

CUCMでCPUまたはメモリの高使用率の問題が認識された場合にTACで収集されるログ

内容

[概要](#)

[問題](#)

[集めるべき情報](#)

[基本情報](#)

[問題がリアルタイムで発生した場合に収集されるCLI出力](#)

[RTMT\(Real Time Monitoring Tool\)から収集されるログ](#)

[すでに発生したイベントのRCAの場合](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、CUCMでCPUの高使用率/メモリの問題に関する適切なログを収集し、TACと共有する方法について説明します。ログのプロアクティブな収集とアップロードにより、シスコテクニカルサポートチームはサービスリクエストの調査を迅速かつ効率的に開始できます。

問題

ケースのオープン時にCUCMでCPU使用率またはメモリ使用率が高いと認識された場合にTACで収集するログ

集めるべき情報

基本情報

- この問題の症状は？(例：:RTMTアラートGUIからの応答が遅い？Delayed Dialtone (遅延ダイヤルトーン)
- 問題の発生時点で、スケジュールされたアクティビティがありますか。(例：基盤となるハードウェアのLDAP同期またはDRFバックアップまたはVMメンテナンス)
- 影響を受けるCUCMでVMスナップショットは使用されますか。
- 同じ動作を示すクラスタ内の他のサーバはありますか。
- クラスタまたはネットワークに対する最近の変更
- その他のUCコンポーネントはCUCM (Unity、UCCX、UCCE、録音など)と対話します。

問題がリアルタイムで発生した場合に収集されるCLI出力

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

- show status

RTMT(Real Time Monitoring Tool)から収集されるログ

- 「show process load cpu/Memory」の出力に基づくプロセスのサービスログ（つまり、出力にCCMが表示された場合はCCMログ、Tomcatが認識された場合はtomcatログ）
- イベントビューアのアプリケーションログ
- イベントビューアのシステムログ
- RIS Perfmon

すでに発生したイベントのRCAの場合

問題が解決するまで、問題が発生する前の特定の期間、以下のすべてのトレースを収集してください。たとえば、午後4時にCPUまたはメモリの高使用率の観測を開始した場合、問題は午後5時までに解消され、次に午後3時半から午後5時半までの間のトレースを収集します。この間隔は問題ごとに異なり、顧客の設定によっても異なります。

- 詳細なCisco Call Managerトレース
- イベントビューア – アプリケーションおよびイベントビューア – システムログ
- Cisco RISDCおよびPerfmonログ。
- Cisco AMC Service.
- Cisco TomcatおよびTomcat Securityログ。
- CLIからの出力：「show status」、「show process using-most cpu/memory」、「show process load」
- 「utils diagnose test」の出力。

関連情報

1. UCSプラットフォーム上のCUCMの一般的な問題：コア、高いCPU - I/O、ハング状態
：<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. CUCM 9.x以降のトレースを収集する方法
：<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>