

# Registros a serem coletados para o TAC quando um problema alto de CPU ou memória for observado no CUCM

## Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Informações para coleta](#)

[Informações básicas](#)

[Saída CLI a ser coletada se o problema ocorrer em tempo real](#)

[Logs a serem coletados da RTMT \(Real Time Monitoring Tool, Ferramenta de monitoramento em tempo real\)](#)

[Para RCA de um evento que já ocorreu](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como coletar os registros certos para problemas de CPU/memória alta no CUCM e compartilhar o mesmo com o TAC. Coleta e uploads proativos dos registros permitem que a equipe do Suporte Técnico da Cisco inicie a investigação de sua solicitação de serviço de forma rápida e eficiente.

## Problema

Quais registros coletar para o TAC quando a utilização elevada da CPU ou da memória foi observada no CUCM no momento da abertura de um caso?

## Informações para coleta

### Informações básicas

- Qual foi o sintoma do problema? (por exemplo, : Alerta RTMT? Resposta suave da GUI? Atraso no tom de discagem )
- No momento do problema relatado, havia alguma atividade agendada? (Por exemplo, sincronização LDAP ou backup DRF ou manutenção de VM no hardware subjacente)
- O snapshot de VM é usado no CUCM afetado?
- Algum outro servidor no cluster exibe o mesmo comportamento?
- Quaisquer alterações recentes no cluster ou na rede
- Que outros componentes de UC interagem com o CUCM, ou seja, Unity, UCCX, UCCE, Gravação etc.

### Saída CLI a ser coletada se o problema ocorrer em tempo real

- show process using-maioria cpu/memory
- show process load
- utils diagnose test
- show status

## Logs a serem coletados da RTMT (Real Time Monitoring Tool, Ferramenta de monitoramento em tempo real)

- Logs de serviço do processo com base na saída de "show process load cpu/Memory (ou seja, se você observar o CCM na saída, logs CCM, se Tomcat for notado, então tomcat logs)
- Registros do aplicativo Visualizador de eventos
- Registros do sistema do Visualizador de Eventos
- RIS perfmon

## Para RCA de um evento que já ocorreu

Colete todos os rastreamentos abaixo por um período específico antes do problema começar até depois que o problema desaparecer. Por exemplo, se começarmos a observar o alto uso da CPU ou da memória às 16h. e o problema desapareceu às 17:00, então coletamos rastreamentos para um intervalo de tempo de 15:30. às 17h30. Esse intervalo de tempo pode variar de um problema para outro e também pode ser baseado na configuração do cliente.

- Rastreamentos detalhados do Cisco Call Manager.
- Visualizador de Eventos - Application and Event Viewer - Registros do sistema.
- Registros Cisco RISDC e Perfmon.
- Serviço Cisco AMC.
- Logs de segurança do Cisco Tomcat e do Tomcat.
- Saídas da CLI: 'show status', 'show process using-Most cpu/memory', 'show process load'.
- Resultado do 'teste de diagnóstico de utilitários'.

## Informações Relacionadas

1. Problemas comuns do CUCM na plataforma UCS: Núcleo, CPU alta - E/S, estado suspenso: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Como coletar rastreamentos para o CUCM 9.x ou posterior: <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>