

設定和收集UCCE跟蹤日誌

目錄

[簡介](#)

[需求](#)

[跟蹤設定和日誌收集](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Supervisor Desktop](#)

[CTIOS客戶端案頭](#)

[PG上的跟蹤和日誌與客戶端相關的問題](#)

[調試CAD同步服務](#)

[調試CAD 6.0\(X\)RASCAL伺服器](#)

[調試聊天伺服器](#)

[其他與PG相關的跟蹤和日誌](#)

[啟用CallManager PIM跟蹤](#)

[在CUCM上啟用跟蹤](#)

[啟用Java電話應用程式設計介面\(JTAPI\)網關\(JGW\)](#)

[在活動端啟用CTI伺服器\(CTISVR\)跟蹤](#)

[啟用跟蹤VRU PIM](#)

[在兩台CTIOS伺服器上啟用CTIOS伺服器跟蹤](#)

[在活動PG上啟用開放外圍控制器\(OPC\)跟蹤](#)

[在活動PG上啟用Eagtpim跟蹤](#)

[使用Dumplog實用程式獲取日誌](#)

[在CVP伺服器上啟用跟蹤](#)

[與出站撥號器相關的追蹤和日誌收集](#)

[獲取日誌](#)

[論進口商](#)

[論Campaignmanager](#)

[在路由器進程上啟用路由器日誌](#)

[獲取路由器日誌](#)

[闡道追蹤\(SIP\)](#)

[CUSP跟蹤](#)

[使用CLI進行跟蹤](#)

[CLI範例](#)

簡介

本文檔介紹如何在Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)中為客戶端、外圍裝置網關(PG)服務、思科客戶語音門戶(CVP)、Cisco UCCE Outbound Dialer、思科統一通訊管理器

(CallManager)(CUCM)和思科網關設定跟蹤。

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- Cisco Agent Desktop(CAD)
- 思科電腦電話整合對象伺服器(CTIOS)
- Cisco Finesse
- 思科客戶語音入口網站(CVP)
- 思科整合通訊管理員(CallManager)(CUCM)
- 思科閘道器

跟蹤設定和日誌收集

附註：

使用 [命令查詢工具](#) (僅供 [已註冊](#) 客戶使用) 可獲取本節中使用的命令的更多資訊。

[輸出直譯器工具](#) (僅供 [已註冊](#) 客戶使用) 支援某些 `show` 命令。使用輸出直譯器工具來檢視 `show` 命令輸出的分析。

使用 `debug` 指令之前，請先參閱 [有關 Debug 指令的重要資訊](#)。

Finesse

使用安全殼層(SSH)登入到Finesse伺服器，然後輸入這些命令以收集所需的日誌。系統會提示您識別將上傳日誌的SSH FTP(SFTP)伺服器。

記錄檔	指令
安裝日誌	檔案 <code>get install desktop-install.log</code>
案頭日誌	檔案 <code>get activelog案頭重複壓縮</code>
伺服器日誌	檔案 <code>get activelog platform/log/servm*.* compress</code>
Platform Tomcat日誌	檔案 <code>get activelog tomcat/logs recurs compress</code>
語音作業系統(VOS)安裝日誌	檔案 <code>get install install.log</code>

Cisco Agent Desktop

以下過程介紹如何建立和收集調試檔案：

1. 在代理電腦上，轉到 `C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config` 目錄並開啟 `Agent.cfg` 檔案。
2. 將調試閾值從 `OFF` 更改為 `DEBUG`。TRACE 可用於更深的級別。

```
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000
Threshold=DEBUG
```

3. 確保Size=3000000 (六個零)。
4. 儲存組態檔。
5. 停止代理程式。
6. 刪除C:\Program Files\Cisco\Desktop\log目錄中的所有檔案。
7. 啟動代理程式，然後重新建立問題。
8. 建立這些調試檔案並將其放在C:\Program Files\Cisco\Desktop\log中：

```
agent0001.dbgctiosclientlog.xxx.log
```

Cisco Supervisor Desktop

以下過程介紹如何建立和收集調試檔案：

1. 在代理電腦上，轉到C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config目錄並開啟supervisor.cfg檔案。
2. 將調試閾值從OFF更改為**DEBUG**。TRACE可用於更深的級別。

```
[Debug Log]
Path=..\log\supervisor.dbg
Size=3000000
THRESHOLD=DEBUG
```

3. 確保Size=3000000 (六個零)。
4. 儲存組態檔。
5. 停止代理程式。
6. 刪除C:\Program Files\Cisco\Desktop\log目錄中的所有檔案。
7. 啟動代理程式，然後重新建立問題。建立名為supervisor0001.dbg的調試檔案並將其放在C:\Program Files\Cisco\Desktop\log中。

CTIOS客戶端案頭

在安裝了CTIOS客戶端的客戶端PC上，使用Regedt32來啟動跟蹤。更改以下設定：

版本	登錄檔位置	預設值	變更
低於7.x的版本	HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems\Ctios\Logging\TraceMask	0x07	將值增加到0xffff。

7.x及更新版本 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco 0x40000307 將值設定為0xfff進行故障排除。
Systems , Inc.\CTIOS跟蹤

預設輸出將建立並放置在c:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\CTIOS Desktop Phones\安裝目錄中名為CtiosClientLog的文本檔案中。

PG上的跟蹤和日誌與客戶端相關的問題

調試CAD同步服務

以下是調試CAD同步服務的設定：

設定	價值
配置檔案	DirAccessSynSvr.cfg
預設位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般問題	閾值=調試
輸出檔案	DirAccessSynSvr.log

調試CAD 6.0(X)RASCAL伺服器

以下是調試CAD 6.0(X)RASCAL伺服器的設定：

設定	價值
配置檔案	FCRasSvr.cfg
預設位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般問題	範圍= 1-4, 50, 3000-8000
LDAP相關問題：	範圍= 4000-4999
與LRM相關的問題：	範圍= 1999-2000
與資料庫相關的問題	範圍= 50-59
輸出檔案	FCRasSvr.log、FCRasSvr.dbg
預設位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

調試聊天伺服器

以下是調試聊天伺服器的設定：

設定	價值
配置檔案	FCCServer.cfg
預設位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般問題	閾值=調試
輸出檔案	FCCServer.log、FCCServer.dbg
預設位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

其他與PG相關的跟蹤和日誌

請參閱[使用Dumplog Utility獲取日誌收集](#)。

啟用CallManager PIM跟蹤

使用進程監控(procmon)實用程式來開啟和關閉跟蹤級別。以下命令開啟CallManager外圍裝置介面管理器(PIM)跟蹤：

```
C:\>procmon <Customer_Name> <PG_Name> <ProcessName>
>>>trace tp* !-- Turns on third party request tracing
>>>trace precall !-- Turns on precall event tracing
>>>trace *event !-- Turns on agent and call event tracing
>>>trace csta* !-- Turns on CSTA call event tracing
>>>ltrace !-- Output of all trace bits
>>>q !-- Quits
```

此procmon命令關閉CallManager PIM跟蹤：

```
>>>trace * /off
```

在CUCM上啟用跟蹤

以下過程介紹了如何開啟CUCM跟蹤：

1. 轉至Call Manager Unified Serviceability。
2. 選擇Trace/Configuration。
3. 選擇CM Services。
4. 選擇CTIManager (活動) 。
5. 在右上角，選擇SDL Configuration。
6. 啟用Pretty Print of SDL Trace以外的所有功能。
7. 將檔案數量及其大小保留為預設值。
8. 在即時監控工具(RTMT)中，收集思科Call Manager和思科電腦電話整合(CTI)管理器。兩者都有系統診斷介面(SDI)和訊號分佈層(SDL)日誌。

啟用Java電話應用程式設計介面(JTAPI)網關(JGW)

以下procmon命令開啟JGW跟蹤：

```
C:\>procmon <Customer_Name> <node> process
>>>trace JT_TPREQUESTS !-- Turns on third-party request traces
>>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED !-- Turns on traces for the JTAPI Events the PG uses
>>>trace JT_ROUTE_MESSAGE !-- Turns on routing client traces
>>>trace JT_LOW* !-- Traces based on the underlying JTAPI and CTI layers
```

例如，命令是procmon ipcc pg1a jgw1。

在活動端啟用CTI伺服器(CTISVR)跟蹤

以下過程介紹了如何在活動端啟用CTISVR跟蹤：

1. 使用登錄檔編輯器編輯HKLM\software\Cisco Systems , Inc\icm\- 2. 設定EMSTraceMask = f8。

啟用跟蹤VRU PIM

附註：命令區分大小寫。語音響應單元(VRU)PG與Cisco CallManager(CCM)PG不同。

以下procmon命令為VRU PIM啟用跟蹤：

```
C:\>procmon <Customer_Name> <PG_Name> <ProcessName>
procmon>>>trace *.* /off !-- Turns off
procmon>>>trace !-- Verifies what settings are on/off
procmon>>>trace cti* /onprocmon>>>trace opc* /on
procmon>>>trace *ecc* /onprocmon>>>trace *session* /off
procmon>>>trace *heartbeat* /off
procmon>>>ltrace /traceprocmon>>>quit
```

此procmon命令關閉VRU PIM跟蹤：

```
>>>trace * /off
```

在兩台CTIOS伺服器上啟用CTIOS伺服器跟蹤

以下過程介紹了如何在兩個CTIOS伺服器上啟用跟蹤：

1. 記下當前跟蹤掩碼以便以後使用。
2. 使用登錄檔編輯器編輯HLKM >> Software\Cisco Systems Inc.\ICM\- 3. Set:
 - EMSTraceMask = 0x60A0F
 - EMSTraceMask為以下值之一，具體取決於版本：
 - 0x0A0F (6.0及更低版本)
 - 用於7.0和7.1(1)版的0x20A0F
 - 用於7.1(2)版及更高版本的0x60A0F

除7.0(0)版本外，所有版本的預設跟蹤掩碼都是0x3，其中0x20003。

如果跟蹤掩碼的值很高 (0xf或更高)，則會對CTIOS伺服器效能和呼叫完成率產生很大影響。只有在調試問題時，才將跟蹤掩碼設定為高值；收集所需的日誌後，必須將跟蹤掩碼重新設定為預設值。

出於故障排除目的，請將CTIOS伺服器跟蹤掩碼設定為：

- 0x0A0F (6.0及更低版本)
- 用於7.0版和7.1(1)版的0x20A0F
- 用於7.1(2)版及更高版本的0x60A0F

在活動PG上啟用開放外圍控制器(OPC)跟蹤

以下opctest命令可開啟活動PG上的OPC跟蹤：

```
opctest /cust <cust_inst> /node <node>
opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
```

以下是一個來自實驗室環境的示例：

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl1
OPCTEST Release 8.0.3.0 , Build 27188
opctest: debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls !-- Use debug /on in
order to restore default tracing levels
opctest: quit
```

其他示例包括：

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg
!-- General example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /NCT
!-- Network transfer example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /task /passthru
!-- Multimedia example
```

```
opctest:debug /agent /routing /cstacer /rcmsg /closedcalls /inrcmsg /passthru
!-- VRU PG example
```

在活動PG上啟用Eagtpim跟蹤

以下procmon命令在活動PG上啟用eagtpim跟蹤：

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance>
>>>>trace tp* /on
>>>>trace precall /on
>>>>trace *event /on
>>>>trace csta* /on
```

以下是一個來自實驗室環境的示例：

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>procmon ccl pgl1 pim1
>>>>trace tp* /on
>>>>trace precall /on
>>>>trace *event /on
>>>>trace csta* /on
>>>>quit
```

使用Dumplog實用程式獲取日誌

請參閱[如何使用轉儲實用程式](#)以瞭解其他詳細資訊。使用cdlog命令可進入logfiles目錄，如以下示例所示：

```
c:\cdlog <customer_name> pgl a    !-- Or, pgXa to depending on the PG number (X)
c:\icm\<customer_name>\<<PG#>>\logfiles\
```

以下範例顯示如何在預設檔案中放置輸出；在所有情況下，可以使用/為輸出檔案定義特定名稱：

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog piml /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This PIM example places output in a default pim1.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog opc /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This OPC example places output in a default opc.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\<PG#>\logfiles\dumplog jgw1 /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
c:\cdlog <customer_name> cgla
c:\icm\<customer_name>\<cg#>\logfiles\
!-- This JTAPI example places output in a default jgw1.txt file
```

```
c:\icm\<customer_name>\cg#\logfiles\dumplog ctisvr /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTI server example places output in a default ctisvr.txt file
```

```
c:\ icm\<customer_name>\ctios\logfiles\dumplog ctios /bt <HH:MM> /et <HH:MM> /ms /o
!-- This CTIOS server example places output in a default ctios.txt file
```

在CVP伺服器上啟用跟蹤

SIP

以下過程介紹如何使用Cisco SIP IP Phone軟體在CVP伺服器上啟用跟蹤：

1. 在呼叫伺服器上，轉到CVP診斷工具([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag))以獲取會話發起協定(SIP)堆疊。
2. 新增帶調試的com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs。
3. 按一下「Set」。
4. 按一下「DEBUG/41」。

H323

以下過程介紹了如何在H323網關的CVP伺服器上啟用跟蹤：

1. 在呼叫伺服器上，登入到VBAAdmin。
2. 為CVP語音瀏覽器啟用以下跟蹤：


```
setcalltrace on
setinterfacetrace on
```

從呼叫伺服器提取CVP日誌

收集測試期間的CVP *.log檔案和Error.log檔案。這些檔案位於兩個CVP伺服器的C:\Cisco\CVP\logs目錄中。

這些是統一CVP日誌檔案的位置，其中CVP_HOME是安裝統一CVP軟體的目錄。

日誌型別	位置
呼叫伺服器 and/或報告伺服器日誌	CVP_HOME\logs\
操作控制檯日誌	CVP_HOME\logs\OAMP\
語音XML(VXML)伺服器日誌	CVP_HOME\logs\VXML\
簡單網路管理協定(SNMP)代理日誌	CVP_HOME\logs\SNMP\
統一CVP資源管理器日誌	CVP_HOME\logs\ORM\

示例位置為C:\Cisco\CVP。

VXML伺服器日誌

對於自定義語音XML應用程式（例如已部署的Audium應用程式），您可以開啟調試記錄器。

將此行新增到C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\data\application\目錄下settings.xml配置檔案的<loggers>部分（最後一部分）：

```
<logger_instance name="MyDebuggerLogger"
class="com.audium.logger.application.debug.ApplicationDebugger"/>
```

在運行時，此記錄器將詳細的VoiceXML日誌輸出到
\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\MyDebuggerLogger目錄。

附註：您可以將settings.xml配置檔案中的記錄器名稱從MyDebuggerLogger更改為任何您選擇的名稱。

與出站撥號器相關的追蹤和日誌收集

此過程描述如何增加出站撥號程式（通常在PG上找到）上的撥號程式進程日誌。

1. 確保EMSDisplaytoScreen = 0。
2. 使用登錄檔編輯器編輯HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<instance>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer。
3. Set:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (二進位制模式下四個f)

4. 使用登錄檔編輯器編輯HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems , Inc.\ICM\- 5. 設定DebugDumpAllEvents = 1。

獲取日誌

從/icm/<instance>/dialer/logfiles目錄運行dumplog實用程式：

```
dumplog badialer /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

論進口商

以下過程介紹了如何增加基本進程日誌。

1. 使用登錄檔編輯器編輯HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems , Inc.\ICM\- 2. Set:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (二進位制模式下四個f)
- 3. 從/icm/<instance>/la/logfiles目錄運行dumplog實用程式：

```
dumplog baimport /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

論Campaignmanager

此過程描述如何增加Campaignmanager進程日誌。

1. 使用登錄檔編輯器編輯HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems , Inc.\ICM\- 2. Set:
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff ff (二進位制模式下四個f)
- 3. 從/icm/<instance>/la/logfiles目錄運行dumplog實用程式：

```
dumplog campaignmanager /bt hh:mm:ss /et hh:mm:ss /o
```

在Avaya Communications Manager(ACD)PG上，使用opctest實用程式來增加CallManager和Avaya的以下內容。

```
C:\opctest /cust <instance> /node <pgname>
opctest: type debug /agent /closedcalls /cstacer /routing
opctest: q !-- Quits
```

此過程描述如何增加ctisvr進程的跟蹤。

1. 使用登錄檔編輯器編輯HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr。
2. 設定EMSTraceMask = f8。如果需要，可將值保留為f0。

在路由器進程上啟用路由器日誌

以下過程介紹了如何啟用路由器日誌：

1. 在路由器上，導覽至**Start > Run**，然後輸入**rttrace**。
2. 鍵入客戶名稱。
3. 按一下「**Connect**」。
4. 選擇以下選項：

代理更改routerequests指令碼選擇網路跟蹤translationroute呼叫隊列calltyperealtime

5. 按一下「**Apply**」。

6. 退出實用程式。

對於opctest版本8.5，請改用Diagnostic Framework Portico。

```
debug level 3 component "icm:Router A" subcomponent icm:rtr
```

獲取路由器日誌

使用dumplog實用程式可以從任一路由器提取測試時段的路由器日誌。有關其他詳細資訊，請參閱[如何使用Dumplog實用程式](#)。

以下是09:00:00和09:30:00 (24小時時間格式) 之間2011年10月21日日誌的日誌請求示例。此輸出轉至檔案C:/router_output.txt:

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>cdlog u7x ra
C:\icm\u7x\ra\logfiles>dumplog rtr /bd 10/21/2011 /bt 09:00:00 /ed 10/21/2011
/et 09:30:00 /ms /of C:/router_output.txt
```

如果需要，將輸出檔案(C:/router_output.txt)提交給思科進行故障排除。

閘道追蹤(SIP)

以下命令可開啟使用SIP的CVP伺服器的跟蹤：

```
#conf t
service timestamps debug datetime msec
service timestamps log datetime msec
service sequence-numbers
no logging console
no logging monitor
logging buffered 5000000 7
end
clear logging
```

附註：對生產Cisco IOS[®]軟體GW的任何更改都可能會導致中斷。

這是一個非常強大的平台，可以在所提供的呼叫量處理建議的調試，而不會出現問題。但是，思科建議您：

- 將所有日誌傳送到系統日誌伺服器，而不是日誌緩衝區：

```
logging <syslog server ip>
logging trap debugs
```

- 一次應用一個debug命令，並在每個命令之後檢查CPU利用率：

```
show proc cpu hist
```

附註：如果CPU利用率達到70-80%，效能相關服務影響的風險將大大增加。因此，如果GW達到60%，請不要啟用其他調試。

啟用以下調試：

```
debug isdn q931
debug voip ccapi inout
debug ccsip mess
debug http client all
debug voip application vxml all
debug vtsp all
debug voip application all
```

進行呼叫並模擬問題後，停止調試：

```
#undebug all
```

收集以下輸出：

```
term len 0
show ver
show run
show log
```

CUSP跟蹤

以下命令可在Cisco Unified SIP Proxy(CUSP)上啟用SIP跟蹤：

```
(cusp)> config
(cusp-config)> sip logging
(cusp)> trace enable
(cusp)> trace level debug component sip-wire
```

請記得在完成後關閉登入。

以下過程介紹了如何收集日誌：

1. 在CUSP上配置使用者（例如，測試）。
2. 在CUSP提示符下新增此配置：

```
username <userid> create
username <userid> password <password>
username <userid> group pfs-privusers
```

3. FTP到CUSP IP地址。使用上一步中定義的使用者名稱（測試）和密碼。
4. 將目錄更改為/cusp/log/trace。
5. 獲取log_<filename>。

使用CLI進行跟蹤

在UCCE版本8和更新版本中，您可以使用統一系統命令列介面(CLI)來收集跟蹤。與dumplog實用程式相比，CLI是一種從一台伺服器（如PG或Rogger）獲取整個日誌集非常快速有效的方法。

以下過程介紹了如何啟動問題分析以及如何確定要啟用哪些跟蹤。示例從以下伺服器收集日誌：

- 路由器A/路由器B
- 記錄器A/記錄器B
- PGXA/PGXB
- 所有CVP呼叫伺服器
- 所有CVP VXML/媒體伺服器（如果有）

1. 在清單中的每個系統上，在每個伺服器上開啟Unified System CLI，然後執行以下命令：

```
show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect
dir c:\temp
```

將第一個mm-dd-yyyy:hh:mm字元串替換為事件前約15分鐘的日期和時間。

將第二個mm-dd-yyyy:hh:mm字元串替換為在事件解決後約15分鐘的日期和時間。如果此事件仍在發生，請至少收集15分鐘。這會生成名為clioutputX.zip的檔案，其中X是序列中的下一個數字。

2. 以逗號分隔值(CSV)格式匯出每個系統的Windows應用程式/安全/系統日誌，然後儲存到C:\Temp目錄。

3. 將步驟1中的Windows CSV日誌新增到zip，然後按以下格式重新命名zip檔案：

<SERVERNAME>-SystCLlogs-EventOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

4. 在任何代理PG上，每次發現故障時收集目錄C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs中的日誌。
將日誌壓縮到名為以下格式的檔案：

<SERVERNAME>-CADLogs-EventOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

如果您使用的是CAD-Browser Edition(CAD-BE)或任何CAD Web產品，請從C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs目錄收集日誌，然後將它們新增到同一個zip檔案中。

如果您在任何Windows 2008 x64產品上運行，日誌目錄位於C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\...

5. 將這些檔案附加到服務要求，或者如果檔案過大而無法通過電子郵件或附加則將其上傳到FTP。

如有可能，請收集以下附加資訊：

- 事件開始和停止時間。
- 事件中涉及的ANI/DNIS/AgentID的幾個示例。思科至少需要其中的一個才能看到事件。
- 事件周圍時間段的RouteCallDetail(RCD)和TerminationCallDetail(TCD)。 RCD查詢是：
SELECT * FROM Route_Call_Detail WHERE DbDateTime > 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'和DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'TCD查詢為：
從Termination_Call_Detail中選擇*，其中DbDateTime > 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'和DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'

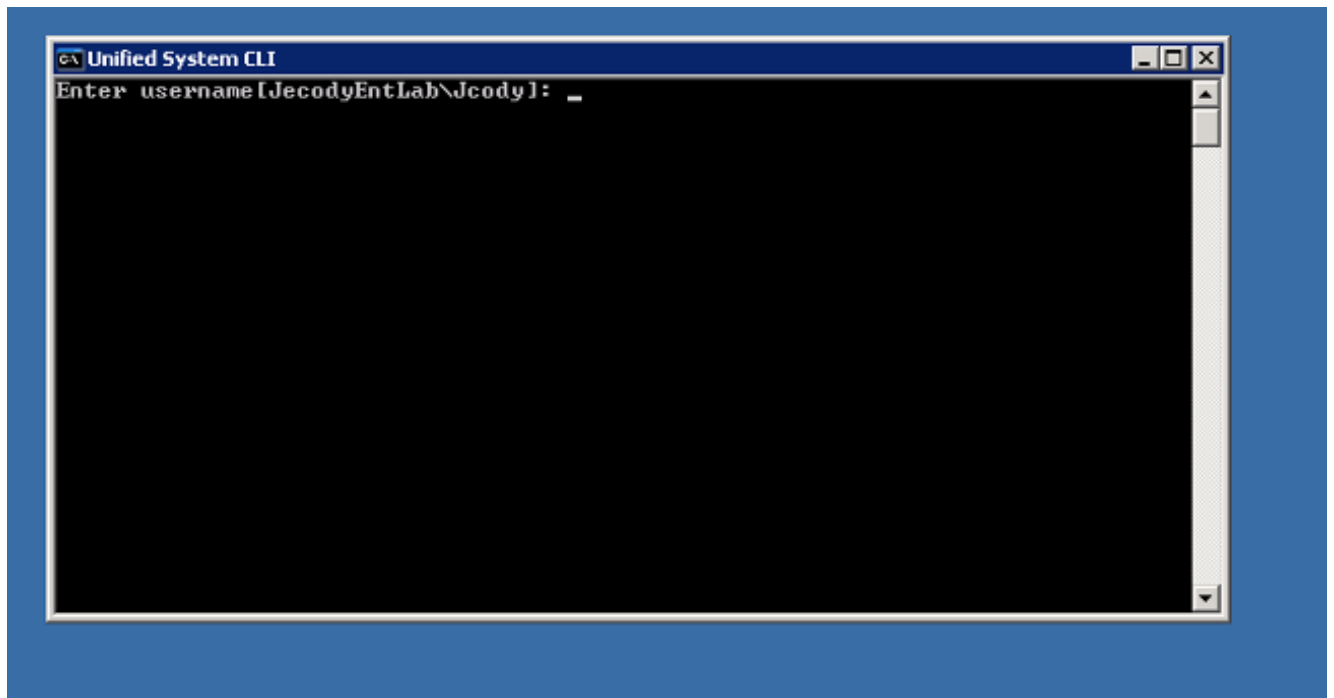
CLI範例

附註：系統會警告您，這些操作可能會影響系統，因此您可能希望非工作時間或較慢時間進行此項工作。

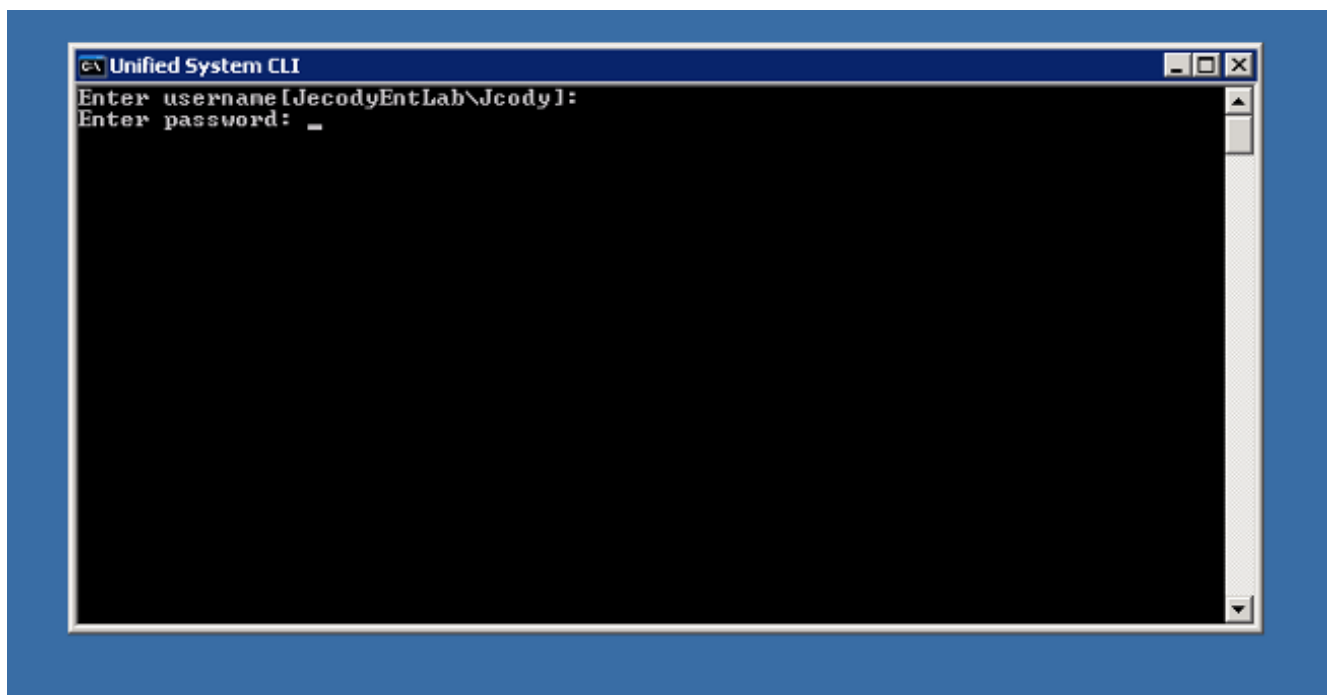
有兩種工具：診斷框架工具和系統CLI工具。兩者都是案頭上或每台伺服器上「程式」目錄下的圖示。

本過程介紹如何使用Unified System CLI進行跟蹤。

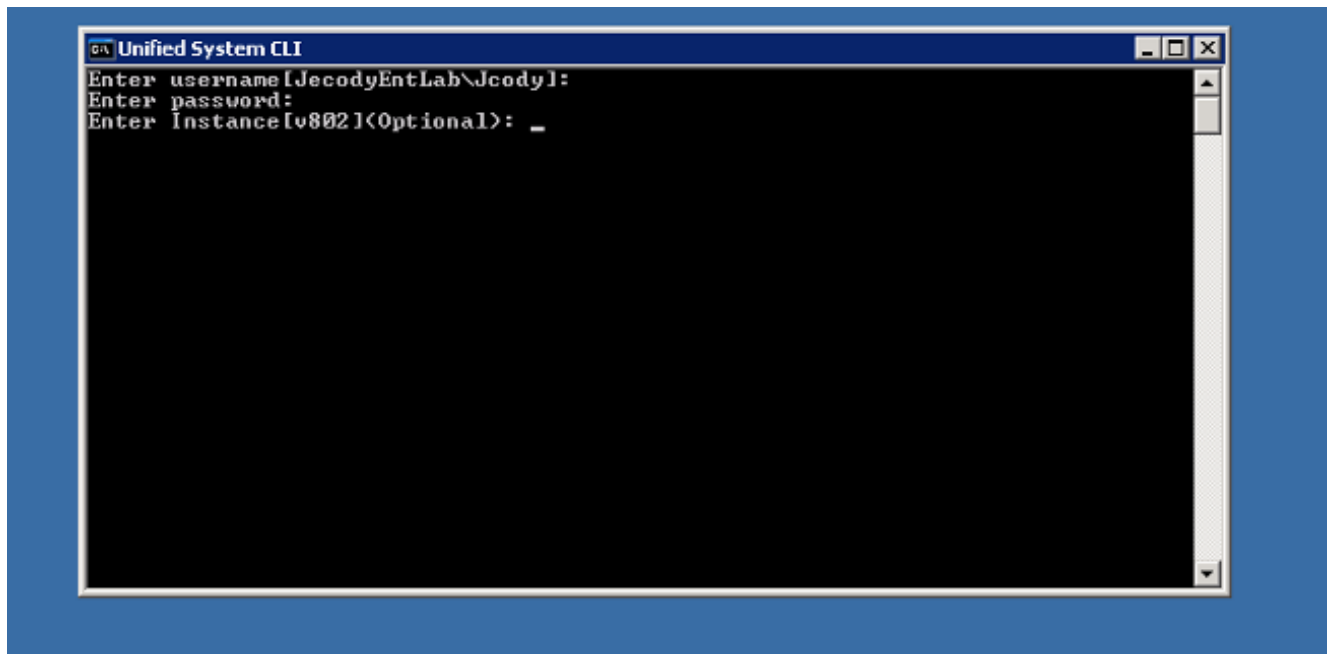
1. 按一下Unified System CLI圖示，然後使用域和使用者名稱登入。(在本例中，域管理員之前已登入，因此CLI已知道域(JacodyEntLab)和使用者名稱(Jcody)。



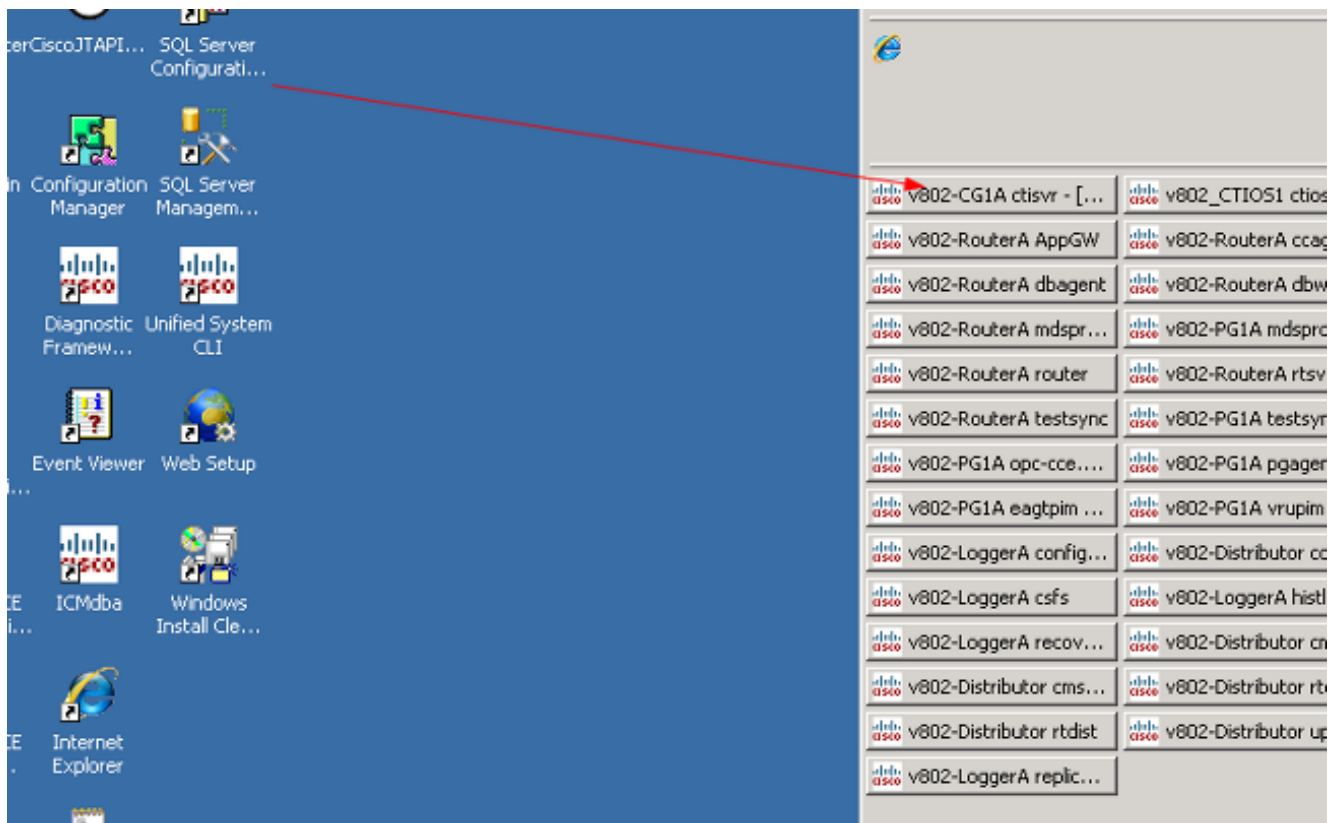
2. 輸入密碼。



3. 輸入例項名稱；在本例中，它是v802。檢視其中一個服務的PG;例項名稱是服務名稱的第一部分。



4. 查詢例項名稱的簡單方法是檢視伺服器上運行的服務。



5. 看到歡迎消息後，請輸入以下命令：

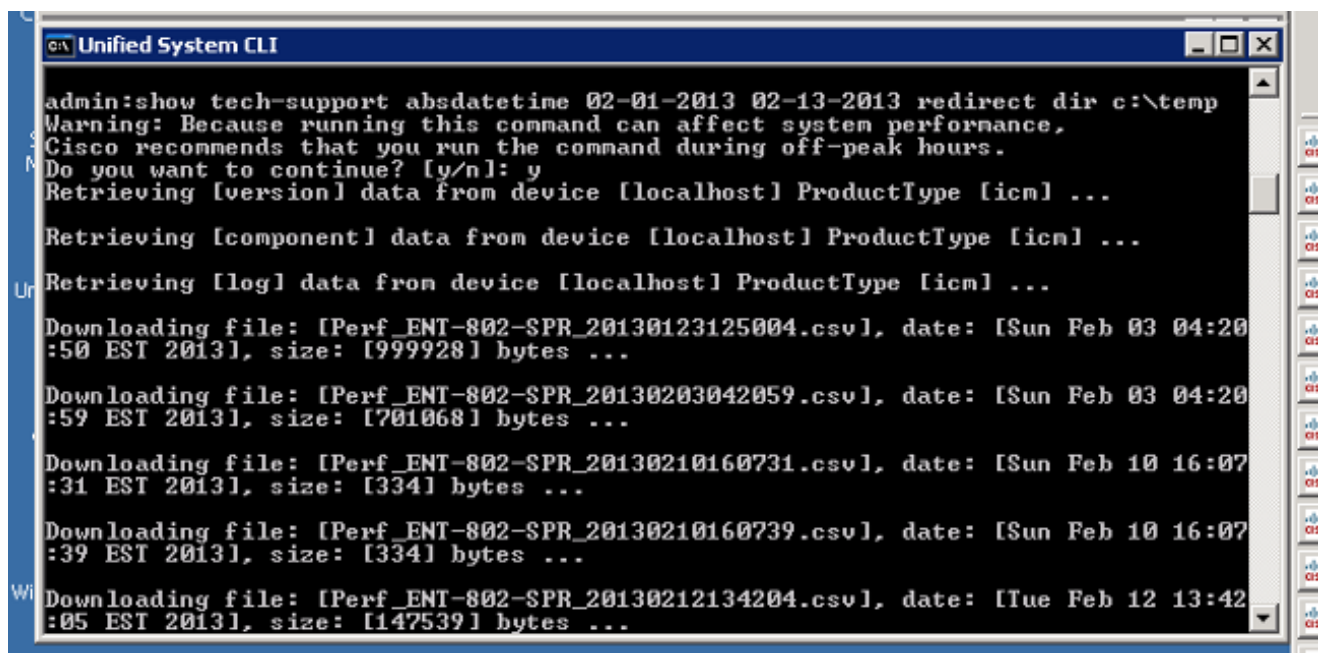
```
show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect dir c:\temp
```

將第一個mm-dd-yyyy:hh:mm字元串替換為事件前約15分鐘的日期和時間。

將第二個mm-dd-yyyy:hh:mm字串替換為在事件解決後約15分鐘的日期和時間。

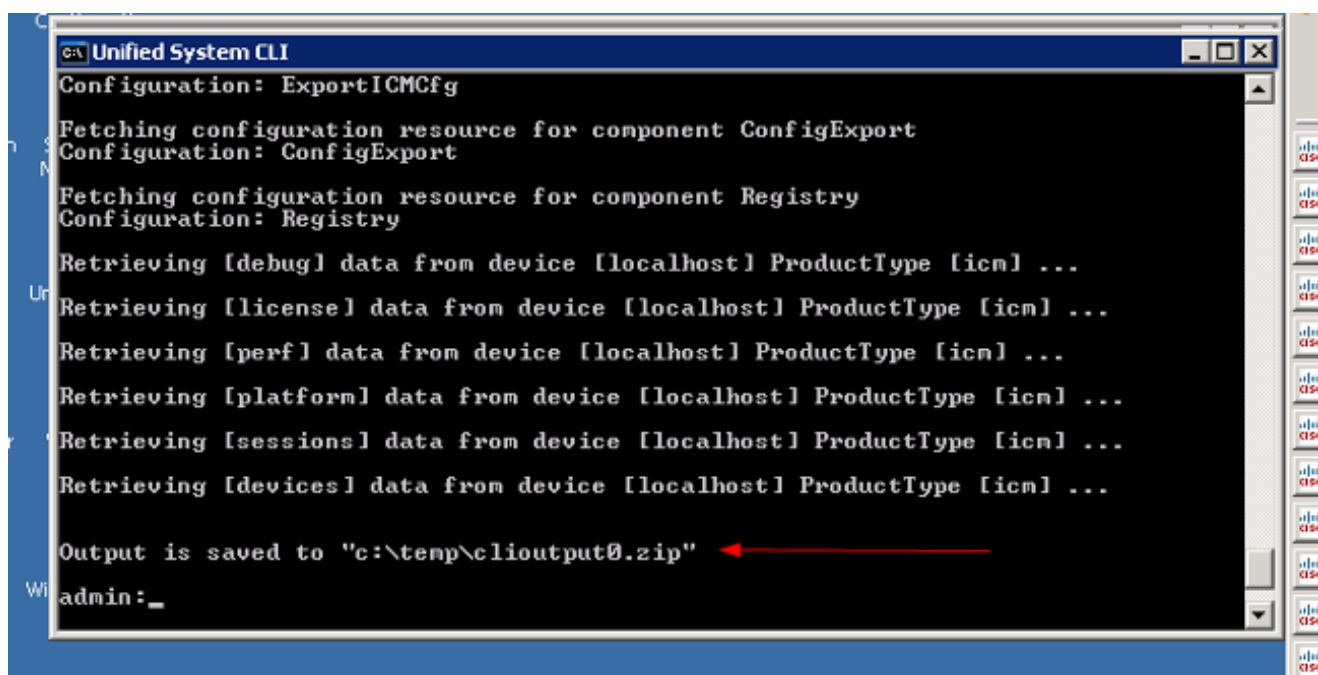
如果此事件仍在發生，請至少收集15分鐘。

這會產生名為*clioutputX.zip*的檔案，其中X是序列中的下一個編號。



```
admin:show tech-support absdatetime 02-01-2013 02-13-2013 redirect dir c:\temp
Warning: Because running this command can affect system performance,
Cisco recommends that you run the command during off-peak hours.
Do you want to continue? [y/n]: y
Retrieving [version] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [component] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [log] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130123125004.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:50 EST 2013], size: [999928] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130203042059.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:59 EST 2013], size: [701068] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160731.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:31 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160739.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:39 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130212134204.csv], date: [Tue Feb 12 13:42
:05 EST 2013], size: [147539] bytes ...
```

6. 程式完成後，在目錄中查詢*clioutputX.zip*檔案：



```
Configuration: ExportICMcfg
Fetching configuration resource for component ConfigExport
Configuration: ConfigExport
Fetching configuration resource for component Registry
Configuration: Registry
Retrieving [debug] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [license] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [perf] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [platform] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [sessions] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [devices] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Output is saved to "c:\temp\clioutput0.zip"
admin:_
```

附註：此檔案通常非常大，因為它包含此伺服器上所有服務的所有UCCE相關檔案。

7. 如果您只需要一個日誌，您可能會發現使用較舊的dumplog實用程式或使用診斷框架門戶會更容易：

Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico

Hostname: ENT-802-SPR.JecodyEntLab.com Address: 14.10.150.108

Commands:

- Alarm**
 - SetAlarms
 - GetAlarms
- Configuration**
 - ListConfigurationCategories
 - GetConfigurationCategories
- Inventory**
 - ListAppServers
- License**
 - GetProductLicense
- Log**
 - ListLogComponents
 - ListLogFiles
- Network**
 - GetNetStat
 - GetPConfig
 - GetTraceRoute
 - GetPing
- Performance**
 - GetPerformanceSummary

ListTraceFiles

Component: CTI Server 1A/clisvr

FromDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 12 : 0 : 0 AM

ToDate: MM/DD/YYYY 5 / 7 / 2013 HH:MM:SS 9 : 17 : 13 AM

Show URL

Submit

Trusted sites 100%