

# Como coletar registros do Jabber PRT remotamente

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de Rede](#)

[Configurações](#)

[Antes de Começar](#)

[Procedimento](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como configurar a coleta remota de registros da Jabber Problem Report Tool (PRT). Em vez de esperar que um usuário carregue os registros PRT, você também pode gerar os registros remotamente no Unified CM Administration.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Plataforma: Windows/Mac
- Jabber 12.9 e posterior
- Requisitos do CUCM: 12.5.1.SU1 e posterior
- Servidor Hyper Text Transfer Protocol (HTTP)
- Requisitos do fone de ouvido: sunkist e versão maior que 1-3 (se tiver fone de ouvido)

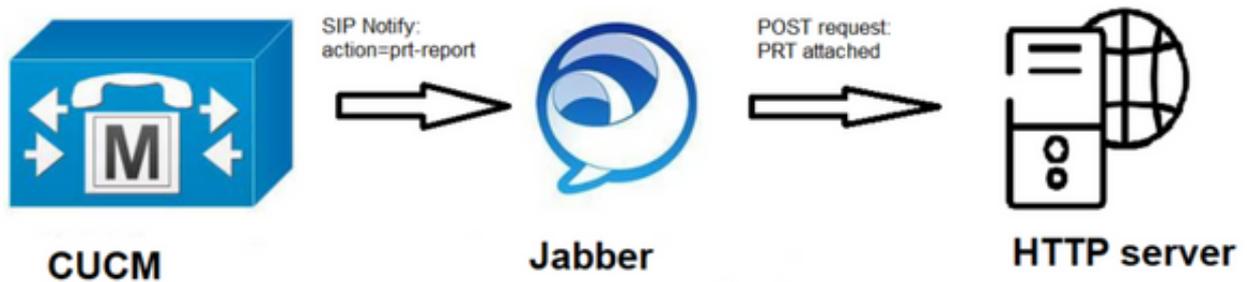
### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12,9
- Jabber instalado no Windows 10
- Servidor HTTP (servidor Apache em linux)

# Configurar

## Diagrama de Rede



## Configurações

### Antes de Começar

Conclua as seguintes etapas para preparar seu ambiente:

1. Instalar e configurar um servidor HTTP. Neste documento, estamos usando o servidor Apache no

Linux(CentOS)

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

instalar o php se ele ainda não estiver instalado para manipular o script de back-end

```
[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. Crie um script personalizado para aceitar a solicitação HTTP POST. Um exemplo de script é mostrado abaixo, e pode ser modificado de acordo com o ambiente.

```
[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/uploads/"` este é o local onde a PRT será salva , podemos usar qualquer caminho e o mesmo caminho que precisa ser mencionado no código, certifique-se de que a pasta ou o diretório que estamos usando possa ser acessado pelo processo Apache e a permissão adequada para gravar nessa

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

pasta.

3. Crie uma página HTML que permita que os usuários carreguem relatórios de problemas salvos localmente. A página HTML deve conter um formulário que aceite o relatório de problemas guardado como um arquivo .ZIP e que contenha uma ação para publicar o relatório de problemas utilizando o script personalizado. A seguir está um exemplo de formulário que aceita relatório 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>
```

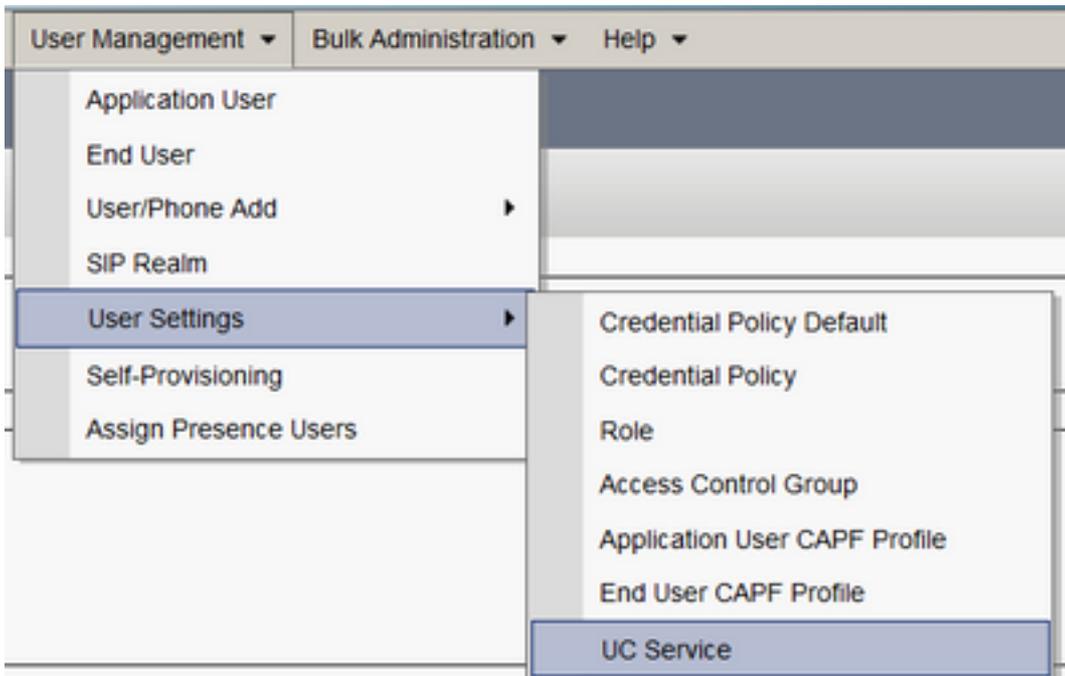
`action="http://server_name/path_of_script"` neste, estamos apontando para o script que criamos na Etapa 2 para tratar da solicitação POST.

4. Depois que tudo estiver no lugar, poderemos testar carregando qualquer arquivo manualmente acessando o servidor HTTP via navegador.

## Procedimento

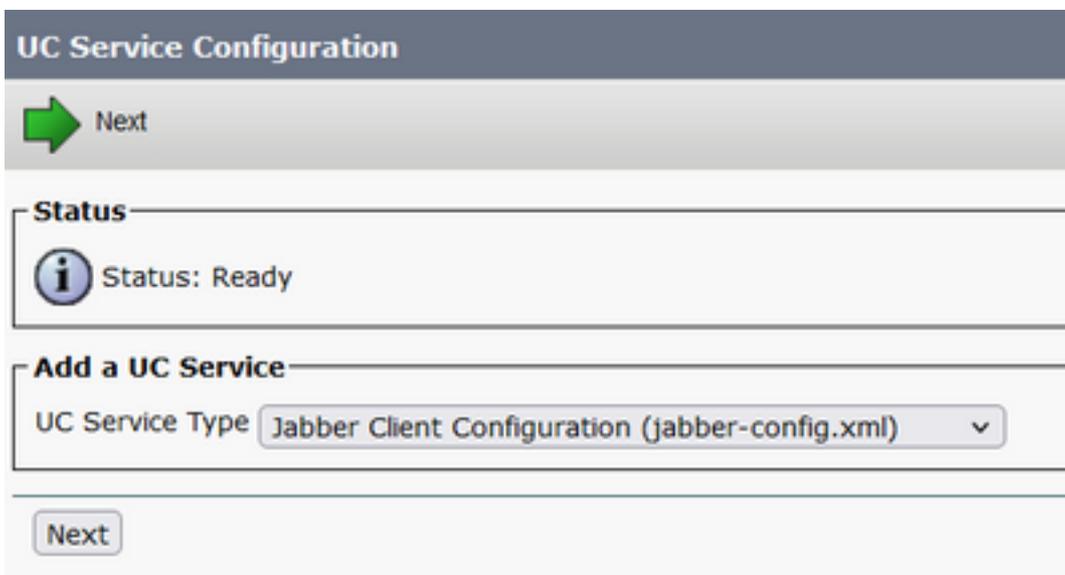
## Passo 1

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



## Passo 2

Adicione um novo serviço UC com um tipo de serviço UC de Jabber Client Configuration (jabber-config.xml).



## Etapa 3

Adicione um parâmetro de configuração Jabber com estes valores:

**Seção** — Políticas

**Parâmetro** — RemotePRTServer

**Valor** — A URL do script de upload(<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

## Verificar

### Passo 1

Selecione Dispositivo > Telefone.

### Passo 2

Escolha os dispositivos para os quais você precisa de logs.

### Etapa 3

Clique em Gerar PRT para selecionado.



### Passo 4

Para verificar o acesso coletado da PRT ao servidor HTTP e verificar o diretório (/var/www/html/JabberPRT/uploads/) mencionado em seu script

```
[sausing7@devnet uploads]$ pwd
/var/www/html/JabberPRT/uploads
[sausing7@devnet 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

Abaixo estão as verificações básicas de solução de problemas

1. Verifique se estamos recebendo a notificação SIP do CUCM abaixo, que é o exemplo de trecho de log

```
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. Verifique o PRT com palavras-chave **notifyOnPRTStart** & **onPRTStart** para verificar mais status Exemplo de log

```
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. Tente carregar a PRT diretamente de um navegador da Web usando a máquina em questão.
4. Verifique se o software antivírus ou o firewall não está impedindo a solicitação.
5. Também podemos verificar a solicitação de acesso no servidor Apache e verificar os erros no caso do caminho CentOS ser /var/log/httpd/
6. Certifique-se de que o *pós-tamanho máximo* do php é suficiente para aceitar um grande tamanho de PRT, assim como podemos modificar o mesmo do **php.ini**

## Informações Relacionadas

[Configuração do recurso de relatório de problemas para o Cisco Jabber 12.9](#)