

设置和收集UCCE跟踪日志

目录

[简介](#)

[要求](#)

[跟踪设置和日志收集](#)

[Finesse](#)

[Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Supervisor Desktop](#)

[CTIOS客户端桌面](#)

[PG上跟踪和日志的客户端相关问题](#)

[调试CAD同步服务](#)

[调试CAD 6.0\(X\)RASCAL服务器](#)

[调试聊天服务器](#)

[其他PG相关跟踪和日志](#)

[启用CallManager PIM跟踪](#)

[在CUCM上启用跟踪](#)

[启用Java电话应用编程接口\(JTAPI\)网关\(JGW\)](#)

[在活动端启用CTI服务器\(CTISVR\)跟踪](#)

[启用跟踪VRU PIM](#)

[在两个CTIOS服务器上启用CTIOS服务器跟踪](#)

[在活动PG上启用开放外围控制器\(OPC\)跟踪](#)

[在活动PG上启用Eagtpim跟踪](#)

[使用Dumplog实用程序提取日志](#)

[在CVP服务器上启用跟踪](#)

[出站拨号器相关跟踪和日志收集](#)

[提取日志](#)

[进口商](#)

[论Campaignmanager](#)

[在路由器进程上启用路由器日志](#)

[提取路由器日志](#)

[网关跟踪\(SIP\)](#)

[CUSP跟踪](#)

[使用CLI进行跟踪](#)

[CLI示例](#)

简介

本文档介绍如何在思科统一联系中心企业版(UCCE)中为客户端、外围网关(PG)服务、思科客户语音门户(CVP)、思科UCCE呼出拨号器、思科统一通信管理器(CallManager)(CUCM)和思科网关设置

跟踪。

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科座席桌面(CAD)
- 思科计算机电话集成对象服务器(CTIOS)
- 思科Finesse
- 思科客户语音门户(CVP)
- 思科统一通信管理器(CallManager)(CUCM)
- 思科网关

跟踪设置和日志收集

注意：

使用[命令查找工具 \(仅限注册用户\)](#) 可获取有关本部分所使用命令的详细信息。

[命令输出解释程序工具 \(仅限注册用户\)](#) 支持某些 `show` 命令。使用输出解释器工具来查看 `show` 命令输出的分析。

使用 `debug` 命令之前，请参阅有关 Debug 命令的重要信息。

Finesse

使用安全外壳(SSH)登录Finesse服务器并输入这些命令以收集所需日志。系统将提示您标识要上传日志的SSH FTP(SFTP)服务器。

日志	命令
安装日志	<code>file get install desktop-install.log</code>
桌面日志	文件获取 <code>activelog desktop recurs compress</code>
服务日志	文件获取 <code>activelog platform/log/servm*.* compress</code>
平台Tomcat日志	文件获取 <code>activelog tomcat/logs recurs compress</code>
语音操作系统(VOS)安装日志	<code>file get install install install.log</code>

Cisco Agent Desktop

此过程介绍如何创建和收集调试文件：

1. 在代理计算机上，转到 `C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config` directory and open the `Agent.cfg` 文件。
2. 将调试阈值从 `OFF` 更改为 `DEBUG`。TRACE 可用于更深的级别。

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

3. 确保Size=3000000 (六个零)。
4. 保存配置文件.
5. 停止代理程序。
6. 删除C:\Program Files\Cisco\Desktop\log directory目录中的所有文件。
7. 启动代理程序，然后重新创建问题。
8. 这些调试文件已创建并放置在C:\Program Files\Cisco\Desktop\log中：

agent0001.dbgctiosclientlog.xxx.log

Cisco Supervisor Desktop

此过程介绍如何创建和收集调试文件：

1. 在代理计算机上，转到C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config directory and open the supervisor.cfg文件。
2. 将调试阈值从OFF更改为**DEBUG**。TRACE可用于更深的级别。

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

3. 确保Size=3000000 (六个零)。
4. 保存配置文件.
5. 停止代理程序。
6. 删除C:\Program Files\Cisco\Desktop\log directory目录中的所有文件。
7. 启动代理程序，然后重新创建问题。将创建名为supervisor0001.dbg的调试文件并将其放在C:\Program Files\Cisco\Desktop\log中。

CTIOS客户端桌面

在安装CTIOS客户端的客户端PC上，使用Regedt32启动跟踪。更改这些设置：

版本	注册表位置	默认值	更改
----	-------	-----	----

早于7.x的版本 HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco 0x07 将值增加到0xfff。
Systems\Ctios\Logging\TraceMask

7.x及更高版本 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco 0x40000307 将值设置为0xfff进行故障排除。
Systems, Inc.\CTIOS跟踪

默认输出会创建并放置在c:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\CTIOS Desktop Phones\
install directory目录中名为CtiosClientLog的文本文件中。

PG上跟踪和日志的客户端相关问题

调试CAD同步服务

以下是调试CAD同步服务的设置：

设置	价值
配置文件	DirAccessSynSvr.cfg
默认位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般问题	阈值=调试
输出文件	DirAccessSynSvr.log

调试CAD 6.0(X)RASCAL服务器

以下是调试CAD 6.0(X)RASCAL服务器的设置：

设置	价值
配置文件	FCRasSvr.cfg
默认位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般问题	范围= 1-4、50、3000-8000
LDAP相关问题：	范围= 4000-4999
LRM相关问题：	范围= 1999-2000
数据库相关问题	范围= 50-59
输出文件	FCRasSvr.log、FCRasSvr.dbg
默认位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

调试聊天服务器

以下是调试聊天服务器的设置：

设置	价值
配置文件	FCCServer.cfg
默认位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\config
一般问题	阈值=调试
输出文件	FCCServer.log、FCCServer.dbg
默认位置	C:\Program Files\Cisco\Desktop\log

其他PG相关跟踪和日志

请参阅[使用Dumplog实用程序提取日志](#)以收集日志。

启用CallManager PIM跟踪

使用进程监控(procmon)实用程序打开和关闭跟踪级别。以下命令可启用CallManager外围接口管理器(PIM)跟踪：

```
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
```

此procmon命令可关闭CallManager PIM跟踪：

```
>>>trace * /off
```

在CUCM上启用跟踪

此过程介绍如何打开CUCM跟踪：

1. 转至Call Manager Unified Serviceability。
2. 选择跟踪/配置。
3. 选择CM Services。
4. 选择CTIManager (活动) 。
5. 在右上角，选择SDL Configuration。
6. 启用除禁用SDL Trace的Pretty Print外的所有功能。
7. 将文件数及其大小保留为默认值。
8. 在实时监控工具(RTMT)中，收集Cisco Call Manager和Cisco Computer Telephony Integration(CTI)Manager。两者都具有系统诊断接口(SDI)和信号分布层(SDL)日志。

启用Java电话应用编程接口(JTAPI)网关(JGW)

以下procmon命令可启用JGW跟踪：

```
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
```

示例命令是procmon ipcc pg1a jgw1。

在活动端启用CTI服务器(CTISVR)跟踪

此过程介绍如何在活动端启用CTISVR跟踪：

1. 使用注册表编辑器编辑HKLM\software\Cisco Systems, Inc\icm\- 2. 设置EMSTraceMask = f8。

启用跟踪VRU PIM

注意：命令区分大小写。语音响应单元(VRU)PG与Cisco CallManager(CCM)PG不同。

以下procmon命令为VRU PIM启用跟踪：

```
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
```

此procmon命令可关闭VRU PIM跟踪：

```
>>>trace * /off
```

在两个CTIOS服务器上启用CTIOS服务器跟踪

此过程介绍如何在两个CTIOS服务器上启用跟踪：

1. 记下当前跟踪掩码，以备以后使用。
2. 使用注册表编辑器编辑HLKM >> Software\Cisco Systems Inc.\ICM\- 3. 设置：

- EMSTraceMask = 0x60A0F
- EMSTraceMask到以下值之一，具体取决于版本：
 - 0x0A0F (用于版本6.0及更低版本)
 - 版本7.0和7.1(1)的0x20A0F
 - 0x60A0F(适用于7.1(2)版及更高版本)

在除版本7.0(0)(其中为0x20003)外的所有版本中，默认跟踪掩码为0x3。

如果跟踪掩码的值 (0xf或更高) 较高，则对CTIOS服务器性能和呼叫完成率有很大影响。仅在调试

问题时才将跟踪掩码设置为高值；收集所需日志后，必须将跟踪掩码设置回其默认值。

为了进行故障排除，请将CTIOS服务器跟踪掩码设置为：

- 0x0A0F (用于版本6.0及更低版本)
- 版本7.0和7.1(1)的0x20A0F
- 0x60A0F(适用于7.1(2)版及更高版本)

在活动PG上启用开放外围控制器(OPC)跟踪

以下opctest命令在活动PG上打开OPC跟踪：

```
opctest /cust <cust_inst> /node <node>
opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
```

以下是实验环境的示例：

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>opctest /cust ccl /node pgl
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
```

其他示例包括：

```
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
```

在活动PG上启用Eagtpim跟踪

以下procmon命令在活动PG上启用eagtpim跟踪：

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance>
>>>>trace tp* /on
>>>>trace precall /on
>>>>trace *event /on
>>>>trace csta* /on
```

以下是实验环境的示例：

```
C:\Documents and Settings\ICMAdministrator>procmon ccl pgl pim1
>>>>trace tp* /on
>>>>trace precall /on
>>>>trace *event /on
>>>>trace csta* /on
```

```
>>>>quit
```

使用Dumplog实用程序提取日志

有关其他详细信息，请参阅如何使用Dumplog实用程序。使用cdlog命令可到达日志文件目录，如下例所示：

```
c:\cdlog <customer_name> pgl a    !-- Or, pgXa to depending on the PG number (X)  
c:\icm\<customer_name>\<<PG#>>\logfiles\
```

以下示例展示如何将输出放在默认文件中；在所有情况下，都可以使用/of来定义输出文件的特定名称：

```
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 a  
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
```

在CVP服务器上启用跟踪

SIP

此程序介绍如何使用Cisco SIP IP电话软件在CVP服务器上启用跟踪：

1. 在呼叫服务器上，转到CVP诊断工具([http://localhost\(CallServer\):8000/cvp/diag](http://localhost(CallServer):8000/cvp/diag))以获得会话初始协议(SIP)堆栈。
2. 使用debug添加com.dynamicsoft.Dslibs.DsUAlibs。
3. 单击Set。
4. 单击DEBUG/41。

H323

此过程介绍如何在具有H323网关的CVP服务器上启用跟踪：

1. 在调用服务器上，登录VBAAdmin。

2. 为CVP语音浏览器启用以下跟踪：

```
setcalltrace on
setinterfacetrace on
```

从呼叫服务器中提取CVP日志

收集测试期间的CVP *.log文件和Error.log文件。这些文件位于C:\Cisco\CVP\logs directory on both CVP servers目录中。

这些是统一CVP的日志文件位置，其中CVP_HOME是安装统一CVP软件的目录。

日志类型	位置
呼叫服务器和/或报告服务器日志	CVP_HOME\logs\
操作控制台日志	CVP_HOME\logs\OAMP\
语音XML(VXML)服务器日志	CVP_HOME\logs\VXML\
简单网络管理协议(SNMP)代理日志	CVP_HOME\logs\SNMP\
统一CVP资源管理器日志	CVP_HOME\logs\ORM\

示例位置为C:\Cisco\CVP。

VXML服务器日志

对于已部署的Audium应用等自定义语音XML应用，可以打开调试记录器。

将此行添加到C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\data\application\ directory目录中settings.xml配置文件的<loggers>部分（最后一部分）：

```
<logger_instance name="MyDebugLogger"
class="com.audium.logger.application.debug.ApplicationDebugLogger"/>
```

在运行时，此记录器将详细的VoiceXML日志输出到
\\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\APP_NAME\MyDebuggerLogger directory。

注意：您可以将settings.xml配置文件中的记录器名称从MyDebugLogger更改为您选择的任何名称。

出站拨号器相关跟踪和日志收集

此过程介绍如何增加出站拨号器（通常在PG上找到）上的拨号器进程日志。

1. 确保EMSDisplaytoScreen = 0。
2. 使用注册表编辑器编辑HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<instance>\Dialer\EMS.\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer。
3. 设置：

- EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff (二进制模式下为四个f)
4. 使用注册表编辑器编辑HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\ - 5. 设置DebugDumpAllEvents = 1。

提取日志

从/icm/<instance>/dialer/logfiles目录运行dumplog实用程序：

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

进口商

此过程介绍如何增加基本端口进程日志。

1. 使用注册表编辑器编辑HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\- 2. 设置：
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff (二进制模式下为四个f)
- 3. 从/icm/<instance>/la/logfiles目录运行dumplog实用程序：

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

论Campaignmanager

此过程介绍如何增加campaignmanager进程日志。

1. 使用注册表编辑器编辑HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\- 2. 设置：
 - EMSTraceMask = 0xff
 - EMSUserData = ff (二进制模式下为四个f)
- 3. 从/icm/<instance>/la/logfiles目录运行dumplog实用程序：

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

在Avaya Communications Manager(ACD)PG上，使用opctest实用程序以增加CallManager和Avaya的以下功能。

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

此过程介绍如何增加对ctisvr进程的跟踪。

1. 使用注册表编辑器编辑HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\icm\CG1A\EMS.\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr。
2. 设置EMSTraceMask = f8。如果需要，可以将值保留在f0。

在路由器进程上启用路由器日志

此程序描述如何启用路由器日志：

1. 在路由器上，导航至**开始> 运行**，然后输入**rtrace**。
2. 键入客户名称。
3. 单击 **Connect**。
4. 选择以下选项：

代理更改路由请求脚本选择网络跟踪转换路由callqueuingcalltyperealtime

5. 单击 **Apply**。

6. 退出实用程序。

对于opctest版本8.5，请改用诊断框架门户。

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

提取路由器日志

使用dumplog实用程序可从任一路由器获取测试时间段的路由器日志。有关其他详细[信息](#)，请参阅[如何使用Dumplog实用程序](#)。

这是10/21/2011 09:00:00到09:30:00之间（以24小时时间格式）的日志请求示例。此输出将转到文件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
```

如果需要，将输出文件(C:/router_output.txt)提交给思科进行故障排除。

网关跟踪(SIP)

以下命令在具有SIP的CVP服务器上启用跟踪：

```
#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
```

注意：生产Cisco IOS®软件GW上的任何更改都可能导致中断。

这是一个非常强大的平台，可以在提供的呼叫量中处理建议的调试，而不会出现问题。但是，思科建议您：

- 将所有日志发送到系统日志服务器，而不是日志记录缓冲区：

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

- 一次应用一个debug命令，并在每个命令之后检查CPU利用率：

```
show proc cpu hist
```

注意：如果CPU的CPU利用率高达70-80%，则与性能相关的服务影响的风险将大大增加。因此，如果GW达到60%，请勿启用其他调试。

启用以下调试：

```
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
```

进行呼叫并模拟问题后，停止调试：

```
#undebug all
```

收集以下输出：

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

CUSP跟踪

以下命令在思科统一SIP代理(CUSP)上启用SIP跟踪：

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

切记在完成后关闭日志记录。

此过程描述如何收集日志：

1. 在CUSP上配置用户（例如，测试）。
2. 在CUSP提示符下添加此配置：

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

3. FTP到CUSP IP地址。使用上一步骤中定义的用户名（测试）和密码。
4. 将目录更改为/cusp/log/trace。
5. 获取log_<filename>。

使用CLI进行跟踪

在UCCE版本8及更高版本中，您可以使用统一系统命令行界面(CLI)来收集跟踪。与转储实用程序相比，CLI是从一台服务器（如PG或Rogger）获取整个日志集的非常快速有效的方法。

此过程介绍如何开始问题分析以及如何确定要启用的跟踪。本示例从以下服务器收集日志：

- ROUTER-A/ROUTER-B
- LOGGER-A/LOGGER-B
- PGXA/PGXB
- 所有CVP呼叫服务器
- 所有CVP VXML/媒体服务器（如果有）

1. 在列表中的每个系统上，打开每台服务器上的Unified System CLI，然后执行以下命令：

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

将第一个mm-dd-yyyy:hh:mm字符串替换为事件发生前大约15分钟的日期和时间。

将第二个mm-dd-yyyy:hh:mm字符串替换为事件解析后大约15分钟的日期和时间。如果事件仍在发生，请至少收集15分钟。这将生成一个名为clioutputX.zip的文件，其中X是序列中的下一个编号。

2. 以逗号分隔值(CSV)格式导出每个系统的Windows应用/安全/系统日志，并保存到C:\Temp directory目录。

3. 将Windows CSV日志添加到步骤1的zip中，并以以下格式重命名zip文件：

<SERVERNAME>-SystCLILogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

4. 在任何代理PG上，收集目录C:\Program Files\Cisco\Desktop\logs every time the failure is seen中的日志。将日志压缩到名称为以下格式的文件：

<SERVERNAME>-CADLogs-EvntOn-YYYYMMDD_HHMMSS.zip

如果您使用CAD-Browser Edition(CAD-BE)或任何CAD Web产品，请从C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\logs directory收集日志，并将其添加到同一zip文件。

如果您在任何Windows 2008 x64产品上运行，则日志目录位于C:\Program Files (x86)\Cisco\Desktop\下.....

5. 将这些文件附加到服务请求，或者如果文件太大，无法通过电子邮件发送或附加，则将其上传到FTP。

如果可能，请收集以下附加信息：

- 事件开始和停止时间。
- 事件中涉及的ANI/DNIS/AgentID的几个示例。至少，思科需要至少其中一项来查看事件。
- 事件周围时间段的RouteCallDetail(RCD)和TerminationCallDetail(TCD)。 RCD查询为：
选择* FROM Route_Call_Detail WHERE DbDateTime > 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'和
DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'TCD查询为：
选择* FROM Termination_Call_Detail WHERE DbDateTime > 'YYYY-MM-DD
HH:MM:SS.MMM'和DbDateTime < 'YYYY-MM-DD HH:MM:SS.MMM'

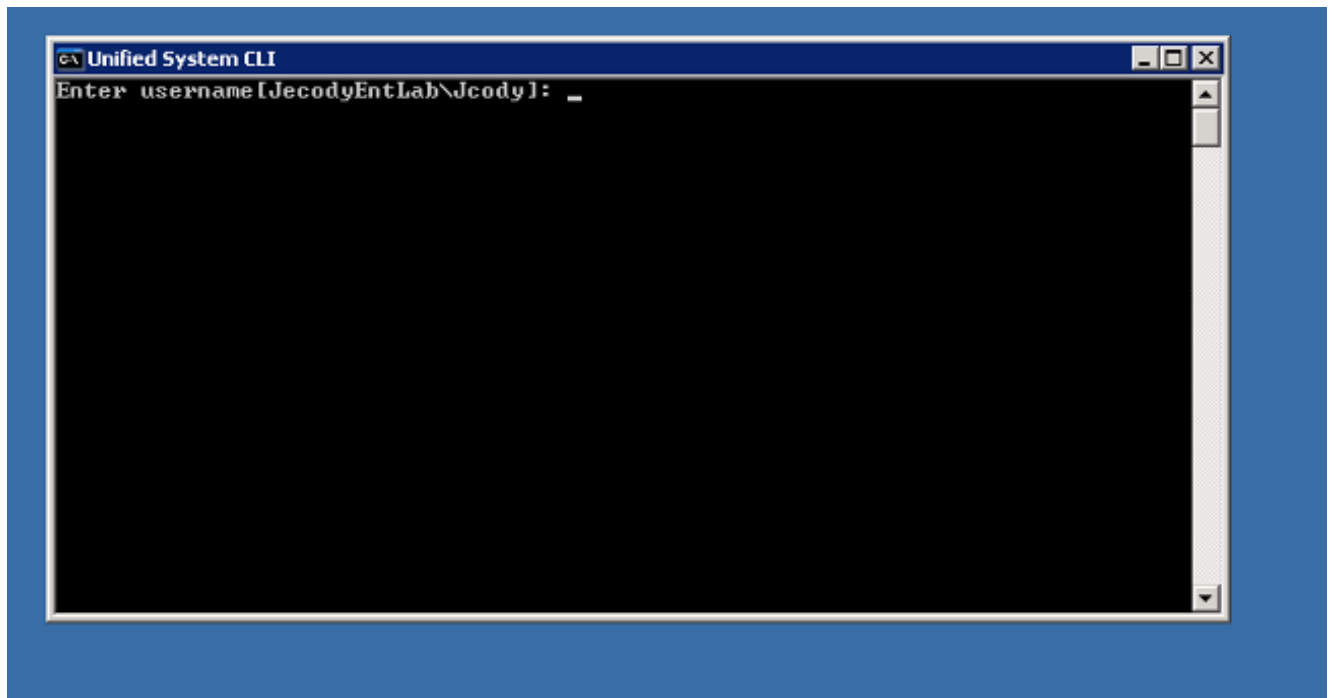
CLI示例

注意：系统会警告您，这些操作可能会影响系统，因此您可能希望非工作时间或在较慢的时间内完成此工作。

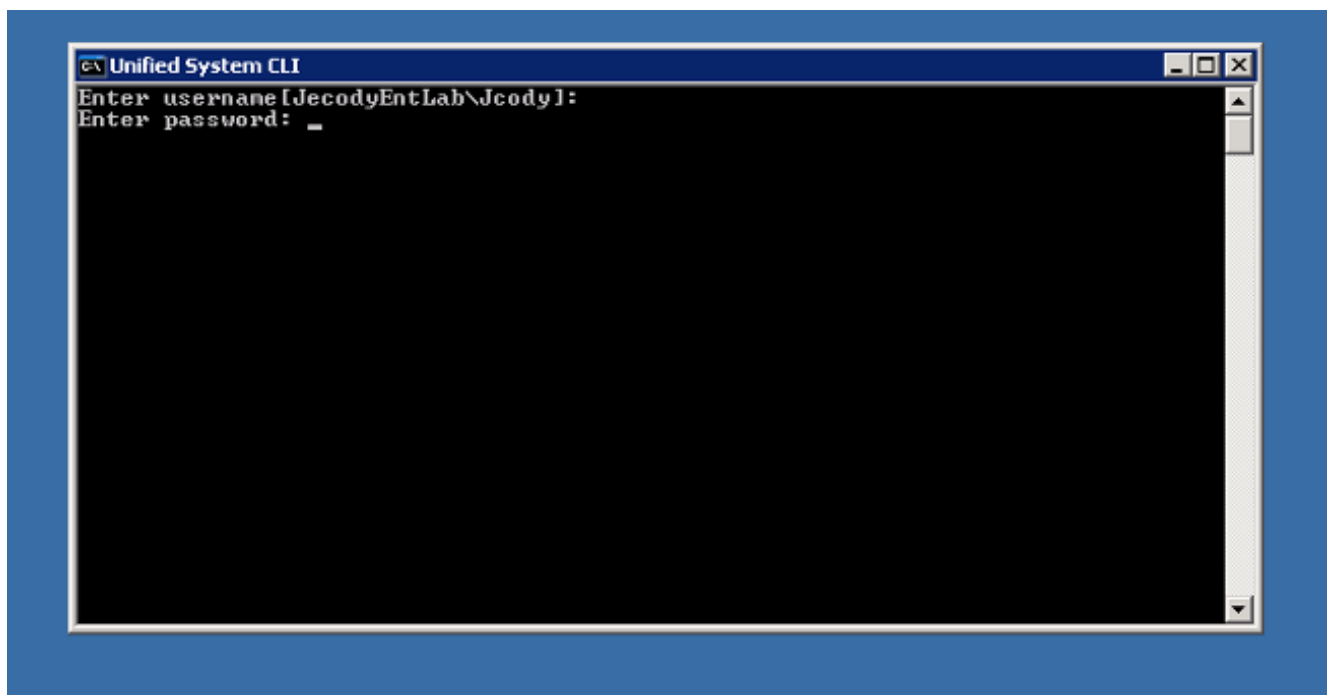
有两种工具：诊断框架工具和系统CLI工具。这两个图标都位于桌面或每台服务器的“程序”目录下。

此过程介绍如何使用Unified System CLI进行跟踪。

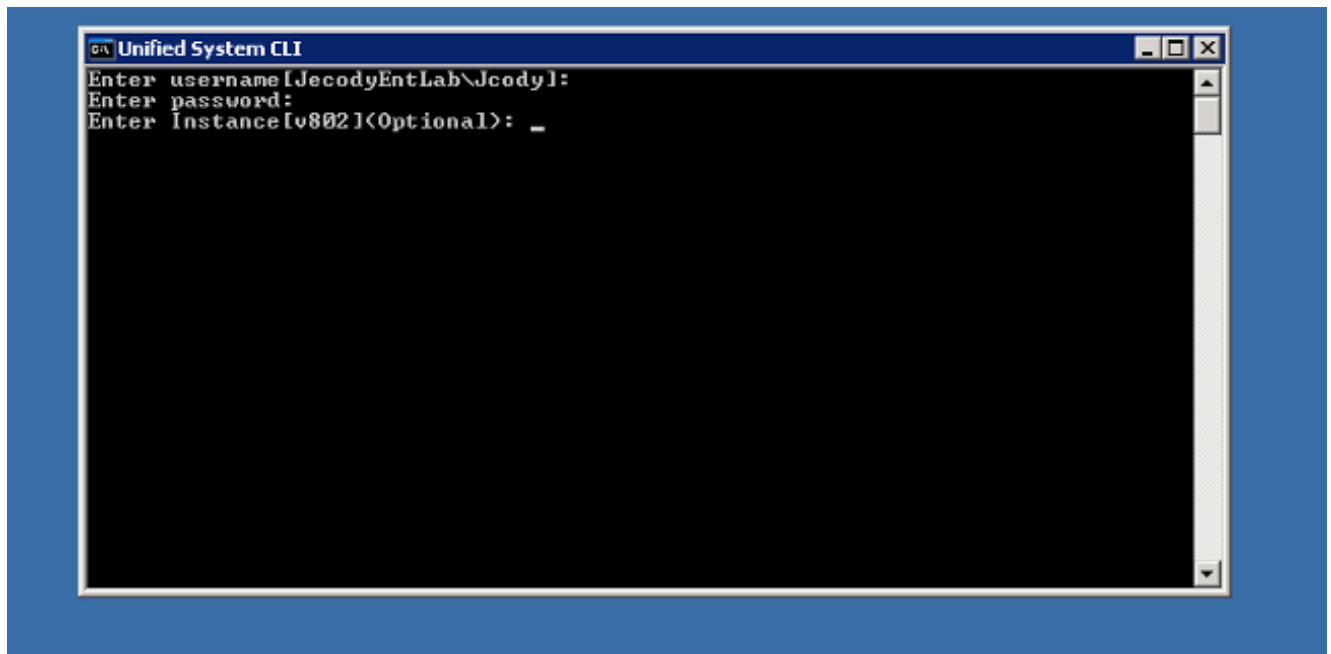
1. 点击Unified System CLI图标，然后使用域和用户名登录。(在本示例中，域管理员以前登录过，因此CLI已经知道域(JecodyEntLab)和用户名(Jcody)。



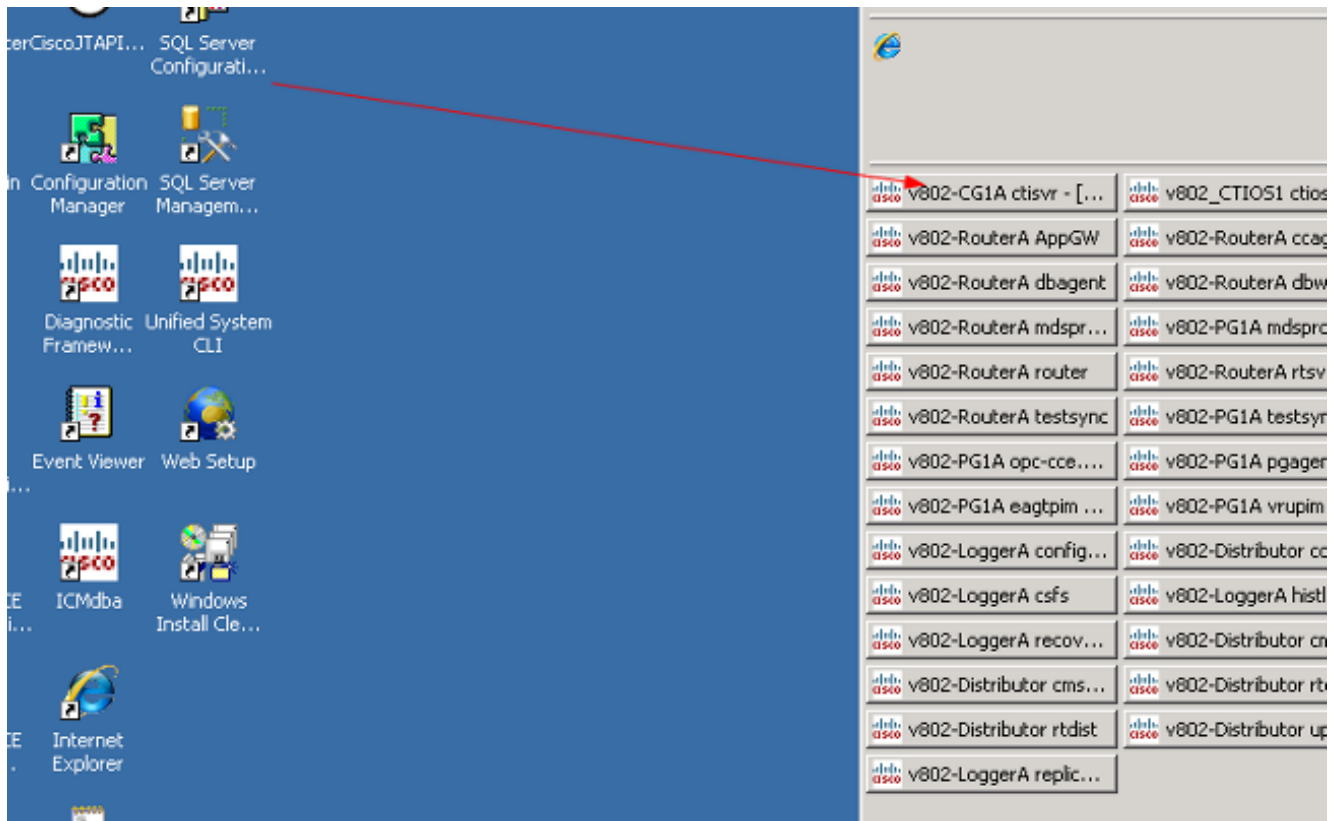
2. 输入密码。



3. 输入实例名称；在本例中，它是v802。查看其中一个服务的PG;实例名称是服务名称的第一部分。



4. 查找实例名称的简单方法是查看服务器上运行的服务。



5. 看到欢迎消息后，输入以下命令：

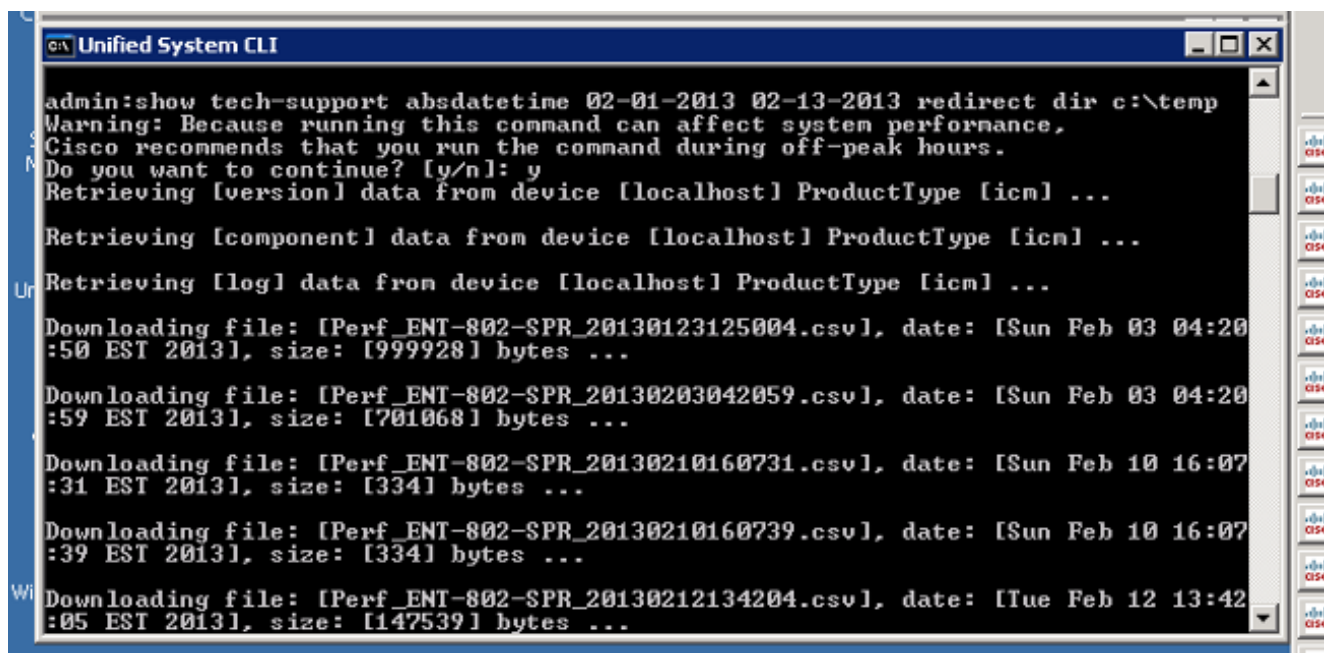
```
show tech-support absdatetime mm-dd-yyyy:hh:mm mm-dd-yyyy:hh:mm redirect dir c:\temp
```

将第一个 `mm-dd-yyyy:hh:mm` 字符串替换为事件发生前大约15分钟的日期和时间。

将第二个 `mm-dd-yyyy:hh:mm` 字符串替换为事件解析后大约15分钟的日期和时间。

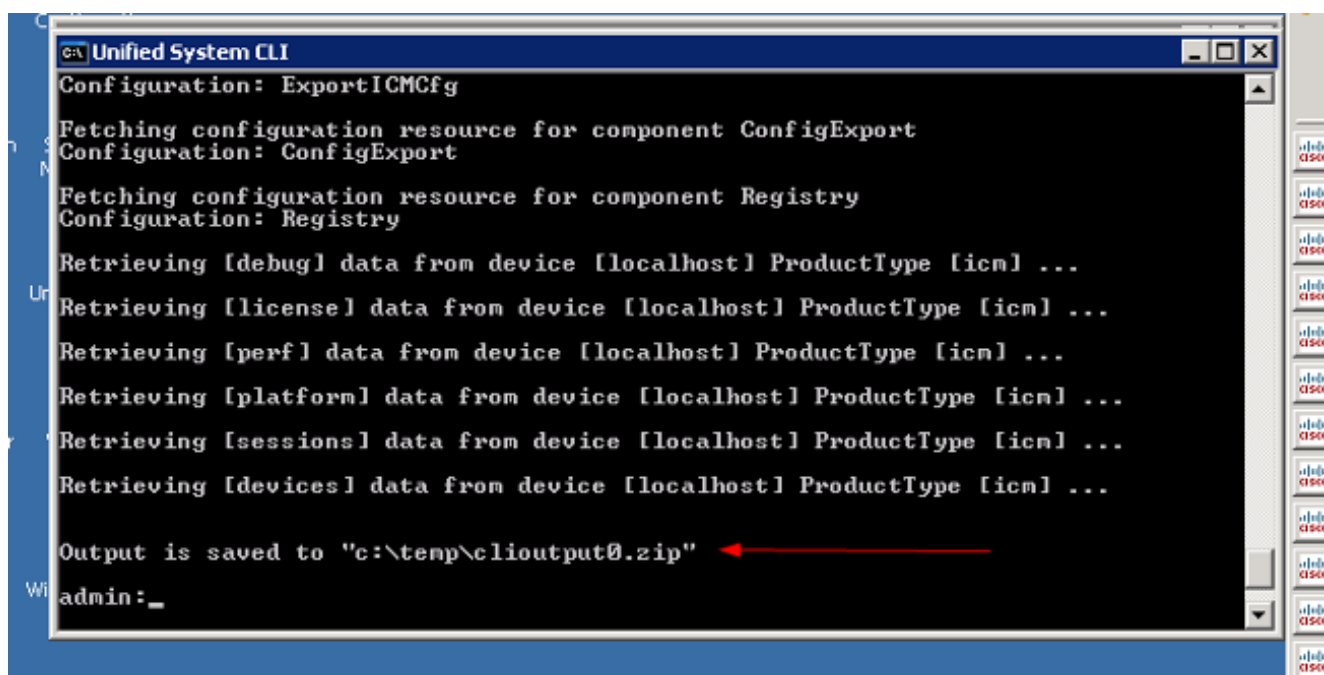
如果事件仍在发生，请至少收集15分钟。

这将生成一个名为 *clioutputX.zip* 的文件，其中 X 是序列中的下一个编号。



```
admin:show tech-support absdatetime 02-01-2013 02-13-2013 redirect dir c:\temp
Warning: Because running this command can affect system performance,
Cisco recommends that you run the command during off-peak hours.
Do you want to continue? [y/n]: y
Retrieving [version] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [component] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Retrieving [log] data from device [localhost] ProductType [icm] ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130123125004.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:50 EST 2013], size: [999928] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130203042059.csv], date: [Sun Feb 03 04:20
:59 EST 2013], size: [701068] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160731.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:31 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130210160739.csv], date: [Sun Feb 10 16:07
:39 EST 2013], size: [334] bytes ...
Downloading file: [Perf_ENT-802-SPR_20130212134204.csv], date: [Tue Feb 12 13:42
:05 EST 2013], size: [147539] bytes ...
```

6. 完成该过程后，在目录中查找 *clioutputX.zip* 文件：



```
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:_
```

注意：此文件通常非常大，因为它包含此服务器上所有服务的所有 UCCE 相关文件。

7. 如果只需一个日志，您可能会发现使用较旧的 *dumplog* 实用程序或使用诊断框架门廊更简单：

Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic Framework Portico

Hostname: ENT-802-SPR.JecodyEntLab.com Address: 14.10.150.108

Commands:

- Alarm**
 - SetAlarms
 - GetAlarms
- Configuration**
 - ListConfigurationCategories
 - GetConfigurationCategories
- Inventory**
 - ListAppServers
- License**
 - GetProductLicense
- Log**
 - ListLogComponents
 - ListLogFiles
- Network**
 - GetNetStat
 - GetPConfig
 - GetTraceRoute
 - GetPing
- Performance**
 - GetPerformanceSummary

ListTraceFiles

Component: CTI Server 1A/clisvr

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

Submit

Trusted sites 100%