

# Registros que se recopilarán para el TAC cuando se detecte un problema de memoria o CPU elevado en CUCM

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Información para recopilar](#)

[Información básica](#)

[Salida CLI que se recopilará si el problema ocurre en tiempo real](#)

[Registros que se recopilarán de RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Para RCA de un evento que ya se ha producido](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo recopilar los registros correctos para el problema de CPU/memoria alta en CUCM y compartir lo mismo con TAC. La recopilación y carga proactivas de los registros permiten al equipo de soporte técnico de Cisco iniciar la investigación de su solicitud de servicio de forma rápida y eficaz.

## Problema

Qué registros recopilar para el TAC cuando se observó una utilización elevada de la CPU o de la memoria en CUCM en el momento de abrir un caso.

## Información para recopilar

### Información básica

- ¿Cuál fue el síntoma del problema?(p. ej. : Alerta RTMT ? ¿Respuesta lenta de la GUI? Marcación retrasada )
- En el momento en que se informó del problema, ¿se había programado alguna actividad? (Por ejemplo, sincronización LDAP o copia de seguridad de DRF o mantenimiento de VM en el hardware subyacente)
- ¿Se utiliza la instantánea de VM en el CUCM afectado?
- ¿Algún otro servidor del clúster que muestre el mismo comportamiento?
- Cualquier cambio reciente en el clúster o la red
- Que otros componentes de UC interactúan con CUCM, es decir, Unity, UCCX, UCCE, Recording, etc.

### Salida CLI que se recopilará si el problema ocurre en tiempo real

- show process using-most cpu/memory
- show process load
- utils diagnose test
- show status

## Registros que se recopilarán de RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Registros de proceso de servicio basados en el resultado de "show process load cpu/Memory" (es decir, si observa CCM en la salida, entonces CCM registra, si Tomcat se nota entonces tomcat registra)
- Registros de la aplicación Visor de eventos
- Registros del sistema del visor de eventos
- RIS perfmon

## Para RCA de un evento que ya se ha producido

Recopile todos los seguimientos siguientes durante un período de tiempo determinado antes de que el problema comenzara hasta después de que el problema desapareciera. Por ejemplo, si empezamos a observar un uso elevado de la CPU o de la memoria a las 4 p.m. y el problema desapareció a las 5 p.m., entonces recogíamos seguimientos durante un intervalo de tiempo de las 3:30 p.m. a 17:30 Este intervalo de tiempo puede variar de un problema a otro, y también puede basarse en la configuración del cliente.

- Seguimientos detallados de Cisco Call Manager.
- Visor de eventos - Visor de aplicaciones y eventos - Registros del sistema.
- Registros de Cisco RISDC y Perfmon.
- Servicio Cisco AMC.
- Registros de seguridad Tomcat y Tomcat de Cisco.
- Resultados de CLI: 'show status', 'show process using-most cpu/memory', 'show process load'.
- Salida de 'utils diagnose test'.

## Información Relacionada

1. Problemas comunes de CUCM en la plataforma UCS: Núcleo, CPU alta - E/S, estado de bloqueo: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Cómo recopilar seguimientos para CUCM 9.x o posterior: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200787-How-to-Collect-Traces-for-CUCM-9-x-10-x.html>