

如何远程收集Jabber PRT日志

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[网络图](#)

[配置](#)

[开始使用前](#)

[步骤](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何配置c远程收集Jabber问题报告工具(PRT)日志。您也可以在Unified CM管理中远程生成日志，而不是等待用户上传PRT日志。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 平台：Windows/Mac
- Jabber 12.9及更高版本
- CUCM要求：12.5.1.SU1及更高版本
- 超文本传输协议(HTTP)服务器
- 头戴式耳机要求：sunkist和大于1-3的版本（如果有头戴式耳机）

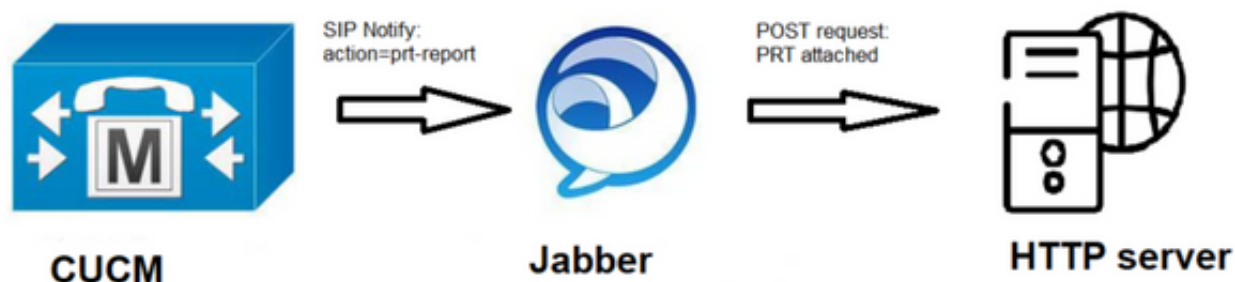
使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12.9
- Windows 10上安装的Jabber
- HTTP服务器（Linux上的Apache服务器）

配置

网络图



配置

开始使用前

完成以下步骤以准备您的环境：

1. 安装和配置HTTP服务器。在本文档中，我们使用Linux(CentOS)上的Apache服务器

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

如果尚未安装

php以处理后端脚本，请安装php

```
[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. 创建自定义脚本以接受HTTP POST请求。示例脚本如下所示，可根据环境修改。

```
[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/"`这是保存PRT的位置，我们可以使用任何路径，并且需要在代码中提及相同的路径，确保我们使用的文件夹或目录可以通过Apache进程访问并获得在该文件夹中写入的适当权限。

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

3. 创建HTML页面，使用户能够上传本地保存的问题报告。HTML页面应包含一个表单，该表单接受保存为.ZIP存档的问题报告，并包含使用自定义脚本发布问题报告的操作。以下是接受问题报告的示例表单

```
[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>
```

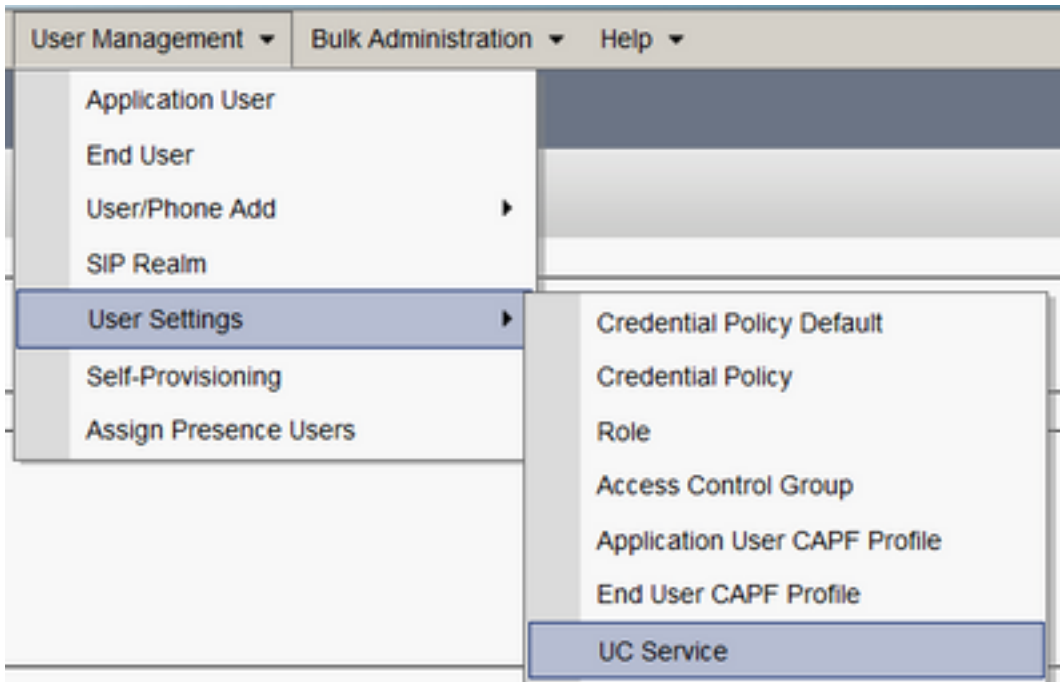
`action="http://server_name/path_of_script"`在本例中，我们指向在步骤2中为处理POST请求而创建的脚本。

4. 一旦所有设备都到位，我们可以通过访问HTTP服务器手动上传任何文件来进行测试。浏览器。

步骤

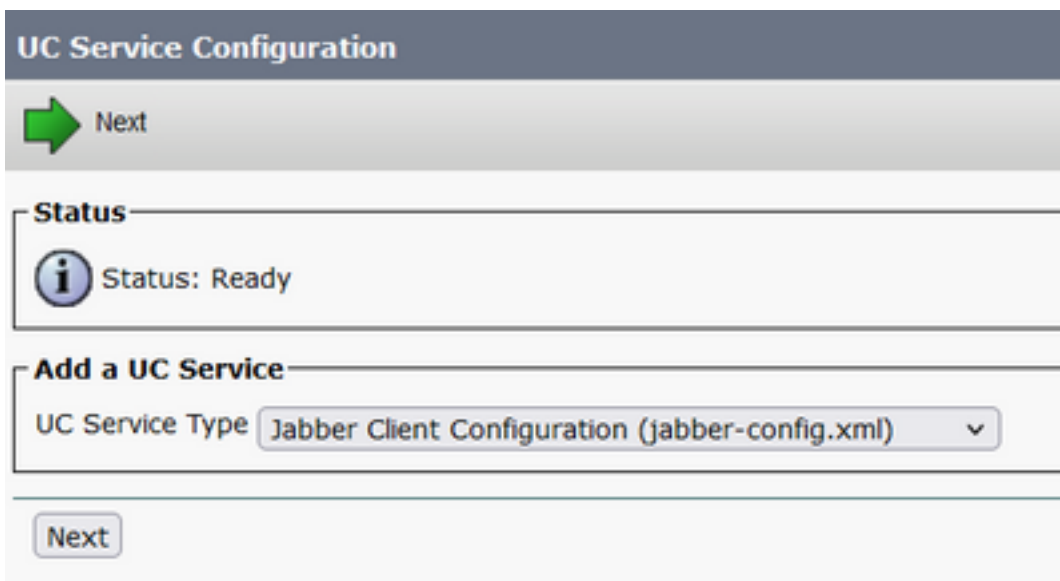
第 1 步

打开Cisco Unified CM Administration>选择User Management > User Setting > UC Service。



步骤 2

添加UC服务类型为Jabber客户端配置(jabber-config.xml)的新UC服务。



步骤 3

使用以下值添加Jabber配置参数：

章节 — 策略

参数- RemotePRTServer

Value — 上传脚本的URL(<http://10.106.120.10/upload.php>)

UC Service Information

UC Service Type: Jabber Client Configuration (jabber-config.xml)

Product Type: Jabber

Name*

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

验证

第 1 步

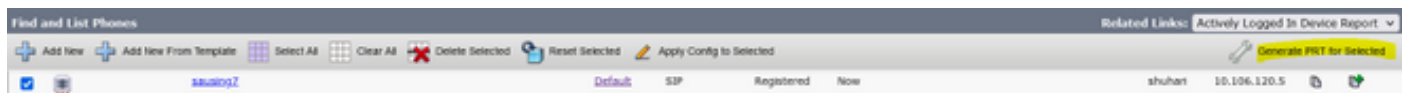
选择 Device > Phone。

步骤 2

选择需要日志的设备。

步骤 3

单击“为选定项生成端口”(Generate PRT for selected)。



步骤 4

要检查PRT收集的访问HTTP服务器的权限，并检查您在脚本中提到的目录 (/var/www/html/JabberPRT/uploads/)

```
[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
```

故障排除

以下是基本的故障排除检查

1. 检查我们是否从CUCM接收SIP Notify (SIP通知) 是示例日志片段

```
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. 使用关键字notifyOnPRTStart和onPRTStart签入PRT以检查更多状态 日志示例

```
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. 尝试使用所述计算机从Web浏览器直接上传PRT。

4. 验证防病毒软件或防火墙是否未阻止请求。

5. 我们也可以验证Apache服务器上的访问请求，并在CentOS路径为/var/log/httpd/时检查错误

6. 确保php的后最大大小足以接受较大的PRT，并且我们可以从php.ini修改该大小

相关信息

[Cisco Jabber 12.9的问题报告功能配置](#)