

# 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).

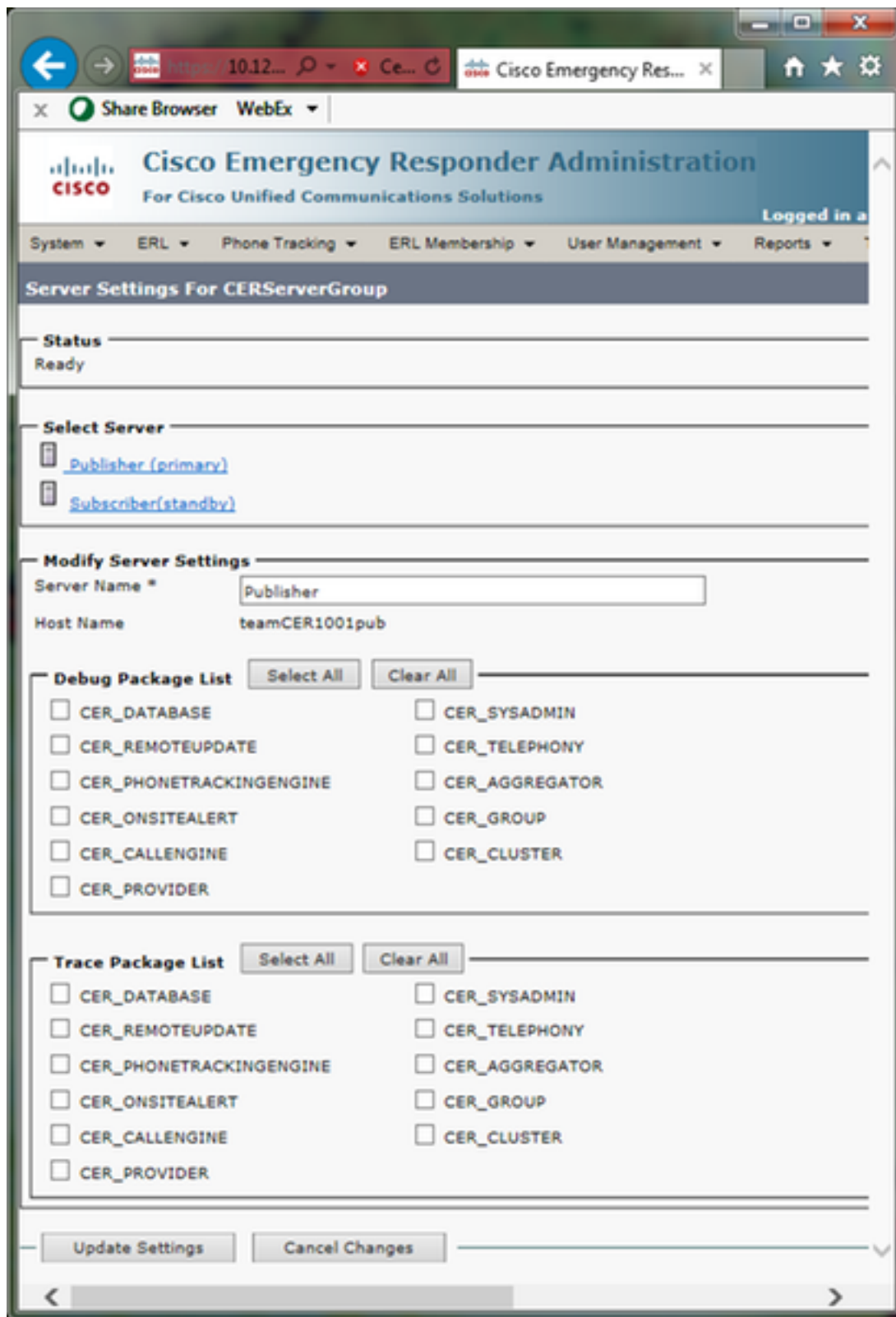
Om deze taak te voltooien, dient u:

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

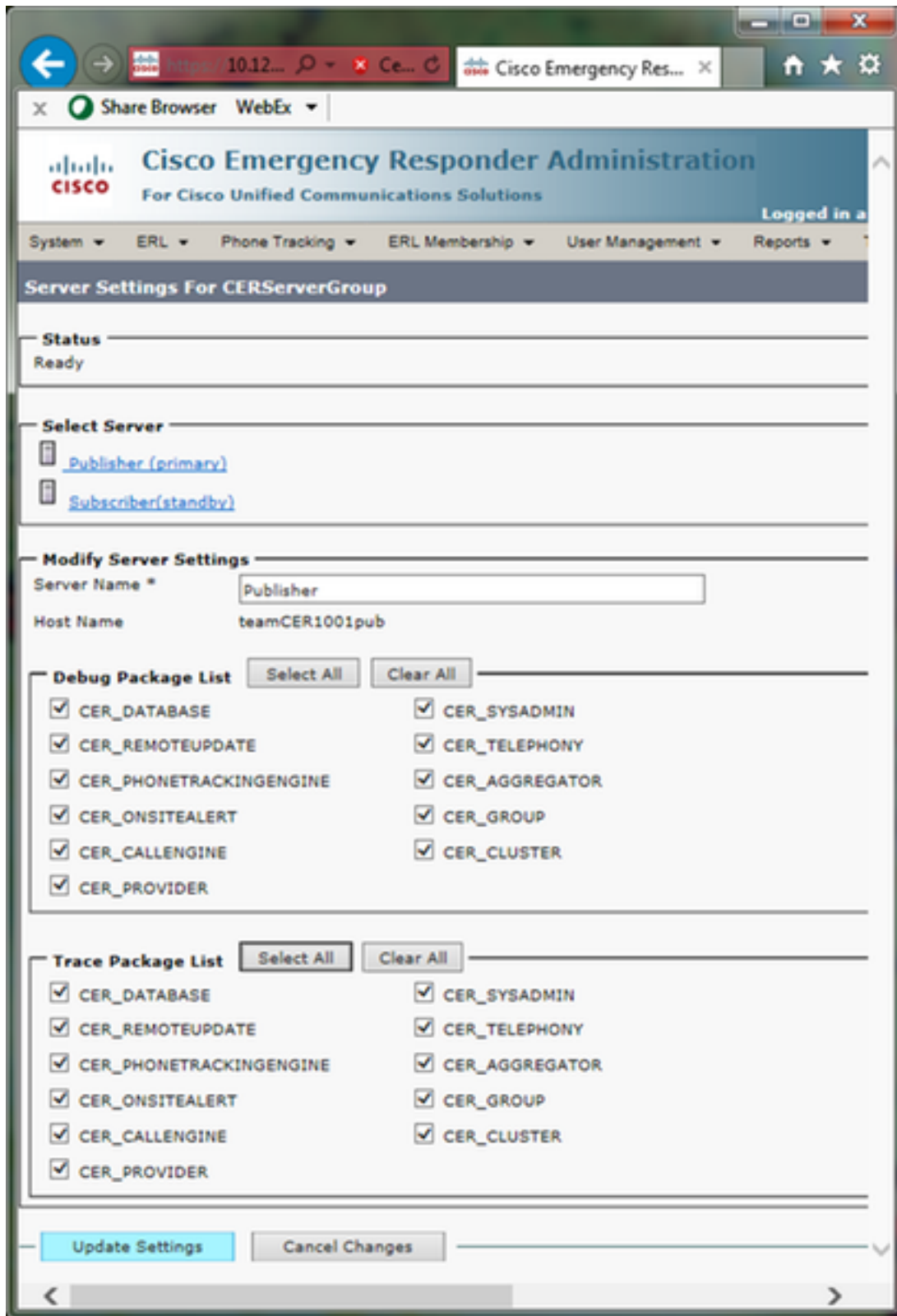
## Trace Debugs en Trace Packets inschakelen

Gedetailleerde tracersing 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 Responder-systeem.
2. Navigeer **stelsel > serverinstellingen**. De CER Publisher is standaard geselecteerd.



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:



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.

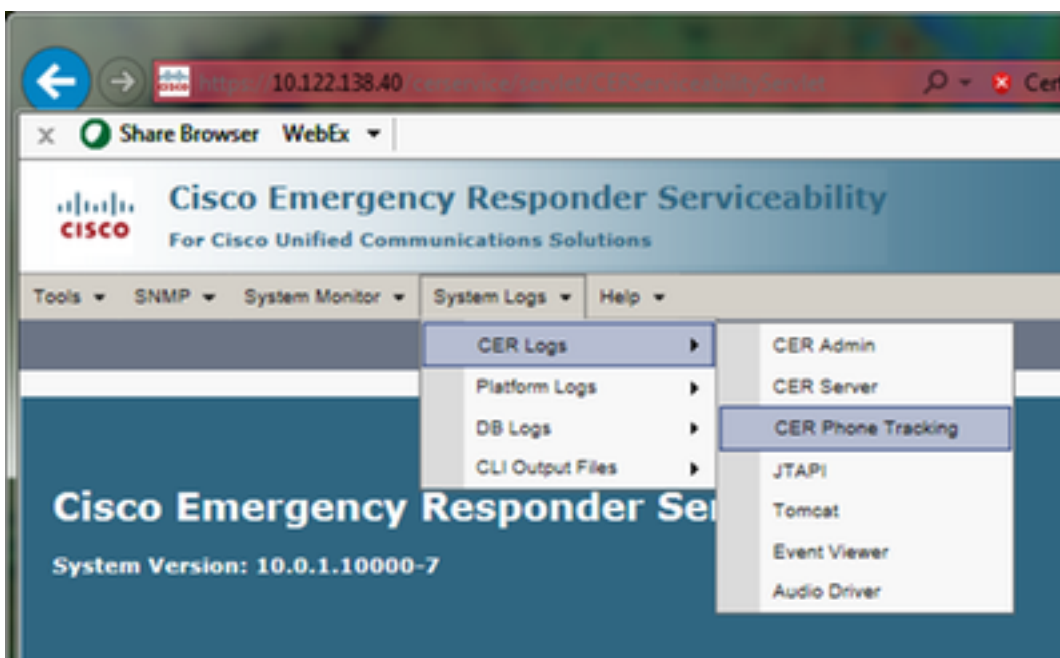
Registreer deze informatie voor elke testoproep voor TAC:

- 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 Systemmeldingen. De meest frequent benodigde logbestanden voor CER-applicatie voor het oplossen van problemen zijn te vinden in het menu **Systemmeldingen > CER Logs**.



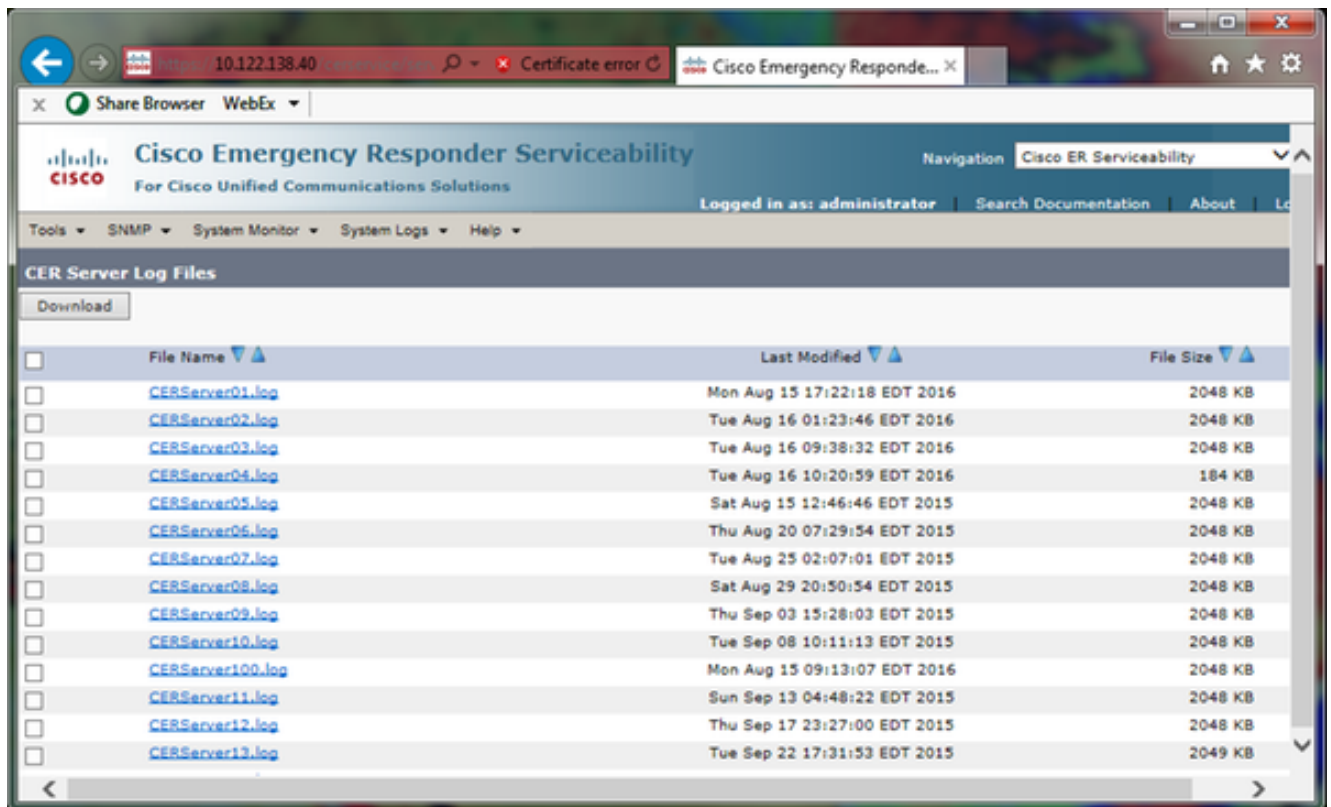
Afhankelijk van uw exacte scenario voor probleemoplossing kan TAC om verschillende reeksen logbestanden vragen. Voor een probleem met het volgen van de schakelaar, kunnen zij de logbestanden van de CER Server, van het CER-telefoontracering en van het Event Viewer aanvragen. Bij een probleem met een back-upstoring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

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.

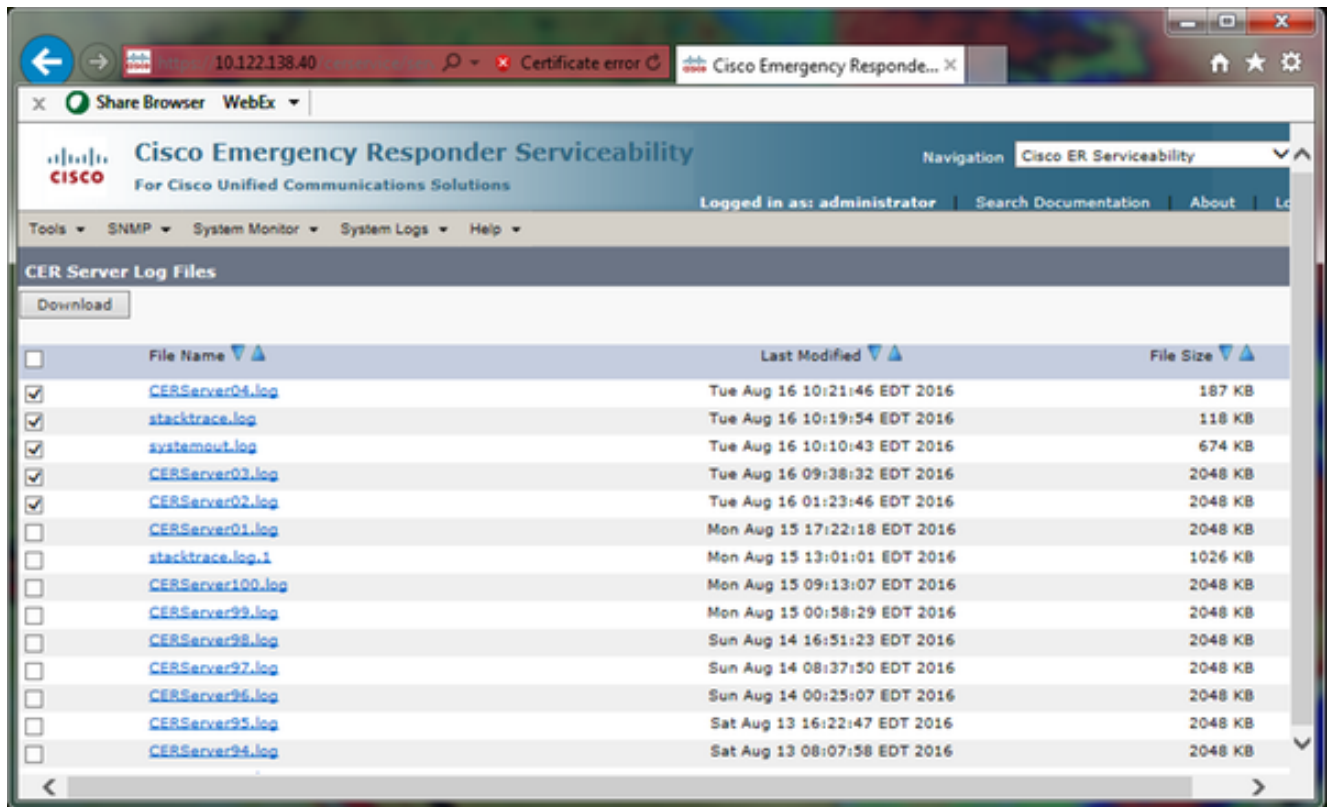
Voor ons scenario heeft TAC alleen de CER Server, gedetailleerde JTAPI- en Event Viewer loggen van de CER-uitgever gevraagd.

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.

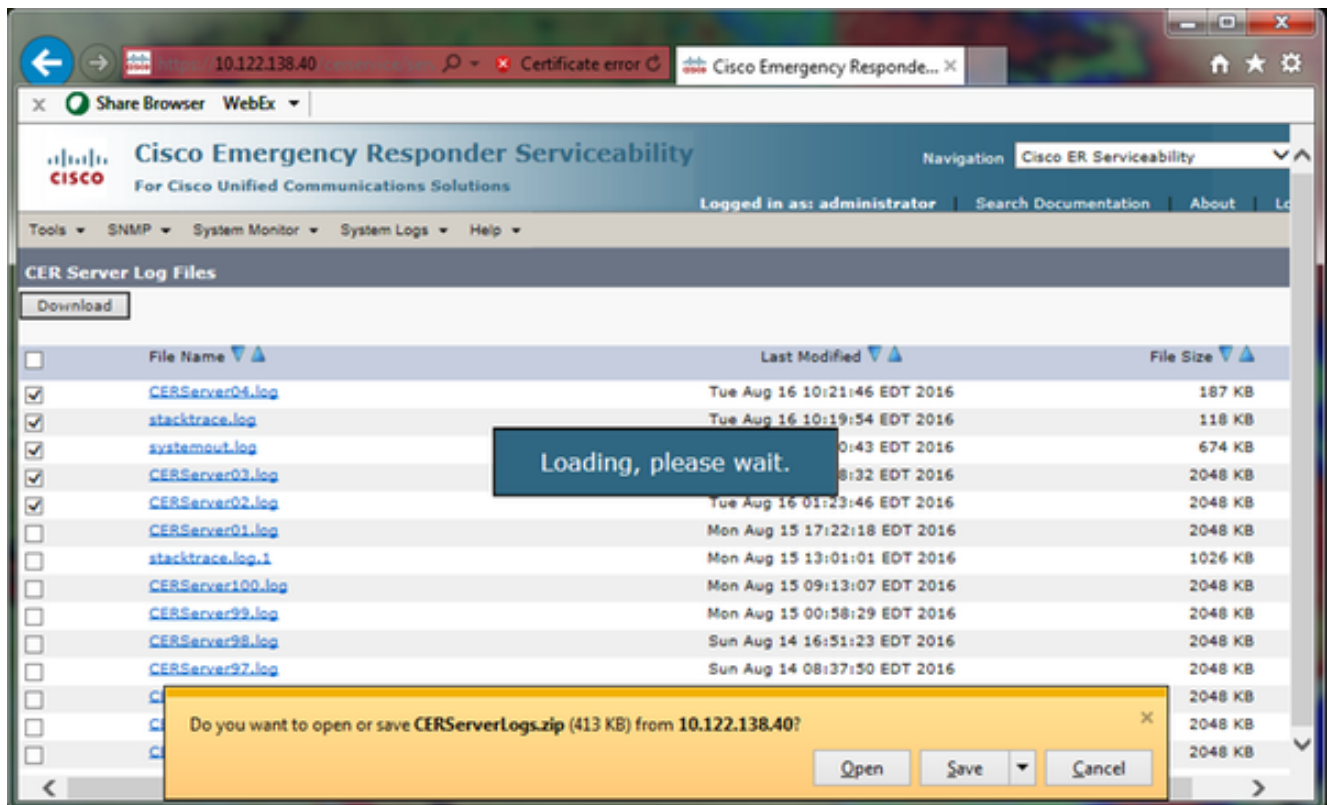


4. Klik op het pijltje omlaag in de kop Laatste gewijzigd. De logbestanden worden vervolgens per datum gesorteerd, in aflopende volgorde.
5. Pak de logbestanden vast die het tijdsbereik voor de testoproep bestrijken en klik op de selectietekens rechts van elk van de bestandsnamen. Wees generieus - het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





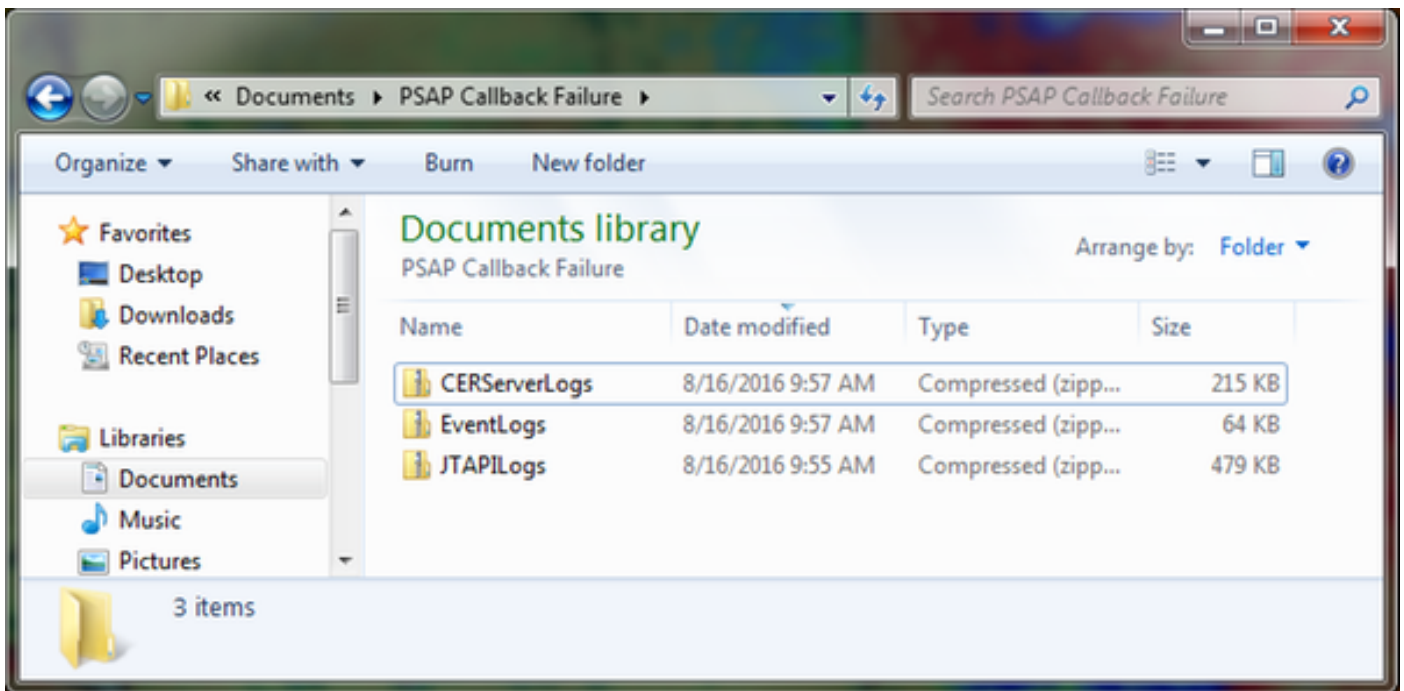
6. Klik op **Download (Downloaden)**. CER verpakt de geselecteerde bestanden als één CERServerLogs.zip archiefbestand waarmee uw browser kan worden gedownload. Opslaan in een nieuwe map zodat de bestanden zich blijven organiseren.



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:



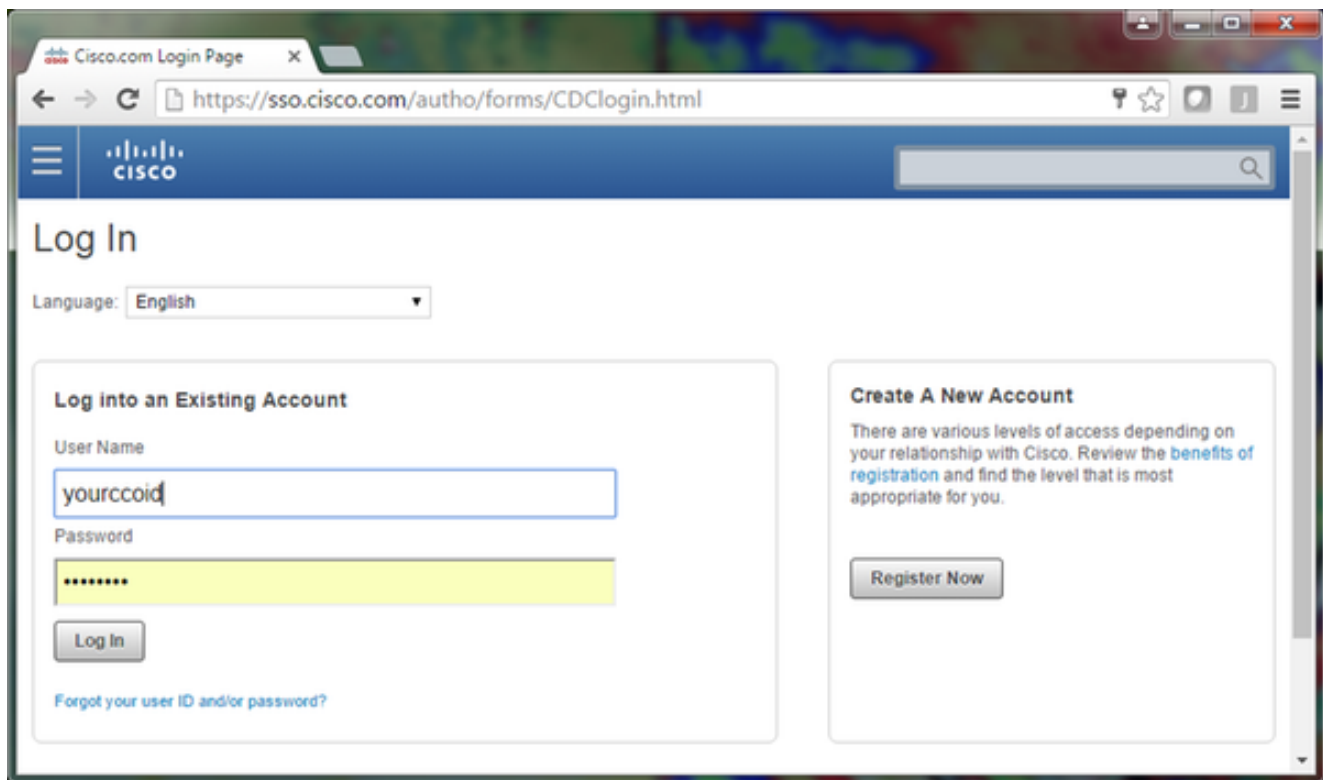
## Hang de logpakketten aan uw serviceaanvraag

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

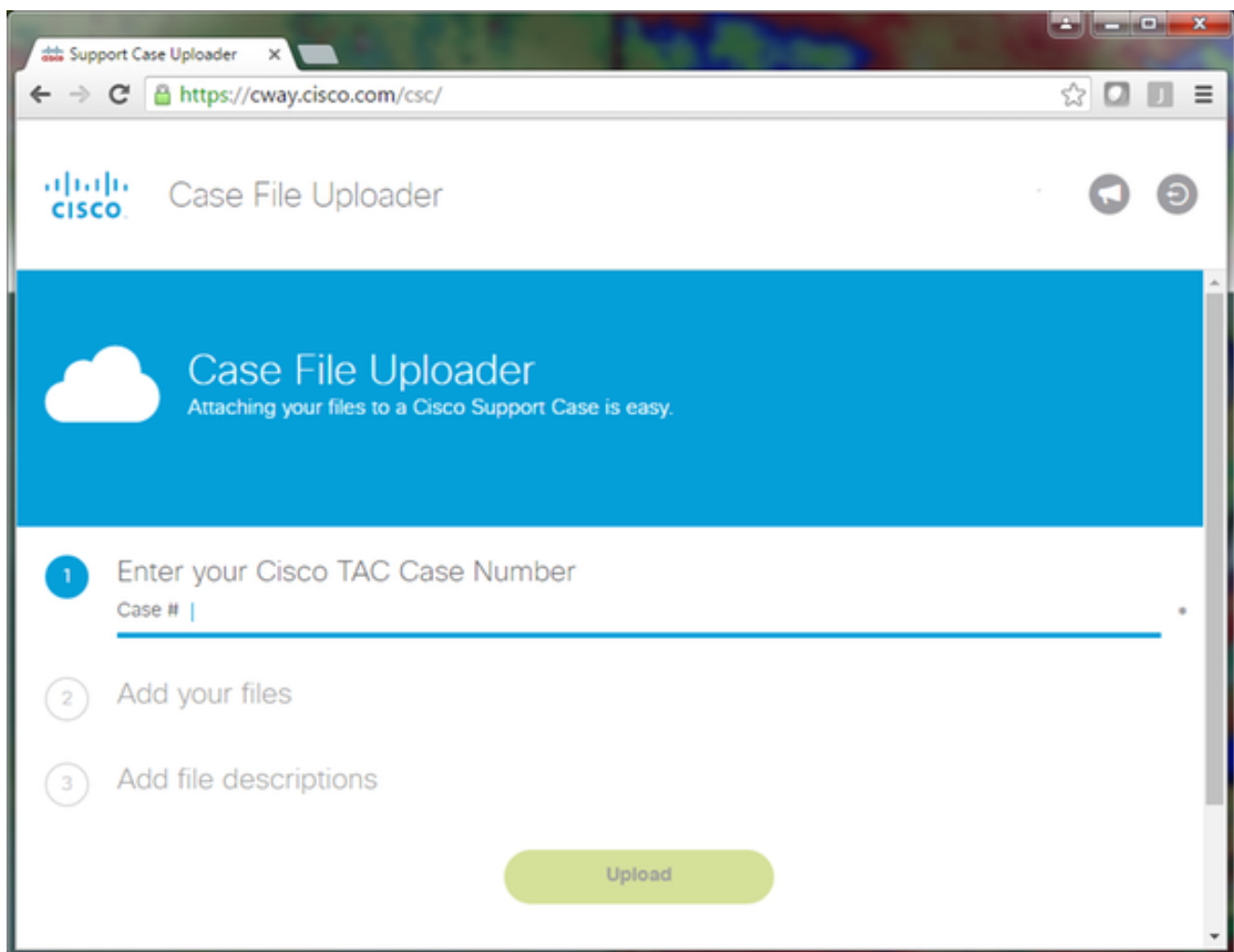
Terwijl deze bestanden mogelijk klein genoeg zijn om via e-mail te reizen, is het gebruik van het Case File Uploader gereedschap sneller en elimineert het giswerk.

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:





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



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.

The screenshot shows the Cisco Case File Uploader interface in a browser window. The page title is "Case File Uploader" and the URL is "https://cway.cisco.com/csc/?requestID=". The main content area displays "Upload Status (3 of 3)" with a large green circle containing "100%" and "478.9 KB/478.9 KB". Below this, the "Upload Details" for the file "JTAPILogs.zip" are shown, including its description, category, status (COMPLETED), type, size, and elapsed time (1.3s). At the bottom, there is a section for "3 Files Complete" with a table listing the files and their upload progress.

File Name	Progress	Elapsed (3.9s)
✓ EventLogs.zip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s
✓ CERServerLogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s
✓ JTAPILogs.zip	(478.9 KB / 478.9 KB) (100.0%)	1.3s

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.