Anfertigung von Support-Daten für Support-Anfragen

Bei Fragen und Problemen zu eingehenden oder ausgehenden Rufen oder Gesprächen sind für eine Analyse folgende Daten erforderlich:

1. Fehlerbeschreibung
2. Screenshot CDR
3. Logdaten

Fehlerbeschreibung

In der Fehlerbeschreibung wird eine chronologische Beschreibung der Aktionen durch den Benutzer, sowie der Reaktion der UCware bzw. Komponenten der UCware benötigt. Zum Beispiel:

- Rufnummer durch Benutzer eingegeben (bitte Rufnummer mit angeben)
- Hörer wurde abgehoben
- Genauer Text auf dem Display und was am Hörer gehört wurde.

Zusätzlich geben Sie bitte an, an welcher Stelle die UCware nicht wie gewünscht reagiert hat und welche Reaktion durch die UCware statt dessen gewünscht bzw. erwartet wird.

Screenshot von den CDR

Der Administrator kann in dem Menü „Administration“, Untermenü „CDR“ einen Screenshot von dem betreffenden Anruf machen, inklusive der Uhrzeit, der Anrufernummer und der Nummer des Angerufenen, sowie dem Ergebnis des Anrufs.

Asterisk-Log

Um die Verarbeitung eines eingehenden oder ausgehenden Rufes durch die UCware nachvollziehen zu können, wird ein Log des Asterisk benötigt.

Asterisk-Log während eines Anrufs

Bei reproduzierbaren Problemen kann dieses Log im Asterisk live mitgeschnitten werden:

1. Aufbau einer SSH-Verbindung zur UCware (unter Windows z.B. mit Putty)
2. Einloggen in die UCware
3. Start der Asterisk-Console: `sudo rasterisk`
4. Setzen des Debug-Levels: `core set debug 5`
5. Setzen des Verbose-Levels: `core set verbose 2`
6. Vorbereiten des Tests
7. Einfügen mehrerer Leerzeilen durch Taste `Enter`
8. Durchführung des Tests
9. Stoppen der Asterisk-Console durch `Strg + C`
10. Markieren der Asterisk-Ausgabe vom Ende bis zu den Leerzeilen und kopieren in die Zwischenablage
11. Öffnen eines Texteditors und einfügen der Asterisk-Ausgabe. Speichern der Datei.
12. Anhängen der Datei an die E-Mail an support@ucware.de

Dauerhaftes Asterisk-Log

Bei Problemen die nicht gezielt reproduziert werden können, kann der Full-Log der Telefonanlage aktiviert werden und das Log kann im nachhinein exportiert werden.

Die Aktivierung des Full-Log kann die Festplatte der UCware, abhängig vom Telefonieaufkommen, sehr schnell voll laufen lassen. Dadurch wird die Telefonie ganz oder teilweise gestört. Das Full-Log darf deshalb nicht dauerhaft aktiviert sein

Um das Full-Log zu aktivieren

1. SSH-Verbindung zur UCware aufbauen
2. Einloggen

3. Die folgende Datei mit einem Texteditor öffen. z.B. `vim /opt/ucware/etc/asterisk/logger.conf`
4. Am Anfang der Zeile `;full => notice,warning,error,debug,verbose` das Semikolon löschen.
5. Die Datei speichern. Z.B. bei vim durch `:x`
6. `sudo rasterisk -x 'logger reload'`

From:
https://wiki.ucware.com/ - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/4_x/howto/support

Last update: **18.03.2023 14:48**