

Logs die moeten worden verzameld voor TAC wanneer een probleem met hoge CPU of geheugen op CUCM wordt gemeld

Inhoud

[Inleiding](#)

[Probleem](#)

[Te verzamelen informatie](#)

[Basisinformatie](#)

[CLI-uitvoer die moet worden verzameld indien de emissie in realtime optreedt](#)

[Logs die moeten worden verzameld bij RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Voor RCA van een gebeurtenis die reeds heeft plaatsgevonden](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe de juiste logbestanden voor een probleem met hoge CPU/geheugen op CUCM moeten worden vergaard en hoe deze met TAC moeten worden gedeeld. Dankzij de Proactieve, verzameling en het uploaden van de bestanden kan het Cisco Technical Support-team snel en efficiënt met het onderzoek van uw serviceaanvraag beginnen.

Probleem

Wat logt voor TAC in bij gebruik of geheugengebruik van hoge CPU's op CUCM op het moment dat een case wordt geopend.

Te verzamelen informatie

Basisinformatie

- Wat was het symptoom van de kwestie?(bijv. : RTMT-waarschuwing? Lekker antwoord van GUI? Vertraagde kiestoon)
- Op het moment van de gerapporteerde emissie was er een activiteit gepland? (bv. LDAP-sync of DRF-back-up of VM-onderhoud op de onderliggende HW)
- Wordt VM-snapshot gebruikt op het aangedane CUCM?
- Een andere server in de cluster die hetzelfde gedrag vertoont?
- Enige recente wijzigingen in de cluster of het netwerk
- Die andere UC-onderdelen werken op met CUCM, d.w.z. Unity, UCCX, UCCE, Opname, enz.

CLI-uitvoer die moet worden verzameld indien de emissie in realtime optreedt

- proces weergeven met de meeste cpu/geheugen

- proceslading tonen
- utils diagnostiek
- status tonen

Logs die moeten worden verzameld bij RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Servicelogboeken van processen op basis van de uitvoer van "tonen proceslading cpu/Geheugen" (d.w.z. als u CCM in uitvoer opmerkt, worden CCM-logbestanden, als Tomcat dan wordt opgemerkt, vervolgens naar kassa's)
- Toepassingslogboeken voor gebeurtenissen
- Systeemlogboeken in het venster
- RIS perfmon

Voor RCA van een gebeurtenis die reeds heeft plaatsgevonden

Verzamel alle onderstaande sporen voor een bepaalde periode voordat het probleem begon, tot het probleem was opgelost. Bijvoorbeeld, als we begonnen met het observeren van hoge CPU of geheugengebruik bij 4 uur per dag. Het probleem verdween om 5 uur, dan verzamelden we sporen voor een tijdsinterval van 3:30 tot 17:30 uur. Dit tijdsinterval kan van geval tot geval verschillen en ook gebaseerd zijn op de klant.

- Gedetailleerde sporen van Cisco Call Manager.
- Event Viewer - Application and Event Viewer - systeemmeldingen.
- Cisco RISDC en Perfmon logt.
- Cisco Advanced Malware Protection.
- Cisco Tomcat en Tomcat Security logs.
- Uitkomsten van CLI: 'toon status', 'toon proces met de meest gebruikte cpu/geheugen', 'toon procesbelasting'.
- Uitvoer van "utils diagnosticeert".

Gerelateerde informatie

1. CUCM Common Problemen op UCS Platform: Core, hoge CPU - I/O, beheerstaat: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Hoe worden sporen voor CUCM 9.x of later verzameld: <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>