

收集CUIC性能问题的日志

Contents

[Introduction](#)

[收集CUIC性能问题的日志](#)

[总指导大纲](#)

[典型的套日志](#)

[定义一个问题](#)

[示例1.错误或超时](#)

[示例2.大延迟](#)

[用户提供的资源](#)

[准备再生产](#)

- [1. 客户端接口姓名和地址](#)
- [2. 客户端HTTP数据包捕获](#)
- [3. 客户端浏览器F12日志](#)
- [4. 服务器RTMT日志](#)
- [5. 服务器HTTP数据包捕获](#)
- [6. 会话记录](#)

[再次产生问题](#)

[收集在再生产以后的日志](#)

- [1. 收集客户端HTTP数据包捕获](#)
- [2. 收集客户端浏览器F12日志](#)
- [3. 收集服务器RTMT日志](#)
- [4. 捕获会话记录](#)

[恢复更改](#)

Introduction

本文描述配置和收集Cisco Unified智力中心(CUIC)日志的进程，当排除故障报告性能问题时。排除CUIC性能问题故障能是挑战性由于介入的很多技术、产品和组件。并且性能问题表明自己用不同的方式，在故障排除期间，因此有一张清楚的图片是重要的。

当收集Cisco TAC或Cisco工程时，需要的日志本文目的不是描述故障排除流程在一个了不起的详细资料，但是突出显示要点。

收集CUIC性能问题的日志

总指导大纲

收集所有登录一采取富挑战性和费时。整个程序应该耗费从1到4小时。它取决于用户或合作伙伴多么恰当将准备环境。

Note:没有对于此活动是必需的停工期，虽然用户可能需要提交一些更改请求。

它是高度推荐的进行测试使用Firefox浏览器特别地由于更加全面的开发者工具(F12)。

您需要认识IP地址CUIC客户端和服务器的使用通信。

这些IP地址使用CUIC客户端和服务器的在此条款。

客户端IP地址：10.111.16.157

服务器IP地址：10.222.6.29

提示：对于CUIC排除它故障的性能是高度推荐的再次产生问题使用位于UCCE LAN环境的客户端。这将消除网络连接的影响在CUIC客户端和服务器的之间。

可能有多个日志集尝试因而维护收集的清楚命名文件是重要的。用一个名字创建在您的客户端的桌面上的一个文件夹类似tac<date>_<time> (即tac27feb17_1334)或tac_<date>_<attempt> (即tac27feb17_take3)。在收集日志以后，请放所有到此文件夹，归档它并且附有它案件。

设法查找在执行最佳从CPU方面，内存，ioWait stats和仍然有性能问题的簇的一个节点。做与直接地避免负荷平衡器的此节点的测试(若有)。

典型的套日志

1. 客户端浏览器F12日志
2. 客户端HTTP数据包捕获
3. 服务器HTTP数据包捕获
4. CUIC服务器 智力中心的报告的服务Cisco Informix数据库服务Cisco RIS数据收集器
PerfMonLogCisco Tomcat事件查看器应用程序日志事件查看器系统日志信息包获取日志

定义问题

示例1.错误或超时

在报告的高峰时间CUIC所有节点的用户在簇公告实时报告的几个错误。

E1：“检索数据集信息java.lang.IllegalStateException”

E2：“前请刷新计时的out(getDataSetMaxReached)，点击刷新重新载入”。

E3：“前请刷新计时的out(reportRefreshRetry)。请等待下自动刷新或点击‘刷新’”。

问题开始了2月27日早上，在网络、安全和周末后实现的数据中心上的这些特定变化。我们验证了我们的CUIC簇这些大小时指南。

[Cisco Unified智力中心解决方案参考网络设计\(SRND\)，版本11.0\(1\)](#)

示例2.大延迟

当显示实时报告时，报告的CUIC仅用户第一个订户节点的经常体验30-40秒延迟。

2月开始的问题26日在升级我们的SAN网络设备固件以后。我们验证了我们的CUIC簇这些大小小时指南。

[Cisco Unified智力中心解决方案参考网络设计\(SRND\)，版本11.0\(1\)](#)

用户提供的资源

这是用户或合作伙伴需要使用，当收集日志CUIC性能问题时工具/应用程序的汇总。

- 客户端：Windows Prompt命令(CMD)
- 客户端：Wireshark
- 客户端：Firefox浏览器
- 客户端：实时监视工具(RTMT)或安全文件传输协议(SFTP)服务器
- CUIC服务器line命令(CLI)

Note:使用RTMT，有时它可能复杂化收集CUIC日志。因此您需要从CUIC CLI下载日志到SFTP服务器。

准备再生产

1. 客户端接口姓名和地址

请使用CMD收集所有CUIC客户端IP地址。

发现使用与CUIC服务器联络的网络接口和IP地址。当收集信息包获取从服务器端时，您需要使用它。

```
C:\Users\Administrator>route print -4 | findstr 222
        10.222.6.0      255.255.254.0          On-link          10.111.16.157      1
```

确定最新需要选择在Wireshark用此命令的正确的接口名称。接口名称和其IP地址以斜体字。

```
c:\tmp>ipconfig
Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter wifi0:
    IPv4 Address. . . . . : 10.111.16.157

Ethernet adapter Local Area Connection 2:
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.123.1
```

<output omitted for brevity>

2. 客户端HTTP数据包捕获

保证Wireshark应用程序是安装和良好工作。选择在上一步确定的正确的接口，但是暂时终止信息包获取。

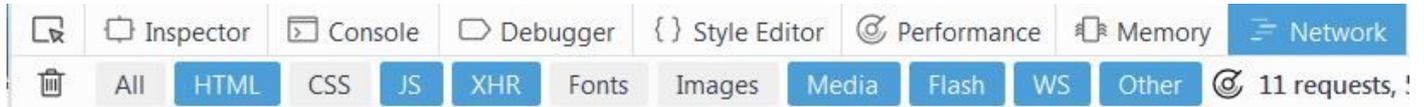
提示：如果接口在Wireshark没被发现对那的一个同一解决方案将重新安装与Wireshark捆绑在

一起的Pcap软件。

3. 客户端浏览器F12日志

3.1打开Firefox浏览器并且验证其版本。它必须是一支持的一个。

按F12并且连接对网络(网络监控器， CTRL+Shift+Q)选项。选择所有(或HTML， JS， XHR， 媒体， 闪存， WS， 其他)。



4. 服务器RTMT日志

登陆对与RTMT的CUIC并且选择在所有节点的这些服务

- 智力中心的报告的服务
- Cisco Informix数据库服务
- Cisco RIS数据收集器PerfMonLog
- Cisco Tomcat
- 事件查看器应用程序日志
- 事件查看器系统日志
- 信息包获取日志

选择绝对范围或相对范围并且为文件夹提供一个有意义的名字以这些日志。

5. 服务器HTTP数据包捕获

为了简化故障排除流程请需要跟踪单个查询简单方法从客户端到服务器。默认情况下HTTPS加了密不透露这样详细资料的传输使用。所以应该临时地启用HTTP在时间问题再生产。

对enable (event) HTTP通信类型此in命令CUIC CLI。在使用测试的节点应该启用它。

```
admin:set cuic properties http-enabled on
Value has been successfully set

admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
on
```

Note:您不需要重新启动Cisco Tomcat服务。唯一的影响是CUIC客户端和服务器的未加密的通信。

开始与Wireshark的信息包获取在CUIC客户端。

开始与此on命令CUIC服务器节点的信息包获取。保证客户端的正确的IP地址指定。

```
admin:utils network capture file packetcapture count 100000 size all host ip 10.111.16.157
Executing command with options:
size=ALL count=100000 interface=eth0
src=dest= port=
ip=10.111.16.157
```

6.会话记录

它是高度推荐的与日志一起包括显示CUIC用户体验的再生产的屏幕录影记录，特别是当处理报告显示超时和延迟时。

可以使用所有屏幕记录软件。Cisco WebEx记录功能也提供这样功能。

再次产生问题

设法再次产生被执行的最少相当数量的问题步骤。设法避免执行unnecessary任务在再生产时。这非常地将加速Cisco TAC完成的日志分析。

一个非常简单测试的示例是登陆对**CUIC主要管理页面**-> Security -> **用户列表**(或**用户组**或者**用户权限**)。

如果上述试验不会证明延迟，在用户可能设法通过运行报告或显示板再生产问题的几个尝试后。在那种情况下写下报告或显示板名字是非常重要的。

在再生产时请测试点击Windows时钟并且打开**更改日期和时间设置...**在正确的底部。要求监控时间precicely到秒钟。

记录采取的所有行动。有一些空白及时动作之间的是有用的。您能使用此示例。

14:16:30 -在Firefox浏览器的被键入的CUIC地址

14:17:42 -按Enter在键入证件以后

14:20:20 -系统装载了Main.htmx网页

14:21:02 -点击的**用户列表**和CUIC开始装载它

14:28:15 -**用户列表**成功负载(与延迟7m 10s)

把一个记事本被打开并且复制上面模板。若需要然后，理想地说，请替换时间或步骤说明。

收集在再生产以后的日志

1. 收集客户端HTTP数据包捕获

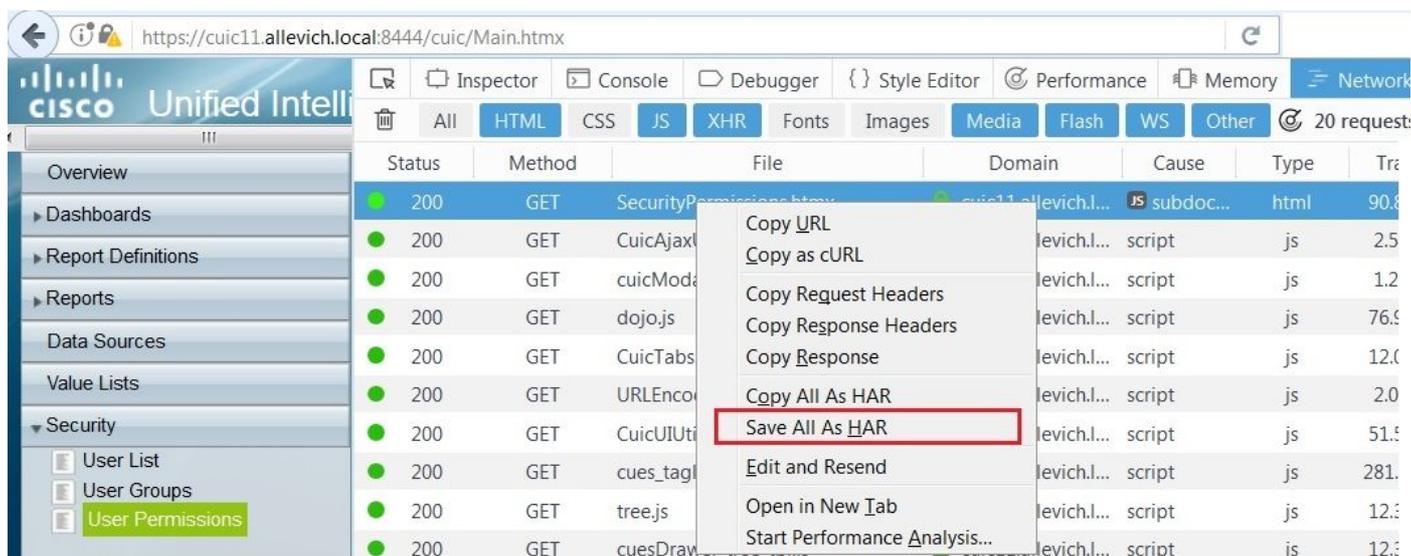
终止在客户端(Wireshark)的信息包获取。

通过按**CTRL+C**终止在CUIC节点的信息包获取。

在Wireshark请保存客户端信息包获取并且移动它向TAC文件夹。

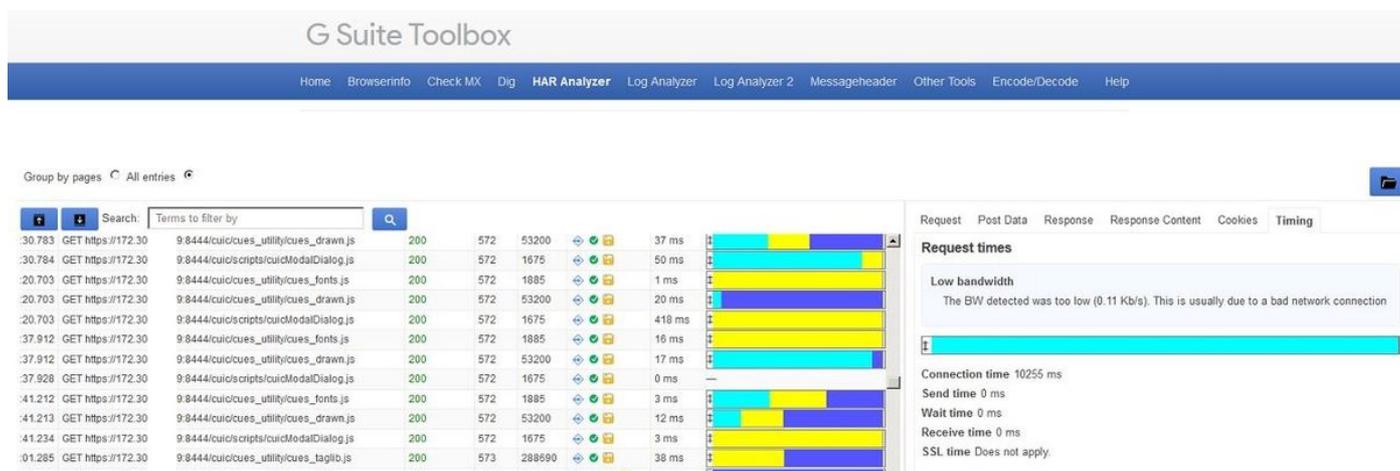
2. 收集客户端浏览器F12日志

用鼠标右键单击在所有请求并且按保存全部作为HAR。然后请选择TAC文件夹位置和并且点击“Save”。



此种文件可以用[G套件HAR分析程序](#)工具分析。

此示例表示，报告延迟的原因是在CUIC客户端和服务器之间的一条低网络带宽。



3. 收集服务器RTMT日志

保证CUIC服务器信息包获取已经被终止。如果不然按CTRL+C在CLI会话上。

连接对前以前设置的CUIC RTMT并且按完成。

Note:如果曾经RTMT，请保证所有不信任的认证提示被接受。

如果RTMT日志集进程是慢的，有下载日志文件的选项到SFTP服务器。

请使用这些命令收集必要的日志到SFTP服务器。

```
file get active log /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
```

```
file get activelog /cuic/logs/cuicsrvr/* retime hours 1
file get activelog /cm/log/informix/* retime hours 1
file get activelog /cm/log/ris/csv/PerfMon* retime hours 1
file get activelog /syslog/CiscoSyslog* retime days 1
file get activelog /syslog/AlternateSyslog* retime days 1
file get activelog /syslog/messages* retime days 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* retime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* retime hours 1
file get activelog /tomcat/logs/localhost_access*.txt retime hours 1
file get activelog /platform/cli/*.cap retime hours 1
```

与日志一起请提供从Test节点采取的这些CUIC CLI输出。

```
show status
show tech network hosts
utils ntp status
utils service list
utils dbreplication runtimestate
file list activelog /core/
file dump install system-history.log
show process using-most cpu
show process using-most memory
run sql SELECT COUNT(*) FROM cuic_data:cuicuser
show perf query counter ReportingEngineInfo ReportsUsersLoggedIn
```

4. 捕获会话记录

终止并且添加记录的屏幕到TAC文件夹。

恢复更改

禁用关于CUIC节点的HTTP通信。

```
admin:set cuic properties http-enabled off
Value has been successfully set
```

```
admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
off
```