# Como Coletar Logs para CER

# Contents

Introdução Pré-requisitos Requisitos Componentes Utilizados Informações de Apoio Ativar depurações de rastreamento e pacotes de rastreamento 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 <u>Como coletar rastreamentos para CUCM 9.x, 10.x e 11.x</u>.

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.

	- 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. 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:

_		- • ×
(←)⊙	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	
<		>

 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.

(-) (-) (-) (-) (-) (-) (-) (-) (-) (-)	cerservice/serviet	CERServiceal	hilityServiet 🔎 = 😫	Certi		
🗙 📿 Share Browser WebEx 👻						
Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions						
Tools • SNMP • System Monitor •	System Logs 💌	Help 👻				
	CER Logs	F.	CER Admin			
	Platform Log	s 🕨	CER Server			
	DB Logs	•	CER Phone Tracking			
	CLI Output F	iles 🕨 🕨	JTAPI	-		
Cisco Emergency Responder Sei Tomest						
System Version: 10.0.1.10000-7 Event Viewer						
	-		Audio Driver			
				_		

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 <u>Menu Logs de sistema</u> 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.

- 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.

(←) → 🛯	🗈 https://10.122.138.40/cerservice/sev. 🔎 = 🙁 Certificate error 🖒 🗧	🗱 Cisco Emergency Responde 🛛	n * ¤
× O Share	Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability	Naviç Logged in as: administrator	sation Cisco ER Serviceability
Tools - SNM	IP ▼ System Monitor ▼ System Logs ▼ Help ▼		
CER Server I	Log Files		
Download			
	File Name $ abla \Delta$	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 КВ 🗸
<			>

- 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.

(←) ∋ 🖪	https://10.122.138.40/cernervice/serv 🖉 👻 Certificate error 🖒 🝰	Cisco Emergency Responde ×	n + 2
× 🔾 Share	Browser WebEx 👻		
cisco ,	Cisco Emergency Responder Serviceability for Cisco Unified Communications Solutions	Navi	gation Cisco ER Serviceability
Tools - SNM	P 🕶 System Monitor 🕶 System Logs 💌 Help 💌		
CER Server I	og Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
<b>I</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
<b>v</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>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. 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.

<b>6</b> 9 <b></b>	Stroy/ 10.122.138.40 / common view. Q - 🗴 Certif	icate error C	ov Pernonde X		- • ×
× O Share I	Browser WebEx 💌	the coco unege	ncy nesponden n		
Tools • SNMF	Cisco Emergency Responder Ser or Cisco Unified Communications Solutions	viceability Logged in as:	Navigatior administrator Sea	Cisco ER Serviceabi	ility VA
CER Server L	og Files				
Download					
	File Name V 🛆	Last Mo	dified 🔻 🔺	File	e Size 🛡 🛆
	CERServer04.log	Tue Aug 16 10	21:46 EDT 2016		187 KB
<b>V</b>	stacktrace.log	Tue Aug 16 10	:19:54 EDT 2016		118 KB
<b>V</b>	systemout.log		0:43 EDT 2016		674 KB
	CERServer03.log	bading, please wait.	8:32 EDT 2016		2048 KB
	CERServer02.log	Tue Aug 16 01	23:46 EDT 2016		2048 KB
	CERServer01.log	Mon Aug 15 17	122118 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
	9				2048 KB
	C Do you want to open or save CERServerLogs.zip	(413 KB) from 10.122.138.40?		×	2048 KB
	9		Open Save	▼ <u>C</u> ancel	2048 KB
<					>

- 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:

🕞 🕞 🗸 March PSAP Callback Failure 🕨 🔹 🍫 Search PSAP Callback Failure 🔎						
Organize 🔻 Share wi	th 🔻	Burn New folder	r		H · 🗍	0
★ Favorites ■ Desktop		Documents library PSAP Callback Failure		Arrange by: Folder 🔻		•
Downloads	E	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	
J Music						
Pictures	-					
3 items						

### 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:

🗱 Cisco.com Login Page 🛛 🔪	
← → C  https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	۳ 🖸 🖸 🔳 =
	۹ ا
Log In Language: English •	
Log into an Existing Account User Name yourccoid	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.
Password  Log In  Forgot your user ID and/or password?	Register Now
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

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.

🚓 Support Case Upload	er ×			± = • • ×
← → C 🔒 http:	s://cway.cisco.com/csc/?req	uestID=		
cisco. Cas	e File Uploader			0 0
Upload Detail Name Description Category Status Type Size Elapsed	Up 4 IS JTAPILogs.zip PSAP callback from 555-55 log_values COMPLETED application/x-zip-compresse 478.9 KB 1.3s	load Status (3 of 3) 100% 78.9 кв/478.9 кв 5-1212 to ELIN		
0 Files In Prog 3 Files Compl File Name	gress Add More	Progress	Elapsed (3.9s)	
✓ EventLogs.zip		(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerLog	js.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	15	~
✓ 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.