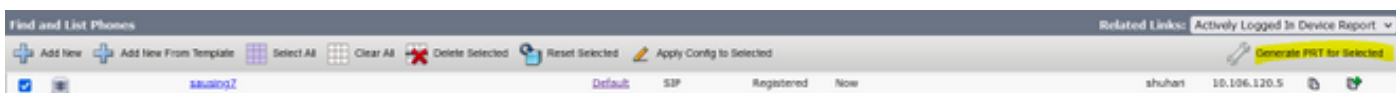
Selezionare Periferica > Telefono.

### Passaggio 2

Scegliere i dispositivi per i quali sono necessari i registri.

### Passaggio 3

Fate clic su Genera parte (Generate PRT) per l'opzione selezionata.



### Passaggio 4

Per controllare la parte raccolta accedere al server HTTP e controllare la directory (/var/www/html/JabberPRT/uploads/) menzionata nello script

```
[sausing7@devnet uploads]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT/uploads
[sausing7@devnet uploads]$ ll
total 20736
-rw-r--r-- 1 apache apache 719302 Jul 27 12:48 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210727_001830-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 677514 Jul 28 21:04 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210728_083443-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 7789105 Jul 30 11:07 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_223706-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 670121 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_224132-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 10636031 Jul 30 11:06 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_110645-Windows_8.1_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 729102 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_111116-Windows_8.1_Enterprise.zip
```

## Risoluzione dei problemi

Di seguito sono riportati i controlli di base per la risoluzione dei problemi

1. Controllare se si sta ricevendo SIP Notify da CUCM di seguito è riportato il frammento di registro di esempio

```
NOTIFY sip:0008@10.106.120.5:51038 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.120.2:5060;branch=z9hG4bK1273e54f34755
From: <sip:10.106.120.2>;tag=1284645402
To: <sip:0008@10.106.120.5>
Call-ID: e7fc3880-1ed10efb-12732-2786a0a@10.106.120.2
CSeq: 101 NOTIFY
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 30 Jul 2021 05:42:22 GMT
User-Agent: Cisco-CUCM12.5
Event: service-control
Subscription-State: active
Contact: <sip:10.106.120.2:5060;transport=tcp>
Content-Type: text/plain
```

Content-Length: 86

**action=prt-report**

RegisterCallId={005056bd-e9d90009-00000f98-000014d7@10.106.120.5}

## 2. Check-in di PRT con le parole chiave **notificationOnPRTStart & onPRTStart** per controllare ulteriormente lo stato Esempio di log

```
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x00001260] [ipcc\core\sipstack\ccsip_platform.c(250)]
[csf.sip-call-control] [sip_platform_reset_req] - SIPCC-SIP_REG_STATE:
sip_platform_reset_req: *****DEVICE_PRT_REPORT, requested*****
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000052c8] [ftphonewrapper\CC_SIPCCService.cpp(7463)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CC_SIPCCService::serviceRequest] - service = CC_DEVICE_PRT_REPORT
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x000055dc] [control\CallControlManagerImpl.cpp(4553)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CallControlManagerImpl::onPRTReport] - notify prt report event
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000055dc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6919)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReport] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6928)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReportImpl] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [honyAdapterCallControlObserver.cpp(1284)]
[jcf.tel.ccobserver] [CSFUnified::TelephonyAdapter::onPRTReportChange] - onPRTReportChange
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [rc\framework\ServicesDispatcher.cpp(207)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::executeTask] - executing
(TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart)
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(5060)]
[jcf.tel.service] [CSFUnified::TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart] -
TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [c\plugin-runtime\impl\jabberprt.cpp(486)]
[PluginRuntime] [JabberPrtImpl::setPRTConfig] - Setting Config:ProblemReportToolOnPrem to
0xTrue
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004a88] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: OnFlushCompleted
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [gins\hubwindowplugin\prtlistener.cpp(10)]
[HubWindowPlugin] [CPrtListener::onPRTStart] - received remote amdin upload prt request
```

3. Provate a caricare la PRT direttamente da un browser Web utilizzando la macchina in questione.
4. Verificare che il software antivirus o il firewall non impedisca la richiesta.
5. Possiamo verificare la richiesta di accesso anche sul server Apache e controllare gli errori nel caso in cui il percorso di CentOS sia `/var/log/httpd/`
6. Assicurarsi che **post-max-size** di php è sufficiente per accettare grandi dimensioni di PRT così come possiamo modificare lo stesso da **php.ini**

## Informazioni correlate

[Configurazione della funzionalità di segnalazione dei problemi per Cisco Jabber 12.9](#)