

Journaux à collecter pour le centre d'assistance technique lorsque le problème de CPU ou de mémoire élevé est signalé sur CUCM

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Informations à collecter](#)

[Informations de base](#)

[Sortie CLI à collecter en cas de problème en temps réel](#)

[Journaux à collecter auprès de RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Pour RCA d'un événement qui s'est déjà produit](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment collecter les bons journaux pour les problèmes de CPU/mémoire élevée sur CUCM et les partager avec le TAC. La collecte et le téléchargement proactifs des journaux permettent à l'équipe d'assistance technique de Cisco de commencer l'enquête sur votre demande de service rapidement et efficacement.

Problème

Quels journaux collecter pour le TAC lorsque l'utilisation élevée du CPU ou de la mémoire a été détectée sur CUCM au moment de l'ouverture d'un dossier ?

Informations à collecter

Informations de base

- Quel est le symptôme du problème ?(p. ex. :: Alerte RTMT ? Réponse lente de l'interface utilisateur graphique ? Dialtone retardée)
- Au moment du problème signalé, y avait-il une activité planifiée ? (par exemple, synchronisation LDAP ou sauvegarde DRF ou maintenance VM sur le matériel sous-jacent)
- Le snapshot VM est-il utilisé sur le CUCM affecté ?
- Un autre serveur du cluster présentant le même comportement ?
- Toute modification récente apportée au cluster ou au réseau
- Les autres composants UC interagissent avec CUCM, par exemple Unity, UCCX, UCCE, Recording, etc.

Sortie CLI à collecter en cas de problème en temps réel

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

Journaux à collecter auprès de RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Journaux de service du processus basés sur le résultat de la commande show process load cpu/Memory (c'est-à-dire si vous remarquez CCM en sortie puis les journaux CCM, si Tomcat est remarqué, puis les journaux tomcat)
- Journaux d'application de l'Observateur d'événements
- Journaux système de l'observateur d'événements
- Permon RIS

Pour RCA d'un événement qui s'est déjà produit

Veillez collecter toutes les traces ci-dessous pendant une période donnée avant le début du problème jusqu'à ce qu'il soit résolu. Par exemple, si nous commençons à observer une utilisation élevée du CPU ou de la mémoire à 16h00. et le problème a disparu à 17 h, puis nous avons recueilli des traces pendant un intervalle de temps de 15 h 30. à 17 h 30 Cet intervalle de temps peut varier d'un problème à l'autre, et également en fonction de la configuration du client.

- Suivi détaillé de Cisco Call Manager.
- Observateur d'événements - Observateur d'applications et d'événements - Journaux système.
- Journaux RISDC et Perfmon de Cisco.
- Service Cisco AMC.
- Journaux de sécurité Cisco Tomcat et Tomcat.
- Sorties de l'interface de ligne de commande : 'show status', 'show process using-most cpu/memory', 'show process load'.
- Résultats du 'test de diagnostic utils'.

Informations connexes

1. Problèmes courants de CUCM sur la plate-forme UCS : Coeur, CPU élevé - E/S, état de blocage : <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Comment recueillir des traces pour CUCM version 9.x ou ultérieure: <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>