

如何收集CER日志

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[启用跟踪调试和跟踪包](#)

[重现问题并做记录](#)

[收集请求的日志](#)

[将日志包附加到您的服务请求](#)

[摘要](#)

简介

本文档介绍Cisco Emergency Responder (CER)的日志收集过程。使用常见场景进行说明。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Emergency Responder (CER)
- Cisco ER管理网页
- Cisco ER适用性网页

使用的组件

本文档重点介绍Cisco Emergency Responder 7.1版及更高版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

如果您与TAC工程师合作解决CER问题，那么在某个时间点，他们可能会要求您提供CER的日志，可能还会提供CUCM的跟踪。

有关Cisco Unified Communications Manager (CUCM)中的跟踪收集的信息，请参阅[如何收集](#)

[CUCM 9.x、10.x和11.x的跟踪。](#)

在此场景中，您正在排除公共安全应答点(PSAP)回拨失败的问题。TAC工程师要求您收集详细的CER服务器、详细的Java电话应用程序编程接口(JTAPI)和事件查看器日志，以持续进行从公共交换电话网(PSTN)到紧急位置标识号(ELIN)的测试呼叫。

要完成此任务，您需要：

- 启用跟踪调试和跟踪软件包。
- 重现问题并做记录。
- 收集请求的日志。
- 将日志包附加到您的服务请求。

启用跟踪调试和跟踪包

默认情况下，CER中未启用详细跟踪和调试。TAC已请求用于故障排除的详细日志。因此，在重现问题之前，请启用详细的跟踪和调试：

1. 以应用管理员或具有Emergency Responder系统管理员角色权限的用户身份登录到Cisco ER Administration网页。
2. 导航System > Server Settings。默认情况下会选择CER发布者。

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. 在Debug Package List部分中，单击Select All。
4. 在Trace Package List部分，单击Select All。
5. 单击Update Settings，如图所示：

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. 如果TAC也向CER用户请求过详细日志，您需要在选择服务器部分选择Subscriber(standby)，然后重复步骤3-5。

在重现问题后，可以通过取消选择所有调试和跟踪软件包来禁用详细的跟踪和调试，这是可选操作。有些故障排除场景（例如排除间歇性电话跟踪问题）可能需要长期启用详细的跟踪和调试。

重现问题并做记录

在本场景中，您将从PSTN向紧急位置标识号(ELIN)发出入站呼叫以生成故障。TAC需要呼叫详细信息，以便提供分析。在任何故障排除场景中，提供详细信息都很重要。不正确或缺失的信息可能会妨碍调查。

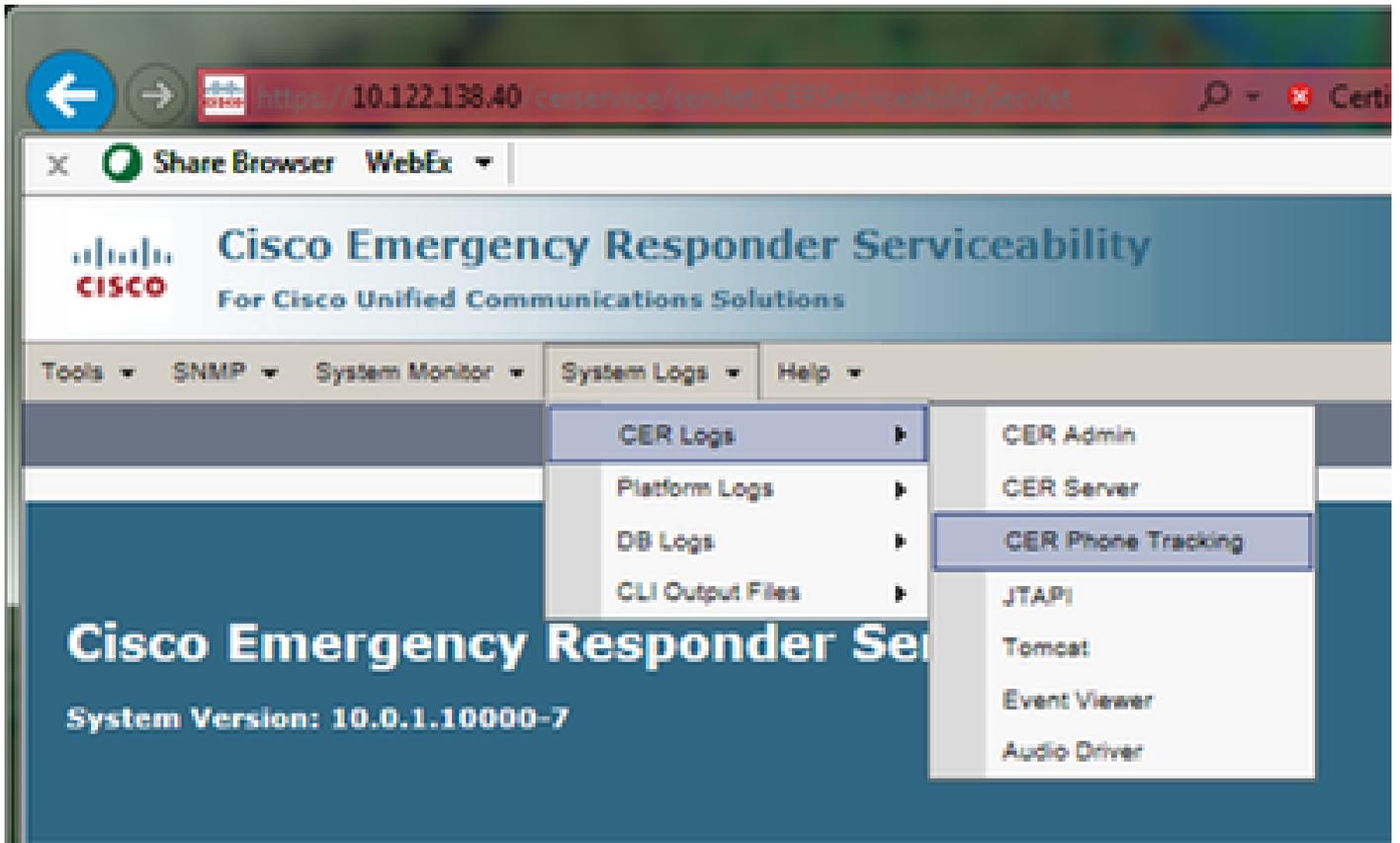
对于每个测试呼叫，请为TAC记录以下信息：

- 主叫方电话号码
- 被叫方ELIN
- 呼叫开始时间
- 呼叫结束时间
- 呼叫、成功或失败的结果。

通过电话、电子邮件或案例文件上传工具将这些详细信息通知您的TAC工程师。

收集请求的日志

与某些其他思科统一通信产品不同，您不使用Real-Time Monitoring Tool收集日志文件。在CER中，日志文件可以从Cisco ER可维护性网页的“系统日志”(System Logs)下下载。CER应用程序故障排除最常用的日志位于System Logs > CER Logs菜单中。

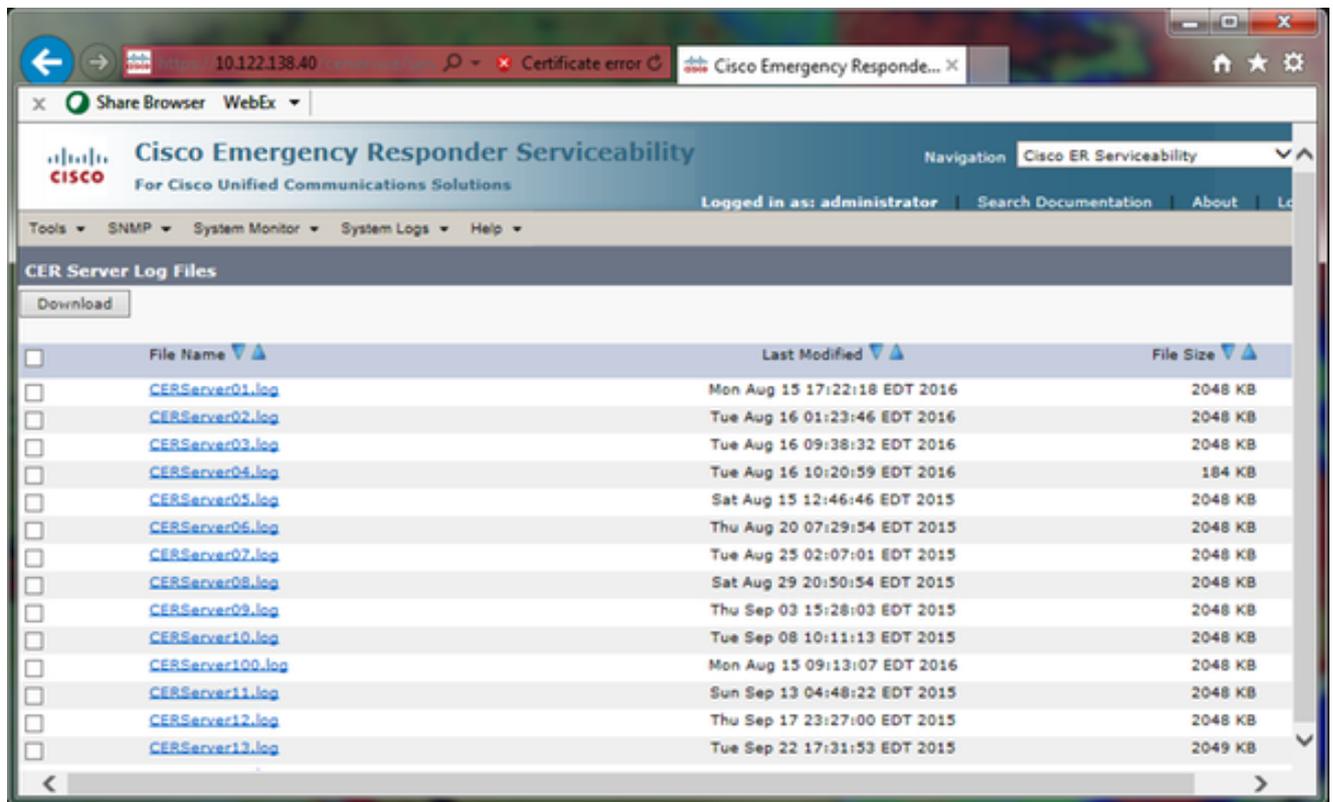


根据您的具体故障排除场景，TAC可能会请求不同的日志集。对于交换机跟踪问题，他们可能会请求CER服务器、CER电话跟踪和事件查看器日志。对于备份失败问题，他们可能会从系统日志>平台日志请求DRS日志。有关可用的系统日志的更多详细信息，请参阅CER Administration Guide中的[System Logs Menu](#)部分。

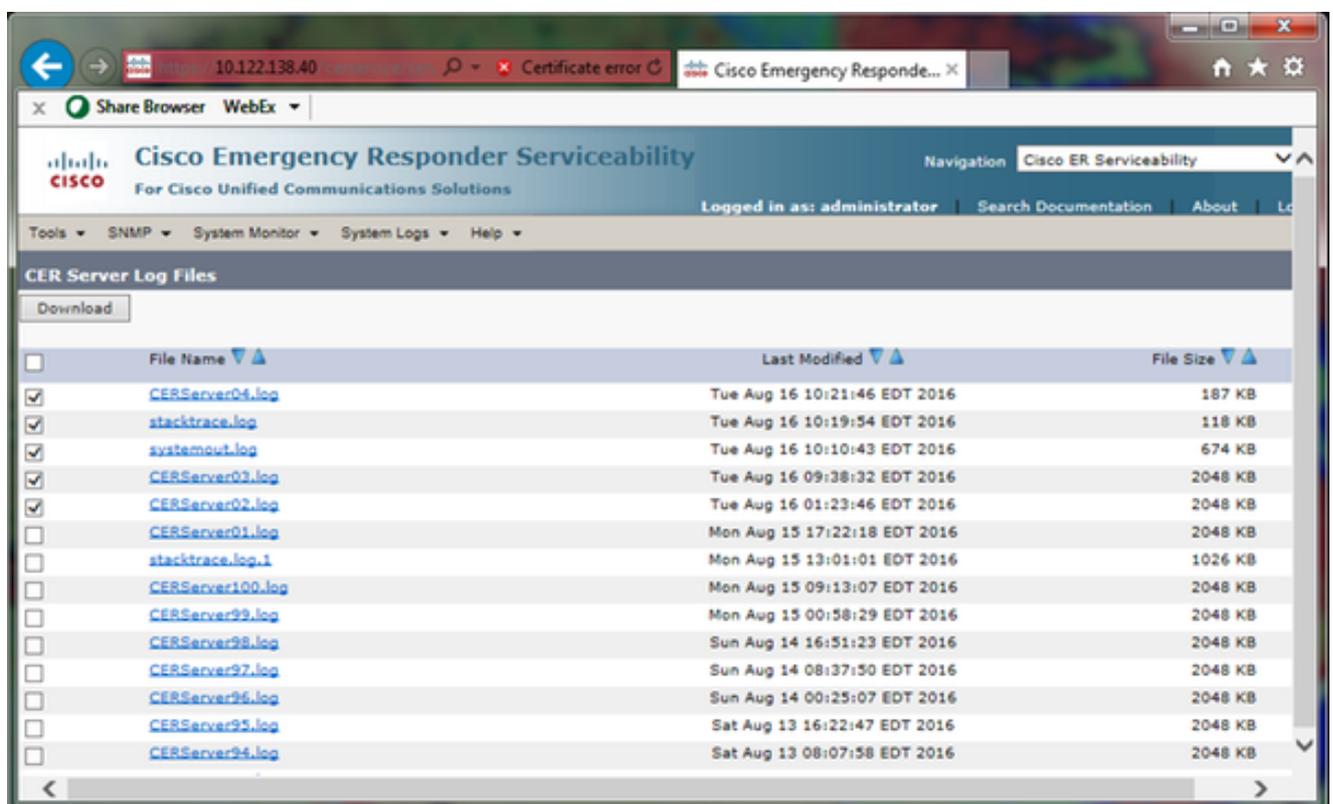
CER Publisher上的Cisco ER Serviceability网页仅允许您访问发布者的日志文件。通过登录到CER用户自身上的Cisco ER可维护性网页，可以单独获取CER用户的日志文件。

对于我们的场景，TAC只从CER发布方请求了详细的CER服务器、详细的JTAPI和事件查看器日志。

1. 以应用管理员或至少具有Emergency Responder适用性角色权限的用户身份登录到CER发布者上的Cisco ER适用性网页。
2. 选择System Logs > CER Logs > CER Server。
3. 系统将打开CER Server Log Files页面。

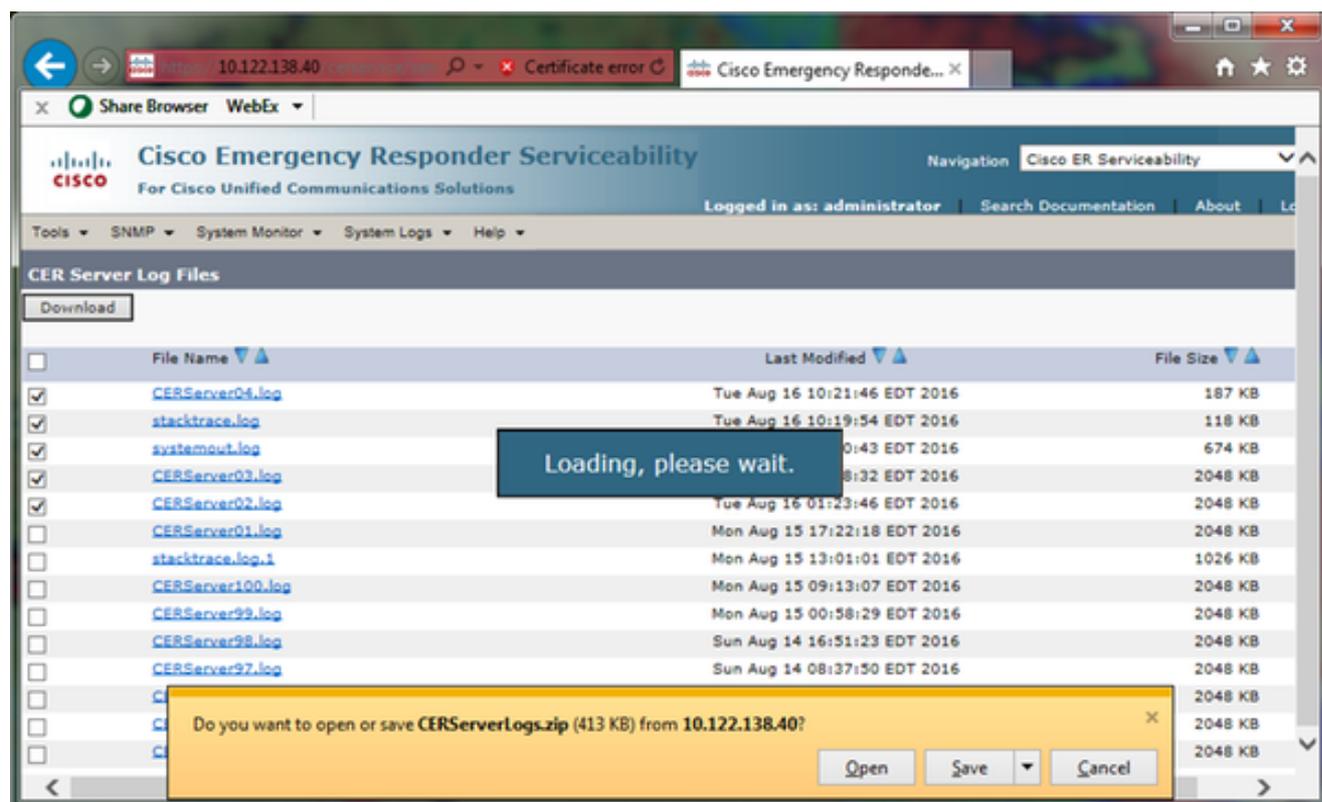


4. 点击Last Modified列标题中的向下箭头。然后，日志文件按日期以降序排序。
5. 找到覆盖测试呼叫时间范围的日志文件，然后单击每个文件名右侧的复选框。慷慨一点-最好是包含太多文件，而不是太少。



6. 单击 Download。CER将所选文件打包为单个CERServerLogs.zip存档文件，供浏览器下载。

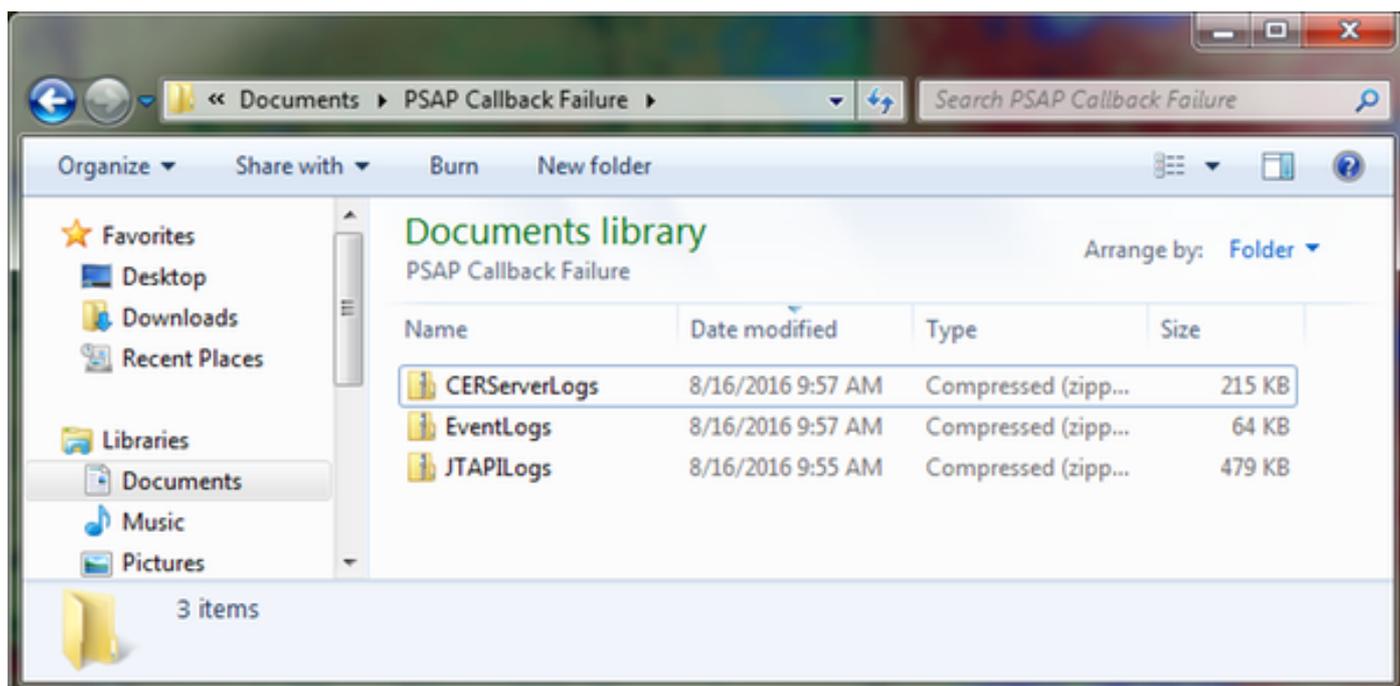
保存到新目录，以保持文件的组织性。



7. 选择System Logs > CER Logs > JTAPI，然后重复步骤4到6以下载JTAPILogs.zip文件。

8. 选择System Logs > CER Logs > Event Viewer，并重复步骤4-6以下载EventLogs.zip文件。

文件收集现已完成，如图所示：

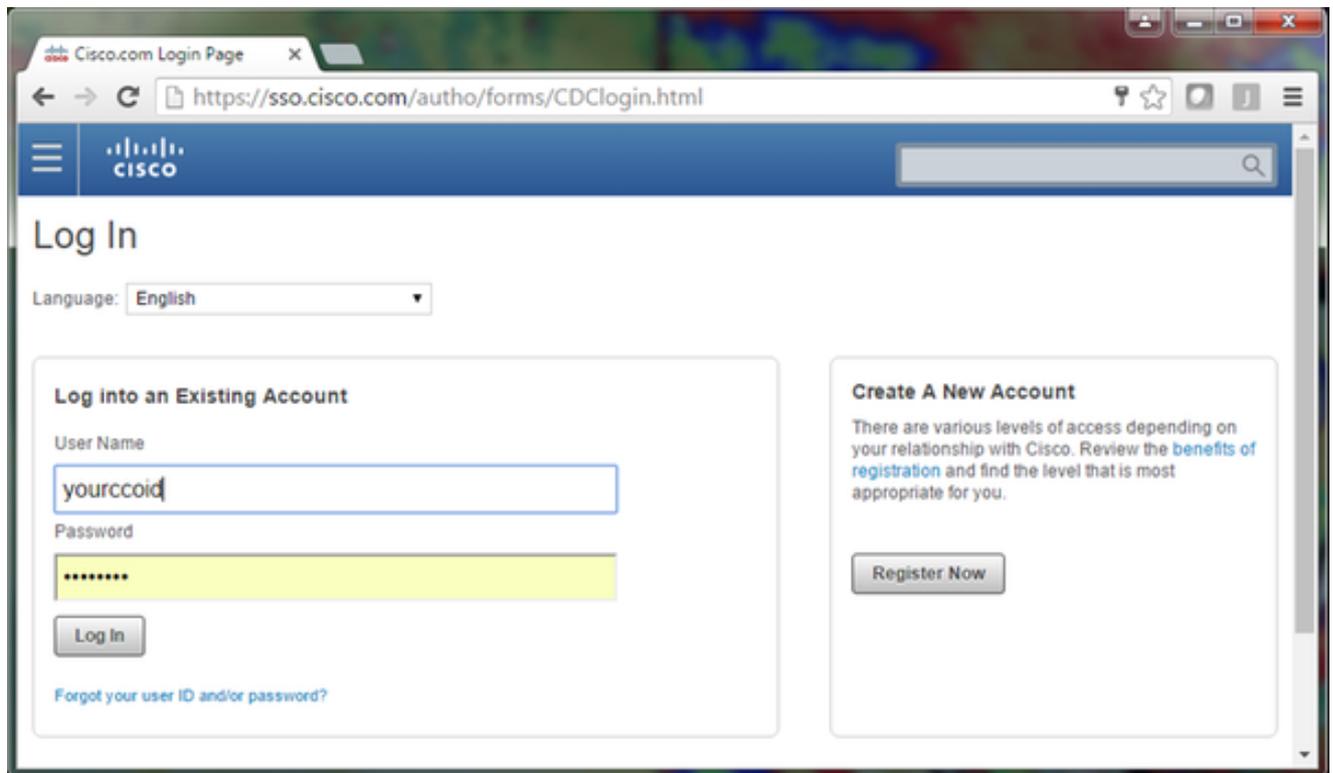


将日志包附加到您的服务请求

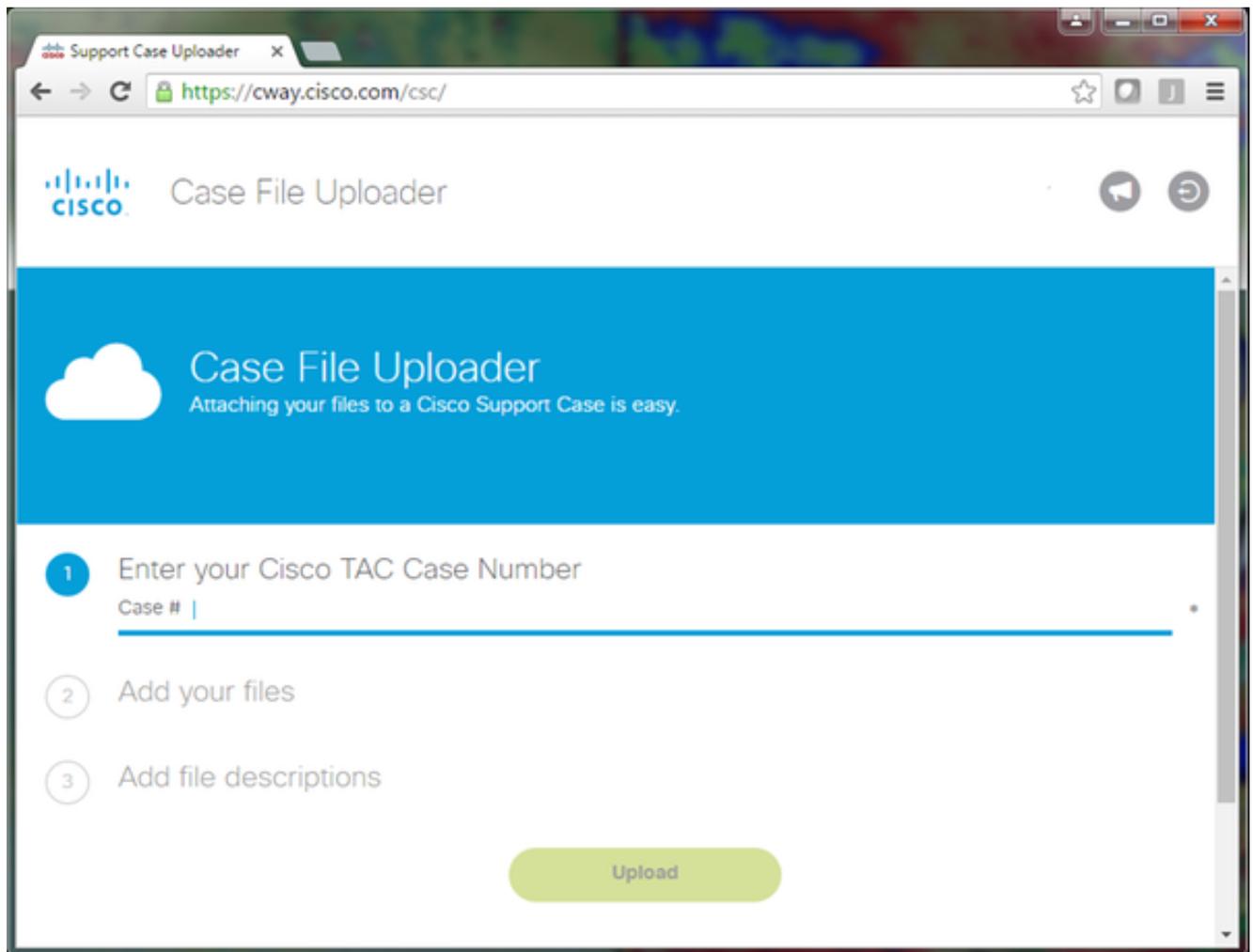
现在您已下载CER Server、JTAPI和Event Viewer日志包，您需要将这些日志包附加到您的服务请求中。

尽管这些文件可能足够小，可以通过电子邮件传输，但使用案例文件上传工具的速度更快，而且可以消除猜测。

1. 浏览 <https://cway.cisco.com/csc>。
2. 系统会将您重定向到登录页面。使用您的CCO用户名和密码登录，如图所示：



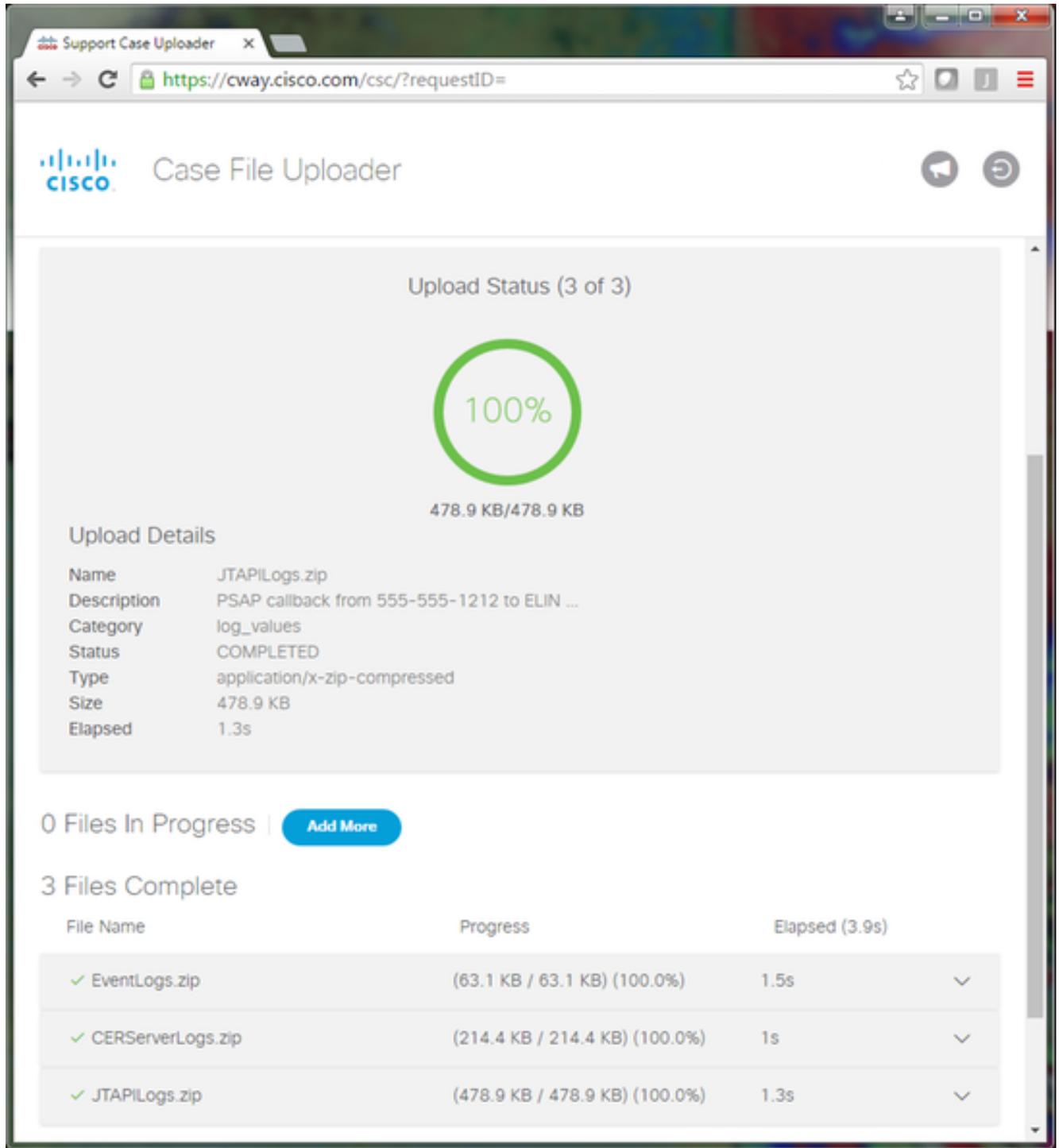
3. 此时您将进入案例文件上传工具，如图所示：



- 输入您的服务请求编号。
- 添加您的CERServerLogs.zip、JTAPILogs.zip和EventLogs.zip文件。
- 为所有三个文件添加单个文件说明。这是与您的TAC工程师沟通问题重现说明的良好机会，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
```

- 单击Upload。
4. 案例文件上传工具将显示上传状态。如图所示，等待上传完成。



5. 关闭浏览器窗口。

最后，请确保您已经通过upload tool、email或phone向TAC工程师提供了问题重现说明。

摘要

您刚刚学会了如何从CER为TAC收集日志文件。我们介绍了启用调试和跟踪、重现问题、从Cisco ER可维护性网页收集日志文件、高效地将文件附加到服务请求以及与您的TAC工程师沟通问题重现说明等内容。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。