

Cómo recopilar los registros de Jabber PRT de forma remota

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de la red](#)

[Configuraciones](#)

[Antes de comenzar](#)

[Procedimiento](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar cRecopilación remota de registros de la herramienta de informes de problemas (PRT) de Jabber. En lugar de esperar a que un usuario cargue los registros PRT, también puede generar los registros de forma remota en Unified CM Administration.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Plataforma: Windows/Mac
- Jabber 12.9 y posteriores
- Requisitos de CUCM: 12.5.1.SU1 y posteriores
- Servidor de protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP)
- Requisitos de los auriculares: sunkist y versión superior a 1-3 (si tiene auriculares)

Componentes Utilizados

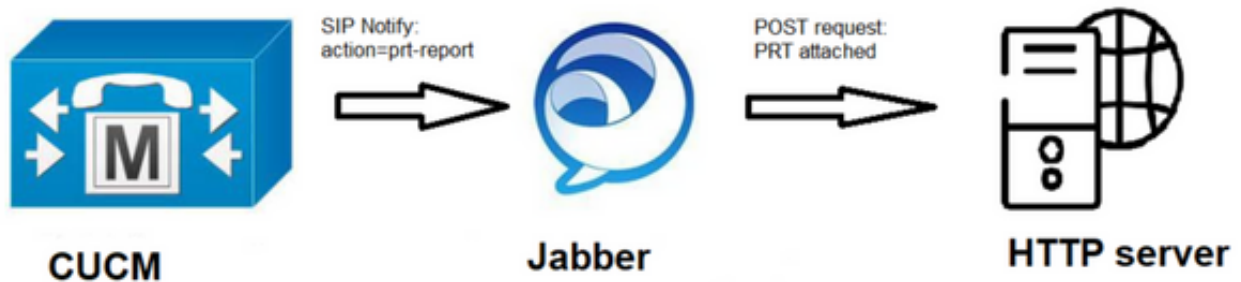
La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12.9

- Jabber instalado en Windows 10
- Servidor HTTP (servidor Apache en Linux)

Configurar

Diagrama de la red



Configuraciones

Antes de comenzar

Complete los siguientes pasos para preparar su entorno:

1. Instale y configure un servidor HTTP. En este documento estamos utilizando el servidor Apache en

```
[sausing7@devnet ~]$ httpd -v
Server version: Apache/2.4.6 (CentOS)
Server built:   Nov 16 2020 16:18:20
```

Linux(CentOS)

instale php si no está instalado ya para manejar el script backend

```
[sausing7@devnet html]$ php -v
PHP 7.3.29 (cli) (built: Jun 29 2021 09:30:31) ( NTS )
Copyright (c) 1997-2018 The PHP Group
Zend Engine v3.3.29, Copyright (c) 1998-2018 Zend Technologies
```

2. Cree un script personalizado para aceptar la solicitud HTTP POST. A continuación se muestra la secuencia de comandos de ejemplo, que se puede modificar según el entorno.

```
[sausing7@devnet html]$ cat upload.php
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <title>Jabber PRT Uploader</title>
  </head>
  <body>
    <?php
      $target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/uploads/";
      echo "Target Directory: " . $target_dir;
      $file_name = $_FILES['zipFileName']['name'];
      $file_tmp = $_FILES['zipFileName']['tmp_name'];
      echo "<p>file name:" . $file_name;
      echo "<p>file tmp:" . $file_tmp;
      $target_file = $target_dir . $file_name;
      echo "<p> " . $target_file;

      if (move_uploaded_file($file_tmp, $target_file)) {
        echo "<p>File Uploaded Successfully</p>";
      } else {
        echo "<p>File Upload Failed</p>";
      }
    ?>
  </body>
</html>
```

`$target_dir = "/var/www/html/JabberPRT/upload/"` Esta es la ubicación en la que se guardará PRT , podemos utilizar cualquier ruta y la misma trayectoria debe mencionarse en el código, asegúrese de que la carpeta o directorio que estamos usando pueda ser accedida por el proceso Apache y el permiso adecuado para escribir en esa

```
[sausing7@devnet JabberPRT]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT
[sausing7@devnet JabberPRT]$ ll
total 0
drwxrwxrwx. 2 apache apache 102 Jul 28 20:06 uploads
```

carpeta.

3. Cree una página HTML que permita a los usuarios cargar informes de problemas que se guarden localmente. La página HTML debe contener un formulario que acepte el informe de problemas guardado como un archivo .ZIP y que contenga una acción para publicar el informe de problemas utilizando su script personalizado. A continuación se muestra un formulario de ejemplo que acepta el informe de problemas

```
[sausing7@devnet html]$ cat index.html
<form name="uploadPrt" action="http://10.106.120.10/upload.php" method="post" enctype="multipart/form-data">
  <input type="file" name="zipFileName" id="zipFileName" /><br />
  <input type="submit" name="submitBtn" id="submitBtn" value="Upload File" />
</form>
```

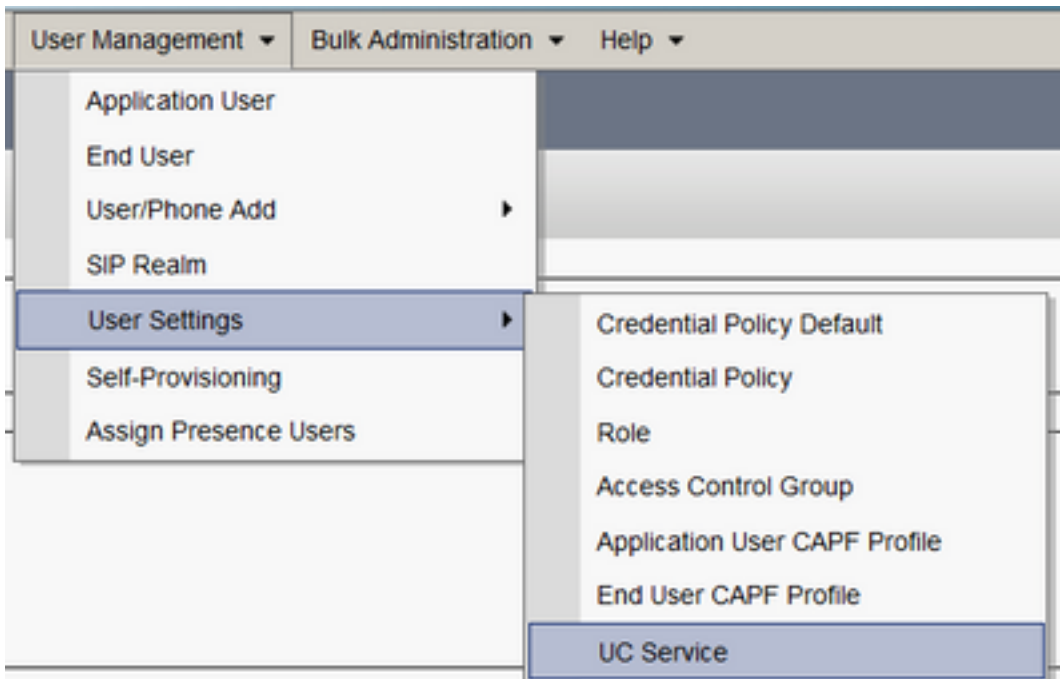
`action="http://server_name/path_of_script"` en esto señalamos al script que hemos creado en el Paso 2 para manejar la solicitud POST.

4. Una vez que hayamos implementado todo, podemos realizar pruebas cargando cualquier archivo manualmente accediendo al servidor HTTP a través de navegador.

Procedimiento

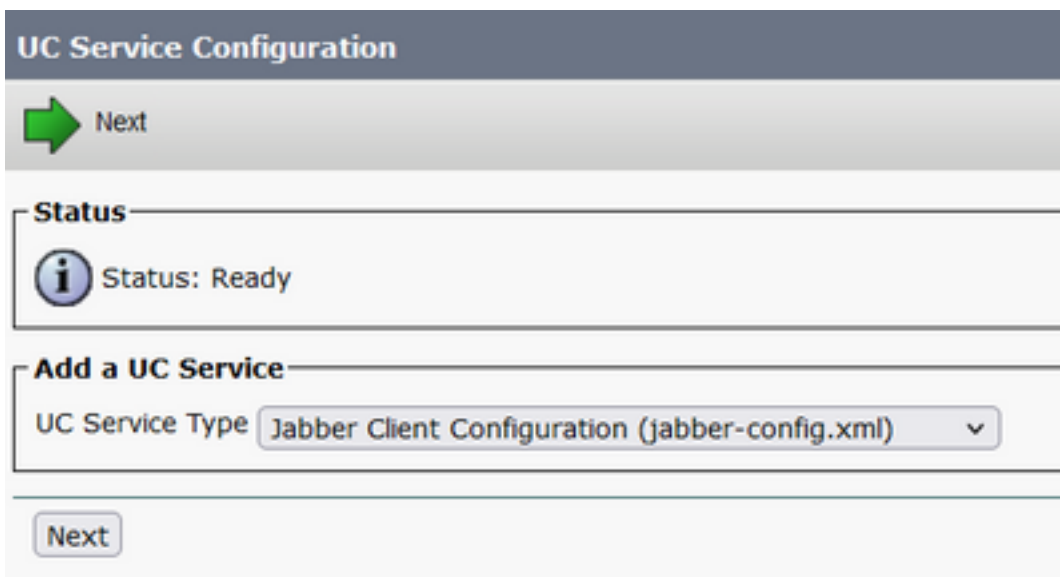
Paso 1

Abra Cisco Unified CM Administration > Seleccione User Management > User Setting > UC Service.



Paso 2

Agregue un nuevo servicio de UC con un tipo de servicio de UC de configuración de cliente Jabber (jabber-config.xml).



Paso 3

Agregue un parámetro de configuración de Jabber con estos valores:

Sección: Políticas

Parámetro: RemotePRTServer

Valor: la URL para el script de carga (<http://10.106.120.10/upload.php>)

UC Service Information

UC Service Type: Jabber Client Configuration (Jabber-config.xml)
 Product Type: Jabber
 Name*: PRT logger
 Description:

Jabber Configuration Parameters

Section	Parameter	Parameter Description	Value
Policies	RemotePRTServer	Specifies the script that uploads the PRT logs to your server	http://10.106.120.10/uploa

Verificación

Paso 1

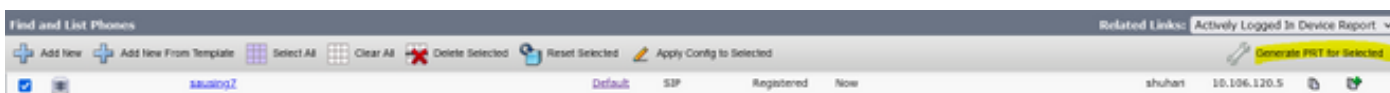
Seleccione Dispositivo > Teléfono.

Paso 2

Elija los dispositivos para los que necesita registros.

Paso 3

Haga clic en Generar PRT para la selección.



Paso 4

Para verificar el acceso PRT recopilado a su servidor HTTP y verificar el directorio (/var/www/html/JabberPRT/upload/) que ha mencionado en su script

```
[sausing7@devnet uploads]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT/uploads
[sausing7@devnet uploads]$ ll
total 20736
-rw-r--r-- 1 apache apache 719302 Jul 27 12:48 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210727_001830-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 677514 Jul 28 21:04 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210728_083443-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 7789105 Jul 30 11:07 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_223706-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 670121 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210729_224132-Windows_10_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 10636031 Jul 30 11:06 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_110645-Windows_8.1_Enterprise.zip
-rw-r--r-- 1 apache apache 729102 Jul 30 11:11 Jabber-Win-12.9.3.304813-20210730_111116-Windows_8.1_Enterprise.zip
```

Troubleshoot

A continuación se muestran las comprobaciones básicas de resolución de problemas

1. Compruebe si recibimos la notificación SIP de CUCM a continuación si el fragmento de registro de ejemplo

```
NOTIFY sip:0008@10.106.120.5:51038 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.120.2:5060;branch=z9hG4bK1273e54f34755
From: <sip:10.106.120.2>;tag=1284645402
To: <sip:0008@10.106.120.5>
Call-ID: e7fc3880-1ed10efb-12732-2786a0a@10.106.120.2
CSeq: 101 NOTIFY
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 30 Jul 2021 05:42:22 GMT
User-Agent: Cisco-CUCM12.5
Event: service-control
Subscription-State: active
Contact: <sip:10.106.120.2:5060;transport=tcp>
Content-Type: text/plain
```

Content-Length: 86

action=prt-report

RegisterCallId={005056bd-e9d90009-00000f98-000014d7@10.106.120.5}

2. Proteja PRT con palabras clave **notifyOnPRTStart** y **onPRTStart** para comprobar el estado adicional Ejemplo de registro

```
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x00001260] [ipcc\core\sipstack\ccsip_platform.c(250)]
[csf.sip-call-control] [sip_platform_reset_req] - SIPCC-SIP_REG_STATE:
sip_platform_reset_req: *****DEVICE_PRT_REPORT, requested*****
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000052c8] [ftphonewrapper\CC_SIPCCService.cpp(7463)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CC_SIPCCService::serviceRequest] - service = CC_DEVICE_PRT_REPORT
2021-07-29 22:41:27,917 INFO [0x000055dc] [control\CallControlManagerImpl.cpp(4553)]
[csf.ecc] [csf::ecc::CallControlManagerImpl::onPRTReport] - notify prt report event
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x000055dc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6919)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReport] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(6928)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onPRTReportImpl] - onPRTReport
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [honyAdapterCallControlObserver.cpp(1284)]
[jcf.tel.ccobserver] [CSFUnified::TelephonyAdapter::onPRTReportChange] - onPRTReportChange
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004b9c] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [rc\framework\ServicesDispatcher.cpp(207)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::executeTask] - executing
(TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart)
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(5060)]
[jcf.tel.service] [CSFUnified::TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart] -
TelephonyServiceImpl::notifyOnPRTStart
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [c\plugin-runtime\impl\jabberprt.cpp(486)]
[PluginRuntime] [JabberPrtImpl::setPRTConfig] - Setting Config:ProblemReportToolOnPrem to
0xTrue
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004a88] [src\framework\ServicesDispatcher.cpp(38)]
[services-dispatcher] [CSFUnified::ServicesDispatcher::enqueue] -
ServicesDispatcher.enqueue: OnFlushCompleted
2021-07-29 22:41:27,917 DEBUG [0x00004968] [gins\hubwindowplugin\prtlistener.cpp(10)]
[HubWindowPlugin] [CPrtListener::onPRTStart] - received remote amdin upload prt request
```

3. Intente cargar PRT directamente desde un navegador web utilizando la máquina en cuestión.
4. Verifique que el software antivirus o el firewall no impidan la solicitud.
5. También podemos verificar la solicitud de acceso en el servidor Apache y verificar los errores en caso de que la trayectoria de CentOS sea /var/log/httpd/
6. Asegúrese de que **post-max-size** de php sea suficiente para aceptar un tamaño grande de PRT y también podemos modificar lo mismo de **php.ini**

Información Relacionada

[Configuración de la función de informes de problemas para Cisco Jabber 12.9](#)