

Problemas de falla en la actualización de la instalación de CUCM

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Información para recopilar](#)

[Actualización de registros/detalles fallidos](#)

[Instalación de registros/detalles fallidos](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento contiene información útil sobre los detalles y registros, que debe compartir con TAC para los problemas de falla en la instalación de actualización de Cisco Unified Communications Manager (CUCM). 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 más rápida y eficaz.

Problema

¿Qué tipo de registros y detalles se recopilarán y compartirán con los problemas de falla de Solicitud de servicio de TAC para la actualización de la instalación?

Información para recopilar

Actualización de registros/detalles fallidos

Estos detalles/registros son necesarios para el análisis si la actualización falla.

- Comparta la captura de pantalla o los mensajes de error de actualización para la falla de actualización.
- Versión completa de CallManager a la que está actualizando (10.5.X.XXXXX-X).

Recopile estos registros de la CLI de Publisher y del nodo con errores de actualización

- show network cluster
- utils diagnose test
- show version active
- show version idle
- lista activa de utils core
- show status
- show hardware

- utils dbreplicación runtimestate
- lista de servicios de utils
- estado de actualización del sistema utils

Recopile estos registros de la CLI del nodo fallido de actualización y obtenga los archivos descargados a través de SFTP.

archivo get install *

O

También puede descargar los registros de actualización a través de RTMT, navegue hasta Herramientas > Trace & Log Central > Recopilar registros de instalación.

Instalación de registros/detalles fallidos

Estos detalles/registros adicionales son necesarios para el análisis si falla la nueva instalación o reconstrucción.

- ¿Se reconstruye para el servidor existente o el nuevo nodo Instalar en el clúster?
- ¿Puede proporcionar los detalles de error que recibió durante la instalación?

Consulte este documento y comparta los registros de fallos de instalación descartados.

Instalaciones virtuales de UC: Volcar los Registros de Instalación a un Puerto Serial

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unity-connection/116577-technote-UC-00.html>

Información Relacionada

1. Matriz de Compatibilidad de la Configuración de Hardware de CUCM
https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-communications-manager.html#v9.0
2. Cómo liberar espacio común de partición ajustando la marca de agua de la partición de registro en RTMT - CUCM
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200581-Procedure-to-Adjust-WaterMark-in-RTMT-of.html>
3. Cómo recopilar seguimientos para CUCM
<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>