

如何為CER收集日誌

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[啟用跟蹤調試和跟蹤包](#)

[重現問題並進行記錄](#)

[收集請求的日誌](#)

[將記錄套件附加到您的服務要求](#)

[摘要](#)

簡介

本文檔介紹Cisco Emergency Responder (CER)的日誌收集過程。常見的情況用於說明。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Cisco ER管理網頁
- Cisco ER可服務性網頁

採用元件

本文檔重點介紹Cisco Emergency Responder 7.1版及更高版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

如果您與TAC工程師合作解決CER問題，他們可能會在某個時間點向您要求來自CER的日誌，可能除了來自CUCM的跟蹤之外。

有關在Cisco Unified Communications Manager (CUCM)中收集跟蹤的資訊，請參閱[如何收集](#)

[CUCM 9.x、10.x和11.x的跟蹤。](#)

在此案例中，您正在排解公共安全應答點(PSAP)回呼失敗的問題。TAC工程師要求您收集詳細的CER伺服器、詳細的Java電話應用程式程式設計介面(JTAPI)和事件檢視器日誌，這些日誌是在從公共交換電話網(PSTN)到緊急位置標識號(ELIN)的測試呼叫期間從CER發佈器發出的。

若要完成此任務，您需要：

- 啟用追蹤偵錯和追蹤套裝程式。
- 重現問題並進行記錄。
- 收集請求的日誌。
- 將日誌包附加到您的服務請求。

啟用跟蹤調試和跟蹤包

CER中預設不啟用詳細的跟蹤和調試。TAC已請求詳細的日誌以進行故障排除。因此，在重現問題之前，請啟用詳細的跟蹤和調試：

1. 以應用管理員或具有Emergency Responder系統管理員角色許可權的使用者身份登入到Cisco ER Administration網頁。
2. 導航到系統>伺服器設定。預設情況下，CER發佈器處於選中狀態。

Browser window showing Cisco Emergency Responder Administration interface.

Page Title: Cisco Emergency Responder Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Logged in as [User Name]

System ▾ ERL ▾ Phone Tracking ▾ ERL Membership ▾ User Management ▾ Reports ▾

Server Settings For CERServerGroup

Status
Ready

Select Server

- [Publisher \(primary\)](#)
- [Subscriber\(standby\)](#)

Modify Server Settings

Server Name *

Host Name

Debug Package List

<input type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input type="checkbox"/> CER_GROUP
<input type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

Trace Package List

<input type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input type="checkbox"/> CER_GROUP
<input type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

3. 在Debug Package List部分中，按一下Select All。
4. 在Trace Package List部分，按一下Select All。
5. 點選更新設定，如圖所示：

Browser window showing Cisco Emergency Responder Administration interface.

Page Title: Cisco Emergency Responder Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Logged in as [User Name]

System ▾ ERL ▾ Phone Tracking ▾ ERL Membership ▾ User Management ▾ Reports ▾

Server Settings For CERServerGroup

Status
Ready

Select Server

- [Publisher \(primary\)](#)
- [Subscriber\(standby\)](#)

Modify Server Settings

Server Name *

Host Name

Debug Package List

<input checked="" type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input checked="" type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input checked="" type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input checked="" type="checkbox"/> CER_GROUP
<input checked="" type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

Trace Package List

<input checked="" type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input checked="" type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input checked="" type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input checked="" type="checkbox"/> CER_GROUP
<input checked="" type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

6. 如果TAC也向CER使用者請求了詳細日誌，您需要在選擇伺服器部分選擇Subscriber(standby)，然後重複步驟3-5。

在重現問題後停用詳細跟蹤和調試是可選的，方法是取消選擇所有調試和跟蹤程式包。有些疑難排解情境，例如疑難排解間歇性電話追蹤問題，您可能需要長時間開啟詳細的追蹤和偵錯。

重現問題並進行記錄

在我們的場景中，您將從PSTN向緊急位置標識號(ELIN)發出入站呼叫以生成故障。TAC需要呼叫詳細資訊，以便提供分析。在任何故障排除方案中，提供詳細資訊都非常重要。資訊不正確或丟失可能會妨礙調查。

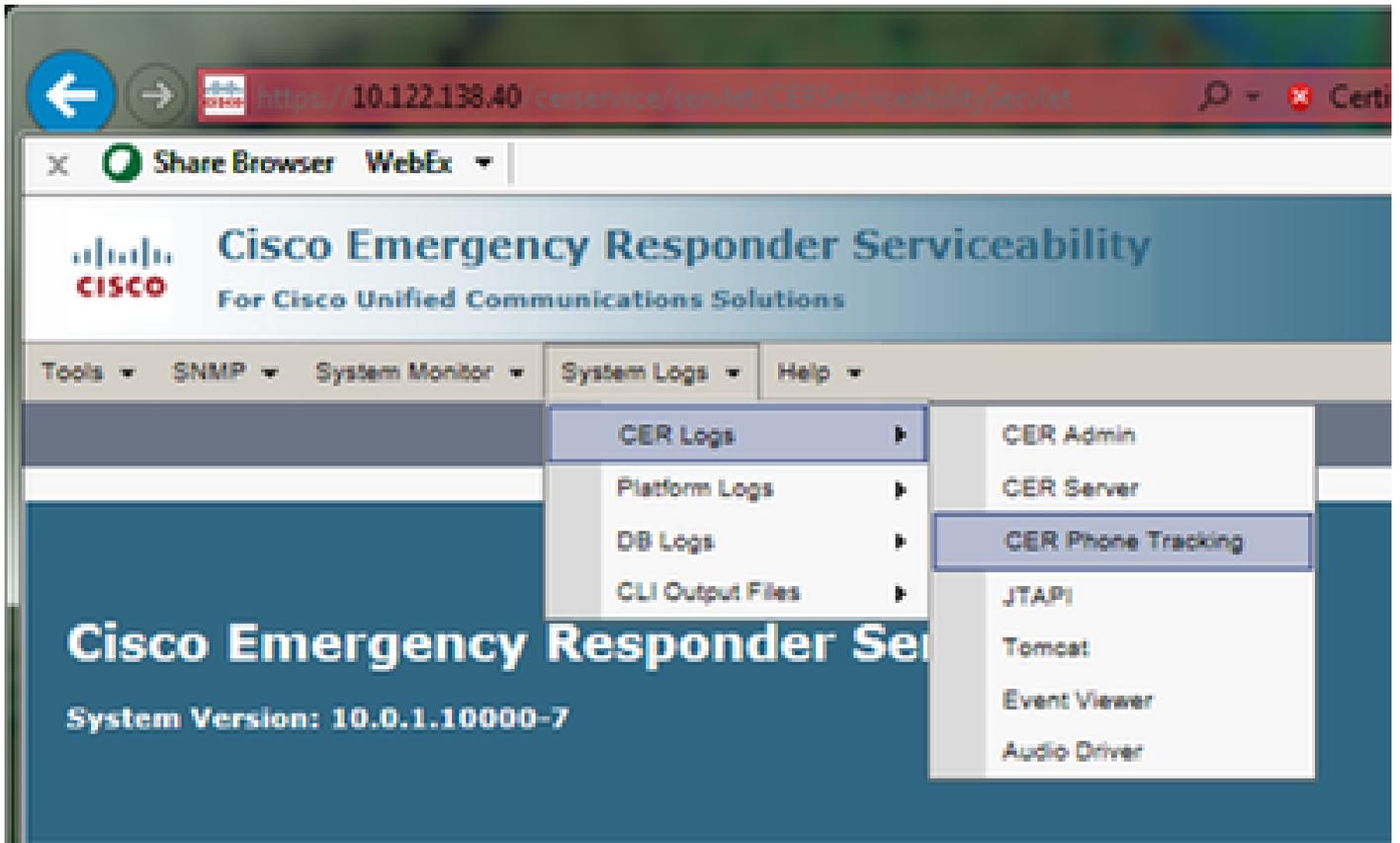
對於每個測試呼叫，請記錄TAC的以下資訊：

- 主叫方電話號碼
- 被叫方ELIN
- 呼叫開始時間
- 呼叫結束時間
- 呼叫的結果、成功或失敗。

透過電話、電子郵件或案件檔案上傳程式工具將這些詳細資訊通知您的TAC工程師。

收集請求的日誌

與某些其他思科統一通訊產品不同，您不使用即時監控工具來收集日誌檔案。在CER中，日誌檔案可從Cisco ER可服務性網頁的「系統日誌」下下載。CER應用程式故障排除中最需要的日誌位於System Logs > CER Logs選單中。

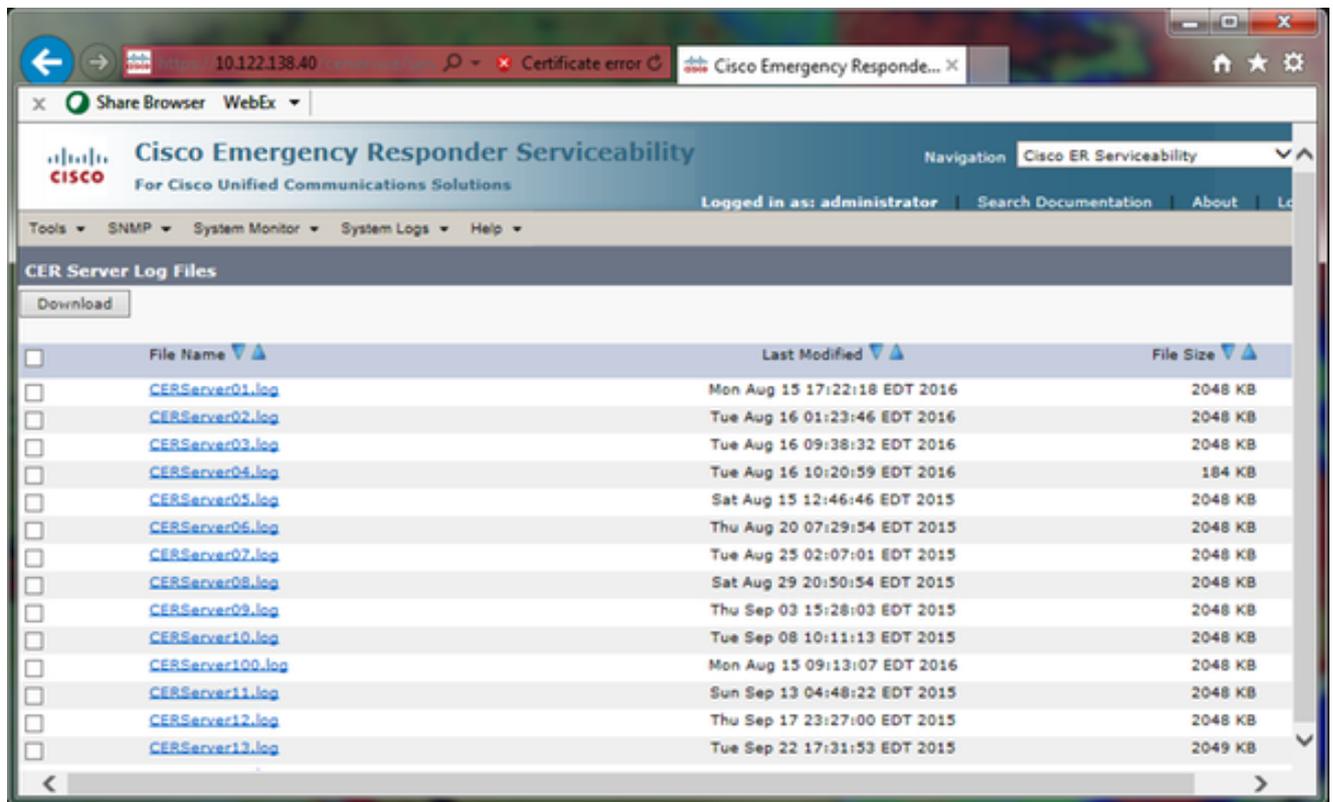


根據您的確切故障排除情況，TAC可能會請求不同的日誌集。對於交換機跟蹤問題，他們可能會請求CER伺服器、CER電話跟蹤和事件檢視器日誌。對於備份失敗問題，他們可能會透過System Logs > Platform Logs請求DRS日誌。有關可用系統日誌的更多詳細資訊，請參閱CER管理指南的[System Logs選單](#)部分。

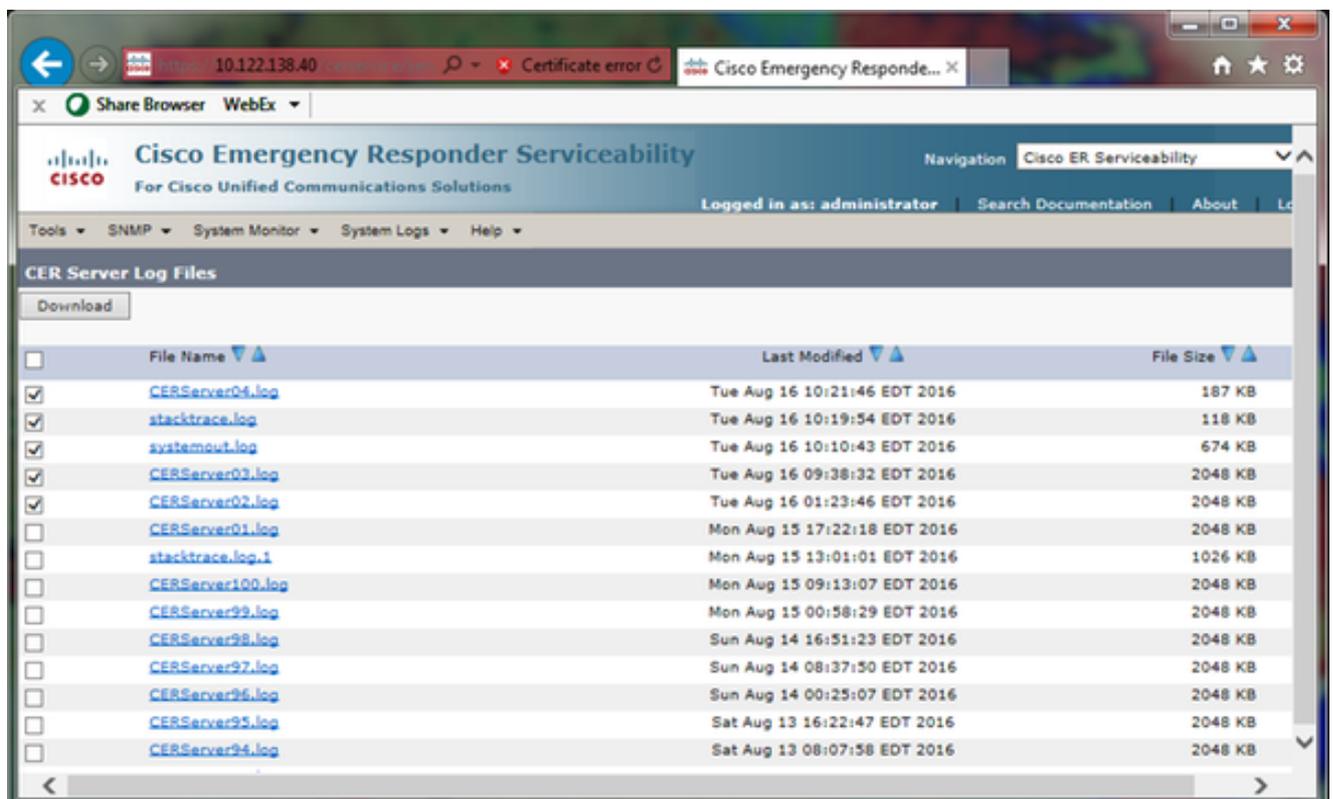
CER發佈器上的Cisco ER可維護性網頁僅允許您訪問發佈器的日誌檔案。透過登入到CER使用者本身上的Cisco ER可服務性網頁，可以單獨獲取CER使用者的日誌檔案。

對於我們的情況，TAC只從CER發佈伺服器請求了詳細的CER伺服器、詳細的JTAPI和事件檢視器日誌。

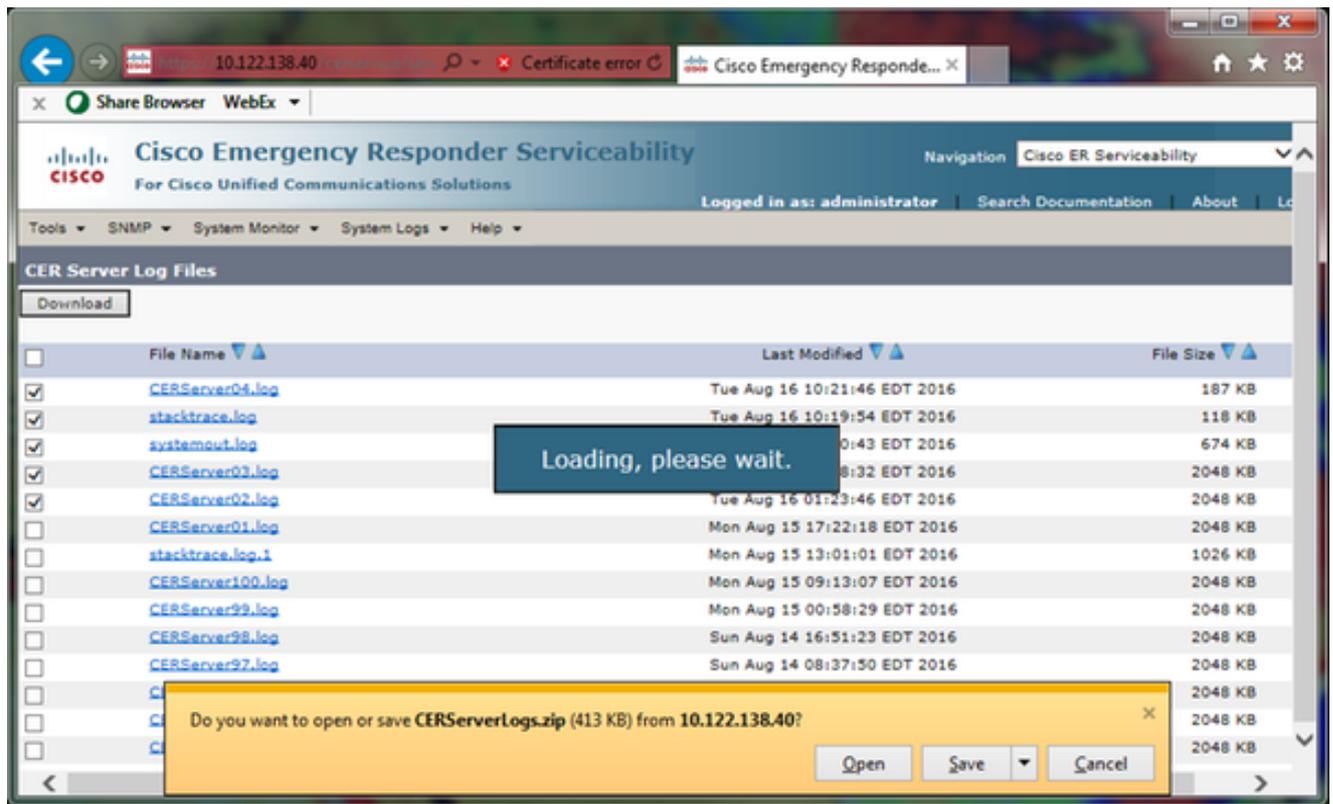
1. 以應用管理員身份或以至少具有Emergency Responder Serviceability Role許可權的使用者身份登入到CER發佈器上的Cisco ER Serviceability網頁。
2. 選擇System Logs > CER Logs > CER Server。
3. 「CER伺服器日誌檔案」頁打開。



4. 按一下「上次修改時間」欄標頭中的向下箭頭。然後，會以遞減順序按日期對日誌檔案進行排序。
5. 找到包含測試呼叫時間範圍的日誌檔案，然後按一下每個檔名右側的覈取方塊。大方一點-包含太多檔案比包含太少檔案更好。



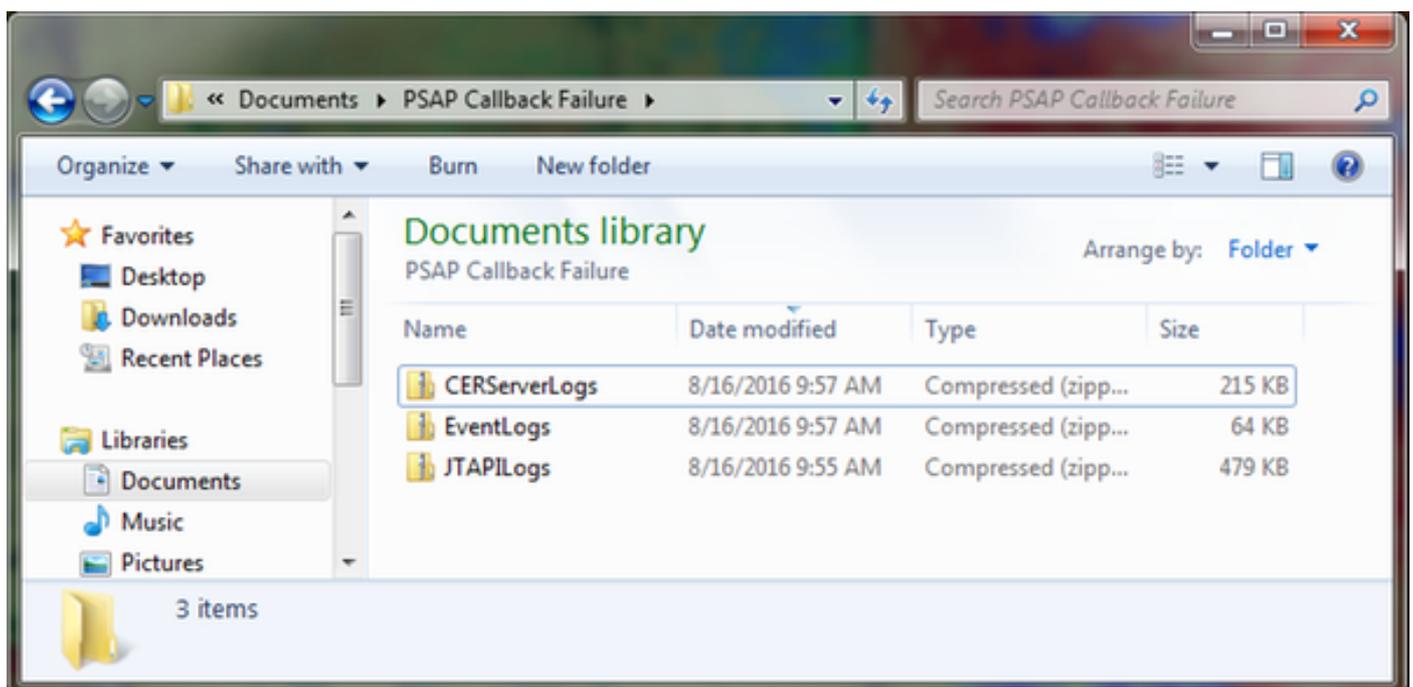
6. 按一下「Download」。CER會將選取的檔案封裝為單一CERServerLogs.zip查扣檔，以供您的瀏覽器下載。儲存至新目錄以整理檔案。



7. 選擇System Logs > CER Logs > JTAPI，然後重複步驟4-6下載JTAPILogs.zip檔案。

8. 選擇System Logs > CER Logs > Event Viewer，然後重複步驟4-6下載EventLogs.zip檔案。

檔案收集現在已完成，如圖所示：

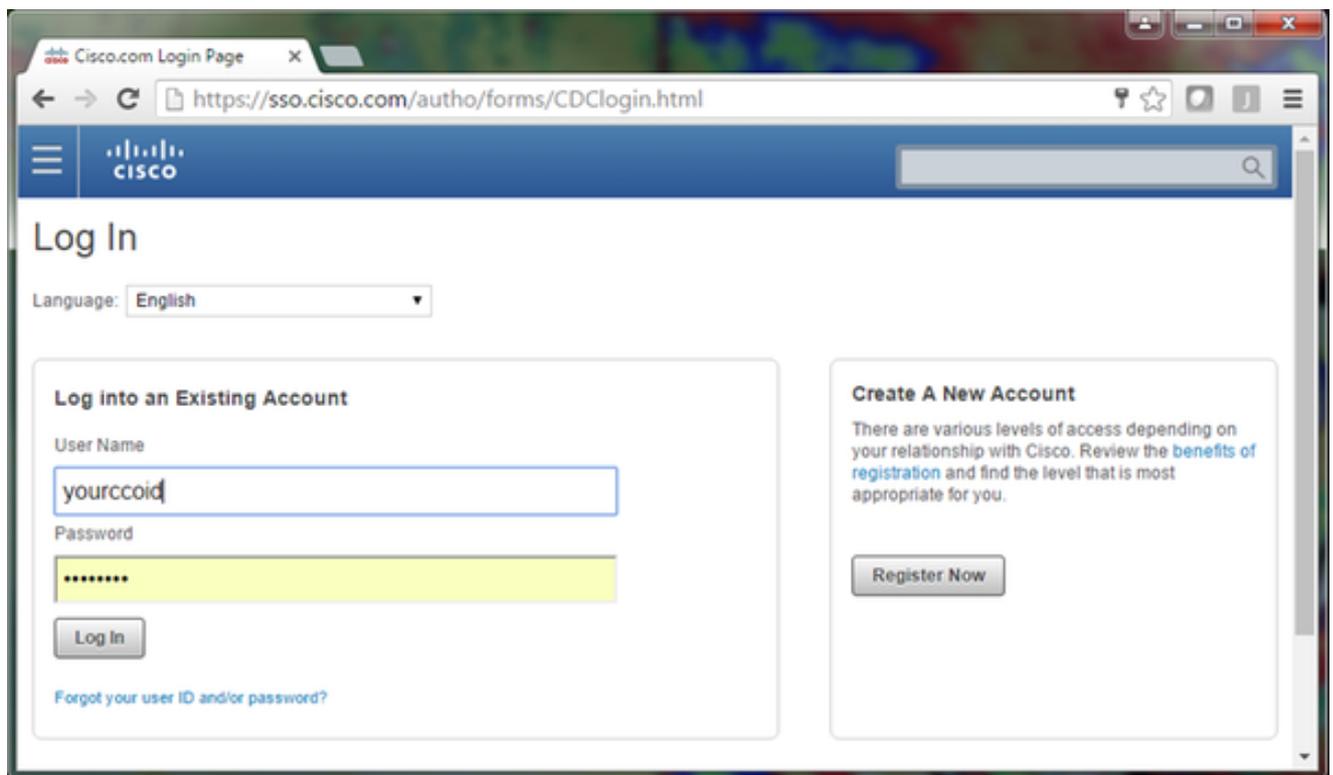


將記錄套件附加到您的服務要求

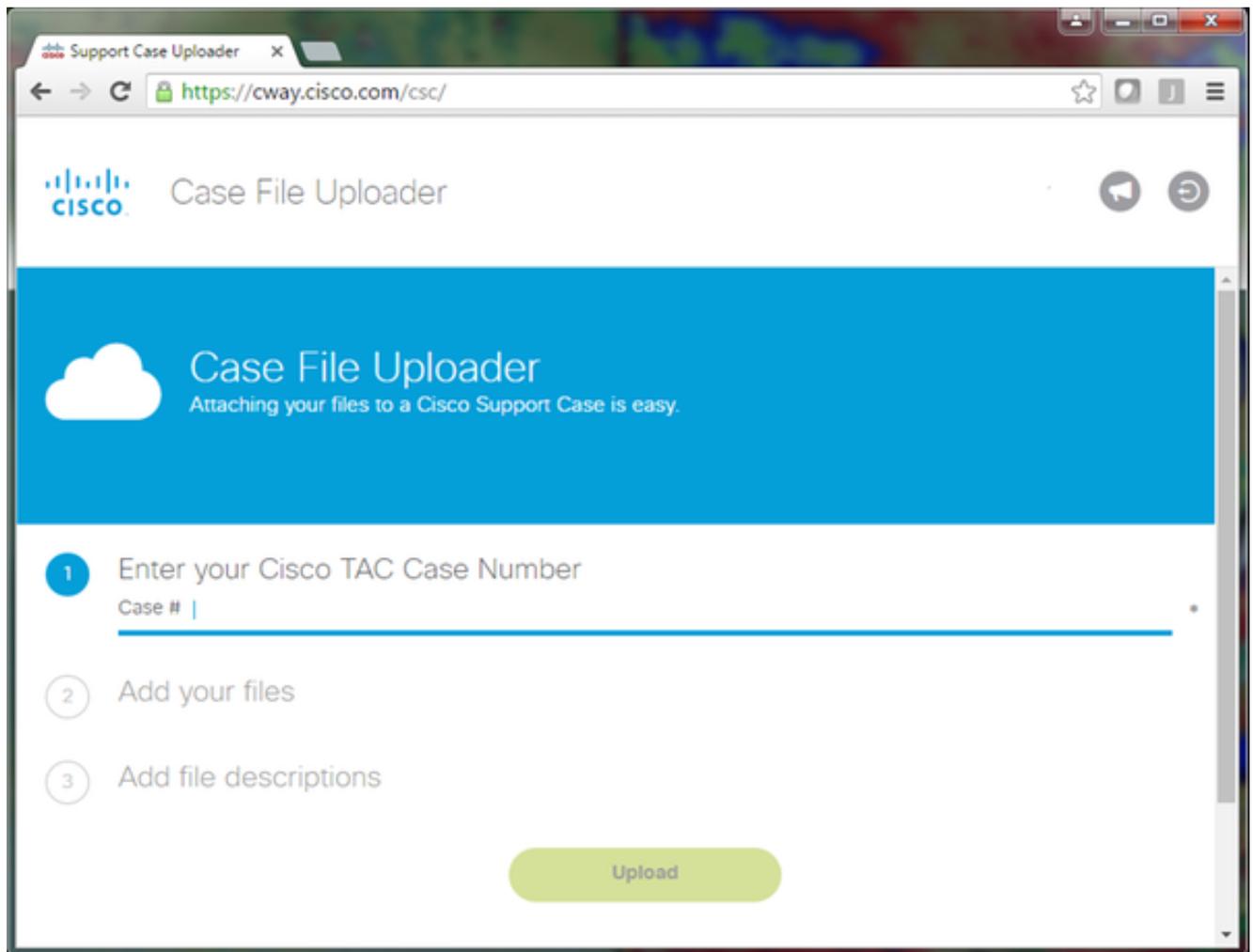
現在您已下載CER Server、JTAPI和Event Viewer日誌包，您需要將這些包附加到您的服務請求中。

雖然這些檔案可能夠小，可以透過電子郵件傳輸，但使用案件檔案上傳程式工具的速度更快，且可以消除猜想。

1. 瀏覽到<https://cway.cisco.com/csc>。
2. 系統會將您重新導向至登入頁面。使用您的CCO使用者名稱和密碼登入，如圖所示：



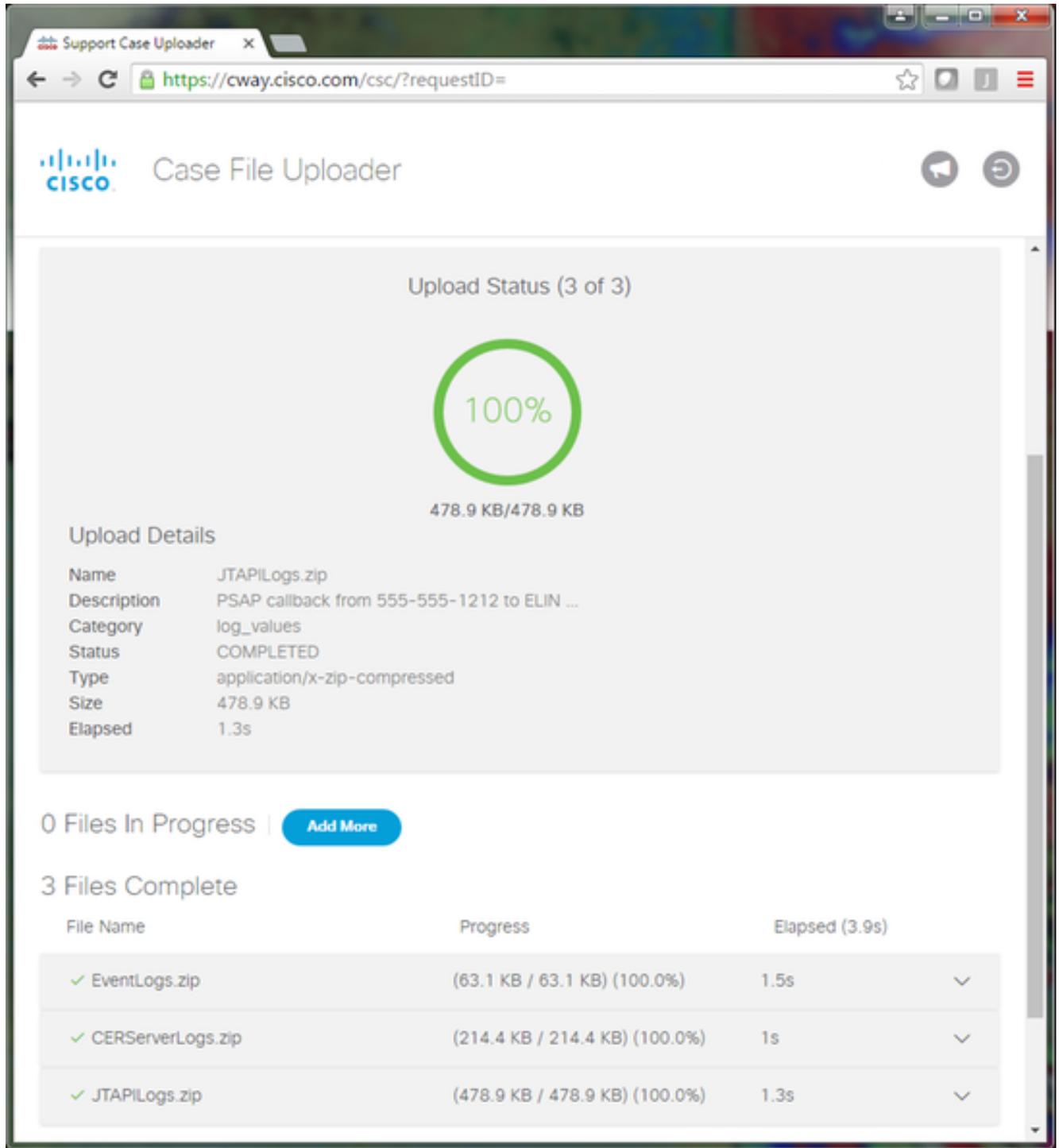
3. 如此一來，您便可進入案件檔案上傳程式工具，如下圖所示：



- 輸入您的服務請求編號。
- 增加您的CERServerLogs.zip、JTAPILogs.zip和EventLogs.zip檔案。
- 為所有三個檔案新增單一檔案說明。這是一個與TAC工程師溝通問題重現注意事項的良機，例如：

```
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
```

- 按一下Upload。
4. 案件檔案上傳程式工具會顯示上傳狀態。如圖所示，等待上傳完成。



5. 關閉瀏覽器視窗。

最後，無論您是透過上傳工具、電子郵件還是透過電話，確保您已向TAC工程師提供問題複製說明。

摘要

您剛剛學會了如何從CER為TAC收集日誌檔案。我們涵蓋啟用調試和跟蹤、重現問題、從Cisco ER可服務性網頁收集日誌檔案、高效地將檔案附加到您的服務請求，以及與TAC工程師溝通問題重現註釋。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。