Définition des suivis et collecte des journaux dans CCE

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Définition des suivis et collecte des journaux Finesse](#)
[Client Finesse](#)
[Option 1 : Collecter les journaux client via le rapport d'erreurs d'envoi.](#)
[Option 2 : Définir la journalisation permanente](#)
[Serveur Finesse](#)
[Définition des suivis et collecte des journaux CVP et CVB](#)
[Serveur d'appels CVP](#)
[Application CVP Voice XML (VXML)](#)
[CVP Operations and Administration Management Portal (OAMP)](#)
[Navigateur vocal virtualisé Cisco (CVVB)](#)
[Définition des journaux de suivi et de collecte pour CUBE et CUSP](#)
[CUBE (SIP)](#)
[CUSPIDE](#)
[Définition des journaux de suivi et de collecte UCCE](#)
[Définir le niveau de trace](#)
[Définition des journaux PCCE de suivi et de collecte](#)
[Définition des journaux CUIC/Live Data/IDS de suivi et de collecte](#)
[Télécharger les journaux avec SSH](#)
[Télécharger les journaux avec RTMT](#)
[Capture de paquets sur VoS (Finesse, CUIC, VVB)](#)

Introduction

Ce document décrit comment définir et collecter des suivis dans Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Package Contact Center Enterprise (PCCE)

- Cisco Finesse
- Portail vocal client Cisco (CVP)
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (VVB)
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Proxy Cisco Unified Session Initiation Protocol (SIP) (CUSP)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Cisco Finesse version 12.5
- Serveur CVP version 12.5
- UCCE/PCCE version 12.5
- Cisco VVB version 12.5
- CUIC version 12.5

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

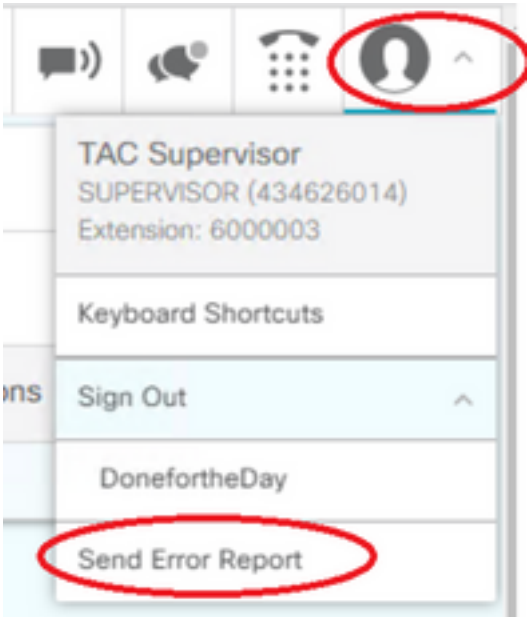
Définition des suivis et collecte des journaux Finesse

Client Finesse

Il existe plusieurs options pour collecter les journaux des clients Finesse.

Option 1 : Collecter les journaux client via le rapport d'erreurs d'envoi.

1. Connectez un agent.
2. Si un agent rencontre un problème lors d'un appel ou d'un événement multimédia, demandez à l'agent de cliquer sur le lien **Send Error Report** dans le coin supérieur droit du bureau Finesse.

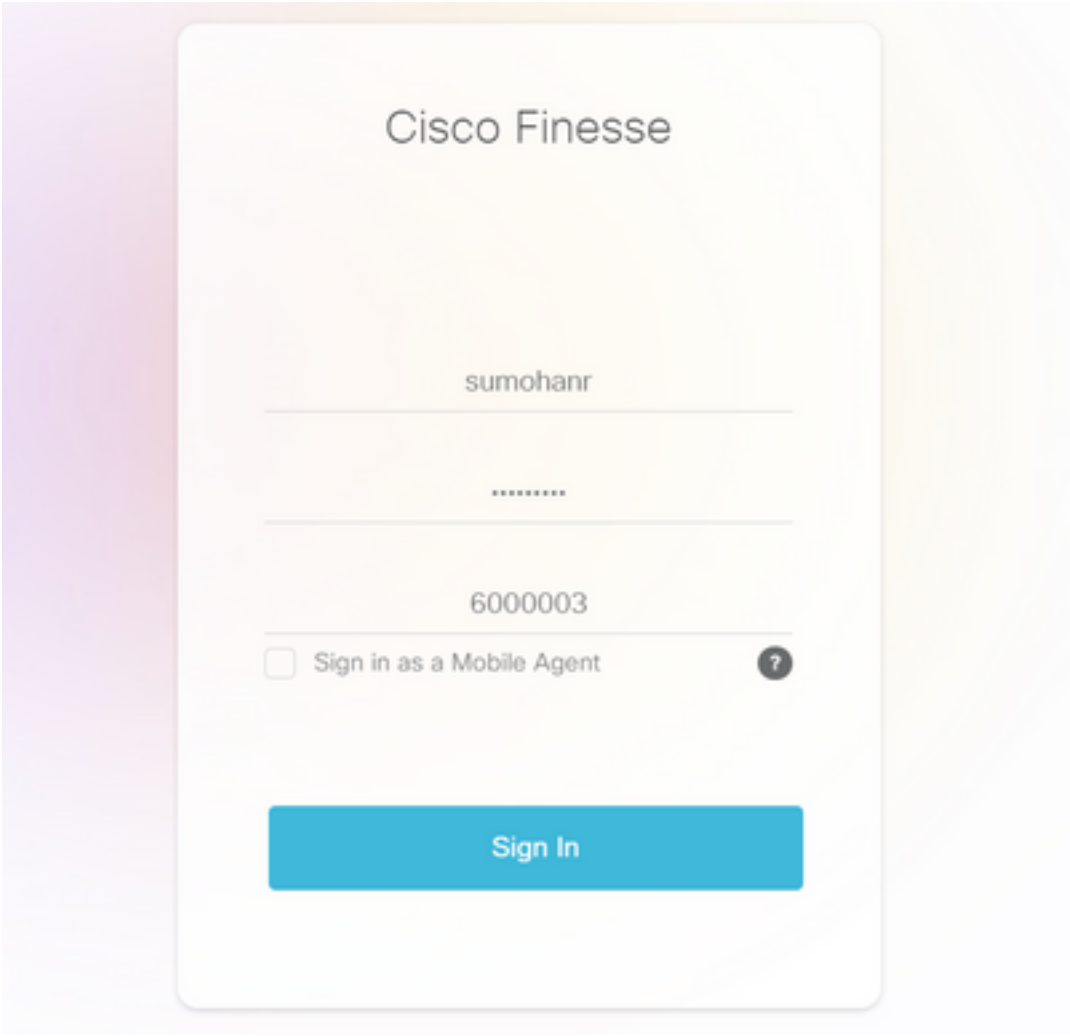


3. L'agent voit les **journaux envoyés avec succès !** message.
4. Les journaux client sont envoyés au serveur Finesse. Accédez à https://x.x.x.x/finesse/logs et connectez-vous avec un compte d'administration.
5. Collectez les journaux dans le répertoire **clientlogs/** .

Option 2 : Définir la journalisation permanente

1. Accédez à https://x.x.x.x:8445/desktop/locallog.
2. Cliquez sur **Connexion avec connexion permanente**.

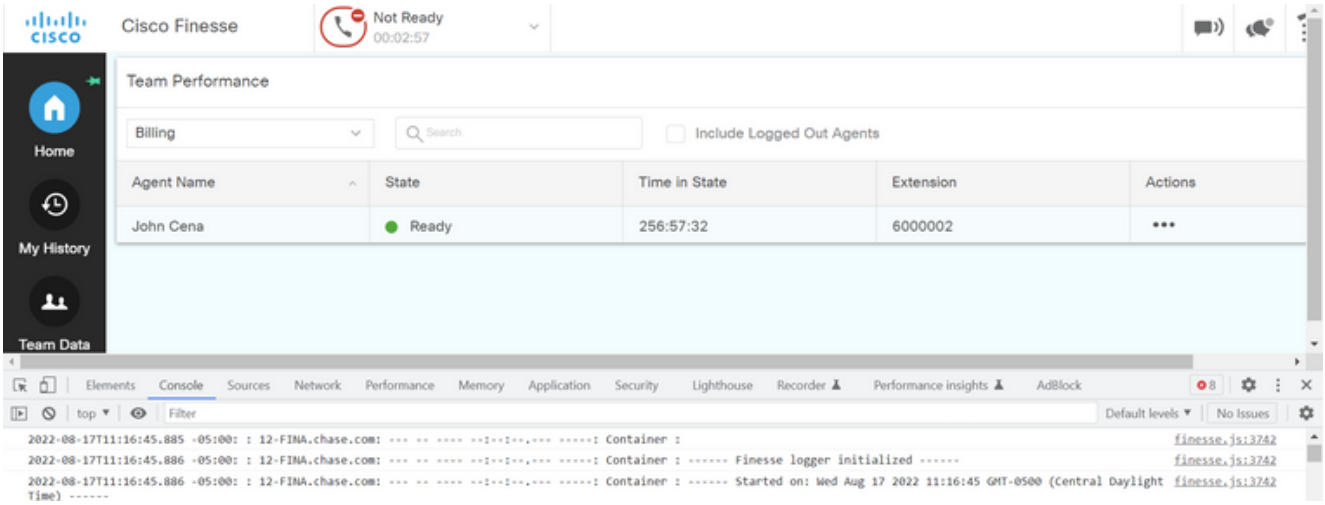
3. La page de connexion au bureau de l'agent Cisco Finesse s'ouvre. Connectez l'agent.



4. Toutes les interactions entre les agents et le bureau sont enregistrées et envoyées aux journaux de stockage local. Pour collecter les journaux, accédez à https://x.x.x.x:8445/desktop/locallog et copiez le contenu dans un fichier texte. Save le dossier pour analyse ultérieure.

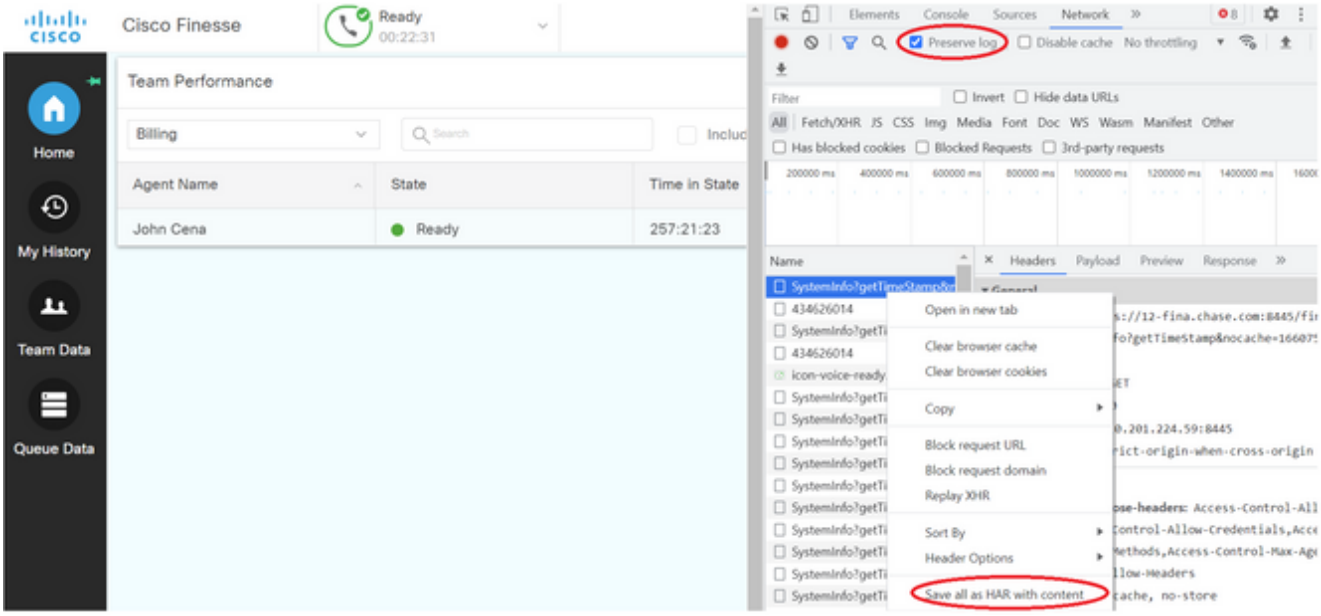
Option 3 : Console du navigateur Web

1. Une fois qu'un agent se connecte, appuyez sur **F12** pour ouvrir la console du navigateur.
2. Sélectionnez l'onglet **Console**.
3. Recherchez les erreurs sur la console du navigateur. Copiez le contenu dans un fichier texte et save le.



4. Sélectionnez l'onglet **Réseau** et cochez l'option Conserver le journal.
5. Cliquez avec le bouton droit sur un événement du nom du réseau et sélectionnez **Save**

comme HAR avec le contenu.



Serveur Finesse

Option 1 : Via l'interface utilisateur (UI) - Services Web (requis) et journaux supplémentaires

1. Accédez à https://x.x.x.x/finesse/logs et connectez-vous avec le compte d'administration.
2. Développez le répertoire **webservices/**

3. Collecter les derniers journaux de service Web. Sélectionnez le dernier fichier décompressé. Par Exemple, **Desktop-Webservices.201X-.log.zip**. Cliquez sur le lien du fichier et vous voyez l'option pour save le fichier.

4. Collectez les autres journaux requis (selon le scénario). Par exemple, openfire pour les problèmes de service de notification, les journaux de domaine pour les problèmes d'authentification et les catalogues pour les problèmes d'API.

Note: La méthode recommandée pour collecter les journaux du serveur Cisco Finesse est via Secure Shell (SSH) et Secure File Transfer Protocol (SFTP). Cette méthode vous permet non seulement de collecter les journaux de services Web, mais aussi tous les journaux supplémentaires comme Fippa, openfire, Realm et Clientlogs.

Option 2 : Via SSH et SFTP (Secure File Transfer Protocol) - Option recommandée

1. Connectez-vous au serveur Finesse avec le SSH.
2. Entrez cette commande afin de collecter les journaux dont vous avez besoin. La commande collecte les journaux pendant 2 heures. Vous êtes invité à identifier le serveur SFTP sur

lequel les journaux sont téléchargés.

file get activelog desktop recurs compress reltime hours 2

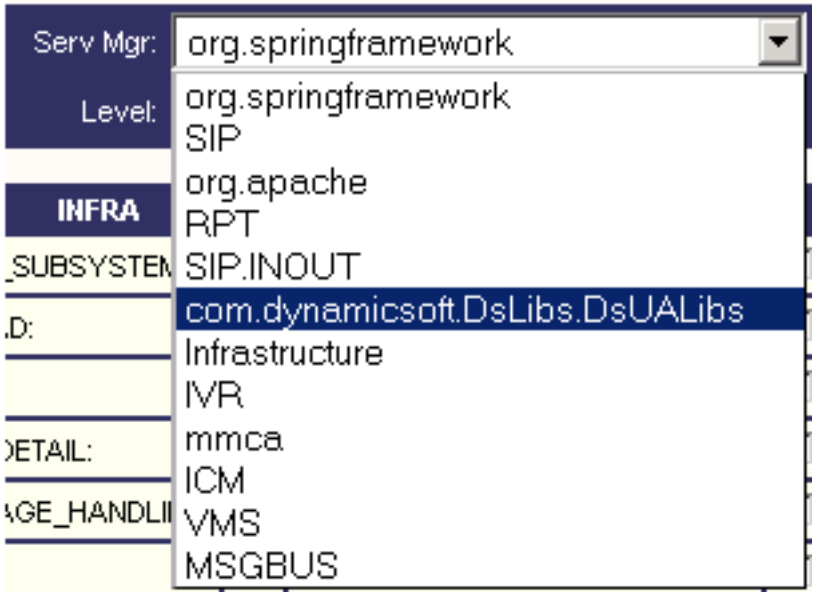
```
Total size in Bytes: 413567
Total size in Kbytes: 403.87402
Would you like to proceed [y/n]? y
SFTP server IP:
```

3. Ces journaux sont stockés sur le chemin du serveur SFTP : <adresse IP>\<horodatage>\active_nnn.tgz , où nnn est l'horodatage au format long.
4. Pour collecter des journaux supplémentaires tels que tomcat, Context service, Servm et install, reportez-vous à la section Log Collection du Guide d'administration de Cisco Finesse version 12.5(1).

Définition des suivis et collecte des journaux CVP et CVB

Serveur d'appels CVP

1. Le niveau de suivi par défaut de CVP CallServer est suffisant pour dépanner la plupart des cas. Cependant, lorsque vous avez besoin d'obtenir plus de détails sur les messages SIP (Session Initiation Protocol), vous devez définir les traces de la pile SIP au niveau DEBUG.
2. Accédez à l'URL de la page Web CVP CallServer Diag http:/localhost:8000/cvp/diag.
   Note: Cette page fournit de bonnes informations sur CVP CallServer et il est très utile de dépanner certains scénarios.
3. Sélectionnez **com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs** dans le **Serv. Menu** déroulant **Mgr** dans l'angle supérieur gauche

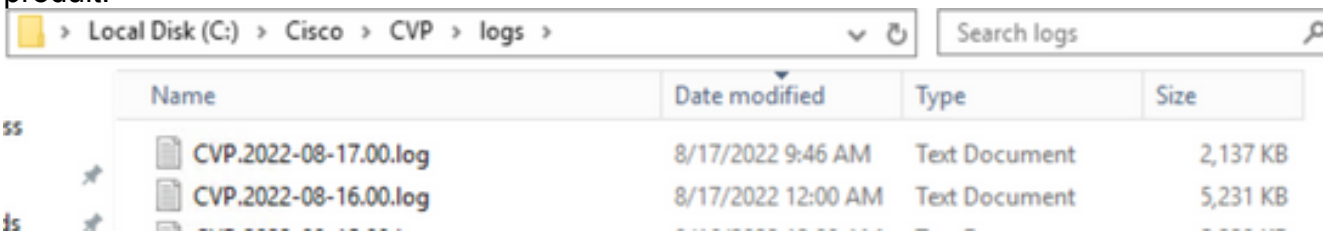


4. Cliquez sur le bouton **Set**.

5. Faites défiler la fenêtre de trace vers le bas afin de vous assurer que le niveau de trace a été défini correctement. Voici vos paramètres de débogage.

NAME	LEVEL	MASK
org.springframework	WARN	0
SIP	DEBUG	41
org.apache	ERROR	0
RPT	DEBUG	1
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs	DEBUG	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

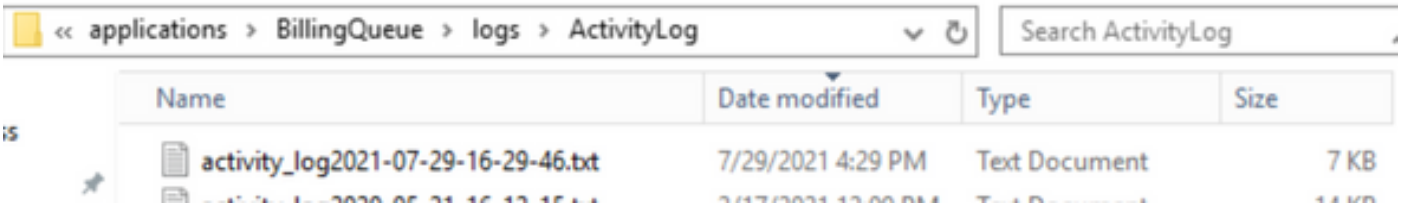
6. Lorsque vous reproduisez le problème, collectez les journaux à partir de **C:\Cisco\CVP\logs** et sélectionnez le fichier journal CVP en fonction de l'heure à laquelle le problème s'est produit.



Application CVP Voice XML (VXML)

Dans de très rares cas, vous devez augmenter le niveau de traces des applications serveur VXML. Par contre, il n'est pas recommandé de l'augmenter à moins qu'un ingénieur Cisco ne le demande.

Pour collecter les journaux d'application du serveur VXML, accédez au répertoire d'application spécifique sous le serveur VXML, par exemple : **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\{nom de l'application}\logs\ActivityLog** et collectez les journaux d'activité.



CVP Operations and Administration Management Portal (OAMP)

Dans la plupart des cas, le niveau de traces par défaut d'OAMP et d'ORM est suffisant pour déterminer la cause première du problème. Cependant, si le niveau de traces doit être augmenté, voici les étapes pour exécuter cette action :

1. Sauvegarde **%CVP_HOME%\conf\oamp.properties**

2. Modifier **%CVP_HOME%\conf\oamp.properties**

```
omgr.traceMask=-1
omgr.logLevel=DEBUG
org.hibernate.logLevel=DEBUG
```

```
org.apache.logLevel=ERROR
net.sf.ehcache.logLevel=ERROR
```

3. Redémarrez OPSConsoleServer après la modification comme indiqué.

Informations de niveau de suivi

Niveau de suivi	Description	Niveau de consignation	Masque de suivi
0	Installation du produit par défaut. Impact sur les performances nul ou minimal attendu.	INFORMATIONS	Aucune
1	Messages de suivi moins détaillés avec un impact limité sur les performances.	DÉBOGUER	CONFIGURATION_PÉRIPHÉRIQUE + MODIFIER_BASE_DE_DONNÉES + GESTION=0x01011000
2	Messages de suivi détaillés avec un impact moyen sur les performances.	DÉBOGUER	CONFIGURATION_PÉRIPHÉRIQUE + SYSLVL_CONFIGURATION + MODIFIER_BASE_DE_DONNÉES + GESTION=0x05011000
3	Message de suivi détaillé avec un impact élevé sur les performances.	DÉBOGUER	CONFIGURATION_PÉRIPHÉRIQUE + SYSLVL_CONFIGURATION + OPÉRATIONS_MASSE + MODIFIER_BASE_DE_DONNÉES + GESTION=0x05111000
4	Message de suivi détaillé avec un impact très important sur les performances.	DÉBOGUER	MISC + CONFIGURATION_PÉRIPHÉRIQUE + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + OPÉRATIONS_MASSE + BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + MODIFIER_BASE_DE_DONNÉES + SÉLECTION_BASE_DE_DONNÉES + INFO_PO_BASE_DE_DONNÉES + GESTION + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371000
5	Message de suivi détaillé le plus élevé.	DÉBOGUER	MISC + CONFIGURATION_PÉRIPH

ÉRIQUE +
ST_CONFIGURATION +
SYSLVL_CONFIGURATION
+
OPÉRATIONS_MASSE +
BULK_EXCEPTION_STACK
TRACE +
MODIFIER_BASE_DE_DON
NÉES +
SÉLECTION_BASE_DE_DO
NNÉES +
INFO_PO_BASE_DE_DONN
ÉES +
GESTION +
TRACE_METHOD +
TRACE_PARAM=0x173710
06

Navigateur vocal virtualisé Cisco (CVVB)

Dans CVVB, un fichier de trace est un fichier journal qui enregistre l'activité des sous-systèmes et étapes des composants Cisco VVB.

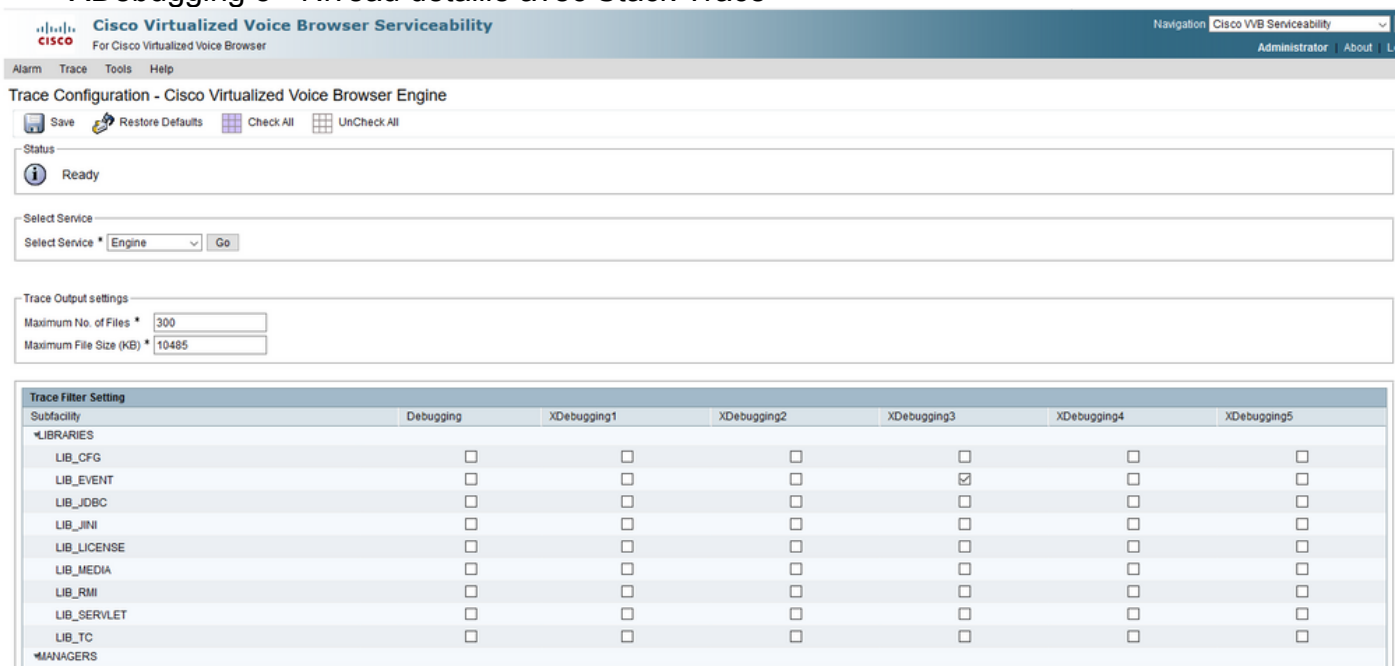
Cisco VVB comporte deux composants principaux :

- Suivis « Administration » de Cisco VVB appelés journaux MADM
- Suivis du « moteur » Cisco VVB appelés journaux MIVR

Vous pouvez spécifier les composants pour lesquels vous souhaitez collecter des informations et le niveau d'informations que vous souhaitez collecter.

Les niveaux de journal s'étendent de :

- Débogage - Détails de flux de base vers
- XDebugging 5 - Niveau détaillé avec Stack Trace



Avertissement : Xdebugging5 ne doit pas être activé sur le système chargé en production.

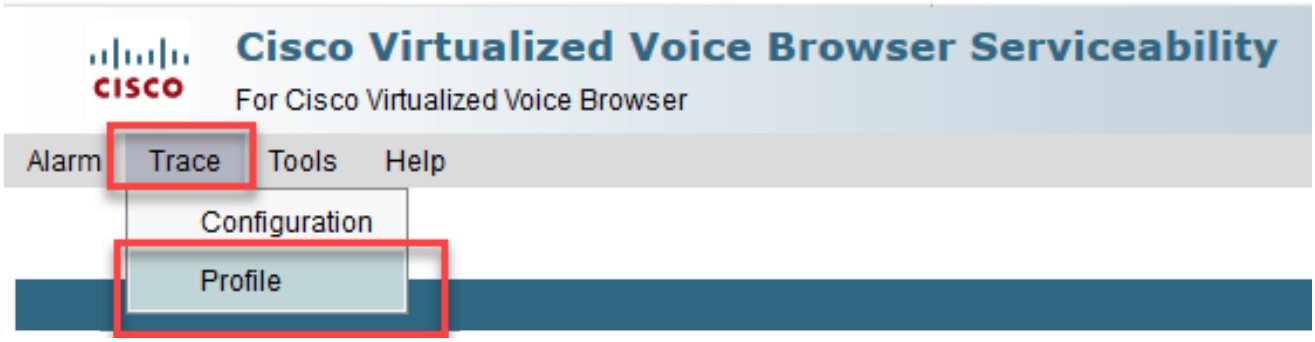
Les journaux les plus courants que vous devez collecter sont le moteur. Le niveau de suivi par défaut du moteur CVB est suffisant pour résoudre la plupart des problèmes. Toutefois, si vous devez modifier le niveau de suivi d'un scénario spécifique, Cisco vous recommande d'utiliser les profils de journal système prédéfinis.

Profils du journal système

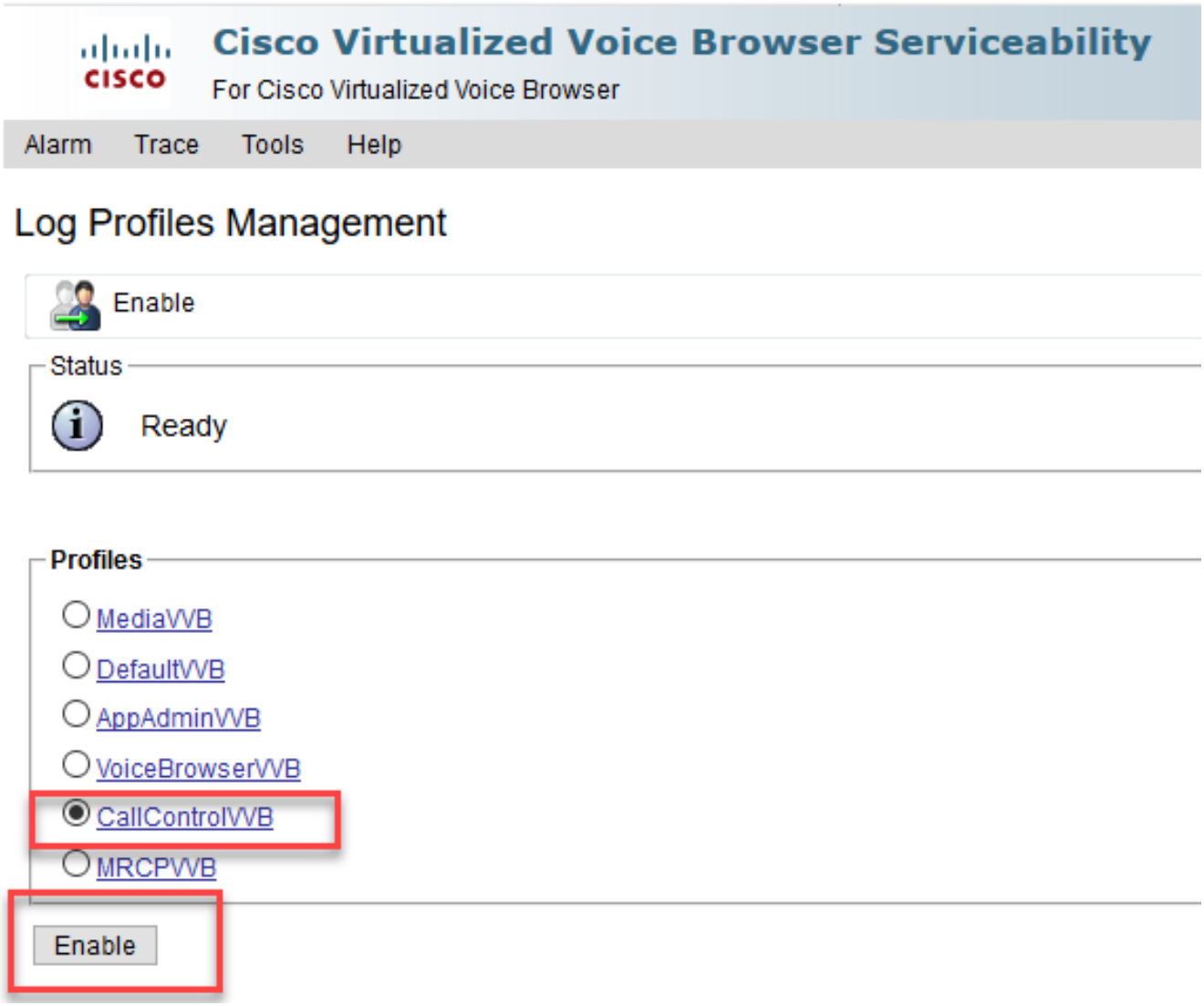
Name (nom)	Scénario dans lequel ce profil doit être activé
VB par défaut	Les journaux génériques sont activés.
AppAdminVB	Pour les problèmes d'administration Web via AppAdmin, Cisco VVB Serviceability et d'autres pages Web.
MediaVB	Pour les problèmes de configuration ou de transmission multimédia.
VoiceBrowserVVB	Pour les problèmes de gestion des appels.
MRCPVB	Pour les problèmes d'interaction ASR/TTS avec Cisco VVB.
ContrôleAppelVB	Pour les problèmes liés au signal SIP sont publiés dans le journal.

1. Ouvrez la page principale de CVVB (https://X.X.X.X/uccxservice/main.htm) et accédez à la page Cisco VVB Serviceability. Connectez-vous avec le compte d'administration

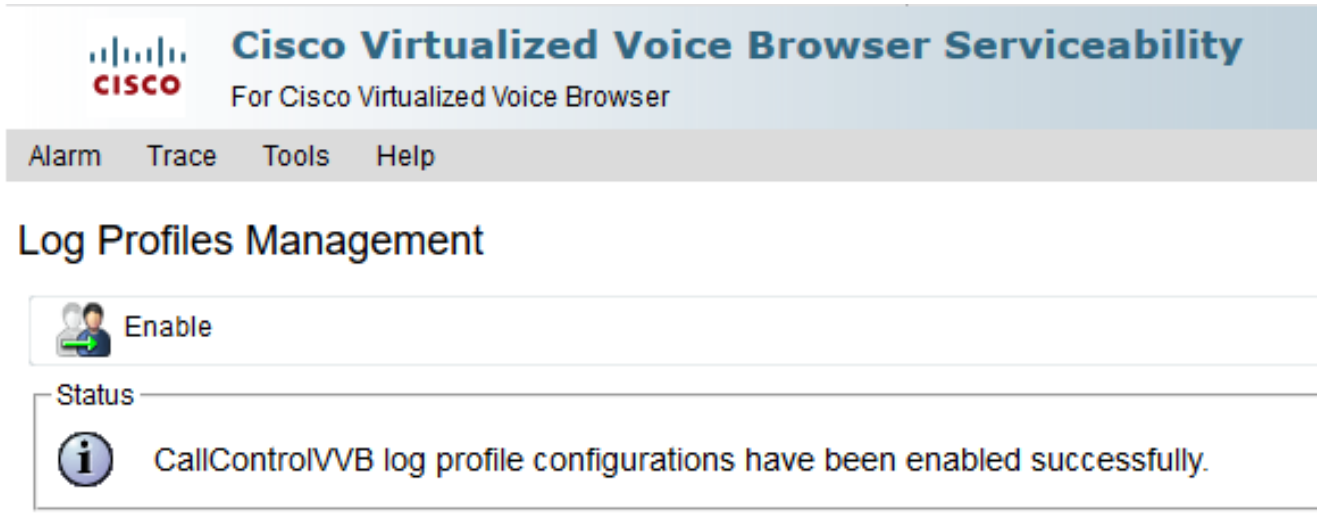
2. Sélectionner **Trace -> Profil.**



3. Cochez le profil que vous souhaitez activer pour le scénario spécifique et cliquez sur le bouton **Enable**. Par exemple, activez le profil CallControlVVB pour les problèmes liés au SIP ou MRCPVVB pour les problèmes liés à la reconnaissance vocale automatique et à l'interaction texte-parole (ASR/TTS).

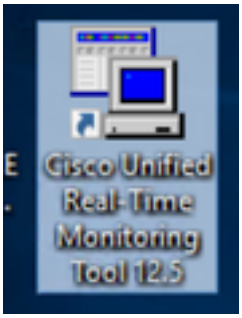


4. Vous voyez le message de réussite après avoir cliqué sur le bouton enable.

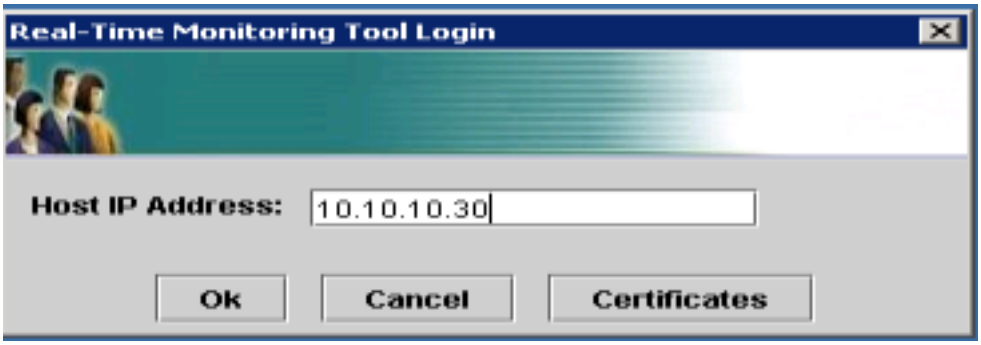


5. Une fois le problème reproduit, collectez les journaux. Utilisez l'outil de surveillance en temps réel (RTMT) fourni avec le CVVB pour collecter les journaux.

6. Cliquez sur l'icône Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool sur votre bureau (si nécessaire, téléchargez cet outil depuis le CVVB).

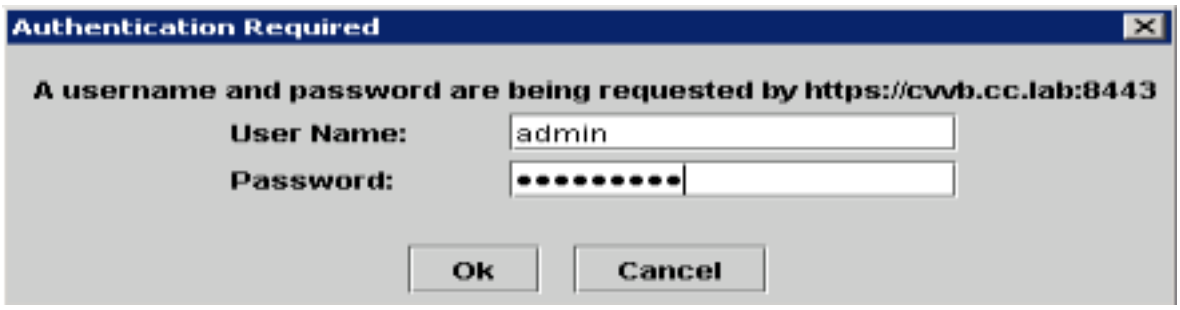


7. Fournissez l'adresse IP de la VVB et cliquez sur **OK**.



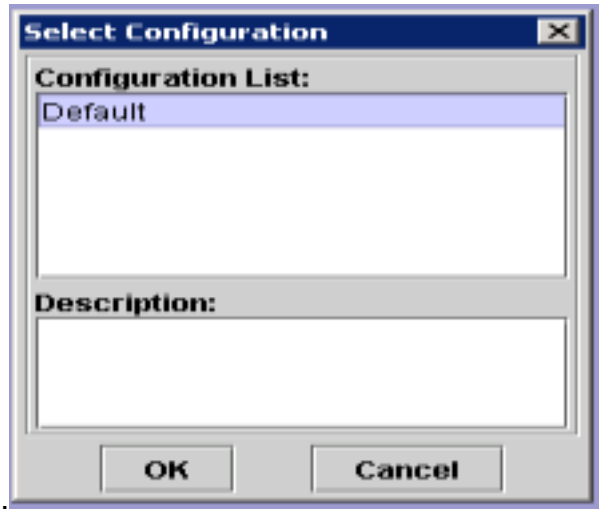
8. Accepter les informations de certificat si elles sont affichées

9. Saisissez les informations d'identification et cliquez sur **OK**.

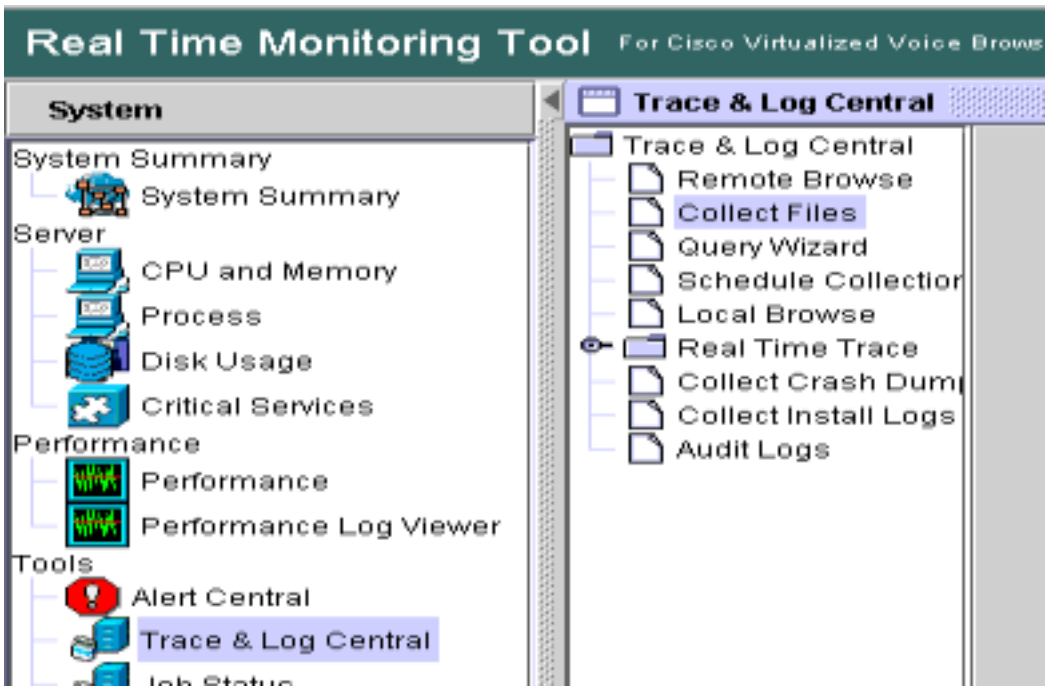


10. Si vous avez reçu l'erreur TimeZone, RTMT peut se fermer après avoir cliqué sur le bouton **Yes**. Relancez l'outil RTMT.

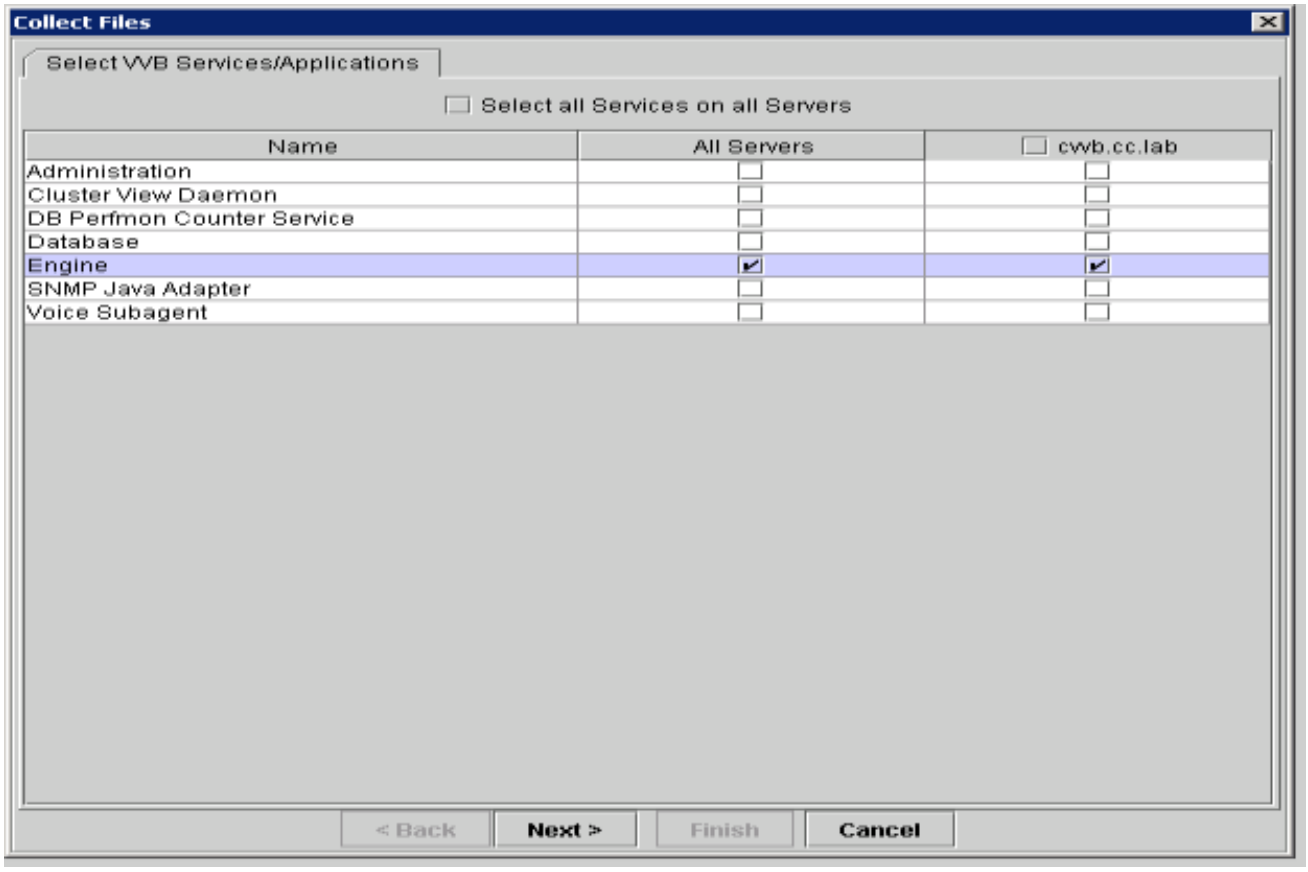
11. Laissez la configuration par défaut sélectionnée et cliquez sur **OK**.



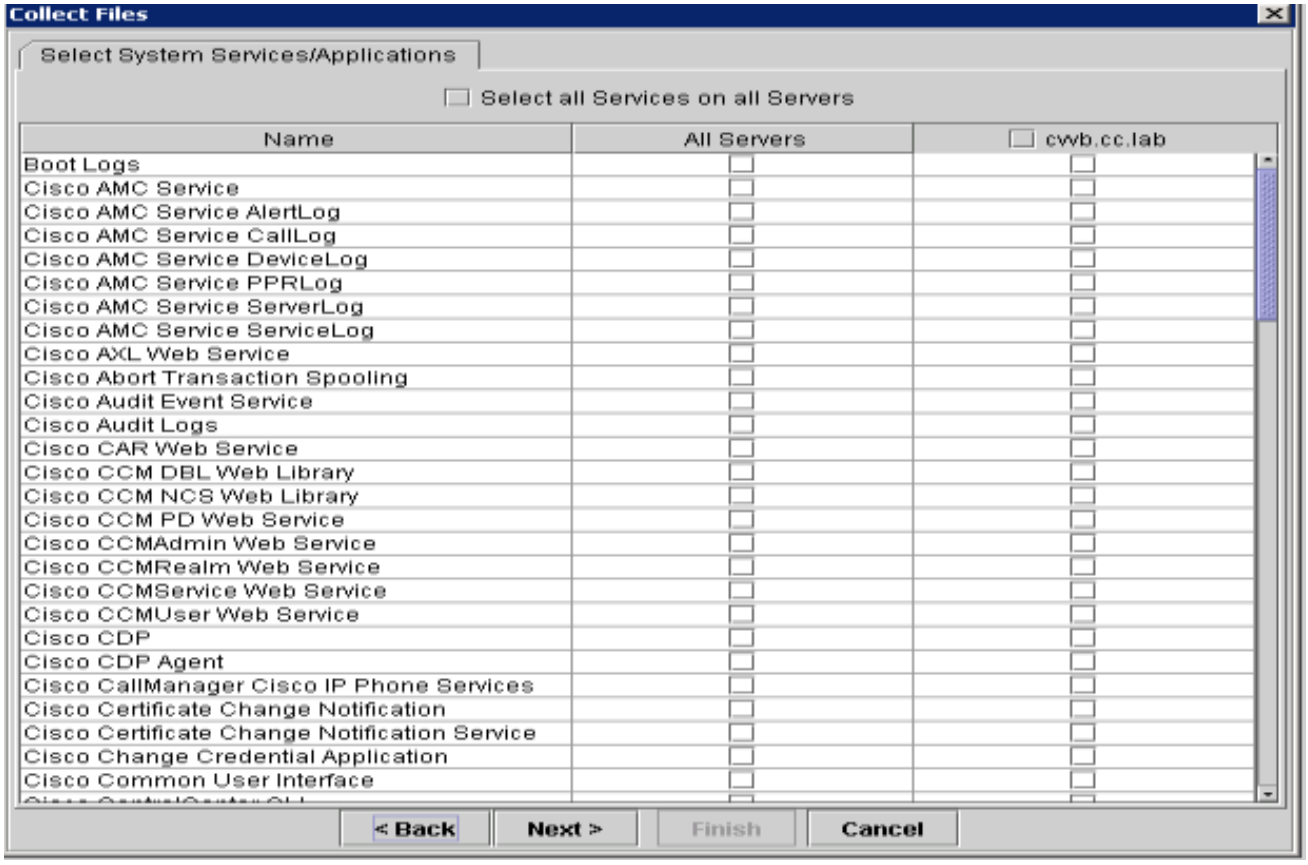
12. Sélectionnez **Trace & Log Central**, puis double-cliquez sur **Collecter les fichiers**.



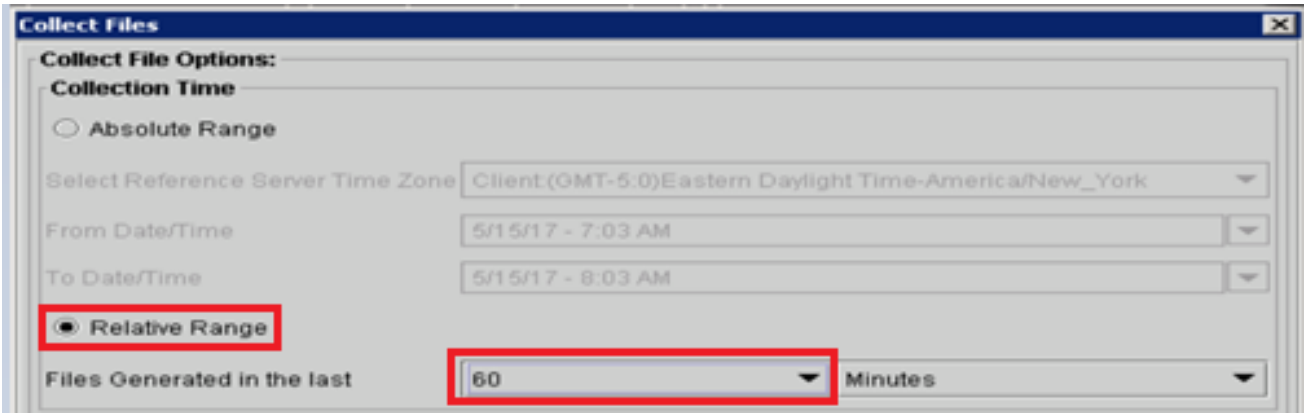
13. Dans la nouvelle fenêtre ouverte, sélectionnez le **moteur** et cliquez sur Suivant.



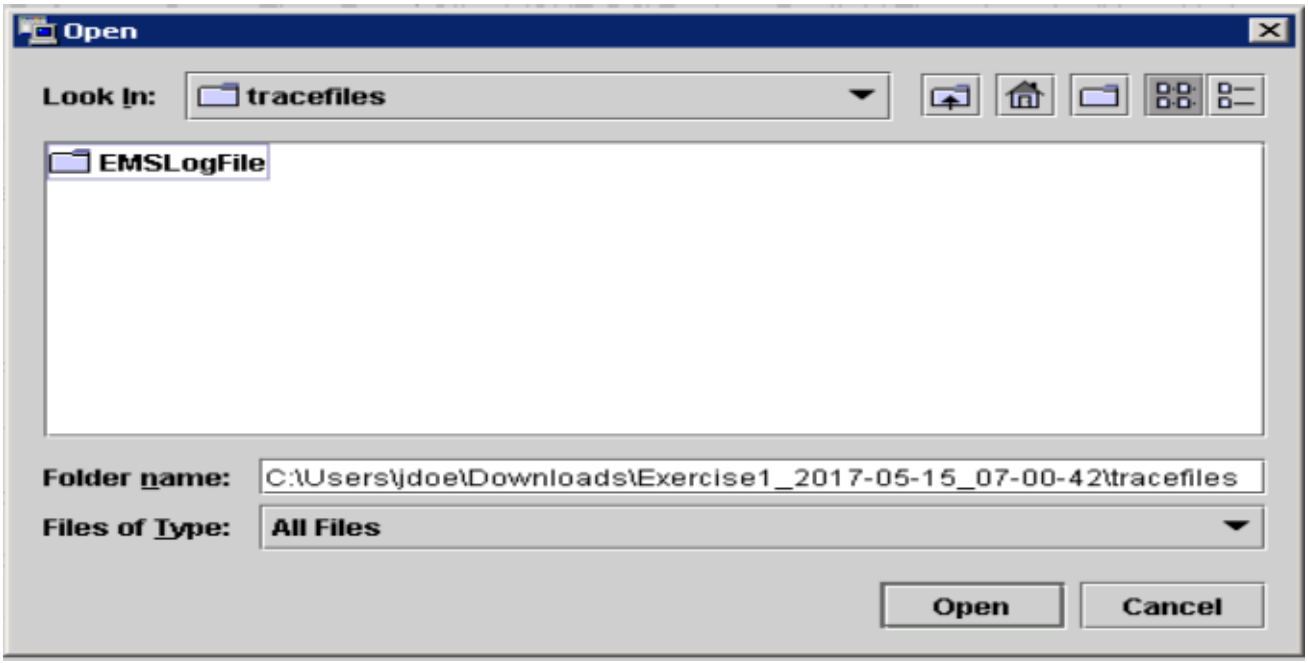
14. Cliquez à nouveau sur **Next** dans la fenêtre suivante.



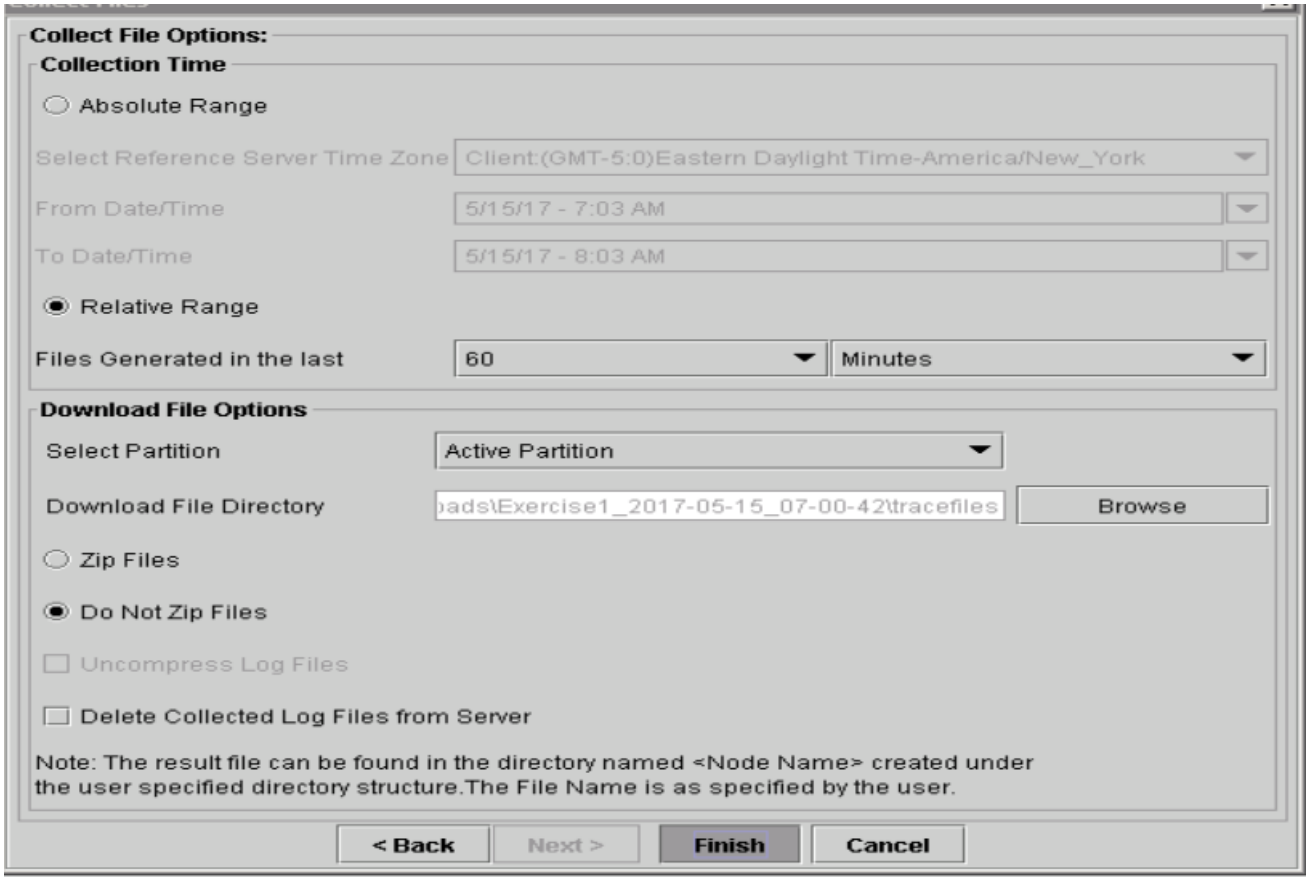
15. Sélectionnez **Plage relative** et assurez-vous de sélectionner l'heure pour couvrir l'heure de votre mauvais appel.



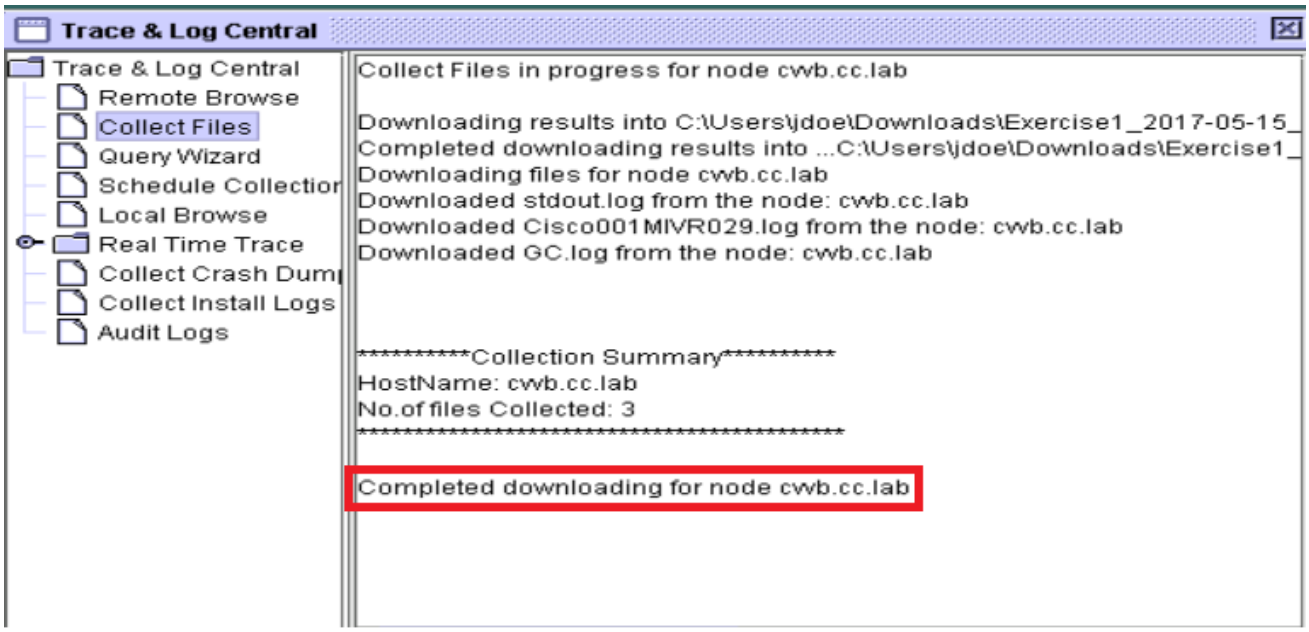
16. Dans les Options de téléchargement de fichier, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le répertoire où vous voulez save dans le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.



17. Une fois que tout est sélectionné, cliquez sur **Finish** bouton.



18. Cette opération collecte les fichiers journaux. Attendez que le message de confirmation s'affiche sur RTMT.



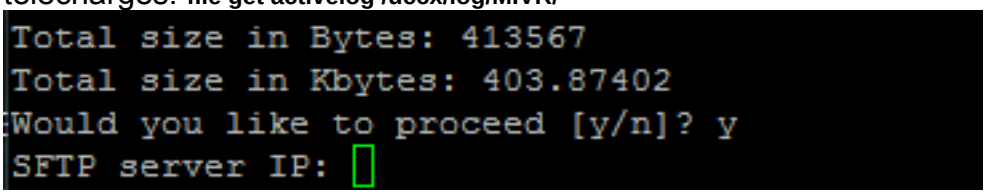
19. Accédez au dossier dans lequel les traces sont enregistrées.

20. Les journaux du moteur sont tout ce dont vous avez besoin. Pour les trouver, accédez au dossier **\<horodatage>\uccx\log\MIVR**.

Option 2 : Via SSH et SFTP - Option recommandée

1. Connectez-vous au serveur VVB à l'aide de Secure Shell (SSH).

2. Entrez cette commande afin de collecter les journaux dont vous avez besoin. Les journaux sont compressés et vous êtes invité à identifier le serveur SFTP sur lequel les journaux sont téléchargés. **file get activelog /uccx/log/MIVR/***



3. Ces journaux sont stockés sur le chemin du serveur SFTP : *<adresse IP>**<horodatage>**active_nnn.tgz*, où nnn est l'horodatage au format long.

Définition des journaux de suivi et de collecte pour CUBE et CUSP

CUBE (SIP)

1. Définissez l'horodatage des journaux et activez la mémoire tampon de journalisation.

```
#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
```

Avertissement : Toute modification apportée à une passerelle logicielle Cisco IOS® de production peut provoquer une panne.

2. Il s'agit d'une plate-forme très robuste qui peut gérer les débogages suggérés au volume d'appel fourni sans problème. Toutefois, Cisco vous recommande de : Envoyez tous les journaux à un serveur syslog au lieu du tampon de journalisation.

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

Appliquez les commandes debug une par une et vérifiez l'utilisation du CPU après chacune d'elles.

```
show proc cpu hist
```

Avertissement : Si le CPU obtient une utilisation du CPU allant jusqu'à 70-80 %, le risque d'un impact sur les performances du service est considérablement augmenté. Par conséquent, n'activez pas de débogages supplémentaires si la GW atteint 60 %.

3. Activez ces débogages :

```
debug voip ccapi inout
debug ccsip mess
After you make the call and simulate the issue, stop the debugging:
```

4. Reproduisez le problème.
5. Désactivez les suivis.

```
#undebug all
```

6. Collectez les journaux.

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

CUSPIDE

1. Activez les suivis SIP sur CUSP.
   ```
   (cusp)> config
   (cusp-config)> sip logging
   (cusp)> trace enable
   (cusp)> trace level debug component sip-wire
   ```
2. Reproduisez le problème.
3. Désactivez la connexion une fois que vous avez terminé.

Collecter les journaux

1. Configurez un utilisateur sur le CUSP (par exemple : test).
2. Ajoutez cette configuration à l'invite CUSP.
   ```
   username <userid> create
   username <userid> password <password>
   username <userid> group pfs-privusers
   ```
3. Passez à l'adresse IP CUSP par FTP. Utilisez le nom d'utilisateur (test) et le mot de passe définis à l'étape précédente.
4. Remplacez les répertoires par /cusp/log/trace.
5. Obtenez le log_<nom de fichier>.

Définition des journaux de suivi et de collecte UCCE

Cisco recommande de définir des niveaux de suivi et de collecter les suivis via les outils Diagnostics Framework Portico ou System CLI.

> **Note:** Pour plus d'informations sur Diagnostic Framework Portico et l'interface de ligne de commande du système, consultez le chapitre Diagnostic tools sur le document Serviceability Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise, Release 12.5(1).

Lorsque vous dépannez la plupart des scénarios UCCE, si le niveau de traces par défaut ne fournit pas suffisamment d'informations, définissez le niveau de traces sur 3 dans les composants requis (à quelques exceptions près).

> **Note: Pour plus d'informations, consultez la section** Trace Level sur le Guide de maintenance pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise, version 12.5(1).

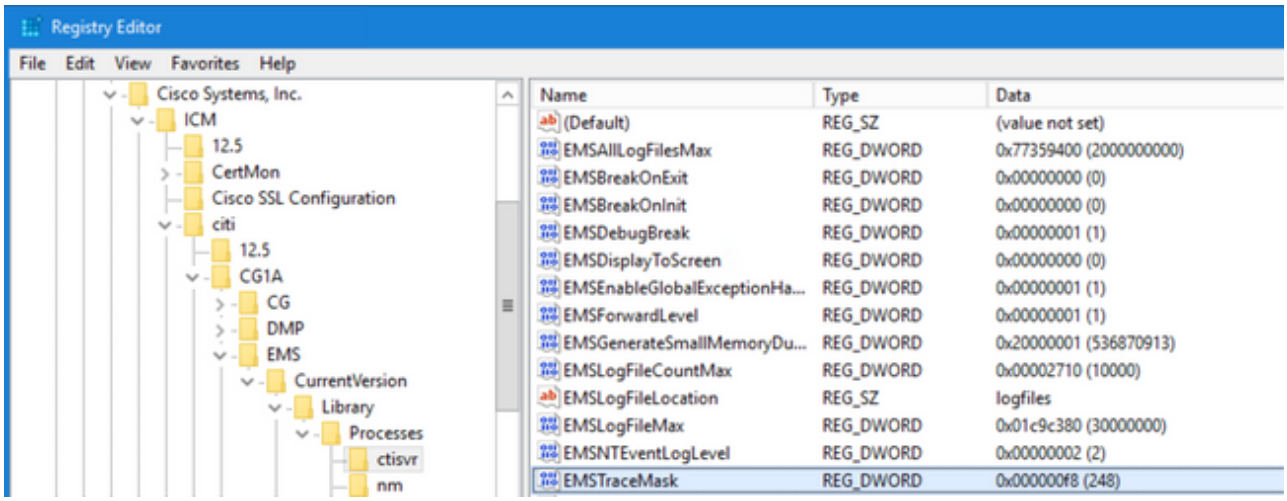
Par exemple, si vous dépannez des problèmes de numérotation sortante, le niveau de suivi doit être défini sur le niveau 2 si le numéroteur est occupé.

Pour CTISVR (CTISVR), les niveaux 2 et 3 ne définissent pas le niveau de registre exact

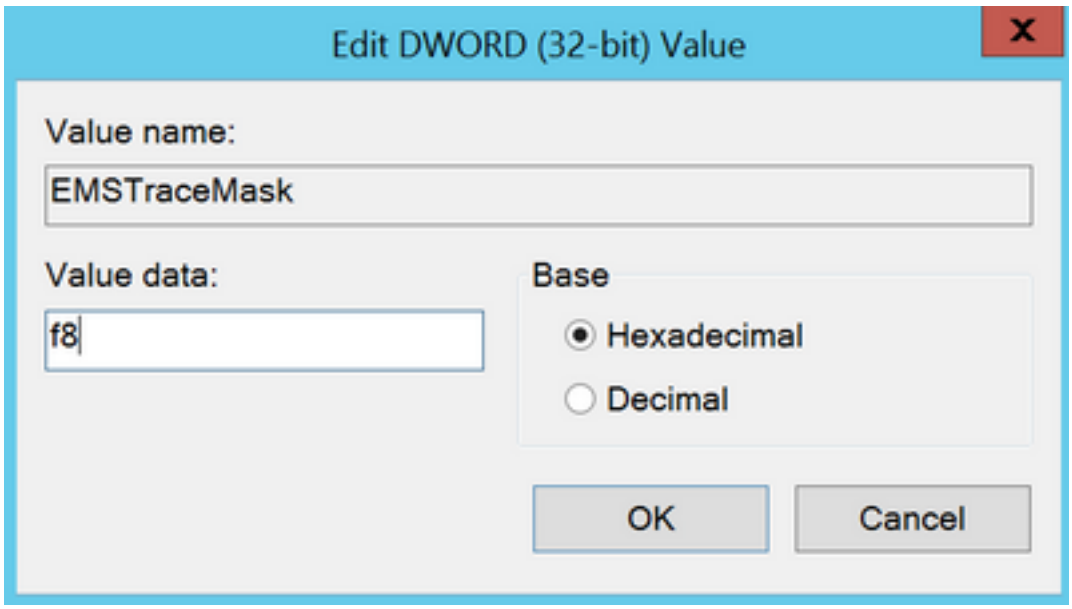
recommandé par Cisco. Le registre de suivi recommandé pour CTISVR est 0XF8.

1. Sur la page UCCE Agent PG, ouvrez l'Éditeur du Registre (Regedit).

2. Accédez à HKLM\software\Cisco Systems, Inc\icm\<cust_inst>\CG1(a et b)\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctisvr.



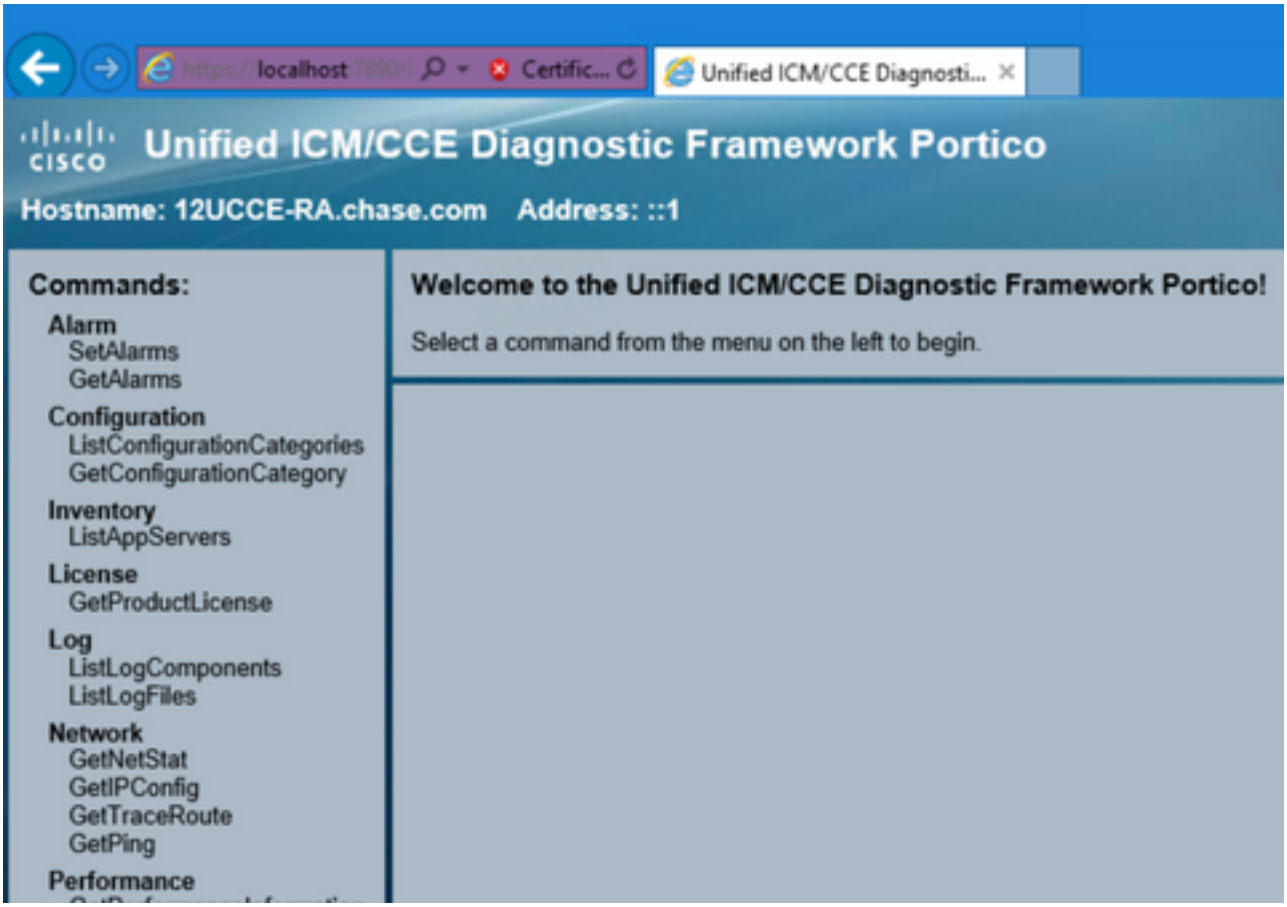
3. Double-cliquez sur le **EMSTraceMask** et définissez la valeur sur **f8**.



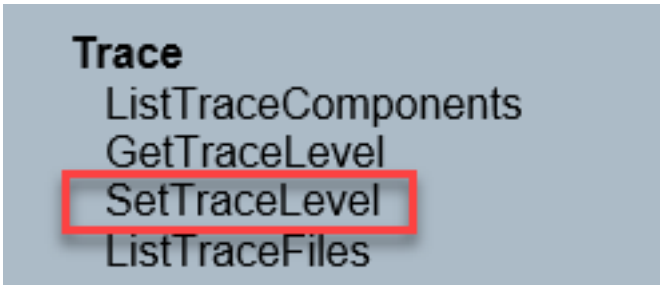
4. Cliquez sur **OK** et fermez l'Éditeur du Registre. Il s'agit des étapes permettant de définir n'importe quel suivi de composant UCCE (le processus RTR est utilisé à titre d'exemple).

Définir le niveau de trace

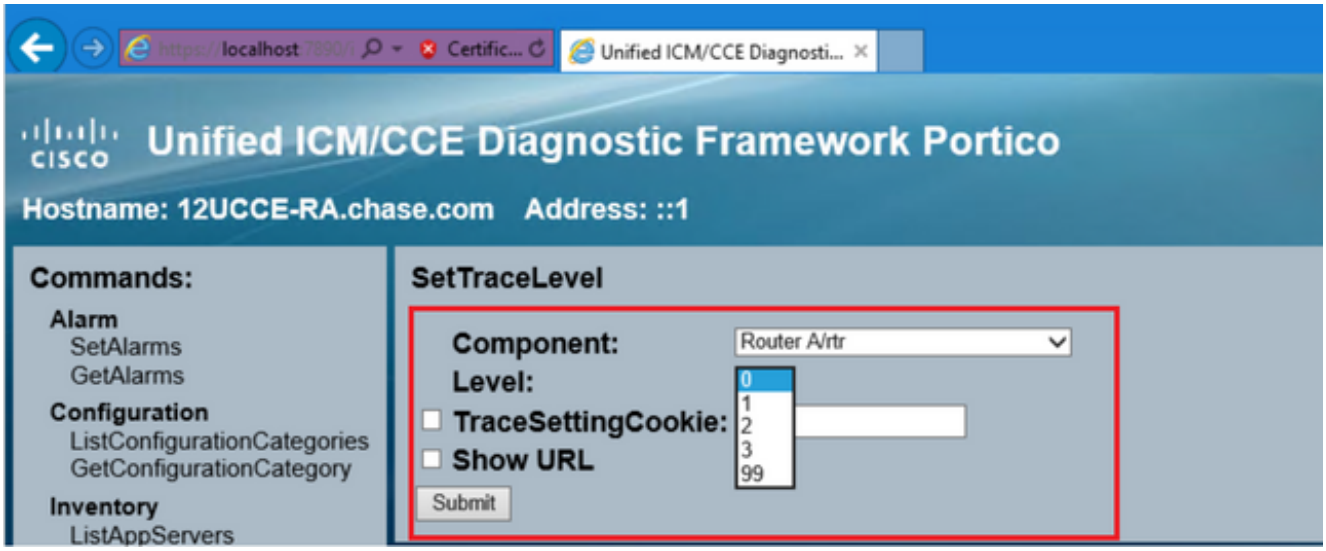
1. Ouvrez le portail Diagnostic Framework à partir du serveur dont vous avez besoin pour définir les suivis, puis connectez-vous en tant qu'utilisateur Administrateur



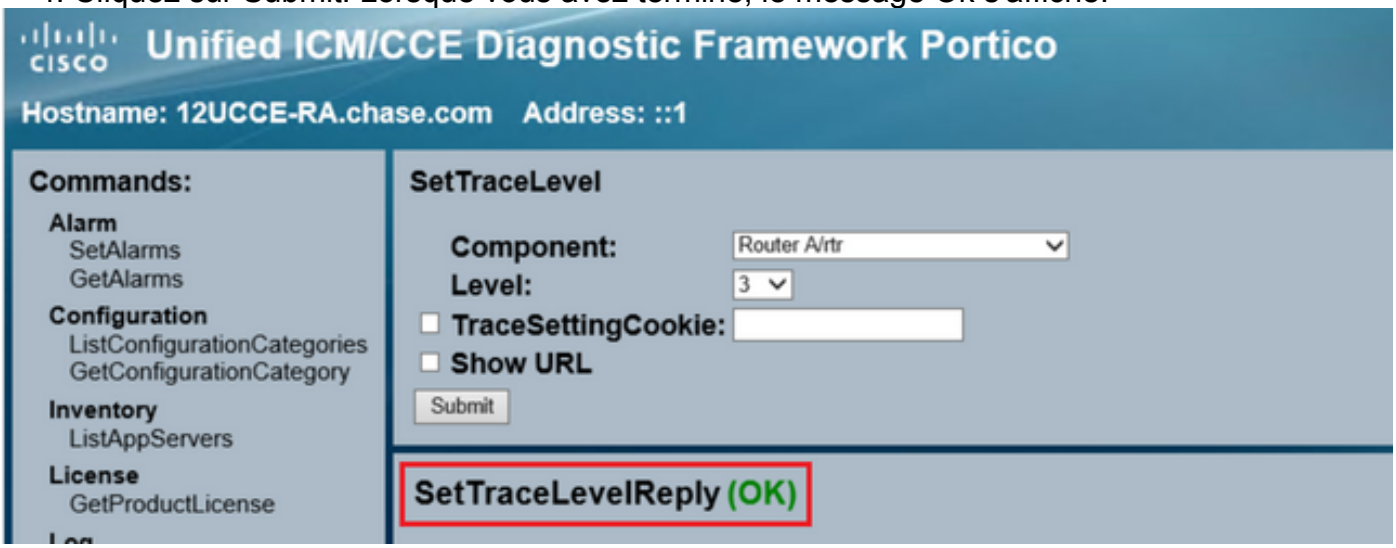
2. Dans la section Commands, accédez à **Trace** et sélectionnez **SetTraceLevel.**



3. Dans la fenêtre **SetTraceLevel**, sélectionnez le composant et le niveau.



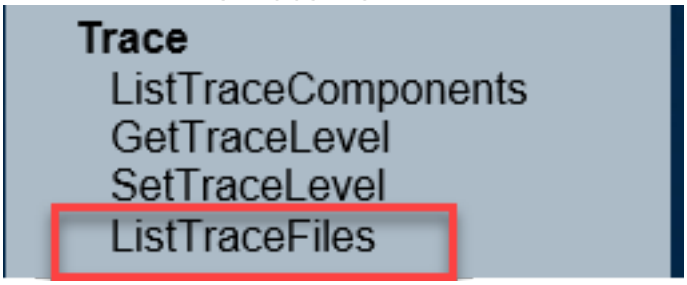
4. Cliquez sur Submit. Lorsque vous avez terminé, le message Ok s'affiche.



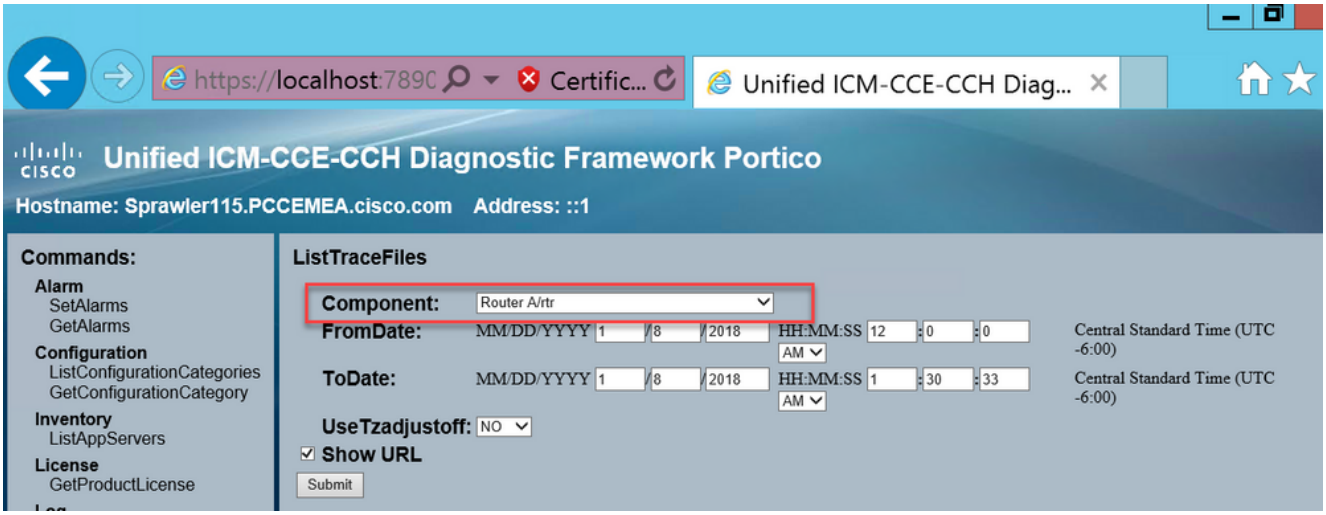
Avertissement : Définissez le niveau de suivi au niveau 3 lorsque vous tentez de reproduire le problème. Une fois le problème reproduit, définissez le niveau de trace sur default. Soyez particulièrement prudent lorsque vous définissez les suivis JTAPIGW, car les niveaux 2 et 3 définissent les suivis de niveau inférieur, ce qui peut avoir un impact sur les performances. Définissez le niveau 2 ou le niveau 3 dans le JTAPIGW en dehors des périodes de production ou dans un environnement de laboratoire.

Collecte des journaux

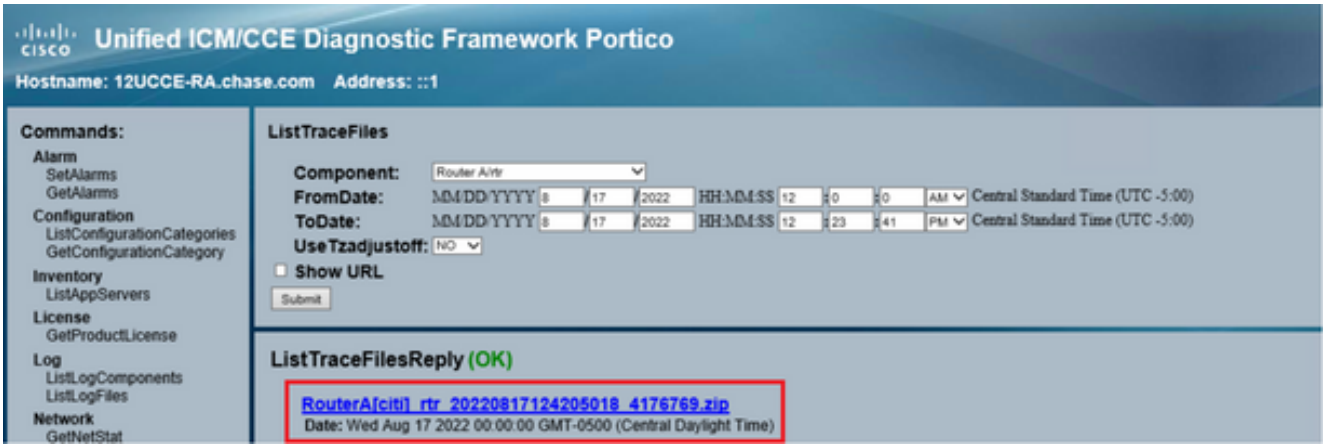
1. Dans le portlet Diagnostic Framework, dans la section **Commands**, accédez à **Trace** et sélectionnez **ListTraceFile**.



2. Dans la fenêtre **ListTraceFile**, sélectionnez **Component**, **FromDate** et **ToDate**. Cochez la case **Show URL**, puis cliquez sur **Submit**.



3. Une fois la requête terminée, le message OK contenant le lien du fichier journal ZIP s'affiche.

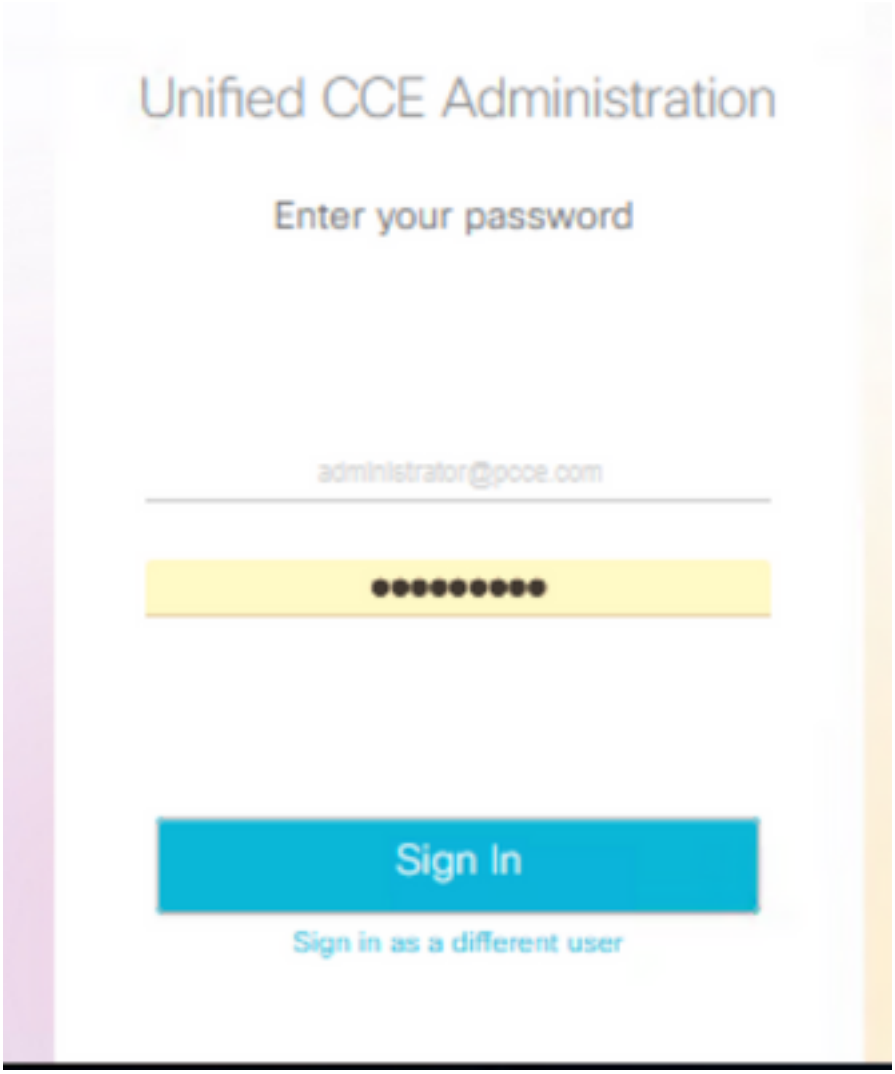


4. Cliquez sur le lien du fichier ZIP et save le fichier à l'emplacement de votre choix.

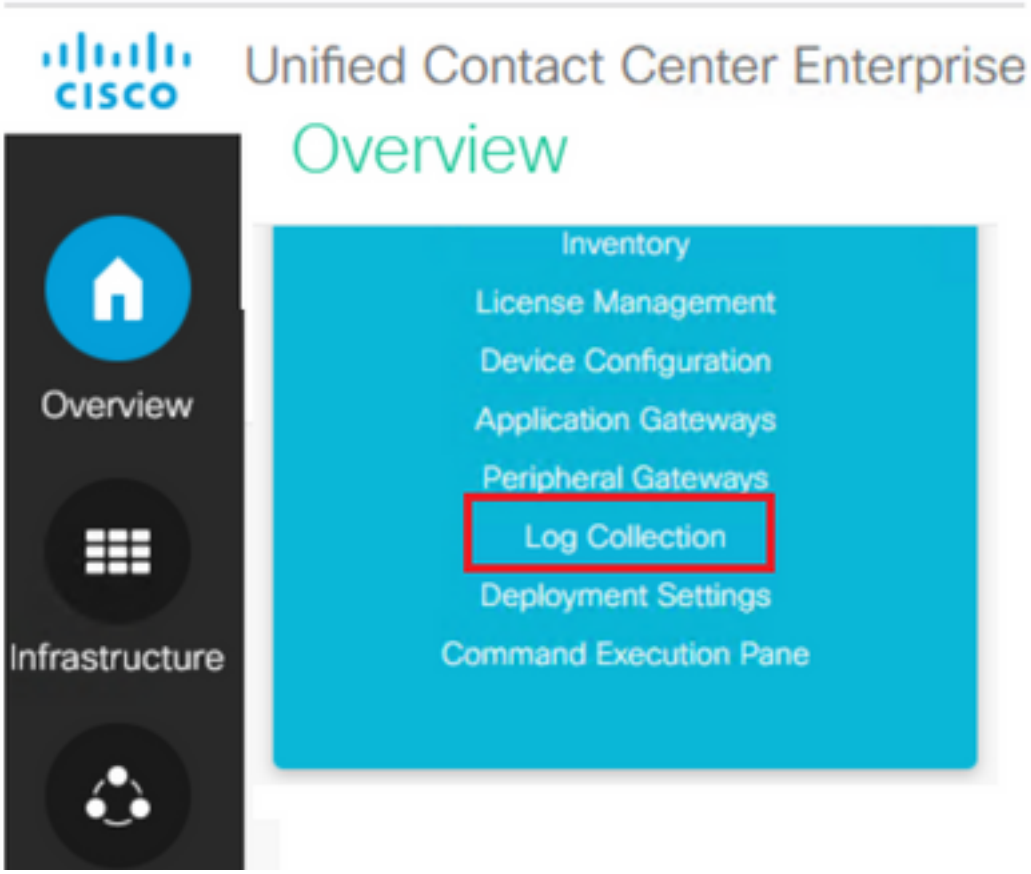
Définition des journaux PCCE de suivi et de collecte

PCCE possède son propre outil pour configurer les niveaux de suivi. Il ne s'applique pas à l'environnement UCCE dans lequel le portlet de cadre de diagnostic ou l'interface de ligne de commande du système sont les méthodes privilégiées pour activer et collecter les journaux.

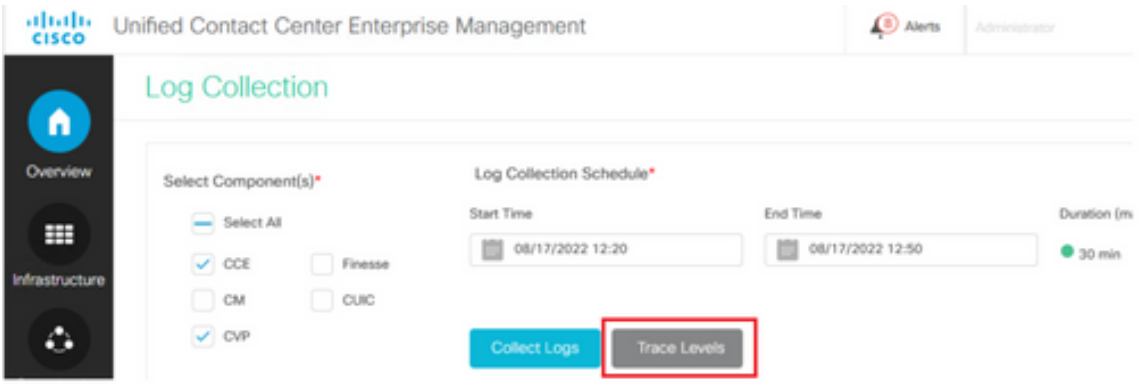
1. Àpartir du serveur PCCE AW, ouvrez l'outil Unified CCE Web Administration et connectez-vous au compte Administrateur.



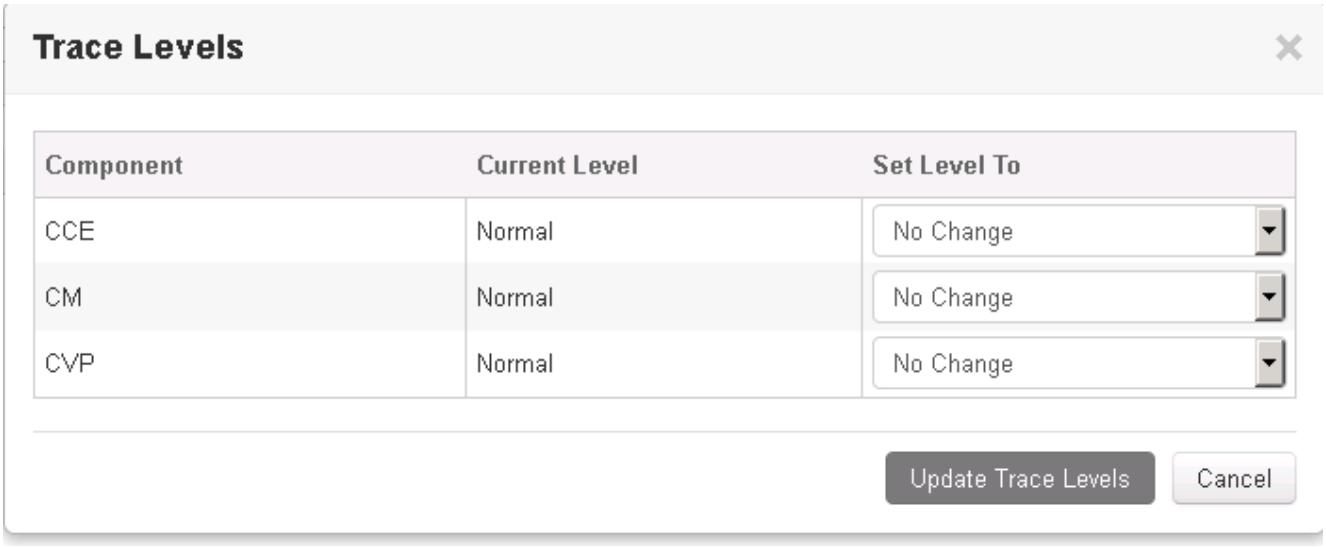
2. Accédez à **Overview->Infrastructure Settings->Log Collection** afin d'ouvrir la page Log Collection.



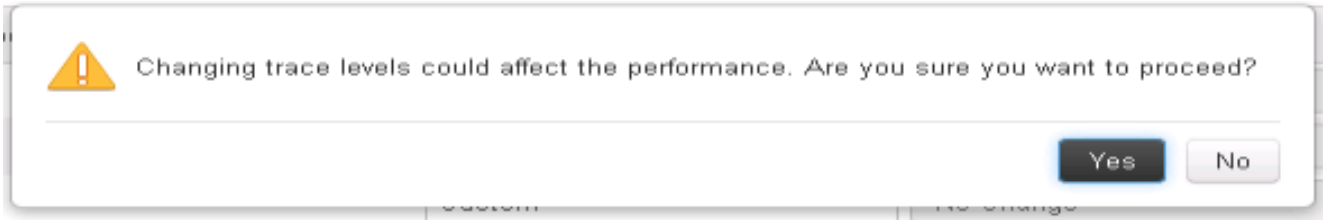
3. Sur la page Log Collection, cliquez sur **Trace Levels** qui ouvre la boîte de dialogue **Trace Levels**.



4. Définissez le niveau de suivi sur **Détaillé** sur CCE et laissez-le comme **Aucun changement** pour CM et CVP, puis cliquez sur **Mettre à jour les niveaux de suivi**



5. Cliquez sur **Yes** pour accuser réception de l'avertissement.



6. Une fois le problème reproduit, ouvrez **Unified CCE Administration** et revenez à **Système > Collecte des journaux.**
7. Sélectionnez **CCE** et **CVP** dans le volet Composants.
8. Sélectionnez la durée de collecte du journal appropriée (la valeur par défaut est les 30 dernières minutes).
9. Cliquez sur **Collecter les journaux** et sur **Oui** pour afficher l'avertissement de la boîte de dialogue. La collection de journaux démarre. Attendez quelques minutes avant que ça finisse.

10. Une fois terminé, cliquez sur le bouton **Download** dans la colonne **Actions** pour télécharger un fichier zippé contenant tous les journaux. Save le fichier **zip** à l'emplacement approprié.

Définition des journaux CUIC/Live Data/IDS de suivi et de collecte

Télécharger les journaux avec SSH

1. Connectez-vous à la ligne de commande SSH (CLI) de CUIC, LD et IDS.

2. Exécutez la commande afin de collecter les journaux associés à CUIC.

file get activelog /cuic/logs/cuic/*.* recurs compress reltime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuicsrvr/*.* recurs compress reltime hours 1
file get activelog tomcat/logs/*.* recurs compress

3. Exécutez la commande afin de collecter les journaux associés à LD.

   file get activelog livedata/logs/*.*

4. Exécutez la commande afin de collecter les journaux associés aux IDs.

   file get activelog ids/log/*.* recurs compress reltime days 1

5. Ces journaux sont stockés sur le chemin du serveur SFTP : <adresse IP>\<horodatage>\active_nnn.tgz , où nnn est l'horodatage au format long.

Télécharger les journaux avec RTMT

1. Téléchargez RTMT depuis la page OAMP. Connectez-vous à https://<ADRESSE HÔTE>/oamp où ADRESSE HÔTE est l'adresse IP du serveur.

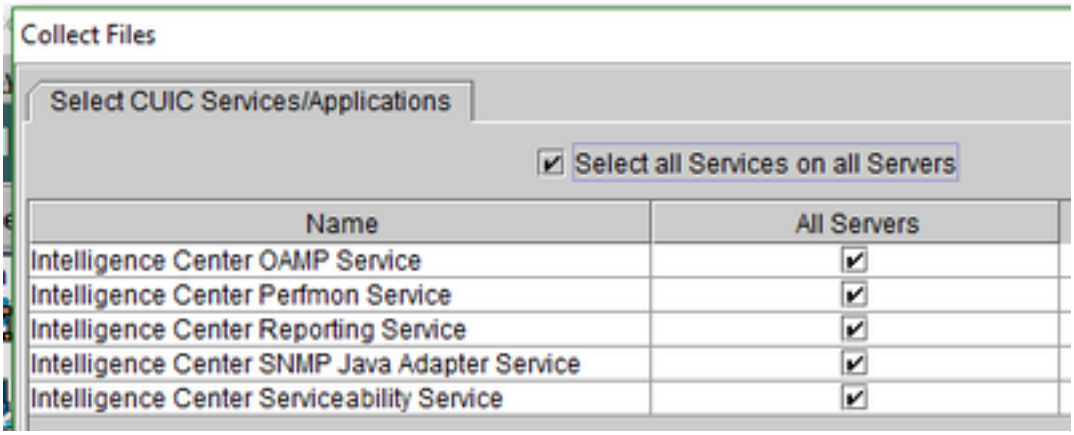
2. Naviguez jusqu'à **Tools > RTMT plugin download.** Téléchargez et installez le plugin.

3. Lancez RTMT et connectez-vous au serveur avec les informations d'identification d'administrateur.

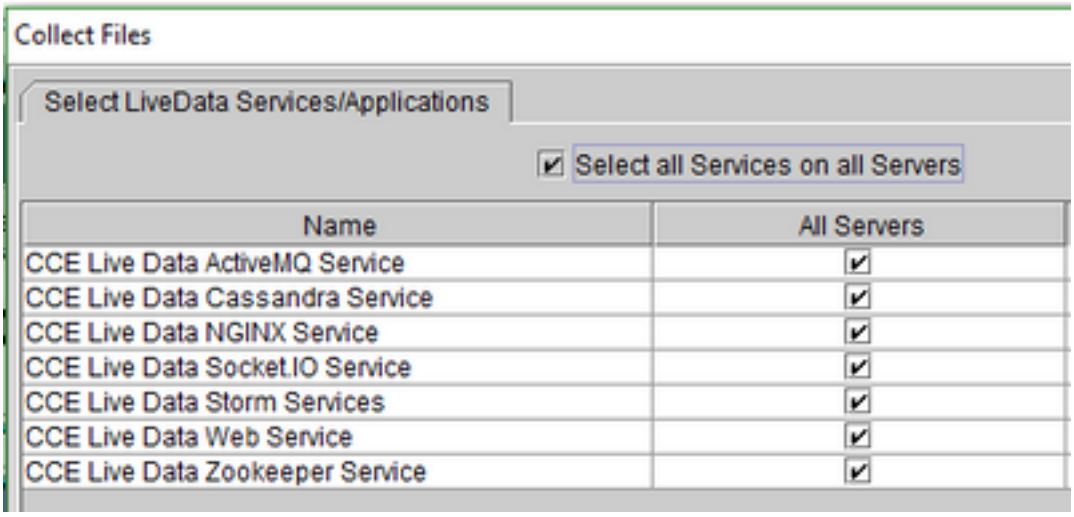
4. Double-cliquez sur **Trace and Log Central** puis double-cliquez sur **Collecter les fichiers**.

5. Vous pouvez voir ces onglets pour les services spécifiques. Vous devez sélectionner tous les services/serveurs pour CUIC, LD et IDS.

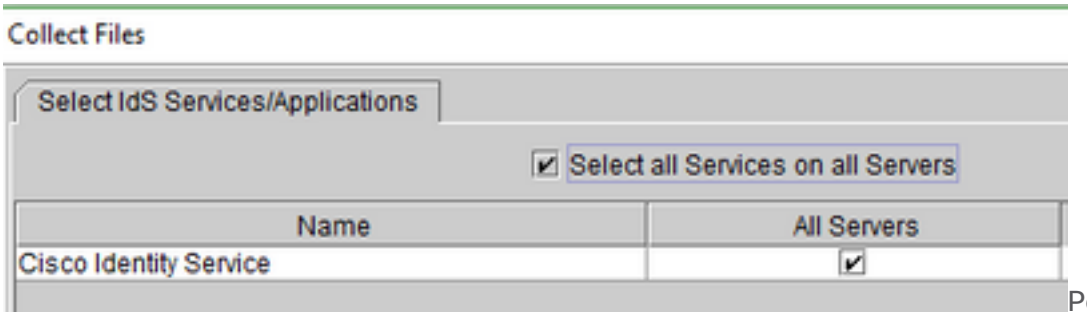
   Pour CUIC :



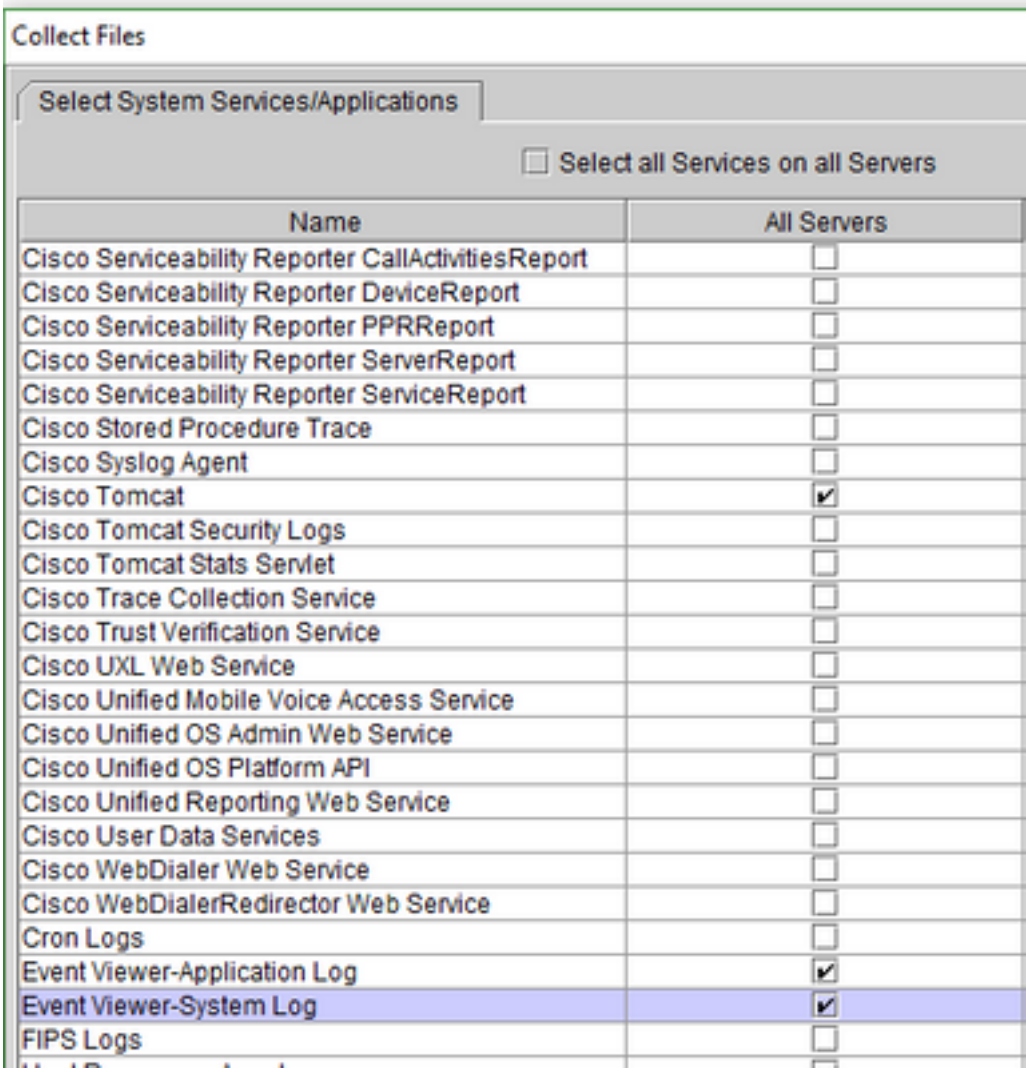
   Pour LD :



Pour IDS :

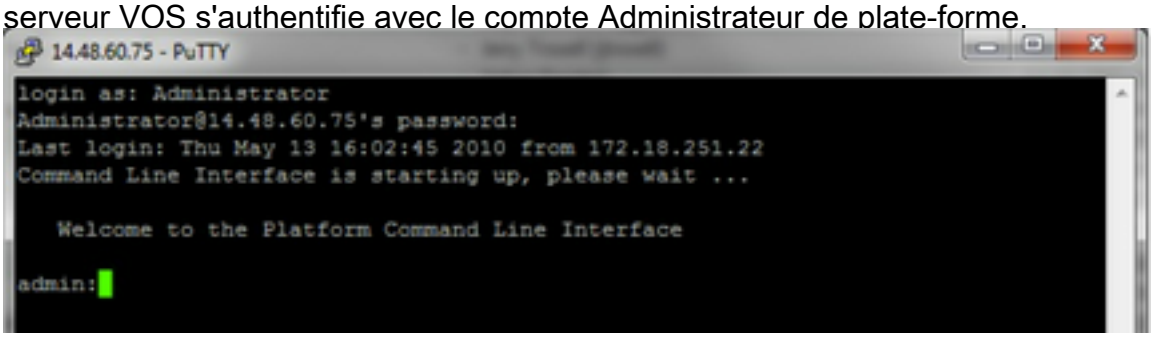


Pour les services de plate-forme, il est généralement conseillé de sélectionner les journaux Tomcat et Event Viewer :



6. Sélectionnez la **date et l'heure** ainsi que le dossier de destination afin de save les journaux.

Capture de paquets sur VoS (Finesse, CUIC, VVB)

1. Démarrer la capture Pour démarrer la capture, établissez une session SSH pour que le serveur VOS s'authentifie avec le compte Administrateur de plate-forme.
2. 

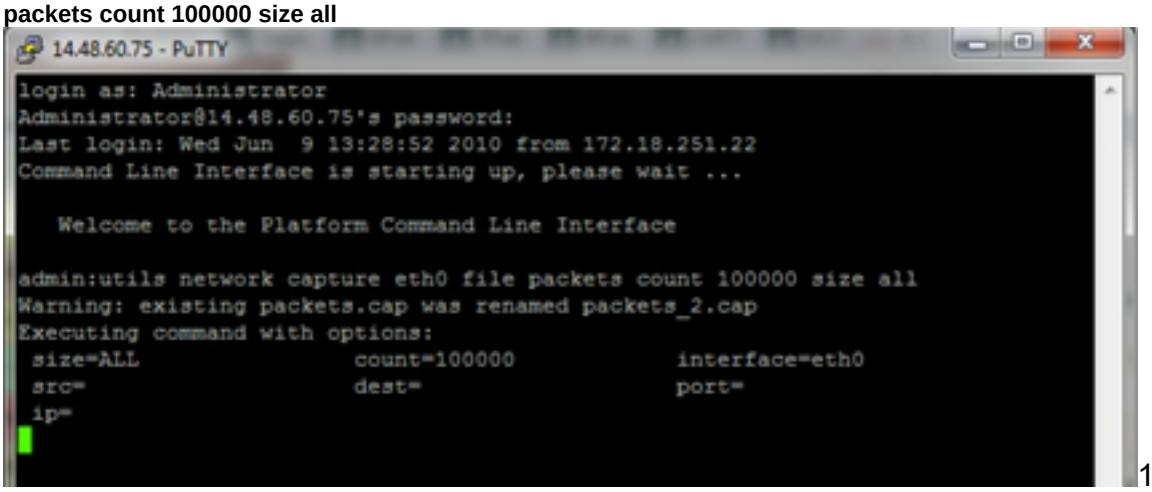
1 bis. Syntaxe de commande

La commande est la suivante **utils network capture**et la syntaxe est la suivante :

```
Syntax:
utils network capture [options]
options  optional
page,numeric,file fname,count num,size bytes,src addr,dest addr,port
num,host protocol addr
options are:
page
- pause output
numeric               - show hosts as dotted IP
addresses
file fname            - output the information to a file

Note: The file is saved in platform/cli/fname.cap

fname should not contain the "." character
count num             - a
count of the number of packets to capture
   Note: The maximum count
for the screen is 1000, for a file is 100000
size bytes            -
the number of bytes of the packet to capture
   Note: The maximum
number of bytes for the screen is 128
         For a file it can be
any number or ALL
src addr              - the source address of the
packet as a host name or IPV4 address
dest addr             - the
destination address of the packet as a host name or IPV4 address
port
num              - the port number of the packet (either src or dest)
host
protocol addr    - the protocol should be one of the following:
ip/arp/rarp/all. The host address of the packet as a host name or IPV4
address. This option  will display all packets to and from that address.

Note: If "host" is provided, do not provide "src" or "dest"
```

1 ter. Capturer tous les trafics

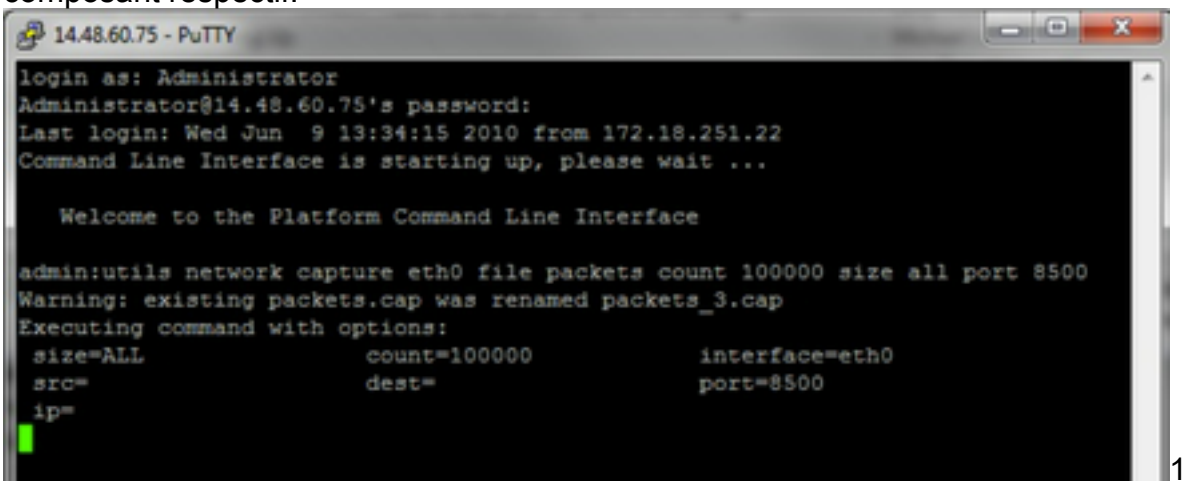
Pour une capture typique, on peut collecter TOUS les paquets de TOUTES les tailles de et vers TOUTES les adresses dans un fichier de capture appelé **packets.cap**. Pour ce faire, exécutez simplement sur l'interface de ligne de commande admin **utils network capture eth0 file packets count 100000 size all**



1 quater. Capture basée sur le numéro de port

Afin de résoudre un problème de communication avec le gestionnaire de cluster, il peut être souhaitable d'utiliser l'option de port pour capturer en fonction d'un port spécifique (8500).

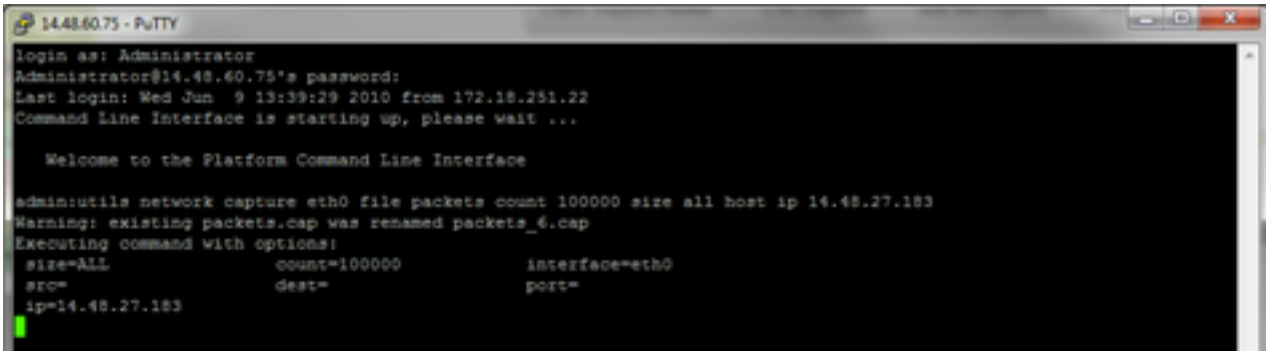
Pour plus d'informations sur les services qui nécessitent des communications sur chaque port, référez-vous au Guide d'utilisation des ports TCP et UDP pour la version applicable du composant respectif.

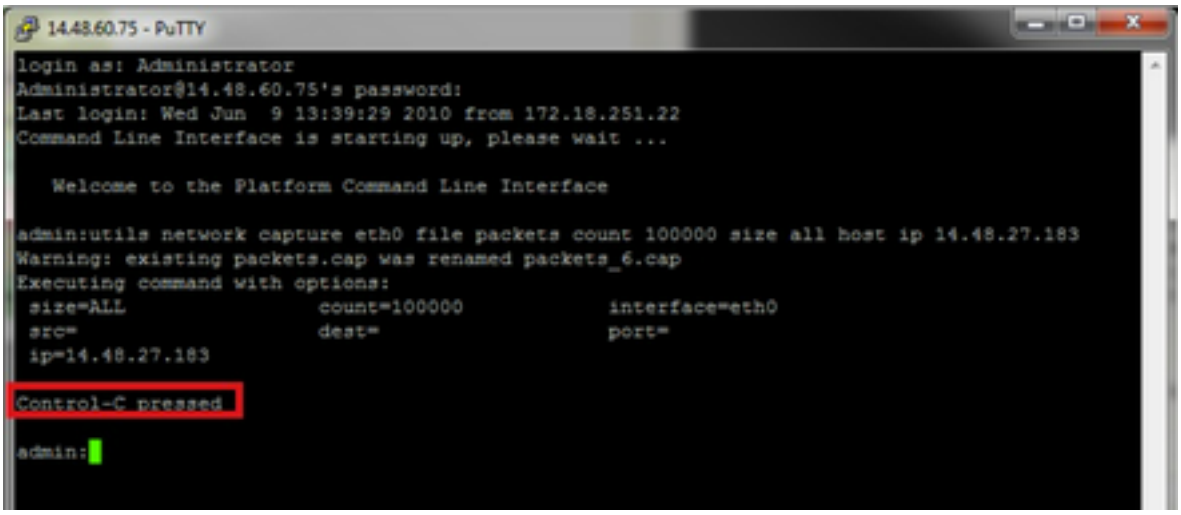


1 quinquies. Capture basée sur l'hôte

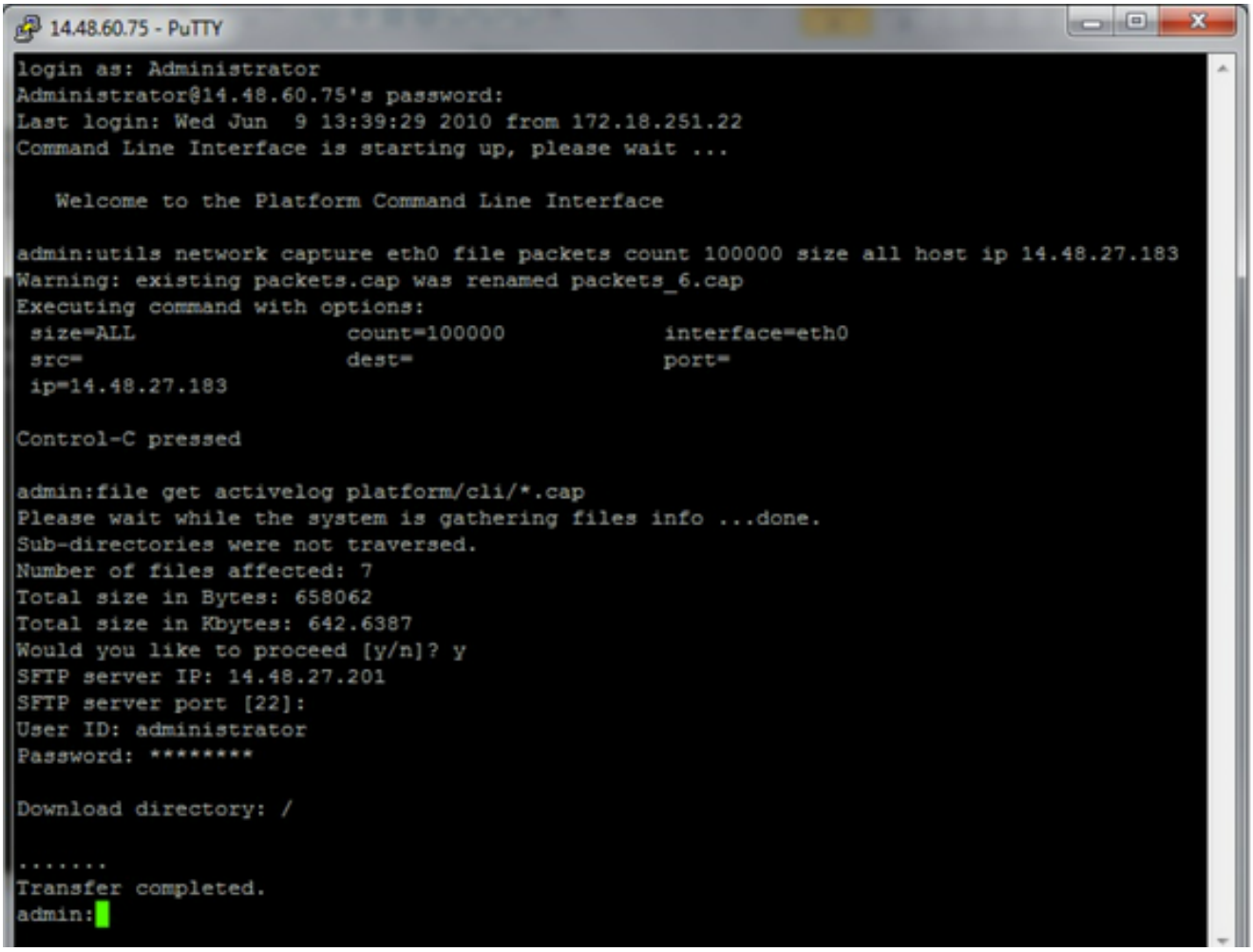
Pour résoudre un problème avec VOS et un hôte particulier, il peut être nécessaire d'utiliser l'option « host » pour filtrer le trafic en provenance et à destination d'un hôte particulier.

Il peut également être nécessaire d'exclure un hôte particulier, dans ce cas utilisez un "!" devant l'IP. Un exemple de ceci serait **utils network capture eth0 file packets count 100000 size all host ip !10.1.1.1**



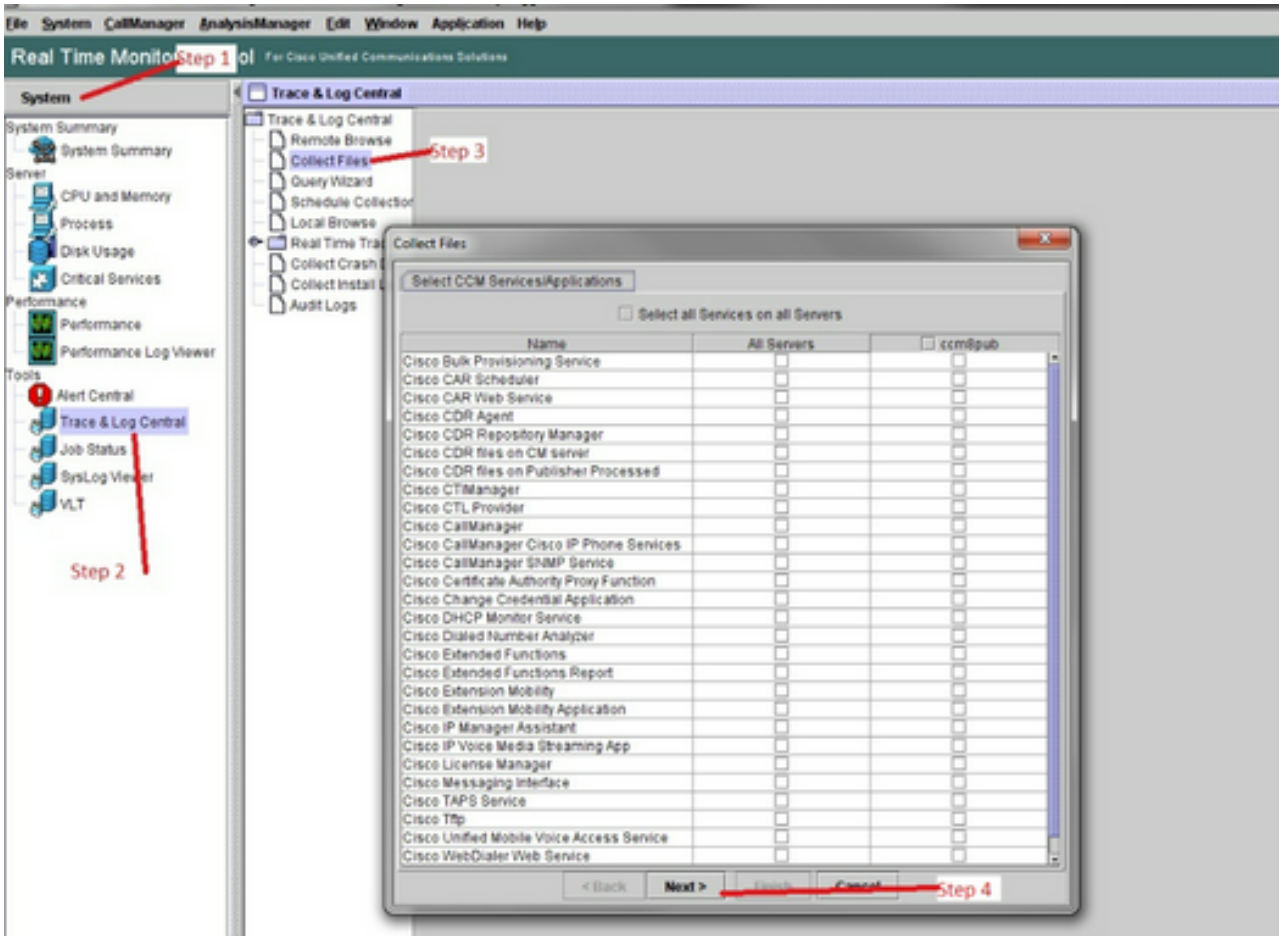
3. Reproduire le symptôme du problème Pendant le démarrage de la capture, reproduire le symptôme ou la condition du problème afin que les paquets nécessaires soient inclus dans la capture. Si le problème est intermittent, il peut être nécessaire d'exécuter la capture pendant une période prolongée. Si la capture se termine, c'est parce que la mémoire tampon est remplie, redémarrez la capture et la capture précédente est automatiquement renommée afin que la capture précédente ne soit pas perdue. Si une capture est nécessaire pendant une période prolongée, utilisez une session de surveillance sur un commutateur pour effectuer la capture au niveau du réseau.
4. Arrêter la capture Pour arrêter la capture, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et appuyez sur **C** du clavier. Cela entraîne la fin du processus de capture et aucun nouveau paquet n'est ajouté au vidage de capture.
5. 

   Une fois cette opération terminée, un fichier de capture est stocké sur le serveur à l'emplacement « activelog platform/cli/ »
6. Collecter la capture à partir du serveur
   Les fichiers de capture sont stockés à l'emplacement « activelog platform/cli/ » sur le serveur. Vous pouvez transférer les fichiers via l'interface de ligne de commande vers un serveur SFTP ou vers l'ordinateur local à l'aide du RTMT. 4 bis. Transfert du fichier de capture via l'interface de ligne de commande vers un serveur SFTP
   Utilisez la commande **file get activelog platform/cli/packets.cap** pour collecter le fichier packets.cap sur le serveur SFTP.
   Pour collecter tous les fichiers .cap stockés sur le serveur, utilisez ?file get activelog platform/cli/*.cap?
   Enfin, renseignez les champs IP/FQDN du serveur SFTP, port, nom d'utilisateur, mot de passe et informations de répertoire :

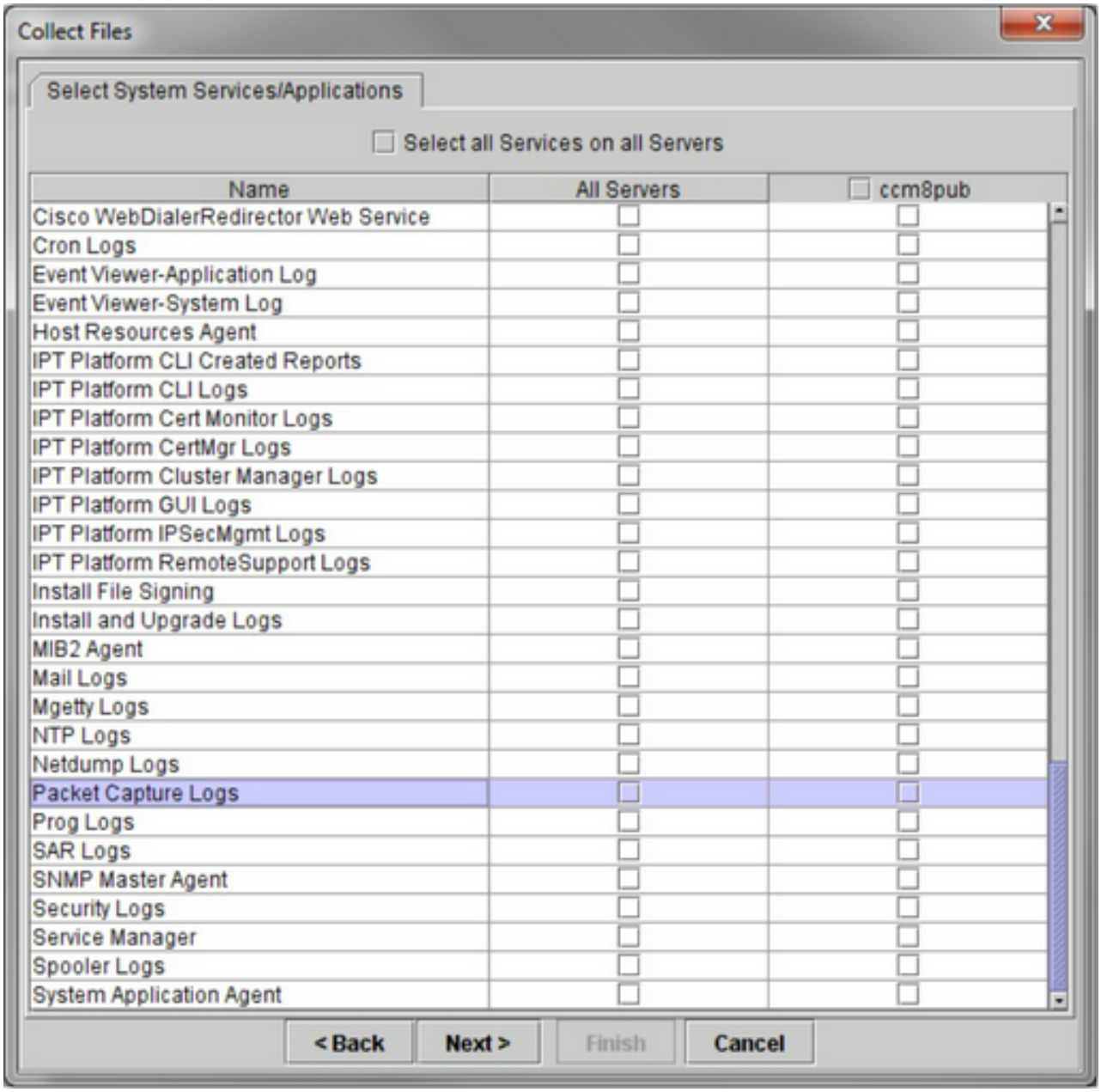


L'interface de ligne de commande indique la réussite ou l'échec du transfert de fichiers vers le serveur SFTP.

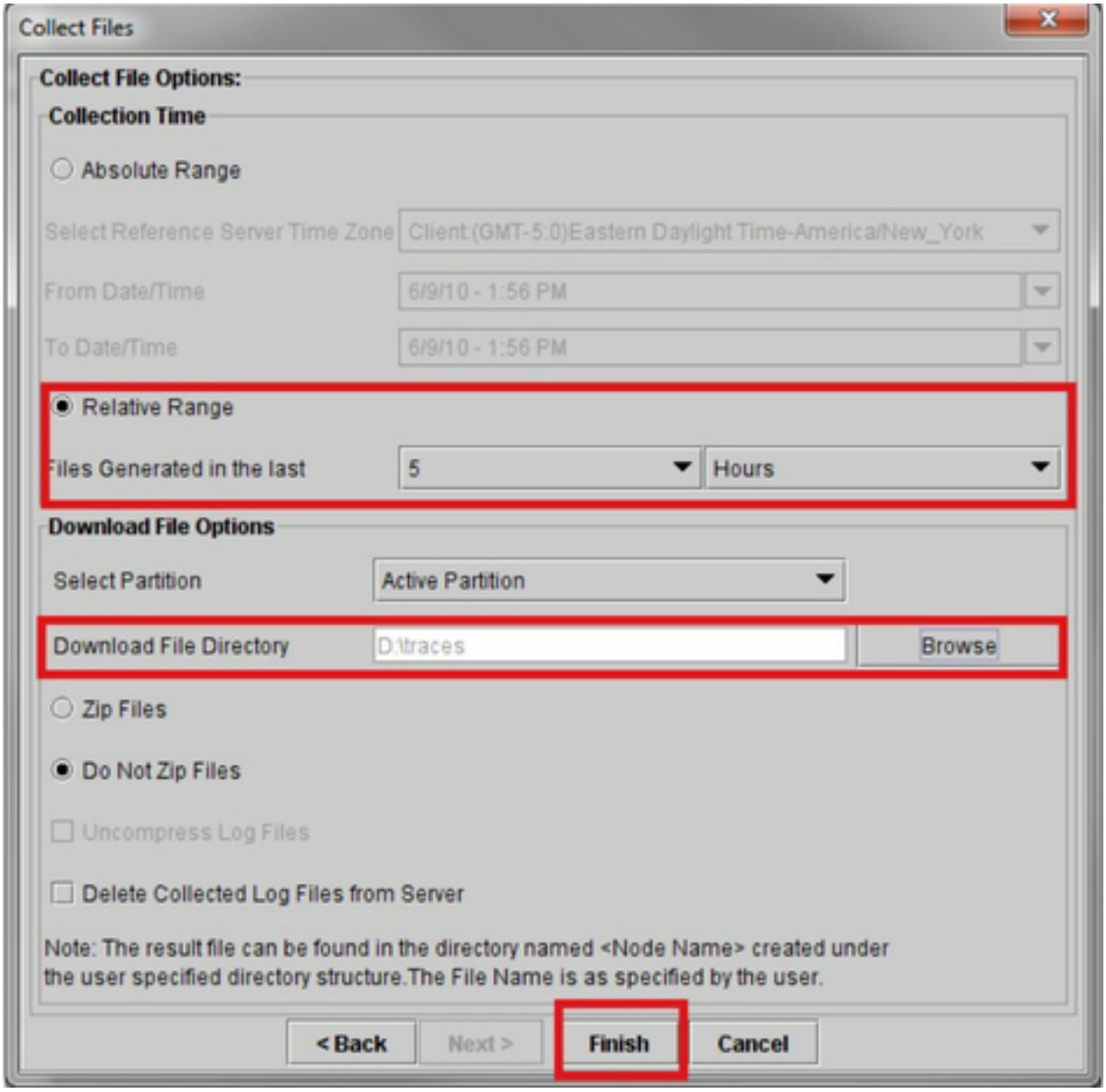
4 ter. Utilisez RTMT pour transférer un fichier de capture vers un PC local.
Lancez RTMT. S'il n'est pas installé sur le PC local, installez la version appropriée à partir de la page Administration de VOS et accédez au menu **Applications->Plugins**.
Cliquez sur **System**, puis sur **Trace & Log Central**, puis double-cliquez sur **Collect Files.**
Cliquez sur **Next** dans le premier menu.



Dans le second menu, cochez la case **Packet Capture Logs** sur le serveur sur lequel la capture a été effectuée, puis cliquez sur **Next**.



Sur le dernier écran, choisissez une plage de temps pendant laquelle la capture a été effectuée et un répertoire de téléchargement sur le PC local.



RTMT ferme cette fenêtre et collecte le fichier et le stocke sur le PC local à l'emplacement spécifié.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.