# Logs voor CER verzamelen

## Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten Achtergrondinformatie Trace Debugs en Trace Packets inschakelen Lees de kwestie en neem nota van De gevraagde bestanden verzamelen Hang de logpakketten aan uw serviceaanvraag Samenvatting

## Inleiding

In dit document wordt het proces voor het verzamelen van log beschreven voor Cisco Noodhulp Responder (CER). Voor de illustratie wordt een gemeenschappelijk scenario gebruikt.

## Voorwaarden

#### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Noodrespons (CER)
- De webpagina van Cisco ER-beheer
- De webpagina van Cisco ER Services

#### Gebruikte componenten

Dit document is gericht op Cisco Noodhulp Responder, versie 7.1 en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

### Achtergrondinformatie

Als u met een TAC-ingenieur aan een CER-probleem werkt, zullen ze u op een bepaald moment waarschijnlijk om logbestanden van CER vragen, mogelijk naast sporen van CUCM.

Raadpleeg voor informatie over spoorverzameling in Cisco Unified Communications Manager (CUCM) hoe u Traces kunt verzamelen voor CUCM 9.x, 10.x en 11.x.

In dit scenario, bent u bezig met het oplossen van een probleem met PSAP-callback (Public Safety Answering Point). De TAC engineer heeft u gevraagd de gedetailleerde CER Server, gedetailleerde Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) en Event Viewer bestanden van de CER Publisher te verzamelen voor de duur van een testoproep van het Public Switched Telephone Network (PSTN) naar een Noodlocatie-identificatienummer (ELIN).

Om deze taak te voltooien, dient u:

- Schakel wasemmers en sporenpakketten in.
- reproduceren van de kwestie en nemen nota.
- Verzamel de gevraagde stammen.
- Hang de logpakketten aan uw serviceaanvraag.

### Trace Debugs en Trace Packets inschakelen

Gedetailleerde tracering en debugging worden niet standaard ingeschakeld in CER. TAC heeft om gedetailleerde logbestanden gevraagd voor probleemoplossing. Alvorens de kwestie te reproduceren, zijn er dan ook gedetailleerde sporen en uitwerpselen mogelijk:

- 1. Log in op de webpagina van Cisco ER Administration, of als de toepassingsbeheerder of als gebruiker met de bevoegdheden voor de beheerder van de Noodfunctie van het Respondersysteem.
- 2. Navigeer systeem > serverinstellingen. De CER Publisher is standaard geselecteerd.

← → 📾 https://10.12
X Share Browser WebEx -
Cisco Emergency Responder Administration
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management • Reports • 1
Server Settings For CERServerGroup
Ready
Select Server          Publisher (primary)         Subscriber(standby)
- Modify Server Settings
Server Name * Publisher
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List       Select All       Clear All         CER_DATABASE       CER_SYSADMIN         CER_REMOTEUPDATE       CER_TELEPHONY         CER_PHONETRACKINGENGINE       CER_AGGREGATOR         CER_ONSITEALERT       CER_GROUP         CER_CALLENGINE       CER_CLUSTER         CER_PROVIDER       CER_CLUSTER
Trace Package List       Select All       Clear All         CER_DATABASE       CER_SYSADMIN         CER_REMOTEUPDATE       CER_TELEPHONY         CER_PHONETRACKINGENGINE       CER_AGGREGATOR         CER_ONSITEALERT       CER_GROUP         CER_CALLENGINE       CER_CLUSTER         CER_PROVIDER       CER_CLUSTER
Update Settings Cancel Changes

- 3. Klik in het gedeelte Lijst van het uitvoerpakket op Alles selecteren.
- 4. Klik in het gedeelte Package List (Verpakking verwijderen) op Alles selecteren.
- 5. Klik op Instellingen bijwerken zoals in de afbeelding:

				- • • • × •
< 🔿 🚟 https://1	0.12 🔎 👻 🖏	Ce C	👬 Cisco Emergency Res 🛛	nt ★ ☆
× O Share Browser	WebEx 🔻			
cisco For Cisco I	mergency	Resp	onder Administrat	ion
System - ERL - Pr	hone Tracking 👻	ERL Mem	bership 👻 User Management	<ul> <li>Reports • 1</li> </ul>
Server Settings For C	ERServerGrou	р		
Ready				
Select Server  Subscriber(standby)				
- Modify Server Setting	s			
Host Name	Publisher teamCER1001pu	ıb		
			_	
Debug Package List	Select All	Clear All		
CER_DATABASE		⊻ ci	ER_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDA	TE	⊻ ci	ER_TELEPHONY	
CER_PHONETRACK	INGENGINE	✓ CI	ER_AGGREGATOR	
			ER_GROUP	
CER PROVIDER			IN_COUSTER	
Trace Package List	Select All	Clear All	]	
CER_DATABASE		🗹 ci	ER_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDA	TE	🗹 CE	ER_TELEPHONY	
CER_PHONETRACK	INGENGINE	🗹 C8	ER_AGGREGATOR	
CER_ONSITEALERT		CI	IR_GROUP	
CER_CALLENGINE		⊻ c	ER_CLUSTER	
CER_PROVIDER				
- Update Settings	Cancel Cha	inges		
<				>

6. Als TAC ook om gedetailleerde logbestanden had gevraagd bij de CER-abonnee, selecteert u **Subscriber(standby)** in het gedeelte Select Server en herhaalt u vervolgens stappen 3-5.

Het uitzetten van gedetailleerd het traceren en het zuiveren na de reproductie van kwesties, door alle debug- en spoorpakketten te deselecteren, is facultatief. Er zijn scenario's voor het oplossen van problemen, zoals problemen bij het intermitteren van telefoontjes, waarin u gedetailleerd het traceren en het zuiveren voor een lange tijd kunt moeten verlaten.

## Lees de kwestie en neem nota van

In ons scenario zou u een inkomende vraag van het PSTN aan een Noodlocatie Identificatienummer (ELIN) plaatsen om een mislukking te genereren. TAC heeft de gespreksgegevens nodig, zodat zij een analyse kunnen leveren. In elk scenario voor het oplossen van problemen is het verstrekken van details belangrijk. Onjuiste of ontbrekende informatie kan het onderzoek belemmeren.

Registreer deze informatie voor elke testoproep voor TAC:

- Telefonienummer van de bereikpartij
- genaamd party ELIN
- Starttijd voor oproep
- Eindtijd voor oproepen
- Resultaat van oproep, succes of falen.

Laat uw TAC-ontwerper van deze gegevens weten, per telefoon, via e-mail of met het Case File Uploader-gereedschap.

### De gevraagde bestanden verzamelen

In tegenstelling tot andere Cisco Unified Communications producten gebruikt u de Real-Time Monitoring Tool niet om logbestanden te verzamelen. In CER kunnen de logbestanden worden gedownload van de Cisco ER Service website, onder Systeemmeldingen. De meest frequent benodigde logbestanden voor CER-applicatie voor het oplossen van problemen zijn te vinden in het menu **Systeemmeldingen > CER Logs**.



Afhankelijk van uw exacte scenario voor probleemoplossing kan TAC om verschillende reeksen logbestanden vragen. Voor een probleem met het volgen van de schakelaar, kunnen zij de logbestanden van de CER Server, van het CER-telefoontracering en van het Event Viewer aanvragen. Bij een probleem met een back-upstoring kunnen ze de DRS-logbestanden aanvragen bij **systeemvastlegging > Platform Logs**. Raadpleeg het gedeelte <u>Systeemlogboek</u> van de CER-beheergids voor meer informatie over de beschikbare systeemmeldingen.

De webpagina van Cisco ER Services ability op de CER Publisher geeft u toegang tot alleen de logbestanden van de Uitgever. Logbestanden voor de CER-abonnee worden afzonderlijk

verkregen door in te loggen op de Cisco ER Services-webpagina op de CER-abonnee zelf.

Voor ons scenario heeft TAC alleen de CER Server, gedetailleerde JTAPI- en Event Viewer loggen van de CER-uitgever gevraagd.

- 1. Log in op de webpagina Cisco ER Services ability op de CER Publisher, ofwel als toepassingsbeheerder, ofwel als een gebruiker met ten minste bevoegdheden voor de Noodfunctie van Responder.
- 2. Selecteer Systeemlogbestanden > CER Logs > CER Server.
- 3. De pagina Log bestanden op CER Server wordt geopend.

	and the second se	ALC: NOT THE OWNER	
<b>(←)</b> )	https://10.122.138.40/cenervice/sev. 🔎 👻 Certificate error 🖒	🗰 Cisco Emergency Responde 🛛	n * ¤
🗴 🔾 Sha	re Browser WebEx 🔻		
abab	Cisco Emergency Responder Serviceability	Y Navigatio	n Cisco ER Serviceability
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	Longed in ast administrator   Se	arch Documentation   About   Ic
Tools - Sh	IMP - System Monitor - System Logs - Help -		
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🛡 🛆	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 KB
<	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		>

- 4. Klik op het pijltje omlaag in de kop Laatst gewijzigd. De logbestanden worden vervolgens per datum gesorteerd, in aflopende volgorde.
- 5. Pak de logbestanden vast die het tijdsbereik voor de testoproep bestrijken en klik op de selectietekens rechts van elk van de bestandsnamen. Wees genereus het is beter om te veel bestanden op te nemen dan te weinig.

(←)→	https://10.122.138.40 <enervice certificate="" error="" sex.="" th="" 👻="" 🔎="" 🖒<=""><th>🗱 Cisco Emergency Responde ×</th><th>n * 2</th></enervice>	🗱 Cisco Emergency Responde ×	n * 2
🗴 📿 Shar	e Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - SN	MP 🕶 System Monitor 💌 System Logs 💌 Help 💌		
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
<b>v</b>	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
<b>I</b>	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
<b>I</b>	systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
<b>V</b>	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
<b>I</b>	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. Klik op **Download (Downloaden).** CER verpakt de geselecteerde bestanden als één CERServerLogs.zip archiefbestand waarmee uw browser kan worden gedownload. Opslaan in een nieuwe map zodat de bestanden zich blijven organiseren.

(←) → ■	- 10.122.138.40 (construction β + 😵	Certificate error 🖒 🗰 Cisco Emerge	ency Responde ×	n * ¤
× 🔾 Share	Browser WebEx 👻			
cisco	Cisco Emergency Responder Solutions	Serviceability	Navigation Cisco administrator Search Doc	ER Serviceability
Tools + SNM	P • System Monitor • System Logs • Help •			
CER Server I	.og Files			
Download				
	File Name 🔻 🛆	Last M	odified 🔻 🔺	File Size 🛡 🛆
<b>v</b>	CERServer04.log	Tue Aug 16 1	0:21:46 EDT 2016	187 KB
<b>V</b>	stacktrace.log	Tue Aug 16 1	0:19:54 EDT 2016	118 KB
<b>V</b>	systemout.log	Londing plance whit	0:43 EDT 2016	674 KB
<b>V</b>	CERServer03.log	Loading, please wait.	8:32 EDT 2016	2048 KB
<b>I</b>	CERServer02.log	Tue Aug 16 0	1:23:46 EDT 2016	2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 1	7:22:18 EDT 2016	2048 KB
	stacktrace.log.1	Mon Aug 15 1	3:01:01 EDT 2016	1026 KB
	CERServer100.log	Mon Aug 15 0	9:13:07 EDT 2016	2048 KB
	CERServer99.log	Mon Aug 15 0	0:58:29 EDT 2016	2048 KB
	CERServer98.log	Sun Aug 14 1	6:51:23 EDT 2016	2048 KB
	CERServer97.log	Sun Aug 14 0	8:37:50 EDT 2016	2048 KB
	9			2048 KB
	Do you want to open or save CERServerLo	gs.zip (413 KB) from 10.122.138.40?		2048 KB
	9		Open Save 🔻	Cancel 2048 KB
<			are the second	>

- 7. Selecteer **Systeemmeldingen > CER Logs > JTAPI** en herhaal stappen 4-6 om een **JTAPIL**bestand te downloaden.
- 8. Selecteer Systeemmeldingen > CER Logs > Event Viewer en herhaal stappen 4-6 om een

#### EventLogs.zip-bestand te downloaden.

Bestandsverzameling is nu voltooid, zoals in de afbeelding wordt weergegeven:

😋 🍚 🔍 « Documents	PSAP Callback Failure	• • 49	Search PSAP Callbac	ck Failure	х ,Р
Organize 👻 Share with 🔹	Burn New folder	r		8= • 🔳	0
★ Favorites ■ Desktop	Documents lib PSAP Callback Failure	rary	Arran	ge by: Folder	•
Downloads	Name	Date modified	Туре	Size	
Recent 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	
<ul> <li>Music</li> <li>         ■ Pictures         ▼     </li> </ul>					
3 items					

### Hang de logpakketten aan uw serviceaanvraag

Nu u de logpakketten CER Server, JTAPI en Event Viewer hebt gedownload, moet u deze aan uw serviceaanvraag toevoegen.

Terwijl deze bestanden mogelijk klein genoeg zijn om via e-mail te reizen, is het gebruik van het Case File Uploader gereedschap sneller en elimineert het giswerk.

- 1. Bladeren naar https://cway.cisco.com/csc.
- 2. U wordt terugverwezen naar een loginpagina. Meld u aan bij de gebruikersnaam en het wachtwoord voor CCO, zoals in de afbeelding:

tisco.com Login Page X	
← → C 🗋 https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	P 😭 🚺 🔳 🔳
	۹ ا
Log In	
Language: English •	
Log into an Existing Account	Create A New Account There are various levels of access depending on
yourccoid	registration and find the level that is most appropriate for you.
Password	Register Now
Log In	
Forgot your user ID and/or password?	
	*

3. Dit brengt u naar het Case File Uploader gereedschap, zoals in de afbeelding:

atta Support Case Uploader X	TRUE IN A DOWN	
← → C 🔒 https://cway.cisco.co	m/csc/	☆ 🖸 🗾 ≡
Case File Uplo	ader	00
Case File U Attaching your files t	Uploader to a Cisco Support Case is easy.	
Enter your Cisco TAC	C Case Number	
2 Add your files		
3 Add file descriptions		
	Upload	

Voer het nummer van uw serviceaanvraag in.

Voeg uw CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip en EventLogs.zip bestanden toe.

Voeg één bestandsbeschrijving toe voor alle drie bestanden. Dit is een goede gelegenheid om uw problemen reproductieopmerkingen met uw TAC-ingenieur te communiceren, bijvoorbeeld:

```
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
Klik op Upload.
```

4. Het gereedschap Case File Uploader toont een uploadstatus. Wacht tot het uploaden is voltooid, zoals in de afbeelding.

→ C A htt	ps://cway.cisco.com/csc/?requ	iestID=		
diada Ca	ise File Uploader			0 6
	Uple	oad Status (3 of 3)		
		100%		
Upload Dat	47	78.9 KB/478.9 KB		
Name Description Category Status Type Size Elapsed	JTAPILogs.zip PSAP callback from 555-555 log_values COMPLETED application/x-zip-compresse 478.9 KB 1.3s	i-1212 to ELIN		
) Files In Pro	OGRESS Add More			
Files Com	olete			
File Name		Progress	Elapsed (3.9s)	
✓ EventLogs.z	ip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerL	ogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s	~

5. Sluit het browser venster.

Ten slotte, zorg ervoor dat u uw TAC ingenieur uw nota's van de reproductie van uw probleem hebt gegeven, of door het uploadtool, via e-mail, of op de telefoon.

## Samenvatting

U hebt net geleerd hoe u logbestanden van CER voor TAC kunt verzamelen. We hebben hangende debugs en sporen doorgestuurd, de kwestie gereproduceerd, logbestanden verzameld van de Cisco ER Services-webpagina, efficiënt bestanden toegevoegd aan uw serviceaanvraag en problemen reproductieopmerkingen doorgeven aan uw TAC-ingenieur.