Raccolta delle tracce CCM tramite CLI

Sommario

Introduzione

Questo documento descrive come raccogliere le tracce di Cisco CallManager (CCM) tramite l'interfaccia della riga di comando (CLI) del sistema operativo del server per qualsiasi sistema basato su Linux, nel caso non sia possibile accedere all'applicazione Real-Time Monitoring Tool (RTMT).

Contributo di Christian Nuche (cnuche), Cisco TAC Engineer.

Premesse

Cos'è?

Le tracce CCM sono log generati dal processo di controllo delle chiamate (processo Cisco CallManager), che devono essere impostati su *detail* e assicurarsi di avere le caselle di controllo appropriate abilitate per raccogliere le informazioni desiderate.

A cosa serve?

Questo è utile per risolvere una varietà di problemi sul sistema come, problemi di instradamento delle chiamate, interoperabilità con altri sistemi, problemi SIP o SCCP, problemi relativi a GW, questi fondamentalmente mostrano cosa CUCM fa internamente quando riceve o fa una richiesta.

Prerequisiti

Componenti

- Password amministratore sistema operativo di CUCM

- Un client Secure Shell (SSH), ad esempio putty, (http://www.putty.org/)
- Un server SFTP (Secure File Transfer Protocol) come FreeFTPd (http://www.freesshd.com/?ctt=download) per istruzioni dettagliate su come configurare e utilizzare FreeFTPd, vedere: Come configurare FreeFTPD per Unified Communications

Raccogliere i file

Passaggio 1. Aprire Putty e accedere alla CLI di CUCM

> **Nota:** È necessario eseguire la stessa procedura su tutti i server da cui si desidera raccogliere le tracce

Passaggio 2. Per verificare i file, usare il comando **file list**.

elenco file { activelog | inactivelog | installa } *specifica file* **[pagina | dettaglio | reverse] [data | dimensioni]**

* La posizione dei file è:

activelog cm/trace/ccm/sdl/SDL*
activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs*
activelog cm/trace/ccm/sdi/ccm* (CUCM 7.x e versioni precedenti)

Se è necessario scaricare altri tipi di file, è possibile trovare un elenco utile dei percorsi dei file in: Percorsi di traccia RTMT di Communications Manager nella CLI
https://supportforums.cisco.com/document/65651/communications-manager-rtmt-trace-locations-cli

Esempio

elenco di file activelog cm/trace/ccm/sdl/SDL* dettaglio

```
admin:
admin:file list activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs* detail
20 Jan,2017 11:56:03        5,750  calllogs_00000001.txt.gzo
28 Dec,2016 12:16:43           50  calllogs_~num.bin
dir count = 0, file count = 2
admin:
admin:
admin:
admin:file list activelog cm/trace/ccm/sdl/SDL* detail
23 Jan,2017 10:36:18           34  SDL001_100.index
27 Dec,2016 15:40:38    1,582,749  SDL001_100_000001.txt.gz
27 Dec,2016 17:06:51    1,600,498  SDL001_100_000002.txt.gz
27 Dec,2016 18:33:04    1,593,992  SDL001_100_000003.txt.gz
```

Questo mostra la data, l'ora, le dimensioni e il nome del file, è possibile scaricare solo i file necessari in base a queste informazioni o è possibile raccogliere tutti i file nella cartella.

Passaggio 3. Scaricare i file con il **file** di comando **get**

file get { **activelog | inactivelog | install** } *specifica file* [*reltime* | *abstime*] [**match** *regex*] [**recurs**] [**compress**]

Esempio

file get activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs*

Con questo comando vengono scaricati tutti i file nella cartella. Il sistema chiede di specificare i dettagli del server SFTP, ricordarsi che per utilizzare la radice SFTP sui server SFTP basati su Windows si utilizza la barra rovesciata (\), mentre per i server SFTP basati su Linux si utilizza la barra (/). Vedere di seguito:

```
admin:
admin:file get activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs*
Please wait while the system is gathering files info ...
 Get file: /var/log/active/cm/trace/ccm/calllogs/calllogs_00000001.txt.gzo

 Get file: /var/log/active/cm/trace/ccm/calllogs/calllogs_~num.bin
done.
Sub-directories were not traversed.
Number of files affected: 2
Total size in Bytes: 5800
Total size in Kbytes: 5.6640625
Would you like to proceed [y/n]? y
SFTP server IP: 10.152.196.57
SFTP server port [22]:
User ID: cisco
Password: *****
Download directory: \

The authenticity of host '10.152.196.57 (10.152.196.57)' can't be established.
RSA key fingerprint is bf:1c:9e:60:bd:24:aa:fb:21:06:a7:65:16:51:e0:e3.
Are you sure you want to continue connecting (yes/no)? yes
..
Transfer completed.
admin:
```

Se si ottengono file .gzo che erano aperti al momento del download, probabilmente non sarà possibile aprirli ma il resto dei file dovrebbe essere .gz che è possibile estrarre con 7-zip (http://www.7-zip.org/) nel caso si desideri aprire i file.

```
admin:file list activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs*
calllogs_00000001.txt.gzo                calllogs_00000002.txt.gz
calllogs_00000003.txt.gz                 calllogs_00000004.txt.gz
calllogs_~num.bin
dir count = 0, file count = 5
```

Se è necessario aprire i file gzo, è possibile usare il comando CLI **file view** e usare l'intero percorso e includere il nome del file. In questo caso è necessario copiare l'output e incollarlo su un editor di testo che supporti la fine delle righe Unix, come Blocco note++

```
admin:
admin:file list activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs*
calllogs_00000001.txt.gzo                calllogs_~num.bin
dir count = 0, file count = 2
admin:
admin:
admin:
admin:file view activelog cm/trace/ccm/calllogs/calllogs_00000001.txt.gzo

2016/12/28 12:16:43.440|SIPL|0|TCP|IN|10.122.141.60|5060|SEP00EBD5DA106E|10.88.2
49.90|52925|1,100,14,12.693^10.88.249.90^*|18201|00ebd5da-106e0004-4d7323e2-6966
9318@10.88.249.90|INVITE
```

Per ottenere il contenuto è possibile utilizzare anche una casella linux, in questo caso il comando **zcat** *<nomefile>*

```
[root@cmlabmex calllogs]# ls -l
total 12
-rw-r--r--. 1 ccmbase ccmbase 5750 Jan 20 11:56 calllogs_00000001.txt.gzo
-rw-r--r--. 1 ccmbase ccmbase   50 Dec 28 12:16 calllogs_~num.bin
[root@cmlabmex calllogs]# zcat calllogs_00000001.txt.gzo
2016/12/28 12:16:43.440|SIPL|0|TCP|IN|10.122.141.60|5060|SEP00EBD5DA106E|10.88.2
49.90|52925|1,100,14,12.693^10.88.249.90^*|18201|00ebd5da-106e0004-4d7323e2-6966
9318@10.88.249.90|INVITE
```

Passaggio 3. Dopo aver ottenuto tutti i file necessari, creare un file zip e aggiungere tutte le cartelle contenenti i file appena scaricati, quindi caricarli nella richiesta TAC tramite lo strumento di caricamento dei file della richiesta: https://cway.cisco.com/csc

Passaggio 4. Notificare al tecnico TAC con cui si collabora che i file sono stati caricati.

> **Suggerimento**: Ricordarsi di aggiungere gli IP, gli MAC e i nomi host dei dispositivi interessati, la data e l'ora del test/evento, i numeri di origine e di destinazione (se applicabili) e una descrizione dettagliata di quanto è successo. Se il tecnico TAC non sa cosa deve cercare, può essere più difficile trovarlo e può richiedere molto più tempo, quindi includere le informazioni