# 如何為CER收集日誌

目錄

 簡介

 必要條件

 憲求

 「採用元件

 背景資訊

 放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<u>如何收集</u>

#### <u>CUCM 9.x、10.x和11.x的跟蹤</u>。

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。

	- 0 ×
( ) Intervention ( ) State of the second	↑ ★ ☆
X Share Browser WebEx -	
L L Cisco Emergency Desponder Administrat	tion
cisco Energency Responder Administrati	
	Logged in a
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management	<ul> <li>Reports</li> </ul>
Server Settings For CERServerGroup	
Status	
Ready	
- Select Server	
Dublisher (primary)	
Subscriber(standby)	
- Modify Server Settings	
Host Name teamCER1001pub	
Debug Package List Select All Clear All	
L	
Trace Package List Select All Clear All	
CER_DATABASE CER_SYSADMIN	
CER_REMOTEUPDATE	
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
CER_ONSITEALERT	
CER_CALLENGINE	
Lindate Settings Concel Changes	
update betungs Cancel Changes	~
<	>

- 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:

_		- • ×
(←)⊙	http://10.12 🔎 = 🗴 Ce 🖒 📅 Cisco Emergency Res 🗡	<b>↑</b> ★ ☆
X 🔾 Sha	are Browser WebEx 👻	
	Cisco Emorgonou Docnondor Administrativ	
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	~ ^
-		Logged in a
System +	ERL   Phone Tracking   ERL Membership   User Management	Reports •
Server Set	tings For CERServerGroup	
— Status —		
Ready		
- Select Se	rver	
Bublish	er (orimany)	
Subsect	(ber(standby)	
- Modify Se	rver Settings	
Server Nam	Publisher	
Host Name	beamCER1001pub	
Debug P	ackage List Select All Clear All	
CER_C	DATABASE CER_SYSADMIN	
	REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY	
CER_F	PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
CER_C	ONSITEALERT CER_GROUP	
CER_C	CALLENGINE CER_CLUSTER	
	PROVIDER	
Taxa Pa	schage Liet Select All Clear All	
	DATABASE	
	REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY	
CER_F	PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	
	ONSITEALERT CER_GROUP	
CER_C	CALLENGINE CER_CLUSTER	
	PROVIDER	
<u> </u>		
— Update	Settings Cancel Changes	
<		>

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。

				×
(←) → 🖪	https://10.122.138.40/cerservice/sex 🔎 > 💈 Certificate error 🖒 👙	誌 Cisco Emergency Responde 🗵	<u>↑</u> ★	₽
× 🔾 Share	Browser WebEx 🔻			
cisco ,	Cisco Emergency Responder Serviceability or Cisco Unified Communications Solutions	Navig	ation Cisco ER Serviceability	~ ^
Tools - SNM	P 💌 System Monitor 💌 System Logs 💌 Help 💌			
CER Server L	og Files			
Download				11
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🔻 🛆	d
	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	11
	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	~
<			>	

- 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。

$\langle \leftarrow \ominus \rangle$	https://10.122.138.40/cerservice/sex 🔎 👻 Certificate error 🖒 🔮	Cisco Emergency Responde ×		3
× O Shar	Browser WebEx -			٦
				-
abab	Cisco Emergency Responder Serviceability	Navig	ation Cisco ER Serviceability	$\sim$
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions			
		Logged in as: administrator	Search Documentation About Lo	
Tools - SNI	MP • System Monitor • System Logs • Help •			
CER Server	Log Files			
Download				
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 💎 🛆	File Size 🛡 🛆	
<b>N</b>	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB	
	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB	
- -	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>V</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. 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。

							-	- 0	x
(←)→	https://10.122.138.40/cenervic	e/sen. 🔎 👻 🥸 Certificate error 🖒 🔮	誌 Cisco Emerge	ncy Responde	e ×			<b>n</b> 7	t Ø
× 🔾 Sha	are Browser WebEx 💌								
cisco	Cisco Emergency Re For Cisco Unified Communicat	esponder Serviceability	Logged in as:	administrate	Navigation or Sea	Cisco ER S	erviceabilit	ty About	×^ Le
Tools • or	NMP • System Monitor • System	Logs • Help •	_		_		-		
CER Serve	r Log Files								
Download	]								
	File Name 🔻 🛆		Last Mo	dified $ abla \Delta$			File	Size 🛡 🛆	
<b>v</b>	CERServer04.log		Tue Aug 16 10	0121146 EDT 2	1016			187 KB	
	stacktrace.log		Tue Aug 16 10	0:19:54 EDT 2	2016			118 KB	
<b>V</b>	systemout.log	Loading play	aco wait	0:43 EDT 2	2016			674 KB	
	CERServer03.log	Loading, piec	ise wait.	8:32 EDT 2	2016			2048 KB	
<b>V</b>	CERServer02.log		Tue Aug 16 01	1:23:46 EDT 2	2016			2048 KB	
	CERServer01.log		Mon Aug 15 1	7:22:18 EDT 2	2016			2048 KB	
	stacktrace.log.1		Mon Aug 15 1	3:01:01 EDT 2	2016			1026 KB	
	CERServer100.log		Mon Aug 15 0	9:13:07 EDT 2	2016			2048 KB	
	CERServer99.log		Mon Aug 15 0	0:58:29 EDT 2	2016			2048 KB	
	CERServer98.log		Sun Aug 14 16	6:51:23 EDT 2	2016			2048 KB	
	CERServer97.log		Sun Aug 14 0	8:37:50 EDT 2	2016			2048 KB	
	9							2048 KB	
	C Do you want to open or sa	rve CERServerLogs.zip (413 KB) from 10	0.122.138.40?				×	2048 KB	
	C			0	6		-	2048 KB	~
<				Upen	Jave	◆ <u>C</u> an	cel	2	>

- 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:

🕒 🗣 🕌 « Docum	ents )	PSAP Callback Failure	• • •	Search PSAP Callb	ack Failure		<u>م</u>
Organize  Share w	ith •	Burn New folde Documents lib PSAP Callback Failure	rary	Arra	g== ▼ nge by: Fe	older 👻	2
🐞 Downloads 🔛 Recent Places	E	Name	Date modified 8/16/2016 9:57 AM	Type Compressed (zipp	Size	5 KB	
<ul> <li>Libraries</li> <li>Documents</li> <li>Music</li> <li>Pictures</li> </ul>	•	EventLogs	8/16/2016 9:57 AM 8/16/2016 9:55 AM	Compressed (zipp Compressed (zipp	6 47	4 KB 9 KB	
3 items							

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<u>https://cway.cisco.com/csc</u>。
- 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:

🚓 Cisco.com Login Page 🛛 🔪	
← → C	우☆ 🖸 🗊 🚍
	۹ أ
Log In Language: English    Log into an Existing Account User Name  yourccoid Password  Log In  Forgot your user ID and/or password?	Create A New Account There are various levels of access depending on your relationship with Cisco. Review the benefits of registration and find the level that is most appropriate for you. Register Now

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:

att Support	Case Uploader X	
← → C	https://cway.cisco.com/csc/	
altala cisco	Case File Uploader	00
	Case File Uploader Attaching your files to a Cisco Support Case is easy.	۵. 
	Enter your Cisco TAC Case Number	
2 A	Add your files	
3 A	Add file descriptions	
	Upload	÷

- 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。

🗰 Support Case Uploader				
🗲 🔿 C 🖀 https:/	// <b>cway.cisco.com</b> /csc/?requ	iestID=	ź	
cisco. Case	e File Uploader			0 0
	Upl	oad Status (3 of 3)		
Upload Details	47	100% 78.9 кв/478.9 кв		
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		
0 Files In Progr	TESS Add More			
3 Files Comple File Name	te	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. 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)。