

CLIを使用したUnified Contact Center Expressログの収集

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[UCCXからのログの検索/表示/ダウンロード](#)

[ログの検索](#)

[View Logs](#)

[ログのダウンロード](#)

[リアルタイムログの表示](#)

[例](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、コマンドラインインターフェイス(CLI)を使用してUnified Contact Center Express(UCCX)からログを検索、表示、およびダウンロードする手順について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに特有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

UCCXからのログの検索/表示/ダウンロード

セキュアシェル(SSH)を介してCLIからUCCXログを検索、表示、およびダウンロードするコマンドを次に示します。

ログの検索

構文 :

```
file list {activelog | inactivelog | install | partBsalog | salog | tftp} file-spec [options]
```

file-spec:表示する必須ファイル

options:オプション – page|detail|reverse|[[date|size]

- page – 出力を1画面ずつ表示します。
- detail – 日付と時刻を含む長いリスト
- reverse – ソート方向を反転します。
- date – 日付で並べ替え
- size – ファイルサイズでソートする

例 :

```
admin:file list activelog / detail
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> audit
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> ccm_db
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> cm
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> core
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> cuic
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> desktop
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> dp_db
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> mgetty
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> patches
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> platform
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> sa
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> sso
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> syslog
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> tomcat
15 Sep,2016 09:07:48 <dir> uccx
```

View Logs

構文 :

```
file view {activelog|inactivelog|install} file-spec
```

表示するfile-spec必須ファイル

file-specは1つのファイルに解決する必要があります

ログのダウンロード

構文 :

```
file get {activelog|inactivelog|install} file-spec [options]
```

転送するファイル仕様の必須ファイル

オプションオプションreltime months|weeks|days|hours|minutes timevalue

abstime hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YY

match regex

再発

圧縮

- reltime – 指定された相対期間 minutes | hours | days | weeks | months の値を入力します。
- abstime—hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YYで指定された絶対時間
- match – ファイル名の特定の文字列に一致します。string valueで指定します。
- recurs – サブディレクトリを含むすべてのファイルを取得する
- compress オプションを使用すると、ファイルをzip形式でダウンロードできます。

注：ファイルをダウンロードするには、外部Secure File Transfer Protocol(SFTP)(SFTP)サーバが設定され、アクセス可能であることを確認します。

ヒント：「recurs オプションを使用すると、すべてのサブディレクトリとファイルのディレクトリを移動できます。これは、ディレクトリからすべてのログを取得する場合に使用します。

リアルタイムログの表示

次のコマンドを使用できます。 show open files regexp CLIでリアルタイムに現在書き込まれているログを取得します。この方法は、ライブでのトラブルシューティングに役立ちます。現在書き込まれているログインメモリを表示し、それに応じてログを表示できます tail, view または get (ダウンロード) CLIからファイルをダウンロードして調査します。

コマンドは、任意のログファイル名に一致する正規表現に一致させることができます。これにより、リアルタイムで問題のトラブルシューティングを行うことができます (リアルタイムで再現できます)。

例:

1. Appadminのエラーをトラブルシューティングし、リアルタイムで問題を再現しながら現在のログを取得または表示します

```
show open files regexp MADM
```

カレントディレクトリからカレントファイルのパスをコピーします /uccx/log/MADM/

```
admin:show open files regexp MADM
Executing.. please wait.
tomcat 29349 tomcat 729w REG 8,6 1905330 5640852 /common/log/taos-log-
b/uccx/log/MADM/Cisco001MADM076.log
```

```
admin:file view activelog /uccx/log/MADM/Cisco001MADM076.log
admin:file get activelog /uccx/log/MADM/Cisco001MADM076.log
```

```
admin:file tail activelog /uccx/log/MADM/Cisco001MADM076.log
```

2.リアルタイムで問題を再現しながら、スクリプトのステップが原因で発生するエンジンのコール障害の問題をトラブルシューティングします

```
show open files regexp MIVR
```

カレントディレクトリからカレントファイルのパスをコピーします /uccx/log/MIVR/

3.リアルタイムで問題を再現しながら、FinesseまたはCUICの問題をトラブルシューティングする

Finesse- show open files regexp Desktop-webservices

CUIC- show open files regexp CCBU-cuic

例

次に、これらのコマンドの使用例をいくつか示します。

- Finesse tomcatログだけを表示するには、次の手順を実行します。 file view activelog /desktop/finesse/logs/catalina.out
- Finesse tomcatログをダウンロードするには、次の手順を実行します。 file get activelog /desktop/finesse/logs/catalina.out
- すべてのFinesseログをダウンロードするには、次の手順を実行します。 file get activelog /desktop recurs compress
- システム履歴ログを表示して最後のレポートを確認するには、次のコマンドを実行します。 file view install /system-history.log

注：「/」は必要ありません。代替策： file view install system-history.log 同様に機能する

- NTPの問題をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。 file view activelog /syslog/sd_ntp.log
- Voice Operating System(VOS)プラットフォームのデータベースレプリケーションログ (sysmaster、sysutils、sysuser、sysadmin、syscdr、db_phx_config、cuic_data、ccm_X_Y_Z_aaaaa_bbを含む) をダウンロードするには、次の手順を実行します。 file get activelog /cm/log/informix/ccm.log
- UCCXエンジン(MIVR)ログをダウンロードするには、次の手順を実行します。 file get activelog /uccx/log/MIVR recurs compress
- アクティブパーティションからすべてのログをダウンロードするには (インストールログを除く)、次の手順を実行します。 file get activelog / recurs compress
- UCCXで取得したパケットキャプチャを収集するには、キャプチャの名前をUCCxPacketsとします。 file get activelog /platform/cli/UCCxPackets.cap
- すべてのサービスマネージャログを表示するには、ワイルドカードを使用してサーバログのみをフィルタリングします。 file list activelog /platform/log/servm*.log

関連情報

- [Cisco Unified Contact Center Express Administration and Operations Guide, Release 12.5\(1\)](#)