

UCCE تالچس عي مچت و نني عت

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات](#)

[تتبع الإعدادات وتجميع السجلات](#)

[براعة](#)

[سطح المكتب الوكيل من Cisco](#)

[سطح المكتب المشرف من Cisco](#)

[أجهزة الكمبيوتر المكتبية العميلة من CTIOS](#)

[المشاكل المتعلقة بالعمل مع التتبع والتسجيل على PG](#)

[تصحيح أخطاء خدمة مزامنة CAD](#)

[تصحيح أخطاء خادم RASCAL CAD 6.0\(x\)](#)

[خادم دردشة تصحيح الأخطاء](#)

[عمليات التتبع والسجلات الأخرى المتعلقة ب PG](#)

[تمكين تتبع PIM الخاص ب CallManager](#)

[تمكين التتبع على CUCM](#)

[تمكين بوابة واجهة برمجة التطبيقات الهاتفية لحافا \(JGWI\) \(JTAPI\)](#)

[تمكين تتبع خادم CTI \(CTISVR\) على الجانب النشط](#)

[تمكين تتبع VRU PIM](#)

[تمكين تتبع خادم CTIOS على كل من خوادم CTIOS](#)

[تمكين تتبع وحدة التحكم في الأجهزة الطرفية المفتوحة \(OPC\) على PG النشط](#)

[تمكين تتبع EAGTPIM على PG نشط](#)

[إستخدام الأداة المساعدة Dumplog لسحب السجلات](#)

[تمكين التتبع على خوادم CVP](#)

[التتبع وجمع السجلات المرتبطة بالمطالب الصادر](#)

[سحب السجلات](#)

[على المستورد](#)

[عن مدير الحملة](#)

[تمكين سجلات الموجهات على عملية الموجه](#)

[سحب سجلات جهاز التوجيه](#)

[مسارات العبارة \(SIP\)](#)

[تتبع CUSP](#)

[إستخدام واجهة سطر الأوامر \(CLI\) للتتبع](#)

[مثال واجهة سطر الأوامر](#)

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية تعيين التتبع في UCCE (Cisco Unified Contact Center Enterprise) للعملاء وخدمات عبارة الأجهزة الطرفية (PG) وبوابة الاتصالات الصوتية للعملاء (CVP) من Cisco والمطلب الصادر من Cisco

UCCE وبرنامج مدير الاتصالات الموحدة (CallManager) من Cisco وبوابات Cisco.

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- حلول مؤسسات مراكز الاتصال الموحدة من Cisco (UCCE)
- سطح المكتب الوكيل (CAD) من Cisco
- خادم كائنات تكامل الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTIOS) من Cisco
- Cisco Finesse
- بوابة الاتصالات الصوتية للعملاء (CVP) من Cisco
- Cisco Unified Communications Manager (إختصاره CUCM)
- بوابات Cisco

تتبع الإعدادات وتجميع السجلات

ملاحظات:

استخدم [أداة بحث الأوامر \(للعلماء المسجلين فقط\) للحصول على مزيد من المعلومات حول الأوامر المُستخدمة في هذا القسم.](#)

[تدعم أداة مترجم الإخراج \(للعلماء المسجلين فقط\) بعض أوامر show.](#) استخدم "أداة مترجم الإخراج" لعرض تحليل لمُخرَج الأمر show.

ارجع إلى [معلومات مهمة عن أوامر تصحيح الأخطاء قبل أن تستخدم أوامر debug.](#)

براعة

قم بتسجيل الدخول إلى خادم Finesse باستخدام طبقة الأمان (SSH) وأدخل هذه الأوامر لتجميع السجلات التي تحتاج إليها. تتم مطالبتك بتعريف خادم (SFTP) (SSH FTP) حيث سيتم تحميل السجلات.

السجلات

تثبيت السجلات
تثبيت الملف على سطح المكتب-install.log
ضغط مكرر الحصول على ActiveVelog
لسطح المكتب
نظام *.*ActiveLog/SERVM *\ اضغط
ضغط تكرارات الملفات الحصول على
ActiveVelog من Cat/log
تثبيت الملف.log

تثبيت السجلات
سجلات سطح المكتب
سجلات الخدمة
سجلات Tomcat للنظام الأساسي
سجلات تثبيت نظام تشغيل الصوت (VOS)

سطح المكتب الوكيل من Cisco

يوضح هذا الإجراء كيفية إنشاء وتجميع ملفات تصحيح الأخطاء:

على الكمبيوتر الوكيل، انتقل إلى دليل C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config وافتح ملف 1Agent.cfg.

2. قم بتغيير حد تصحيح الأخطاء من "إيقاف التشغيل" إلى تصحيح الأخطاء. يمكن استخدام التتبع لمستوى أعمق.

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

3. تأكد من الحجم=300000 (ستة أصفار).

4. ثم احفظ ملف التكوين.

5. أوقف برنامج الوكيل.

6. حذف كافة الملفات الموجودة في دليل C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

7. ابدأ برنامج الوكيل، ثم أعد إنشاء المشكلة.

8. يتم إنشاء ملفات تصحيح الأخطاء هذه ووضعها في C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

agent001.dbgctiosclientlog.xxx.log

سطح المكتب المشرف من Cisco

يوضح هذا الإجراء كيفية إنشاء وتجميع ملفات تصحيح الأخطاء:

1. على الكمبيوتر الوكيل، انتقل إلى دليل C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config وافتح ملف supervisor.cfg

2. قم بتغيير حد تصحيح الأخطاء من "إيقاف" إلى تصحيح الأخطاء. يمكن استخدام التتبع لمستوى أعمق.

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

3. تأكد من الحجم=300000 (ستة أصفار).

4. ثم احفظ ملف التكوين.

5. أوقف برنامج الوكيل.

6. حذف كافة الملفات الموجودة في دليل C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

7. ابدأ برنامج الوكيل، ثم أعد إنشاء المشكلة. يتم إنشاء ملف تصحيح أخطاء باسم Supervisor0001.dbg ووضعها في C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

أجهزة الكمبيوتر المكتبية العميلة من CTIOS

على الكمبيوتر العميل حيث تم تثبيت عميل CTIOS، استخدم Regedt32 من أجل تشغيل التتبع. تغيير هذه الإعدادات:

الإصدار	موقع السجل	القيمة الافتراضية	تغيير
الإصدارات الأقدم من x.7	HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems\Ctios\Logging\TraceMask	0x07	قم بزيادة القيمة إلى 0xffff.
الإصدار x.7 والإصدارات الأحدث	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems\Ctios\Inc	0x4000307	قم بتعيين القيمة إلى 0xffff لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.

يتم إنشاء الإخراج الافتراضي ووضعه في ملف نصي باسم CtiosClientLog في C:\Program Files\Cisco CTIOS Client\CTIOS Desktop Phones \Systems\ تثبيت الدليل.

المشاكل المتعلقة بالعمل مع التتبع والتسجيل على PG

تصحيح أخطاء خدمة مزامنة CAD

هذه هي الإعدادات لتصحيح أخطاء خدمة مزامنة CAD:

القيمة	ضبط
DirAccessSynSvr.cfg C:\Program Files\Cisco\Desktop\config	ملف التكوين الموقع الافتراضي
الحد=تصحيح الأخطاء DirAccessSynSvr.log	مسائل عامة ملفات المخرجات

تصحيح أخطاء خادم RASCAL 6.0(x) CAD

هذه هي الإعدادات لتصحيح أخطاء خادم RASCAL 6.0(X) CAD:

القيمة	ضبط
FCRasSvr.cfg C:\Program Files\Cisco\Desktop\config	ملف التكوين الموقع الافتراضي
النطاق = 4-1 و 50 و 8000-3000	مسائل عامة
النطاق = 4999-4000	المسائل المتعلقة ب LDAP:
النطاق = 2000-1999	المشاكل المتعلقة بتقنية LRM:
النطاق = 59-50	المشاكل المتعلقة بقاعدة البيانات
FCRasSvr.log, FCRasSvr.dbg C:\Program Files\Cisco\Desktop\log	ملفات المخرجات الموقع الافتراضي

خادم دردشة تصحيح الأخطاء

هذه هي الإعدادات لتصحيح أخطاء خادم الدردشة:

القيمة
FccsErver.cfg
C:\Program
Files\Cisco\Desktop\config
الحد=تصحيح الأخطاء
FccsErver.log، FccsErver.dbg
C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

ضبط
ملف التكوين
الموقع الافتراضي
مسائل عامة
ملفات المخرجات
الموقع الافتراضي

عمليات التتبع والسجلات الأخرى المتعلقة ب PG

راجع [إستخدام الأداة المساعدة Dumplog لسحب السجلات](#) لتجميع السجلات.

تمكين تتبع PIM الخاص ب CallManager

أستخدم الأداة المساعدة لمراقبة العملية (procmon) لتشغيل مستويات التتبع وإيقاف تشغيلها. تقوم هذه الأوامر بتشغيل تتبع مدير الواجهة الطرفية (PIM) ل CallManager:

```
<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<<<
```

يقوم أمر المعالجة هذا بإيقاف تشغيل تتبع PIM الخاص ب CallManager:

```
trace * /off<<<
```

تمكين التتبع على CUCM

يوضح هذا الإجراء كيفية تشغيل تتبع CUCM:

1. انتقل إلى "الخدمة الموحدة لإدارة المكالمات".
2. حدد التتبع/التكوين.
3. حدد خدمات CM.
4. حدد C4Manager (نشط).
5. في أعلى اليمين، حدد تكوين SDL.
6. تمكين كل شيء باستثناء تعطيل طباعة جميلة لتتبع SDL.
7. أترك عدد الملفات وأحجامها عند القيم الافتراضية.

8. في أداة مراقبة الوقت الفعلي (RTMT)، قم بتجميع Cisco Call Manager (مدير المكالمات) ومدير دمج

الاتصال الهاتفي عبر الكمبيوتر (CTI) من Cisco. كلاهما يحتويان على سجلات واجهة تشخيص النظام (SDI) وطبقة توزيع الإشارة (SDL).

تمكين بوابة واجهة برمجة التطبيقات الهاتفية لجافا (JTAPI) (JGW)

تقوم أوامر المعالجة هذه بتشغيل تتبع JGW:

```
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<<<
أمر مثال هو procmon ipcc pg1a jgw1
```

تمكين تتبع خادم CTI (CTISVR) على الجانب النشط

يوضح هذا الإجراء كيفية تمكين تتبع CTISVR على الجانب النشط:

1. استخدم محرر التسجيل لتحرير (a) CG1\<cust_inst>\icm\Cisco Systems, Inc\software\HKLM\ و (b) EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctisvr

2. تعيين EMSTraceMask = f8.

تمكين تتبع VRU PIM

ملاحظة: الأوامر حساسة لحالة الأحرف. تختلف وحدة الاستجابة الصوتية (PG) VRU عن Cisco CallManager (CCM) PG.

تقوم أوامر المعالجة هذه بتشغيل التتبع ل VRU PIM:

```
<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
يقوم أمر المعالجة هذا بإيقاف تشغيل تتبع PIM الخاص ب VRU:
```

```
trace * /off<<<
```

تمكين تتبع خادم CTIOS على كل من خوادم CTIOS

يوضح هذا الإجراء كيفية تمكين التتبع على كل من خادمي CTIOS:

1. قم بتدوين قناع التتبع الحالي للاستخدام لاحقاً.

3. مجموعة:

- EMSTraceMask = 0x60A0F
 - EMSTraceMask إلى إحدى هذه القيم، اعتمادا على الإصدار:
 • 0x0a0F للإصدار 6.0 وما قبله
 • 0x20a0f للإصدار 7.0 و 7.1(1)
 • 0x60a0f للإصدار 7.1(2) والإصدارات الأحدث
- قناع التتبع الافتراضي هو 0x3 في جميع الإصدارات باستثناء الإصدار 7.0(0)، حيث يكون 0x2003.

إذا كان لقناع التتبع قيمة عالية (0xf أو أعلى)، فهناك تأثير كبير على أداء خادم CTIOS ومعدل إكمال المكالمات. قم بتعيين قناع التتبع بقيمة عالية فقط عندما تقوم بتصحيح مشكلة، بمجرد أن تقوم بتجميع السجلات المطلوبة، يجب عليك تعيين قناع التتبع مرة أخرى إلى قيمته الافتراضية.

لأغراض استكشاف الأخطاء وإصلاحها، قم بتعيين قناع تتبع خادم CTIOS إلى:

- 0x0a0F للإصدار 6.0 وما قبله
- 0x20a0f للإصدار 7.0 و 7.1(1)
- 0x60a0f للإصدار 7.1(2) والإصدارات الأحدث

تمكين تتبع وحدة التحكم في الأجهزة الطرفية المفتوحة (OPC) على PG النشط

تعمل أوامر الإختبار هذه على تتبع OPC على PG نشط:

```
<opctest /cust <cust_inst> /node <node
opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
هذا مثال من بيئة معملية:
```

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust cc1 /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
الأمثلة الإضافية هي:
```

```
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 --!
```

تمكين تتبع EAGTPIM على PG نشط

تقوم أوامر المعالج هذه بتشغيل تتبع Eagtpim على PG نشط:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance
    trace tp* /on<<<<
    trace precall /on<<<
    trace *event /on<<<
    trace csta* /on<<<
هذا مثال من بيئة معملية:
```

```
C:\Documents and Settings\ICAdministrator>procmon ccl pgl pml
    trace tp* /on<<<<
    trace precall /on<<<<
    trace *event /on<<<<
    trace csta* /on<<<<
    quit<<<<
```

إستخدام الأداة المساعدة Dumplog لسحب السجلات

ارجع إلى [كيفية إستخدام الأداة المساعدة Dumplog](#) للحصول على تفاصيل إضافية. أستخدم الأمر **cdlog** للوصول إلى دليل ملفات السجل، كما هو موضح في هذا المثال:

```
(c:\cdlog <customer_name> pgl !-- Or, pgXa to depending on the PG number (X
    \c:\icm\<customer_name>\<<PG#>>\logfiles
تظهر هذه الأمثلة كيفية وضع المخرجات في الملف الافتراضي، في كل الحالات، يمكنك إستخدام /من أجل تعريف اسم معين لملف المخرجات:
```

```
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> cgl
    \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 --!
```

تمكين التتبع على خوادم CVP

SIP

يصف هذا الإجراء كيفية تمكين التتبع على خوادم CVP باستخدام برنامج SIP IP Phone من Cisco:

1. على خادم (خوادم) الاتصال، انتقل إلى أداة فك تشفير CVP ([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag)) للحصول على مكدس بروتوكول بدء جلسة العمل (SIP).

2. إضافة com.dynamicsoft.dslibs.DsUAlibs مع تصحيح الأخطاء.

3. طقطقة مجموعة.

4. طقطقة debug/41.

H323

يصف هذا الإجراء كيفية تمكين التتبع على خوادم CVP باستخدام بوابة H323:

1. في خادم (خوادم) المكالمة، سجل الدخول إلى VBAAdmin.

2. قم بتمكين هذه الآثار للمستعرض الصوتي لـ CVP:

```
setcalltrace on
setinterfacetrace on
```

سحب سجلات CVP من خوادم الاستدعاء

جمع ملفات *.log وملفات error.log لوقت فترة الاختبار. توجد هذه الملفات في الدليل C:\Cisco\CVP\logs على كل من خادمي CVP.

هذه هي مواقع ملفات السجل لـ Unified CVP، حيث CVP_HOME هو الدليل الذي يتم فيه تثبيت برنامج CVP الموحد.

الموقع	نوع السجلات
\CVP_HOME\LOG	الاتصال بالخادم و/أو سجلات خادم التقارير
\CVP_HOME\logs\OAMP	سجلات وحدة تحكم العمليات
\CVP_HOME\logs\VXML	سجلات خادم Voice XML ((VXML
\CVP_HOME\logs\SNMP	سجلات عوامل بروتوكول إدارة الشبكات البسيط (SNMP)
\CVP_HOME\logs\ORM	سجلات إدارة موارد CVP الموحدة

موقع المثال هو C:\Cisco\CVP.

سجلات خادم VXML

لتطبيقات الصوت المخصص XML مثل تطبيق الصوت المنشور، يمكنك تشغيل مسجل تصحيح الأخطاء.

أضفت هذا خط إلى <loggers> قسم (القسم الأخير) من ال settings.xml تشكيل مبرد في ال application\data\application \C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\ دليل:

```
"logger_instance name="MyDebugLogger">
```

```
</"class="com.audium.logger.application.debug.ApplicationDebugLogger
في وقت التشغيل، يقوم هذا المسجل بإخراج سجل VoiceXML مفصل إلى دليل
.Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\MyDebuggerLogger\
```

ملاحظة: يمكنك تغيير اسم المسجل في ملف التكوين Settings.xml من MyDebuggerLogger إلى أي اسم تختاره.

التتبع وجمع السجلات المرتبطة بالمطالب الصادر

يصف هذا الإجراء كيفية زيادة سجلات عملية أداة توزيع المخاطر على المتصل الصادر (والذي يكون عادة موجودا على .(PG

.1 تأكد من أن EMSDisplaytoScreen = 0.

.2 استخدم محرر السجل لتحرير HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, .Inc.\ICM\

.3 مجموعة:

• EMSTraceMask = 0xff •
• EmsuSerData = ff ff (أربعة من f في الوضع الثنائي)

.4 استخدم محرر السجل لتحرير HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, .Inc.\ICM\

.5 تعيين DebugDumpAllEvents = 1.

سحب السجلات

قم بتشغيل الأداة المساعدة Dumplog من دليل :icm/<instance>/dialer/logfiles/

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

على المستورد

يصف هذا الإجراء كيفية زيادة سجل عملية الاستيراد.

.1 استخدم محرر السجل لتحرير HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, .Inc.\ICM\

.2 مجموعة:

• EMSTraceMask = 0xff •
• EmsuSerData = ff ff (أربعة من f في الوضع الثنائي)

.3 قم بتشغيل الأداة المساعدة Dumplog من دليل :icm/<instance>/la/logfiles/

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

عن مدير الحملة

يصف هذا الإجراء كيفية زيادة سجل عملية CampaignManager.

1. استخدم محرر السجل لتحرير، HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems،
.Inc.\ICM\

2. مجموعة:

EMSTraceMask = 0xff •

• EmsuSerData = ff ff (أربعة من f في الوضع الثنائي)

3. قم بتشغيل الأداة المساعدة Dumplog من دليل `:icm\`

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

في PG (ACD) ACD، استخدم الأداة المساعدة opctest من أجل زيادة ما يلي لكل من CallManager و Avaya.

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

يوضح هذا الإجراء كيفية زيادة التبع لعملية البحث.

1. استخدم محرر السجل لتحرير، HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems،
.Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr

2. تعيين EMSTraceMask = f8. يمكنك ترك القيمة عند f0 إذا كنت تريد.

تمكين سجلات الموجهات على عملية الموجه

يوضح هذا الإجراء كيفية تمكين سجلات الموجهات:

1. على الموجه، انتقل إلى بدء < تشغيل، وأدخل `rttrace`.

2. اكتب اسم العميل.

3. انقر على توصيل.

4. حدد الخيارات التالية:

عنصر بطلبات التوجيه سكريبتات تتبع الشبكة طريق الترجمة قائمة الانتظار الزمن الحقيقي للكتابات

5. طغطة يطبق.

6. أخرج من الأداة.
للحصول على الإصدار 8.5 من الاختبار، أستخدم منفذ إطار العمل التشخيصي بدلا من ذلك.

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

سحب سجلات جهاز التوجيه

أستخدم الأداة المساعدة dumplog لسحب سجلات الموجه من أي من الموجهين للفترة الزمنية للاختبارات. ارجع إلى [كيفية استخدام الأداة المساعدة Dumplog](#) للحصول على تفاصيل إضافية.

هذا مثال على طلب سجل للسجلات على 2011/21/10 بين 09:00:00 و 09:30:00 (بتنسيق 24 ساعة من الوقت).
يذهب هذا المخرج إلى الملف 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/
```

قم بتسليم ملف الإخراج (C:/router_output.txt) إلى Cisco لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها إذا لزم الأمر.

مسارات العبارة (SIP)

تقوم هذه الأوامر بتشغيل التتبع على خوادم CVP باستخدام SIP:

```
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
```

ملاحظة: قد يؤدي أي تغيير في برنامج Cisco IOS® GW للإنتاج إلى انقطاع.

هذا نظام أساسي قوي جدا يمكنه معالجة تصحيح الأخطاء المقترحة في وحدة تخزين المكالمات المتوفرة دون مشاكل. مهما، Cisco يوصي أن أنت:

• إرسال جميع السجلات إلى خادم syslog بدلا من إرسالها إلى المخزن المؤقت للتسجيل:

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

• قم بتطبيق أوامر تصحيح الأخطاء واحدة في كل مرة، ثم تحقق من استخدام وحدة المعالجة المركزية (CPU) بعد كل واحدة:

```
show proc cpu hist
```

ملاحظة: في حالة استخدام وحدة المعالجة المركزية (CPU) بنسبة تتراوح بين 70 و 80٪، فسيزداد خطر حدوث تأثير على الخدمة المتعلقة بالأداء بشكل كبير. وبالتالي، لا تقم بتمكين عمليات تصحيح الأخطاء الإضافية

إذا وصل GW إلى 60٪:

تمكين تصحيح الأخطاء التالي:

```
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
```

بعد إجراء المكالمة ومحاكاة المشكلة، قم بإيقاف تصحيح الأخطاء:

```
undebg all#
تجميع هذا الإخراج:
```

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

تتبع CUSP

تقوم هذه الأوامر بتشغيل تعقب SIP على وكيل SIP الموحد من Cisco (CUSP):

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

تذكر إيقاف تشغيل التسجيل بمجرد الانتهاء.

يوضح هذا الإجراء كيفية تجميع السجلات:

1. قم بتكوين مستخدم على CUSP (على سبيل المثال، إختبار).

2. إضافة هذا التكوين في نافذة مطالبة CUSP:

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

3. FTP إلى عنوان CUSP IP. أستخدم اسم المستخدم (الاختبار) وكلمة المرور على النحو المحدد في الخطوة السابقة.

4. تغيير الدلائل إلى /log/trace/cuspl.

5. احصل على <log_<filename>.

إستخدام واجهة سطر الأوامر (CLI) للتتبع

في UCCE الإصدار 8 والإصدارات الأحدث، يمكنك استخدام واجهة سطر الأوامر (CLI) للنظام الموحد من أجل تجميع المسارات. بالمقارنة مع أدوات Dumplog المساعدة، فإن واجهة سطر الأوامر (CLI) تعد طريقة سريعة وفعالة للغاية للحصول على مجموعة كاملة من السجلات من خادم واحد مثل PG أو Rogger.

يوضح هذا الإجراء كيفية بدء تحليل المشكلة وكيفية تحديد التتبع الذي سيتم تمكينه. يجمع المثال السجلات من هذه الخوادم:

- الموجه-A/الموجه-B
- المسجل - ألف/المسجل - باء
- PGXA/PGXB
- جميع خوادم الاتصال الخاصة بـ CVP
- جميع خوادم CVP VXML/الوسائط (إن وجدت)

1. على كل نظام في القائمة، افتح CLI للنظام الموحد على كل خادم، وقم بتنفيذ هذا الأمر:

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

قم باستبدال أول سلسلة *MM-dd-yyyy:hh:mm* بتاريخ ووقت يسبق الحدث بحوالي 15 دقيقة.

استبدل السلسلة الثانية من *MM-dd-yyyy:hh:mm* بتاريخ ووقت يبلغ تقريبا 15 دقيقة بعد حل الحدث. إذا كان الحدث لا يزال حاصلا، اجمع 15 دقيقة على الأقل. هذا ينتج ملف يسمى *clioutputX.zip*، حيث X هو الرقم التالي في التسلسل.

2. قم بتصدير سجلات تطبيق/أمان/نظام Windows الخاصة بكل نظام في تنسيق القيم المقسومة بفاصلة (CSV)، وقم بالحفظ في دليل *C:\Temp*.

3. قم بإضافة سجلات Windows CSV إلى الرمز البريدي من الخطوة 1، ثم أعد تسمية ملف zip بهذا التنسيق:

```
servername>-SystCLILogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMSS.zip>
```

4. على أي عميل PG، قم بتجميع السجلات في الدليل *C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs* في كل مرة. يتم فيها رؤية الفشل. اضغط السجلات داخل ملف باسم بهذا التنسيق:

```
servername>-cadlOgs-EvntOn-yyyymmdd_hhmss.zip>
```

إذا كنت تستخدم (CAD-BE (CAD-Browser Edition) أو أي من منتجات CAD على الويب، فقم بتجميع السجلات من دليل *C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs* وإضافتها إلى نفس ملف zip.

إذا كنت تعمل على أي من منتجات Windows 2008 x64، فالدليل السجل موجود ضمن *C:\Program Files\... (x86)\Cisco\Desktop*

5. قم بإرفاق هذه الملفات بطلب الخدمة، أو قم بتحميل الملفات إلى FTP إذا كانت كبيرة جدا بحيث لا يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو إرفاقها. تجميع هذه المعلومات الإضافية إذا أمكن:

- وقت بدء الحدث وإيقافه.
- بعض العينات من ANI/DNIS/AgentID التي شاركت في الحدث. تحتاج Cisco إلى واحد من هذه الأجهزة على الأقل لعرض الحدث.

• RouteCallDetail (RCD) و TerminationCallDetail (TCD) للفترة الزمنية المحيطة بالحدث. استعلام RCD هو:

حدد * من Route_Call_Detail حيث 'DbDateTime > 'YYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM و
'DbDateTime < 'YYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM استعلام TCD هو:
حدد * من Termination_Call_Detail حيث 'DbDateTime > 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM و
'DbDateTime < 'YYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM

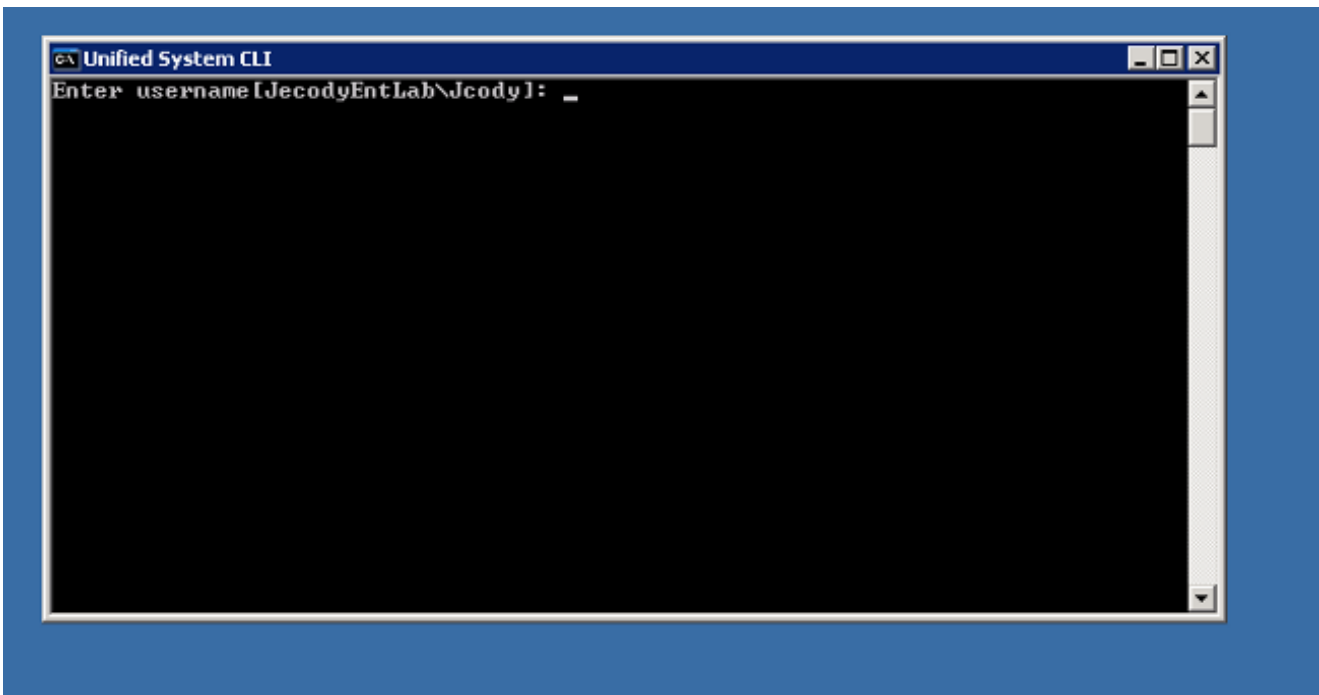
مثال واجهة سطر الأوامر

ملاحظة: يتم تحذيرك من أن هذه الإجراءات قد تؤثر على النظام، لذلك قد ترغب في القيام بهذا العمل أثناء ساعات التوقف عن العمل أو خلال وقت بطيء.

هناك أداتان: أداة إطار عمل تشخيصي وأداة واجهة سطر الأوامر للنظام. كلاهما أيقونات إما على سطح المكتب أو تحت دليل البرامج على كل خادم.

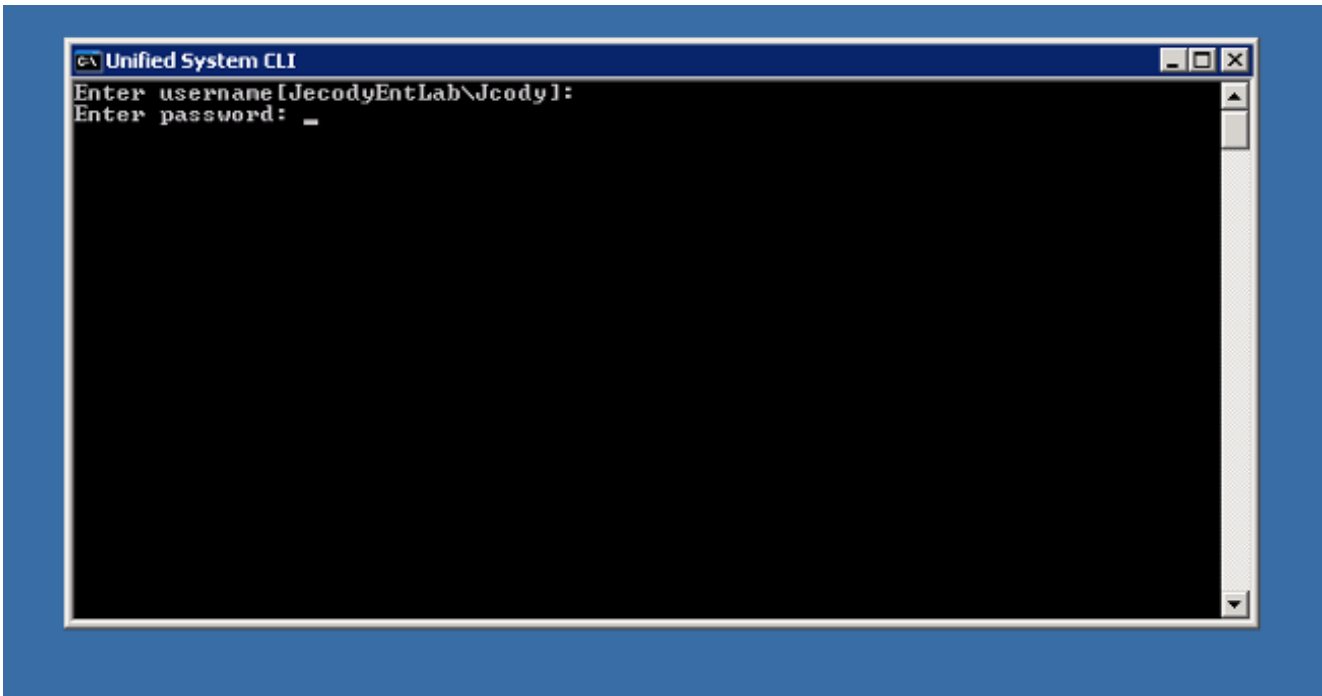
يوضح هذا الإجراء كيفية استخدام واجهة سطر الأوامر (CLI) للنظام الموحد للتبوع.

1. انقر فوق رمز واجهة سطر الأوامر (CLI) للنظام الموحد، ثم قم بتسجيل الدخول باستخدام المجال واسم المستخدم. (في هذا المثال، قام مسؤول المجال بتسجيل الدخول من قبل، لذلك فإن CLI يعرف المجال JecodyEntLab) واسم المستخدم (Jcody) بالفعل.

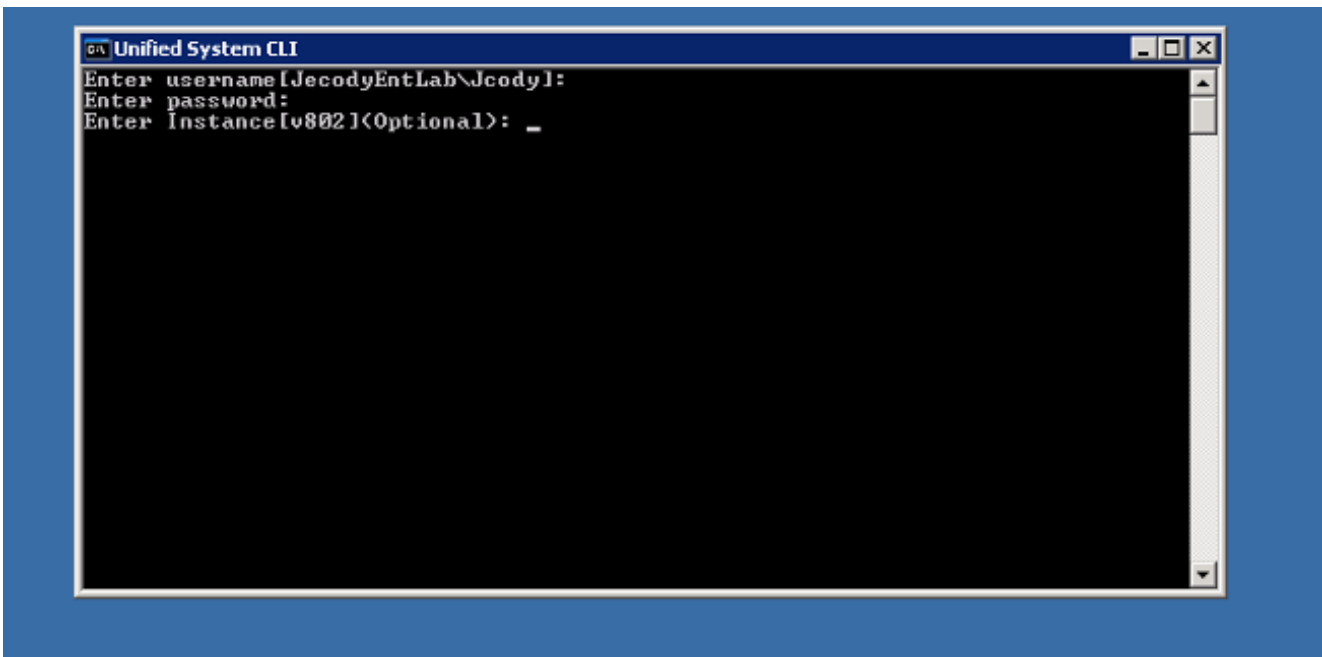


.2

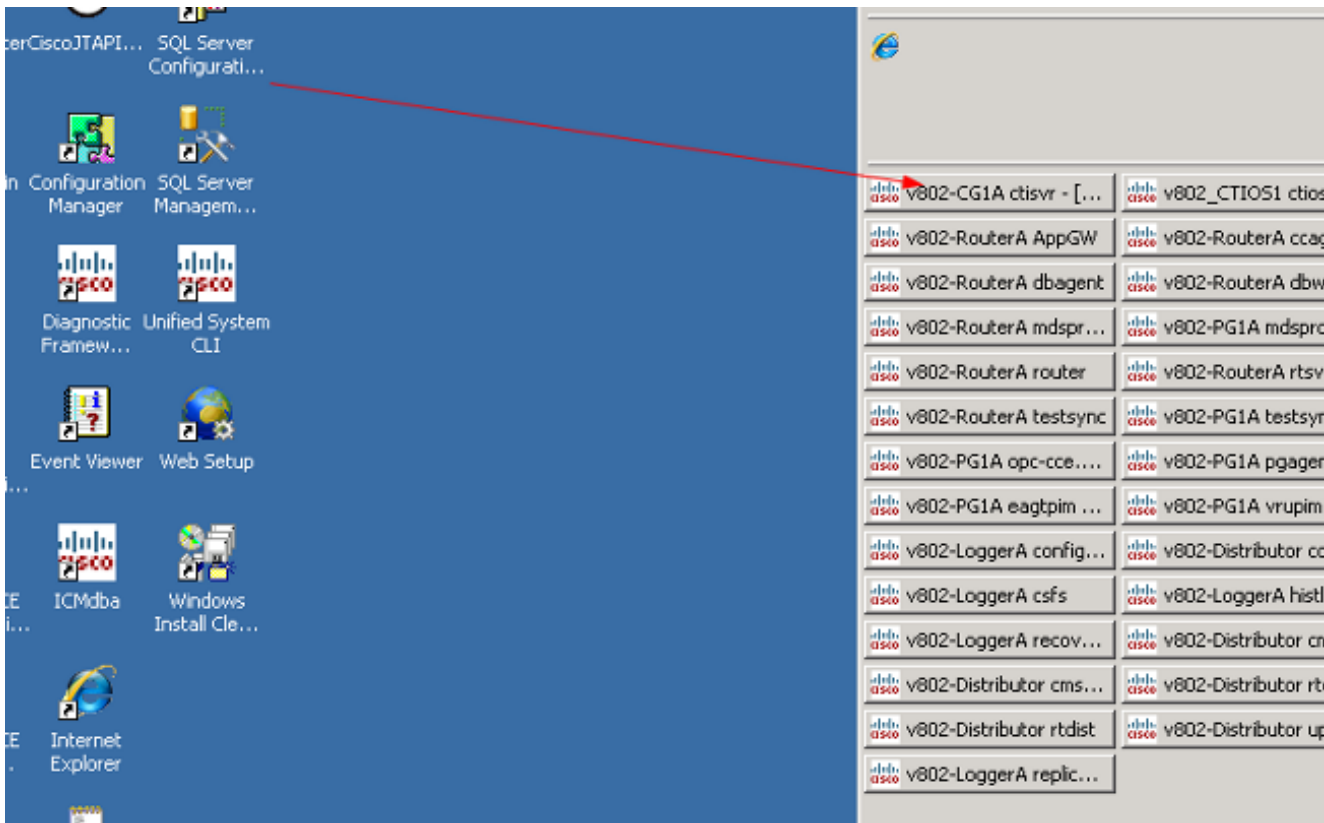
أدخل كلمة المرور.



أدخل اسم المثل، في هذا المثال، هو v802. انظر إلى PG في إحدى الخدمات، اسم المثل هو الجزء الأول.3.
من اسم الخدمة.



هناك طريقة بسيطة للعثور على اسم المثل وهي النظر إلى الخدمات التي يتم تشغيلها على الخادم. 4.



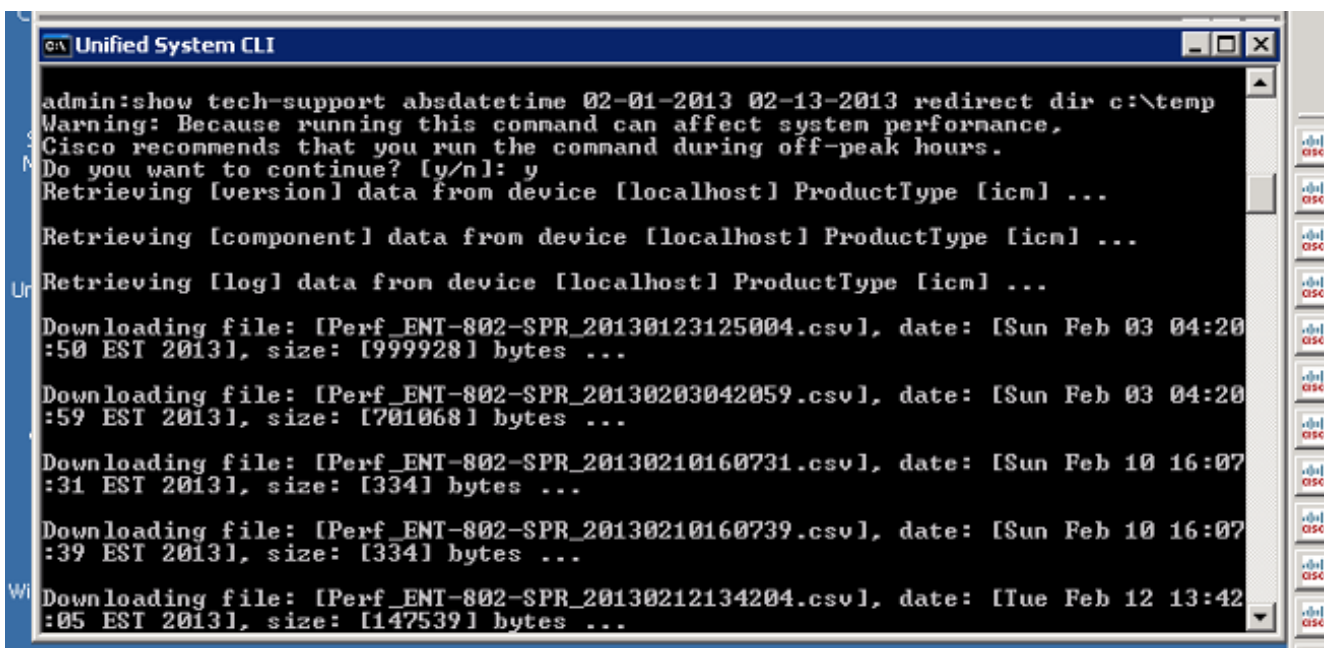
5. ما إن يرى أنت الترحيب رسالة، دخلت هذا أمر:

`show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect dir c:\temp`
 قم باستبدال أول سلسلة `MM-dd-yyyy:hh:mm` بتاريخ ووقت يسبق الحدث بحوالي 15 دقيقة.

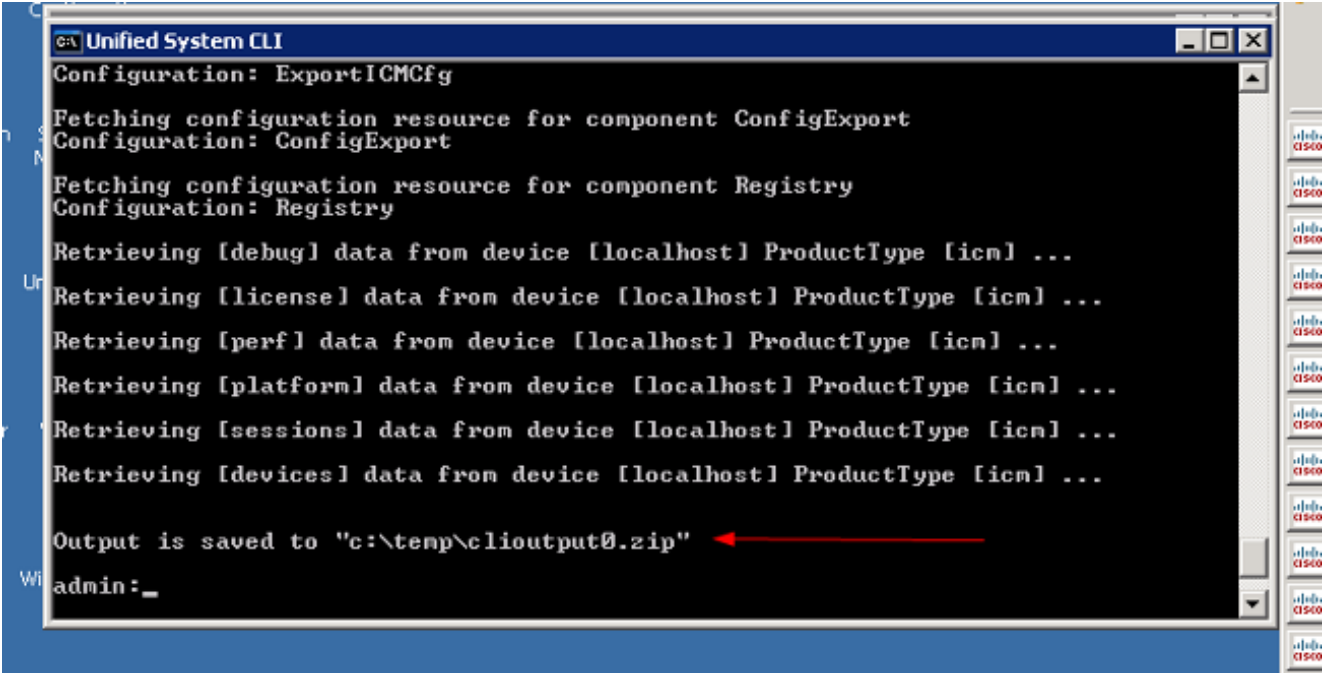
استبدل السلسلة الثانية من `MM-dd-yyyy:hh:mm` بتاريخ ووقت يبلغ تقريبا 15 دقيقة بعد حل الحدث.

إذا كان الحدث لا يزال حاصلا، اجمع 15 دقيقة على الأقل.

هذا ينتج ملف يسمى `clioutputX.zip`، حيث `X` هو الرقم التالي في التسلسل.



6. ما إن يتم العملية، ابحث عن *clioutputX.zip* مبرد في الدليل:



```
Unified System CLI
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: _
```

ملاحظة: عادة ما يكون هذا الملف كبيرا جدا لأنه يحتوي على جميع الملفات المتعلقة ب UCCE لجميع الخدمات الموجودة على هذا الخادم. إذا كنت بحاجة إلى سجل واحد فقط، فقد تجد أنه من الأسهل استخدام الأداة المساعدة القديمة لتفريغ البيانات. أو استخدام Diagnostic Framework Portico:

Browser window showing the Cisco Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico interface. The address bar displays `https://ent-802-spr:7890/icmp-dp/rest/DiagnosticPor` with a **Certificate Error** warning. The page title is **Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico**. The interface includes a navigation menu on the left and a main content area for the **ListTraceFiles** command.

Commands:

- Alarm**
 - SetAlarms
 - GetAlarms
- Configuration**
 - ListConfigurationCategory
 - GetConfigurationCategory
- Inventory**
 - ListAppServers
- License**
 - GetProductLicense
- Log**
 - ListLogComponents
 - ListLogFiles
- Network**
 - GetNetStat
 - GetPConfig
 - GetTraceRoute
 - GetPing
- Performance**
 - GetPerformanceData

ListTraceFiles

Component: CTI Server 1A/ctisvr

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

Browser status bar: Trusted sites, 100%

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن ي م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا