Cómo recopilar registros para CER

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Antecedentes Habilitar Depuraciones de Seguimiento y Paquetes de Seguimiento Reproducción del problema y toma de notas Recopilación de registros solicitados Adjuntar los paquetes de registro a su solicitud de servicio Summary

Introducción

Este documento describe el proceso de recopilación de registros para Cisco Emergency Responder (CER). Una situación común se utiliza como ilustración.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Página web de Cisco ER Administration
- Página web de Cisco ER Serviceability

Componentes Utilizados

Este documento se centra en Cisco Emergency Responder, versión 7.1 y posterior.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Antecedentes

Si trabaja con un ingeniero del TAC en un problema de RCE, es probable que en algún momento le soliciten registros de RCE, posiblemente además de rastros de CUCM.

Para obtener información sobre la recopilación de trazas en Cisco Unified Communications

Manager (CUCM), vea Cómo recopilar rastros para CUCM 9.x, 10.x y 11.x.

En esta situación, está solucionando un problema con las fallas de devolución de llamada de Public Safety Answering Point (PSAP). El ingeniero del TAC le ha pedido que recopile los registros detallados del servidor CER, de la interfaz de programación de aplicaciones de telefonía Java (JTAPI) y del visor de eventos del editor de CER durante una llamada de prueba de la red telefónica pública conmutada (PSTN) a un número de identificación de ubicación de emergencia (ELIN).

Para completar esta tarea, debe:

- Habilite los debugs de seguimiento y los paquetes de seguimiento.
- Reproducción del problema y toma de notas.
- Recopile los registros solicitados.
- Adjunte los paquetes de registro a su solicitud de servicio.

Habilitar Depuraciones de Seguimiento y Paquetes de Seguimiento

El seguimiento y la depuración detallados no están habilitados de forma predeterminada en CER. El TAC ha solicitado registros detallados para la resolución de problemas. Por lo tanto, antes de reproducir el problema, habilite seguimientos y depuraciones detallados:

- 1. Inicie sesión en la página web de administración de Cisco ER, ya sea como administrador de la aplicación o como usuario con permisos de función de administrador del sistema de Emergency Responder.
- 2. Navegue **System > Server Settings**. CER Publisher está seleccionado de forma predeterminada.

← →
× 🔾 Share Browser WebEx 👻
Cisco Emergency Responder Administration
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management • Reports • *
Server Settings For CERServerGroup
Ready
Select Server Publisher (primary) Subscriber(standby)
- Modify Server Settings
Server Name Publisher
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List Select All Clear All CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_PROVIDER CER_CLUSTER
Trace Package List Select All Clear All CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_PROVIDER Cancel Changes

- 3. En la sección Lista de paquetes de depuración, haga clic en Seleccionar todo.
- 4. En la sección Lista de paquetes de seguimiento, haga clic en Seleccionar todo.
- 5. Haga clic en **Update Settings**, como se muestra en la imagen:

← → 📾 https://10.12
X Share Browser WebEx -
Cisco Emergency Responder Administration
System • ERL • Phone Tracking • ERL Membership • User Management • Reports • *
Server Settings For CERServerGroup
- Status
Ready
Select Server
Subscriber(standby)
Modify Server Settings Server Name * Outplace
Host Name teamCER1001pub
Debug Package List Select All Clear All
CER_DATABASE CER_SYSADMIN
Trace Package List Select All Clear All
CER_DATABASE
CER_REMOTEUPDATE
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR
CER_ONSITEALERT CER_GROUP
CER_CALLENGINE CER_CLUSTER
- Update Settings Cancel Changes
< >>

6. Si el TAC también hubiera solicitado registros detallados del Suscriptor CER, seleccionaría **Suscriptor(en espera)** en la sección Seleccionar servidor y luego repetiría los pasos 3-5.

Inhabilitar el seguimiento detallado y la depuración después de la reproducción del problema, deseleccionando todos los paquetes de depuración y seguimiento, es opcional. Existen escenarios de resolución de problemas, como la resolución de problemas de seguimiento intermitentes del teléfono, en los que es posible que deba dejar el seguimiento detallado y la depuración durante un largo período de tiempo.

Reproducción del problema y toma de notas

En nuestra situación, realizaría una llamada entrante de la PSTN a un número de identificación de ubicación de emergencia (ELIN) para generar una falla. El TAC necesita los detalles de la llamada para poder proporcionar un análisis. En cualquier escenario de solución de problemas, es importante proporcionar detalles. La información incorrecta o faltante puede dificultar la investigación.

Para cada llamada de prueba, registre esta información para el TAC:

- Número de teléfono de la persona que llama
- Parte llamada ELIN
- Hora de inicio de la llamada
- Hora de finalización de la llamada
- Resultado de llamada, éxito o fallo.

Notifique estos datos al ingeniero del TAC, ya sea por teléfono, por correo electrónico o a través de la herramienta Cargador de archivos de casos.

Recopilación de registros solicitados

A diferencia de otros productos de Cisco Unified Communications, no utiliza la herramienta de supervisión en tiempo real para recopilar archivos de registro. En CER, los archivos de registro se pueden descargar de la página web de Cisco ER Serviceability, en Registros del sistema. Los registros más frecuentemente necesarios para la solución de problemas de la aplicación CER se encuentran en el menú **Registros del sistema > Registros CER**.



En función de su situación exacta de solución de problemas, el TAC puede solicitar diferentes conjuntos de registros. Para un problema de seguimiento de switch, pueden solicitar los registros de servidor CER, Rastreo de teléfono CER y Visor de eventos. Para un problema de falla de respaldo, pueden solicitar los registros DRS desde **Registros del sistema > Registros de plataforma**. Para obtener más información sobre los registros del sistema disponibles, consulte la sección <u>Menú Registros del sistema</u> de la Guía de administración de CER.

La página web de Serviciabilidad de Cisco ER en CER Publisher le proporciona acceso sólo a los archivos de registro del editor. Los archivos de registro para el Suscriptor CER se obtienen por

separado, iniciando sesión en la página web Cisco ER Serviceability en el Suscriptor CER propiamente dicho.

Para nuestra situación, el TAC ha solicitado registros detallados del servidor CER, de JTAPI y del visor de eventos del editor CER únicamente.

- 1. Inicie sesión en la página web de Serviciabilidad de Cisco ER en CER Publisher, ya sea como administrador de la aplicación o como usuario con al menos permisos de Serviciabilidad de Emergency Responder.
- 2. Seleccione Registros del sistema > Registros CER > Servidor CER.
- 3. Se abre la página Archivos de registro del servidor CER.

(📾 https:/10.122.138.40 <creativice ant="" certificate="" error="" th="" 👻="" 🔎="" 🔮<="" 🖒=""><th>Gisco Emergency Responde ×</th><th>n * ¤</th></creativice>	Gisco Emergency Responde ×	n * ¤
× O Sha	re Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - Sh	MP • System Monitor • System Logs • Help •		
CER Server	Log Files		
Download			
	File Name 🔻 🛆	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 KB
<			>

- 4. Haga clic en la flecha hacia abajo del encabezado de la columna Última modificación. A continuación, los archivos de registro se ordenan por fecha, en orden descendente.
- 5. Busque los archivos de registro que cubren el intervalo de tiempo de la llamada de prueba y haga clic en las casillas de verificación situadas a la derecha de cada uno de los nombres de archivo. Ser generoso: es mejor incluir demasiados archivos que muy pocos.

(←)→	nttps://10.122.138.40 <esservice certificate="" error="" sev.="" th="" 👻="" 🔎="" 🖒<=""><th>🗱 Cisco Emergency Responde ×</th><th>n * ¤</th></esservice>	🗱 Cisco Emergency Responde ×	n * ¤
🗙 🔾 Sha	re Browser WebEx 🔻		
cisco	Cisco Emergency Responder Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation	Cisco ER Serviceability
Tools - SN	IMP • System Monitor • System Logs • Help •		
CER Server	Log Files		
Download			
	1		
	File Name 🛡 🛆	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆
V	CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
V	stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
V	systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
V	CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
V	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
<			>

 Haga clic en Descarga. CER empaqueta los archivos seleccionados como un único archivo de CERServerLogs.zip para que el explorador los descargue. Guardar en un nuevo directorio para mantener los archivos organizados.

(-)	http://10.122.138.40/contented/sex. 🔎 = 🙁	Certificate error C	ency Responde	×		-	+ n	×
× O Share	Browser WebEx 🔻							
cisco	Cisco Emergency Responder For Cisco Unified Communications Solutions	Serviceability Logged in as:	administrate	Navigation or Sea	Cisco rch Doc	ER Servicea	bility About	~ ^ Le
Tools . SNM	ΛΡ ▼ System Monitor ▼ System Logs ▼ Help ·	•	_				_	
CER Server	Log Files							- 1
	File Name $ abla \Delta$	Last M	odified 🔻 🔺			F	ile Size 🔻 🛆	
V	CERServer04.log	Tue Aug 16 1	0121146 EDT 2	2016			187 KB	- 18
V	stacktrace.log	Tue Aug 16 1	0:19:54 EDT 2	2016			118 KB	
I	systemout.log	Londing plance whit	0:43 EDT 2	2016			674 KB	
V	CERServer03.log	Loading, please wait.	8:32 EDT 2	2016			2048 KB	
V	CERServer02.log	Tue Aug 16 0	1:23:46 EDT 2	2016			2048 KB	
	CERServer01.log	Mon Aug 15 1	7122118 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 1	6:51:23 EDT 2	2016			2048 KB	- 11
	CERServer97.log	Sun Aug 14 0	8:37:50 EDT 2	2016			2048 KB	
	C						2048 KB	
	Do you want to open or save CERServerLe	ogs.zip (413 KB) from 10.122.138.40?				×	2048 KB	
	9		Open	Save	-	Cancel	2048 KB	Ť
<							>	

- 7. Seleccione **Registros del sistema > Registros CER > JTAPI** y repita los pasos 4-6 para descargar un **archivo JTAPILogs.zip**.
- 8. Seleccione Registros del sistema > Registros CER > Visor de eventos y repita los pasos 4 a

6 para descargar un archivo EventLogs.zip.

La colección de archivos está completa, como se muestra en la imagen:

😋 🕒 🗢 🕌 « Documen	its 🕨 PSAP Ca	allback Failure 🕨	• 47	Search PSAP Callba	ck Failure	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
Organize 👻 Share with	Burn	New folder			8= - 6	1 0
🛠 Favorites	PSAP Ca	I <mark>ments libra</mark> allback Failure	iry	Arran	ge by: Fold	er 🔻
Downloads	E Name		Date modified	Туре	Size	
Recent Places	📕 🔡 CER	ServerLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	215 K	В
🗎 Libraries	🔒 Ever	ntLogs	8/16/2016 9:57 AM	Compressed (zipp	64 K	В
Documents	IATL 🚹	PILogs	8/16/2016 9:55 AM	Compressed (zipp	479 K	В
J Music	-					
3 items						

Adjuntar los paquetes de registro a su solicitud de servicio

Ahora que ha descargado los paquetes de registro CER Server, JTAPI y Event Viewer, debe adjuntarlos a su solicitud de servicio.

Aunque estos archivos pueden ser lo suficientemente pequeños como para desplazarse por el correo electrónico, el uso de la herramienta Cargador de archivos de casos es más rápido y elimina conjeturas.

- 1. Vaya a https://cway.cisco.com/csc.
- 2. Se le redirige a una página de inicio de sesión. Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña de CCO, como se muestra en la imagen:

the Cisco.com Login Page X	
← → C 🗋 https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	9 🏠 🚺 🔳 🗮
	۹ (
Log In	
Language: English •	
Log into an Existing Account	Create A New Account
User Name	your relationship with Cisco. Review the benefits of registration and find the level that is most
yourccoid	appropriate for you.
Password	
	Register Now
Log In	
Forgot your user ID and/or password?	
	-

3. Esto le lleva a la herramienta Cargador de archivos de casos, como se muestra en la imagen:



Ingrese un número de solicitud de servicio.

Agregue sus archivos CERServerLogs.zip, JTAPILogs.zip y EventLogs.zip.

Agregue una única descripción de archivo para los tres archivos. Esta es una buena oportunidad para comunicar sus notas de reproducción del problema con su ingeniero del TAC, por ejemplo:

```
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
```

Haga clic en Cargar.

4. La herramienta Cargador de archivos de casos muestra un estado de carga. Como se muestra en la imagen, espere a que se complete la carga.

	ader ×			
⇒ C 🖀 ht	tps://cway.cisco.com/csc/?rec	questID=		2 4 1
diada Ca	ase File Uploader			0 6
	Up	bload Status (3 of 3)		
Unload Det	ails	100% 478.9 кв/478.9 кв		
Name	JTAPILogs.zip			
Description Category	PSAP callback from 555-55 log_values	55-1212 to ELIN		
Status	COMPLETED	and		
Size	478.9 KB	icu		
Elapsed	1.35			
) Files In Pro	Ogress Add More			
Eiles Com				
File Name		Progress	Elapsed (3.9s)	
✓ EventLogs.2	tip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s	~
✓ CERServerL	ogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	15	~

5. Cierre la ventana del navegador.

Por último, asegúrese de haber proporcionado a su ingeniero del TAC las notas de reproducción del problema, ya sea a través de la herramienta de carga, por correo electrónico o por teléfono.

Summary

Acaba de aprender a recopilar archivos de registro de CER para TAC. Hemos tratado la habilitación de depuraciones y seguimientos, la reproducción del problema, la recopilación de archivos de registro de la página web de Cisco ER Serviceability, la asociación eficiente de archivos a su solicitud de servicio y la comunicación de notas de reproducción de problemas con su ingeniero del TAC.