

# Como Coletar Logs para CER

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Ativar depurações de rastreamento e pacotes de rastreamento](#)

[Reproduza o problema e faça anotações](#)

[Reunir os registros solicitados](#)

[Anexar os pacotes de registro à sua solicitação de serviço](#)

[Summary](#)

---

## Introdução

Este documento descreve o processo de coleta de registros do Cisco Emergency Responder (CER). Um cenário comum é usado para ilustração.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Emergency Responder (CER)
- A página Web do Cisco ER Administration
- A página da Web do Cisco ER Serviceability

### Componentes Utilizados

Este documento se concentra no Cisco Emergency Responder, versão 7.1 e posterior.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Se você trabalhar com um engenheiro do TAC em um problema do CER, em algum momento,

eles provavelmente solicitarão logs do CER, possivelmente além dos rastreamentos do CUCM.

Para obter informações sobre coleta de rastreamento no Cisco Unified Communications Manager (CUCM), consulte [Como coletar rastreamentos para CUCM 9.x, 10.x e 11.x](#).

Neste cenário, você está solucionando um problema com falhas de retorno de chamada do Public Safety Answering Point (PSAP). O engenheiro do TAC pediu que você coletasse os logs detalhados do servidor CER, da JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) e do Visualizador de Eventos do CER Publisher durante uma chamada de teste da PSTN (Public Switched Telephone Network) para um ELIN (Emergency Location Identification Number).

Para concluir esta tarefa, você precisa:

- Ative depurações de rastreamento e pacotes de rastreamento.
- Reproduza o problema e faça anotações.
- Reúna os logs solicitados.
- Anexe os pacotes de registro à sua solicitação de serviço.

## Ativar depurações de rastreamento e pacotes de rastreamento

O rastreamento e a depuração detalhados não são habilitados por padrão no CER. O TAC solicitou logs detalhados para solucionar problemas. Portanto, antes de reproduzir o problema, habilite os rastreamentos e depurações detalhados:

1. Faça login na página da Web do Cisco ER Administration, como administrador do aplicativo ou como um usuário com permissões Emergency Responder System Admin Role.
2. Navegue em System > Server Settings. O Editor CER é selecionado por padrão.

Browser window showing Cisco Emergency Responder Administration interface. The page title is "Cisco Emergency Responder Administration" and the sub-header is "Server Settings For CERServerGroup".

Navigation menu: System, ERL, Phone Tracking, ERL Membership, User Management, Reports.

**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. Na seção Lista de pacotes de depuração, clique em Selecionar tudo.
4. Na seção Lista de Pacotes de Rastreamento, clique em Selecionar Tudo.
5. Clique em Update Settings, como mostrado na imagem:

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. Se o TAC também tivesse solicitado logs detalhados do assinante CER, você selecionaria Subscriber(standby) na seção Selecionar servidor e, em seguida, repetiria as etapas de 3 a 5.

Desativar o rastreamento detalhado e a depuração após a reprodução do problema, desmarcando todos os pacotes de depuração e rastreamento, é opcional. Há cenários de solução de problemas, como a solução de problemas de rastreamento de telefone intermitente, nos quais você pode precisar deixar o rastreamento e a depuração detalhados ativados por um longo período.

## Reproduza o problema e faça anotações

Em nosso cenário, você faria uma chamada de entrada da PSTN para um número de identificação de local de emergência (ELIN) para gerar uma falha. O TAC precisa dos detalhes da chamada para que possa fornecer uma análise. Em qualquer cenário de solução de problemas, fornecer detalhes é importante. Informações incorretas ou ausentes podem dificultar a investigação.

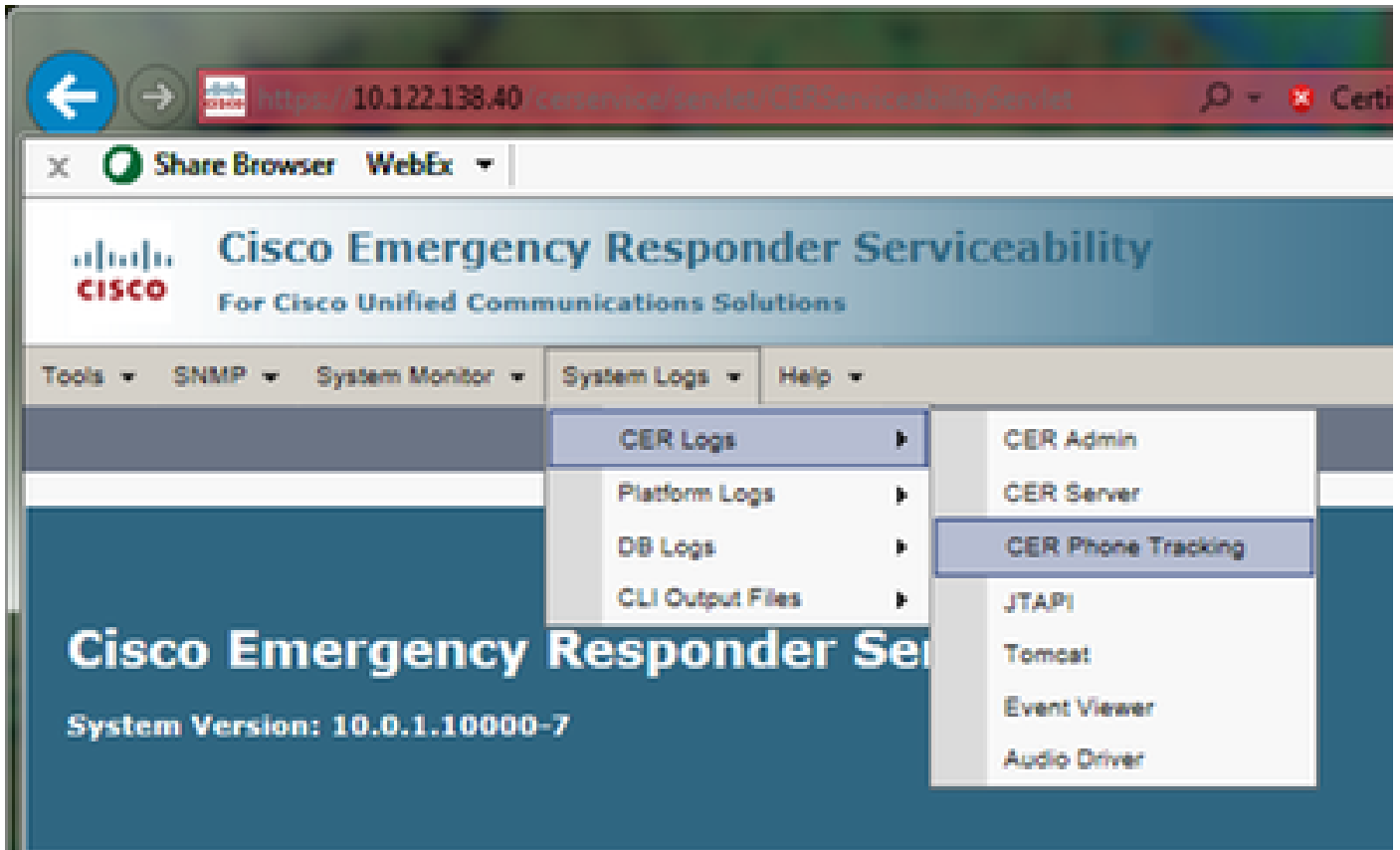
Para cada chamada de teste, registre estas informações para o TAC:

- Número de telefone do autor da chamada
- ELIN da parte chamada
- Hora de início da chamada
- Hora de término da chamada
- Resultado da chamada, êxito ou falha.

Notifique o engenheiro do TAC sobre esses detalhes, por telefone, por e-mail ou pela ferramenta Carregador de arquivo de caso.

## Reunir os registros solicitados

Ao contrário de alguns outros produtos do Cisco Unified Communications, você não usa a ferramenta de monitoramento em tempo real para coletar arquivos de log. No CER, os arquivos de log podem ser baixados da página da Web do Cisco ER Serviceability, em Logs do sistema. Os logs necessários com mais frequência para a solução de problemas da aplicação CER estão no menu Logs do sistema > Logs CER.

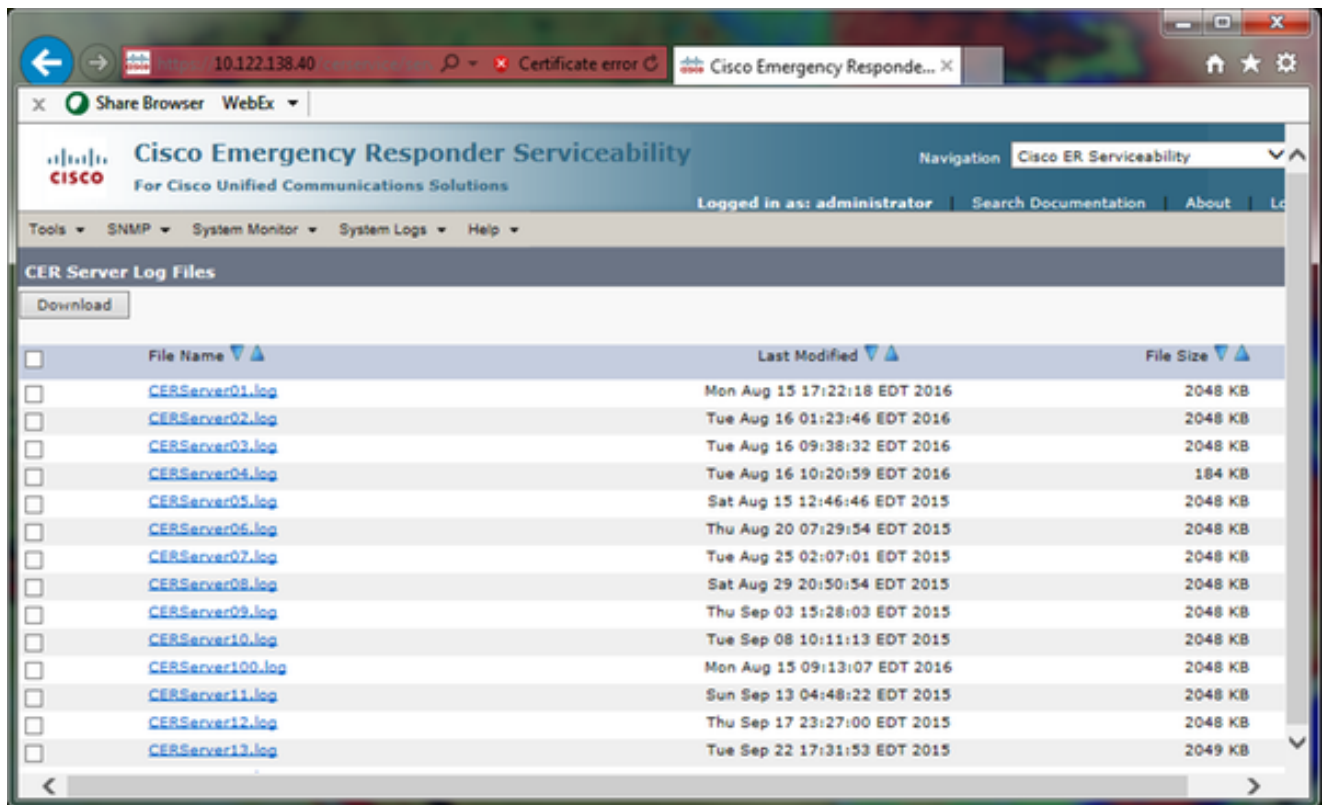


Dependendo do cenário exato de solução de problemas, o TAC pode solicitar diferentes conjuntos de registros. Para um problema de rastreamento de switch, eles podem solicitar os logs do servidor CER, Rastreamento de telefone CER e Visualizador de eventos. Para um problema de falha de backup, eles podem solicitar os registros DRS de System Logs > Platform Logs. Para obter mais detalhes sobre os Logs de sistema disponíveis, consulte a seção [Menu Logs de sistema](#) do Guia de Administração do CER.

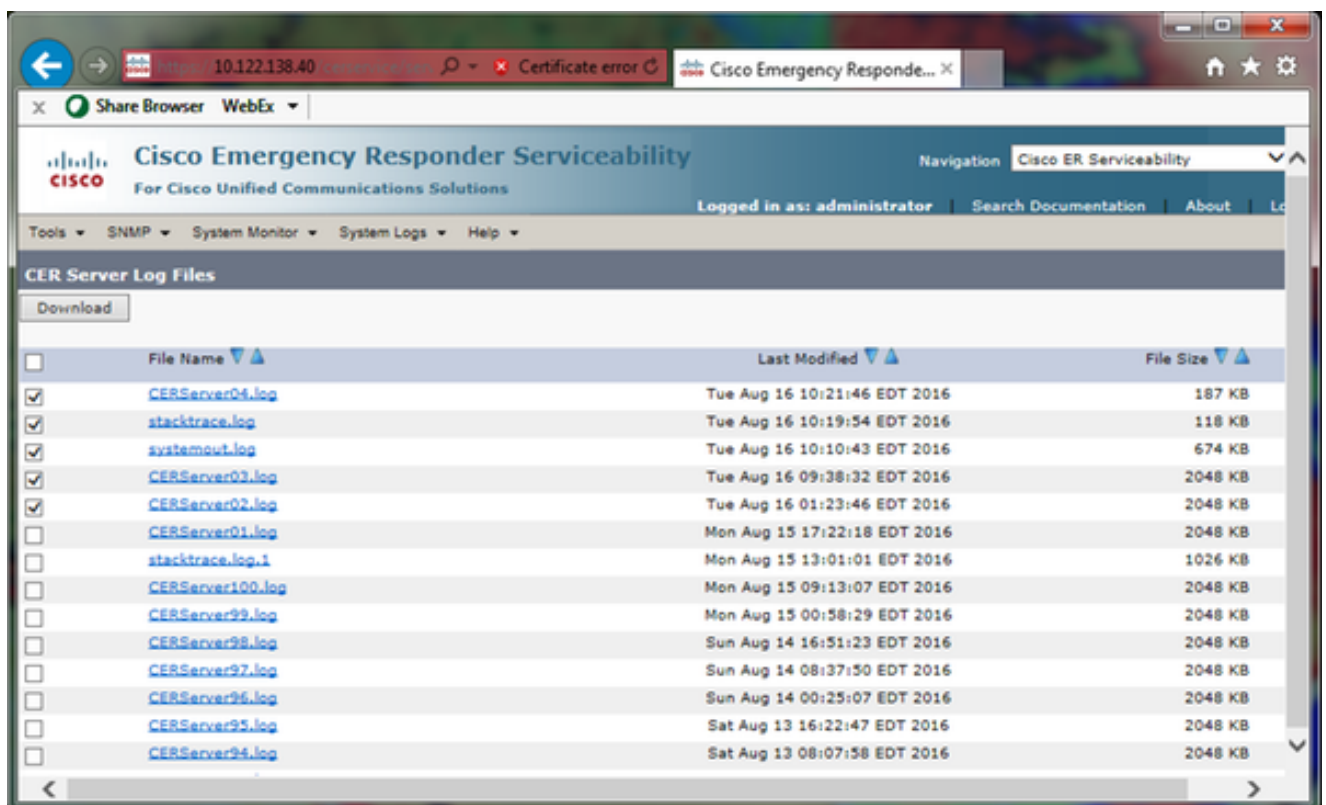
A página da Web do Cisco ER Serviceability no CER Publisher oferece acesso apenas aos arquivos de log do Publisher. Os arquivos de log para o Assinante CER são obtidos separadamente, efetuando login na página da Web do Cisco ER Serviceability no próprio Assinante CER.

Em nosso cenário, o TAC solicitou o servidor CER detalhado, logs JTAPI e Visualizador de eventos detalhados somente do Editor CER.

1. Faça logon na página da Web do Cisco ER Serviceability no CER Publisher, como administrador do aplicativo ou como um usuário com pelo menos permissões de Função de Manutenção do Emergency Responder.
2. Selecione System Logs > CER Logs > CER Server.
3. A página Arquivos de log do servidor CER é aberta.

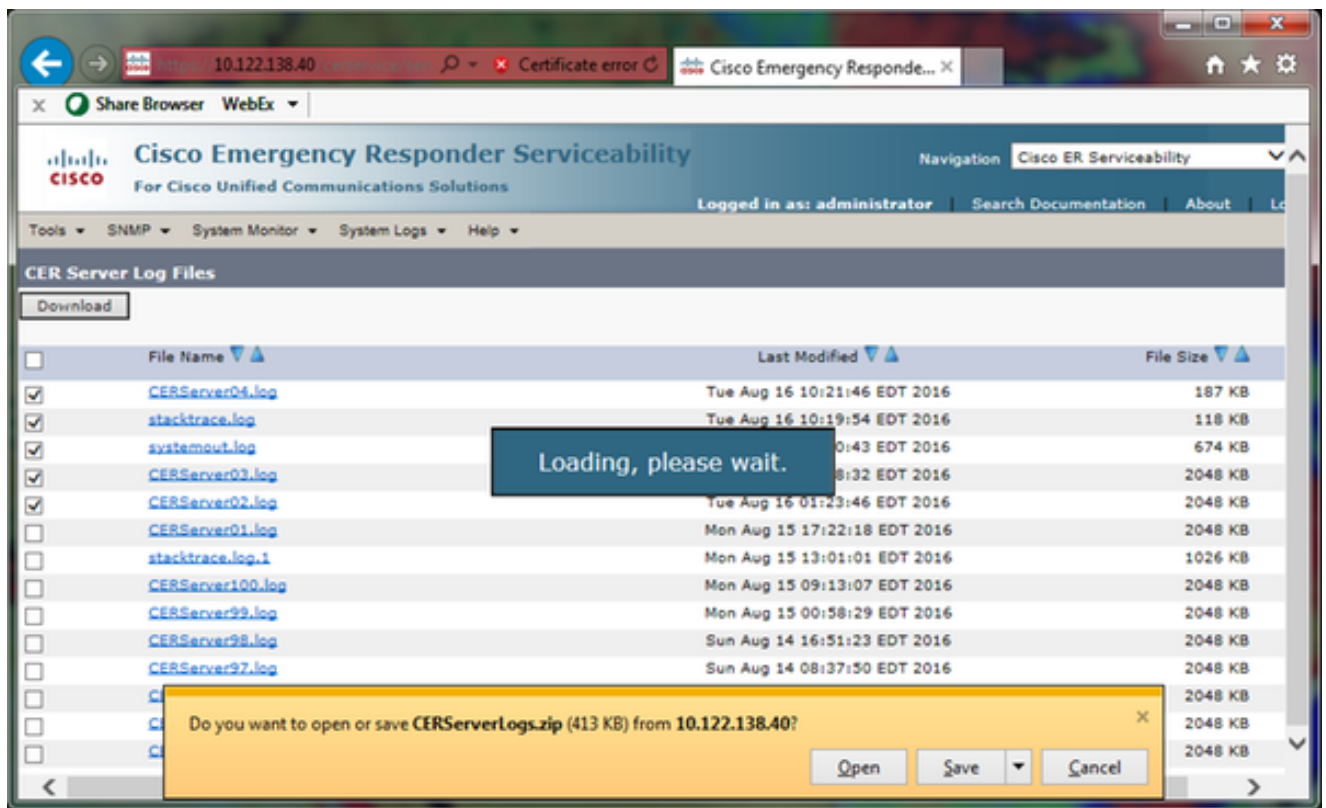


4. Clique na seta para baixo no cabeçalho da coluna Última modificação. Os arquivos de log são classificados por data, em ordem decrescente.
5. Localize os arquivos de log que cobrem o intervalo de tempo da chamada de teste e clique nas caixas de seleção à direita de cada um dos nomes de arquivo. Seja generoso - é melhor incluir muitos arquivos do que poucos.





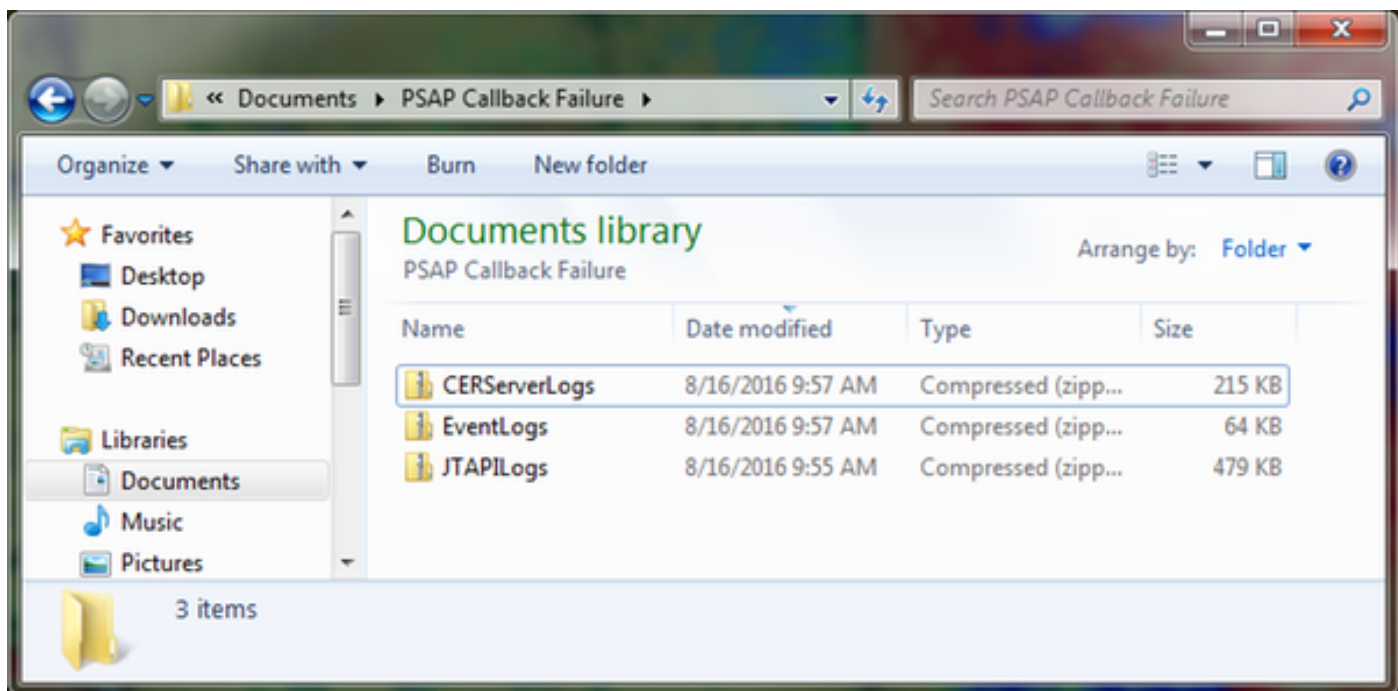
6. Clique em Download. O CER empacota os arquivos selecionados como um único arquivo de arquivo CERServerLogs.zip para que seu navegador faça o download. Salve em um novo diretório para manter seus arquivos organizados.



7. Selecione System Logs > CER Logs > JTAPI e repita as etapas de 4 a 6 para fazer o download de um arquivo JTAPILogs.zip.

8. Selecione System Logs > CER Logs > Event Viewer e repita as etapas de 4 a 6 para fazer o download de um arquivo EventLogs.zip.

A coleta de arquivos agora está concluída, como mostrado na imagem:

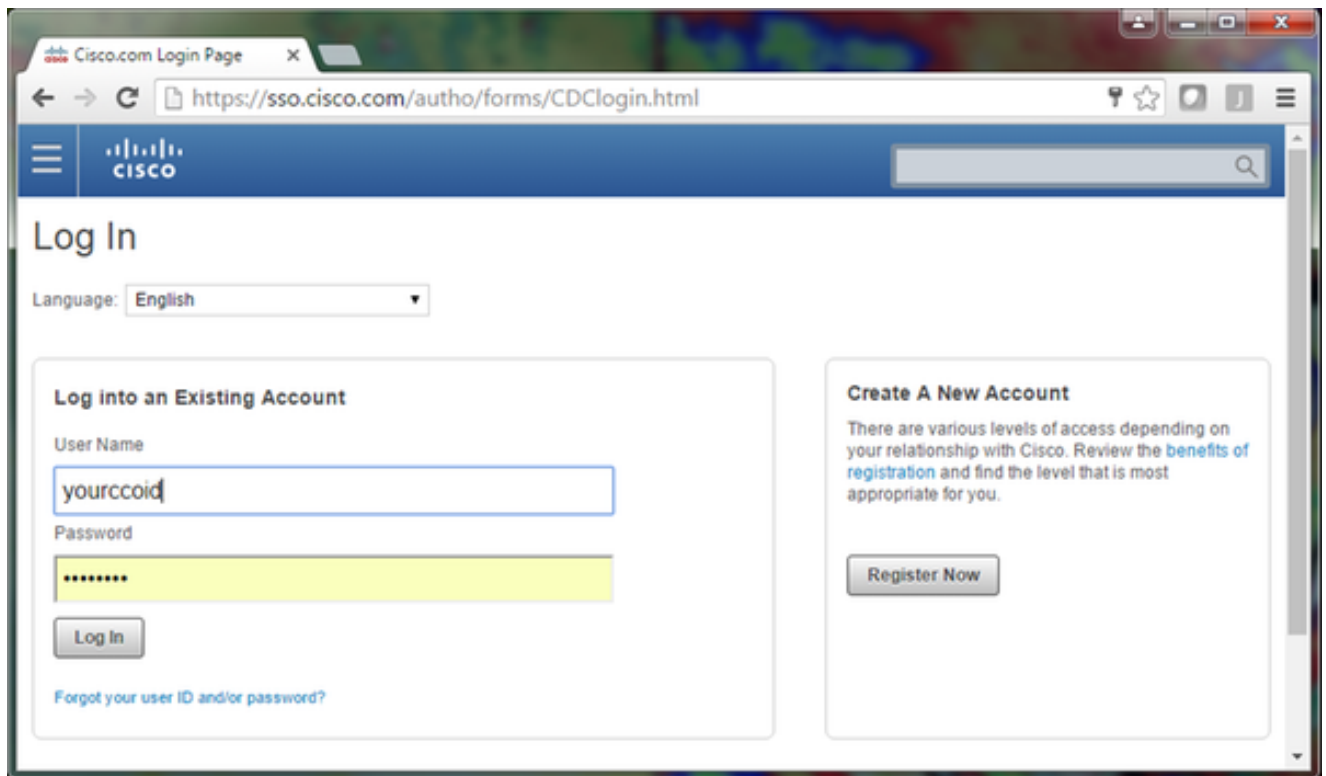


## Anexar os pacotes de registro à sua solicitação de serviço

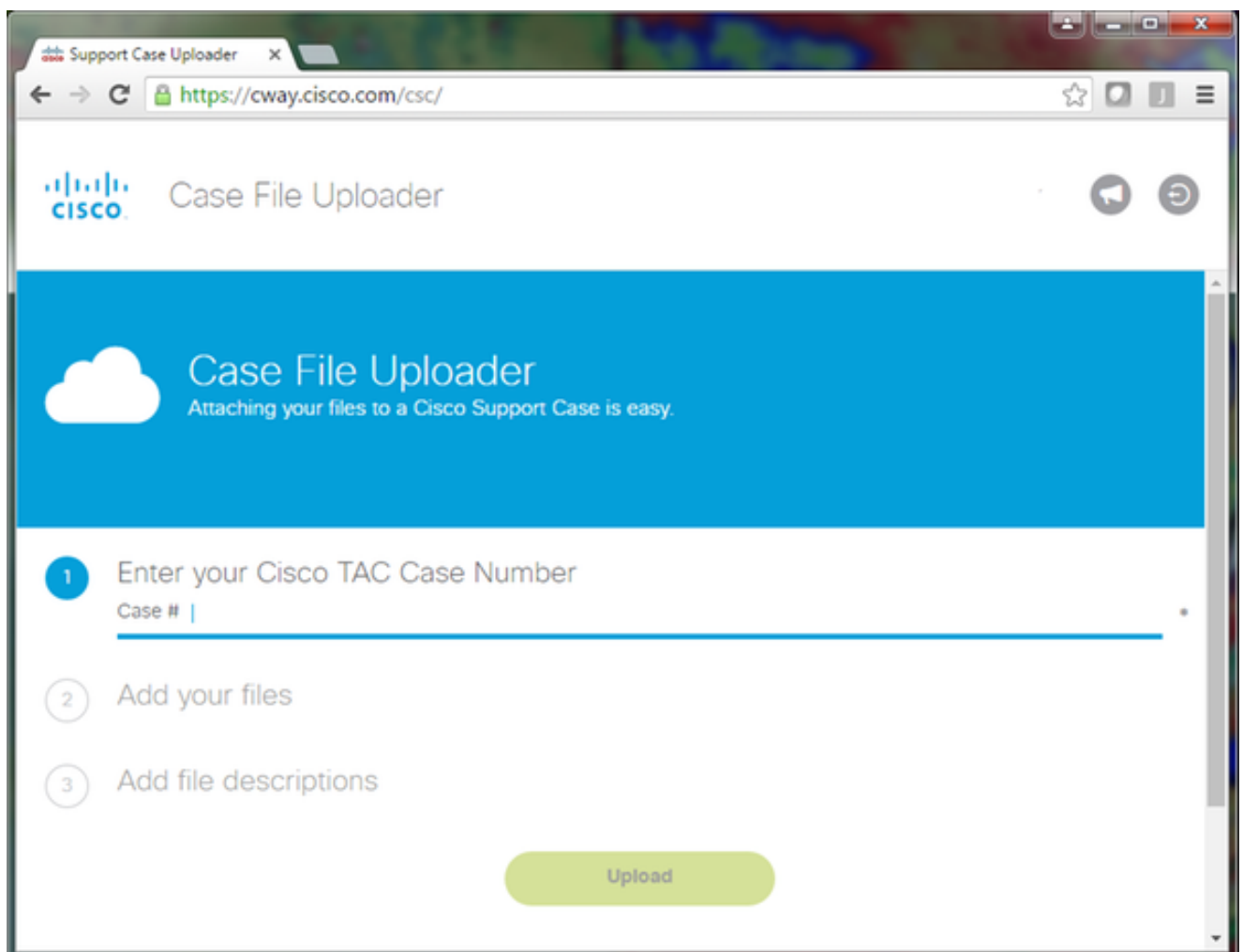
Agora que você baixou os pacotes de log do CER Server, JTAPI e Visualizador de Eventos, é necessário anexá-los à sua Solicitação de Serviço.

Embora esses arquivos possam ser pequenos o suficiente para trafegar por e-mail, o uso da ferramenta Carregador de arquivos de caso é mais rápido e elimina a adivinhação.

1. Procure em <https://cway.cisco.com/csc>.
2. Você é redirecionado para uma página de login. Faça login com seu nome de usuário e senha do CCO, como mostrado na imagem:



3. Com isso, você acessa a ferramenta Carregador de arquivo de caso, como mostrado na imagem:



- Insira o número de solicitação de serviço.
- Adicione os arquivos CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip e EventLogs.zip.
- Adicione uma única descrição para todos os três arquivos. Esta é uma boa oportunidade para comunicar as notas de reprodução do seu problema com o seu engenheiro de TAC, por exemplo:

```
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
```

- Clique em Fazer upload.
4. A ferramenta Carregador de arquivo de caso exibe um status de carregamento. Como mostrado na imagem, aguarde até que o carregamento seja concluído.

The screenshot shows a web browser window with the title "Support Case Uploader" and the URL "https://cway.cisco.com/csc/?requestID=". The page header includes the Cisco logo and "Case File Uploader". 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 it. Under "Upload Details", the following information is shown:

Name	JTAPILogs.zip
Description	PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN ...
Category	log_values
Status	COMPLETED
Type	application/x-zip-compressed
Size	478.9 KB
Elapsed	1.3s

Below the details, it shows "0 Files In Progress" with an "Add More" button and "3 Files Complete". A table lists the completed files:

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. Feche a janela do navegador.

Por fim, forneça ao engenheiro do TAC as notas de reprodução do problema, seja por meio da ferramenta de upload, por e-mail ou pelo telefone.

## Summary

Você acabou de aprender como coletar arquivos de log do CER para o TAC. Cobrimos a ativação de depurações e rastreamentos, a reprodução do problema, a coleta de arquivos de log da página da Web do Cisco ER Serviceability, a anexação eficiente de arquivos à sua solicitação de serviço e a comunicação das notas de reprodução do problema com o engenheiro do TAC.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.