

如何遠端收集Jabber PRT日誌

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[網路圖表](#)

[組態](#)

[開始之前](#)

[程式](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹如何設定c遠端收集Jabber問題報告工具(PRT)日誌。您還可以在Unified CM管理中遠端生成日誌，而不是等待使用者上傳PRT日誌。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 平台:Windows/Mac
- Jabber 12.9及更新版本
- CUCM要求：12.5.1.SU1及更高版本
- 超文字傳輸通訊協定(HTTP)伺服器
- 耳機要求：sunkist和版本大於1-3 (如果具有耳機)

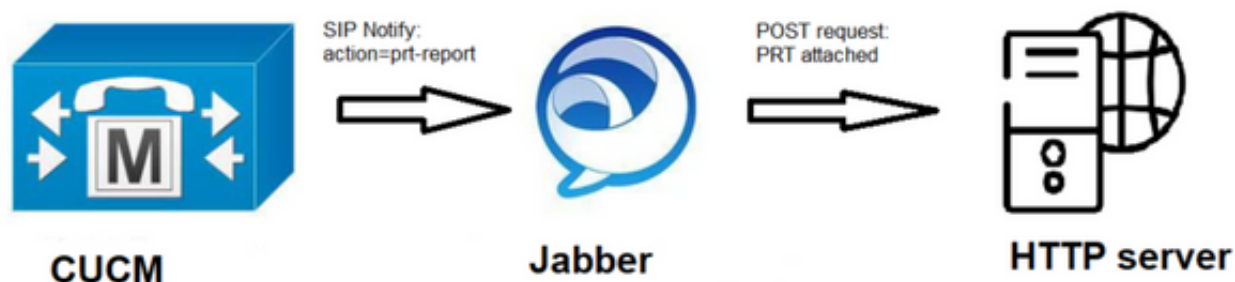
採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CUCM 12.5SU4
- Jabber 12.9
- Windows 10上安裝的Jabber
- HTTP伺服器 (Linux上的Apache伺服器)

設定

網路圖表



組態

開始之前

完成以下步驟以準備您的環境：

1. 安裝和配置HTTP伺服器。本文使用Linux(CentOS)上的Apache伺服器

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

如果尚未安裝

php以處理後端指令碼，請安裝

```
[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. 建立自定義指令碼以接受HTTP POST請求。下面顯示了示例指令碼，可以根據環境對其進行修改。

```
[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/"`這是PRT將被儲存的位置，我們可以使用任何路徑和代碼中需要提到的相同路徑，確保我們使用的資料夾或目錄可以通過Apache進程訪問，並且擁有在該資料夾中寫入的正確權限。

```
[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. 建立一個HTML頁面，使使用者可以上載本地儲存的問題報告。HTML頁面應包含一個接受問題報告(另存為.ZIP存檔)的表單，該表單包含使用自定義指令碼發佈問題報告的操作。以下是接受問題報告的示例表單

```
[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>
```

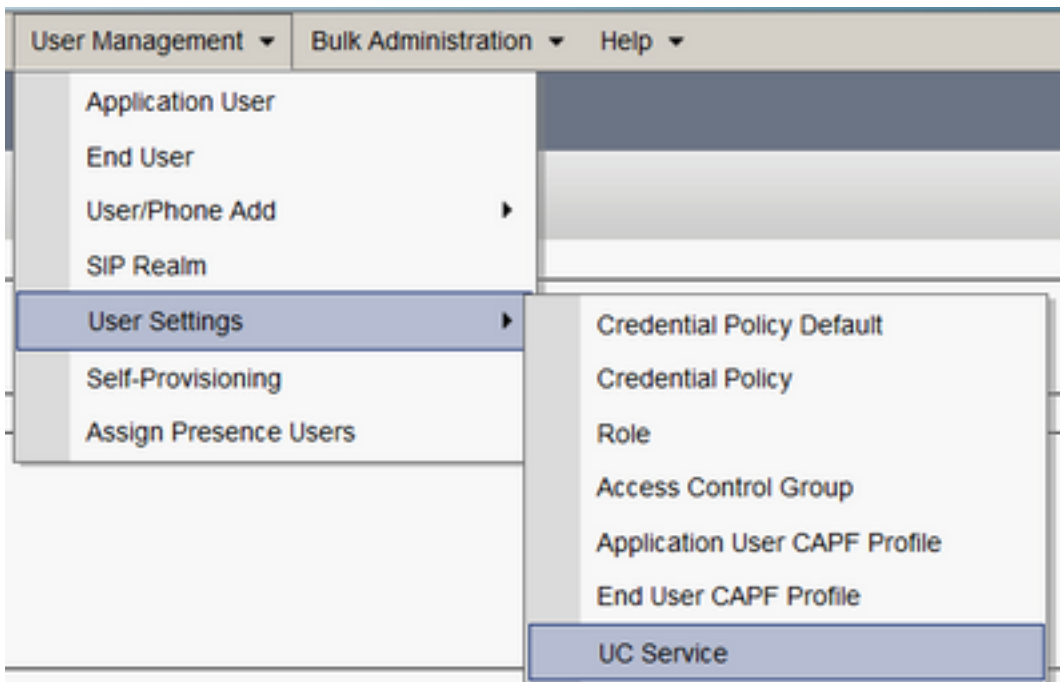
`action="http://server_name/path_of_script"`在本例中，我們指向我們在步驟2中建立的用於處理POST請求的指令碼。

4. 一旦一切就緒，我們就可以通過訪問HTTP伺服器手動上傳任何檔案來進行測試。瀏覽器。

程式

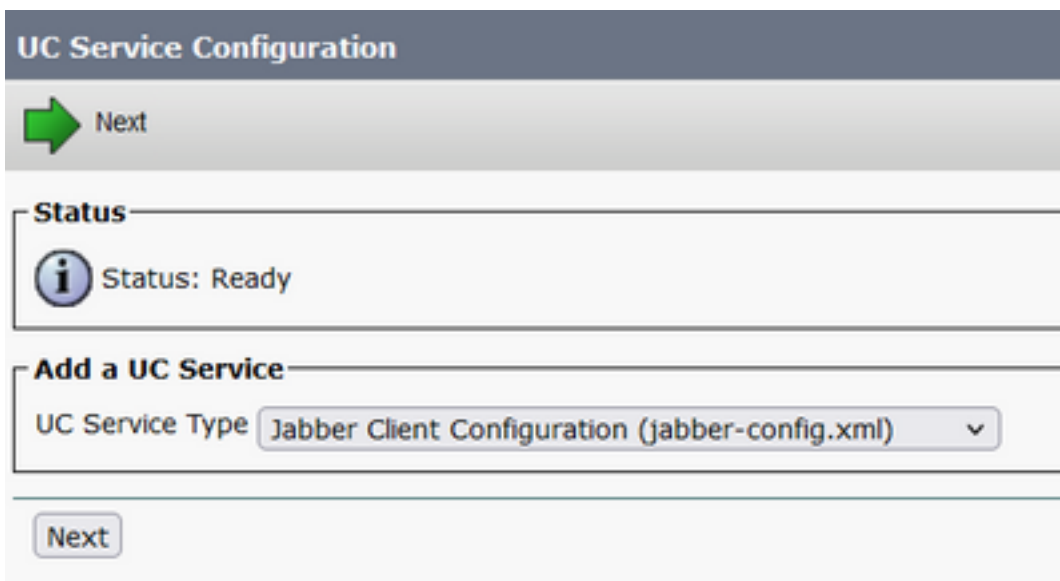
步驟1

開啟Cisco Unified CM Administration>選擇User Management > User Setting > UC Service。



步驟2

使用UC服務型別Jabber客戶端配置(jabber-config.xml)新增新的UC服務。



步驟3

使用以下值新增Jabber配置引數：

節 — 策略

引數- RemotePRTServer

Value — 上載指令碼的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

驗證

步驟1

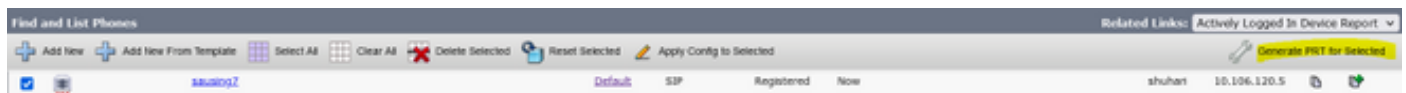
選擇 Device > Phone。

步驟2

選擇需要日誌的裝置。

步驟3

點選為選定項生成PRT。



步驟4

檢查PRT收集的訪問許可權HTTP伺服器，並檢查指令碼中提到的目錄 (/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
```

疑難排解

以下是基本的故障排除檢查

1. 檢查我們是否從下面的CUCM接收SIP通知是示例日誌片段

```
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. 使用關鍵字notifyOnPRTStart & onPRTStart簽入PRT以檢查進一步狀態 日誌示例

```
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. 嘗試使用相關機器直接從Web瀏覽器上傳PRT。
4. 驗證防病毒軟體或防火牆未阻止請求。
5. 在CentOS路徑為/var/log/httpd/的情況下，我們可以驗證Apache伺服器上的訪問請求並檢查錯誤
6. 確保php的*post-max-size*足以接受較大的PRT，並且我們可以從php.ini中修改它

相關資訊

[Cisco Jabber 12.9的問題報告功能配置](#)