

# Registri da raccogliere per TAC quando viene rilevato un problema elevato di CPU o memoria in CUCM

## Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Informazioni da raccogliere](#)

[Informazioni di base](#)

[Output CLI da raccogliere se il problema si verifica in tempo reale](#)

[Log da raccogliere da RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Per RCA di un evento già verificatosi](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive come raccogliere i log corretti per il problema di CPU/memoria elevata su CUCM e condividere lo stesso con TAC. La raccolta proattiva e il caricamento dei registri consentono al team di supporto tecnico Cisco di avviare l'analisi della richiesta di servizio in modo rapido ed efficiente.

## Problema

Cosa si registra da raccogliere per TAC quando un elevato utilizzo della CPU o della memoria viene rilevato su CUCM al momento dell'apertura di una richiesta.

## Informazioni da raccogliere

### Informazioni di base

- Qual è stato il sintomo del problema?(es. : Avviso RTMT? Risposta lenta dalla GUI? Ritardo di composizione )
- Al momento del problema segnalato c'era qualche attività programmata? (ad esempio, sincronizzazione LDAP o backup DRF o manutenzione VM sul hardware sottostante)
- L'istantanea della VM viene utilizzata nel CUCM interessato?
- Altri server nel cluster presentano lo stesso comportamento?
- Eventuali modifiche recenti apportate al cluster o alla rete
- che altri componenti UC interagiscono con CUCM, ad esempio Unity, UCCX, UCCE, Recording, ecc.

### Output CLI da raccogliere se il problema si verifica in tempo reale

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

## Log da raccogliere da RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Log di servizio del processo basato sull'output di "show process load cpu/memoria" ( cioè se si nota CCM nell'output, allora i log CCM, se si nota Tomcat, allora i log Tomcat)
- Registri applicazioni Visualizzatore eventi
- Registri di sistema del Visualizzatore eventi
- RIS perfmon

## Per RCA di un evento già verificatosi

Raccogliere tutte le tracce riportate di seguito per un determinato periodo di tempo prima che il problema abbia avuto inizio fino a quando il problema non è cessato. Ad esempio, se si inizia a osservare un elevato utilizzo della CPU o della memoria alle 16.00. e il problema è scomparso entro le 17, quindi raccoglievamo le tracce per un intervallo di tempo compreso tra le 15.30 e le 17.30. Questo intervallo di tempo può variare da un problema all'altro e dipende anche dalla configurazione del cliente.

- Tracce dettagliate di Cisco Call Manager.
- Visualizzatore eventi - Visualizzatore applicazioni e Visualizzatore eventi - Registri di sistema.
- Registri Cisco RISDC e Perfmon.
- Servizio Cisco AMC.
- Registri di sicurezza Cisco Tomcat e Tomcat.
- Output dalla CLI: 'show status', 'show process using-most cpu/memory', 'show process load'.
- Output di 'utils diagnostse test'.

## Informazioni correlate

1. Problemi comuni di CUCM sulla piattaforma UCS: Core, CPU alta - I/O, stato bloccato:  
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Come raccogliere le tracce in CUCM 9.x o versioni successive:  
<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>