فشل تجميع سجل موصل الخدمة بسبب إعداد تكوين CCUC المفقود

المحتويات

مسألة

يفشل موصل الخدمة من Cisco، الذي تم نشره وتسجيله للتحكم في لوحة المفاتيح عم دمجه في ما يقرب من 20 مجموعة CUCM، في إكمال طلبات مجموعة سجلات الاتصالات الموحدة (UC) المتصلة. محاولات جمع السجلات تتوقف بشكل ثابت عند الخطوة 2 من 4 وتبقى عالقة لساعات قبل أن تفشل في نهاية المطاف. يؤدي هذا إلى منع إستردادات سجلات مكالمات CUCM المطلوبة لاستكشاف أخطاء المكالمات وإصلاحها.

أثناء محاولات جمع السجلات، يتم ملاحظة خطأ HTTP 404 هذا في ملفات HAR:

```
HTTP/1.1 404 Not Found
{"status": "Requested log collection transaction id is not found", "scenario_transaction_id": "68QDXW59
```

تظهر بيانات تشخيص الطرف الخلفي أنه بينما تصل عمليات جمع السجلات إلى حالة إكمال جزئي مع التحميل الناجح الذي تم وضع علامة عليه على أنه COMPLETE_PARTIAL_DATA، فإن المحاولات اللاحقة لاسترداد هذه السجلات تفشل مع الرسائل التي تشير إلى "عدم توفر ملفات السجل للمعايير المحددة."

البيئة

- Cisco ServiceConnector، الإصدار 1.x
- ميزة أستكشاف أخطاء الاتصالات الموحدة وإصلاحها مع Webex Control Hub
- مجموعات CUCM متعددة (حوالي 20 مجموعة) مدمجة بعقدة قابلية الصيانة
- تم نشر موصل الخدمة وتسجيله لمحور التحكم

رارق

تم حل المشكلة عن طريق تمكين إعداد تكوين هام على عقدة الخدمة التي تم تعطيلها في البداية.

الخطوة 1: التحقق من إعداد تجميع بيانات CCUC وتمكينه

انتقل إلى تكوين عقدة الخدمة وحدد موقع قسم إعدادات التكوين. تحقق من تمكين إعداد تجميع البيانات لاستكشاف أخطاء CCUC وإصلاحها من مجموعة مصدر CDR (تم تعيينه على صواب).

إذا كان هذا الإعداد معطلاً (تم تعيينه إلى خطأ)، قم بتمكينه بتعيين القيمة إلى صواب.

الخطوة 2: تطبيق التكوين على جميع عقد الخدمة

تأكد من تمكين هذا الإعداد على كافة عقد الخدمة التي تم نشرها أو تم التخطيط لاستخدامها. يجب تنشيط هذا الإعداد على كل عقدة مع استكشاف أخطاء الاتصالات الموحدة وإصلاحها. ServiceAbility فردية لتجنب مشاكل التجميع المستقبلية.

الخطوة 3: مجموعة سجلات الاختبار

بعد تمكين الإعداد، حاول تجميع السجلات مرة أخرى من Control Hub من خلال أستكشاف الأخطاء وإصلاحها > UC المتصل. يجب أن تكتمل عملية تجميع السجلات الآن بنجاح بعد الخطوة 2.

الخطوة 4: التحقق من اتصال الشبكة (إذا استمرت المشاكل)

إذا استمرت مشاكل مجموعة السجل، فتحقق من إدراج جميع مجالات موصل الخدمة وعناوين URL المطلوبة وفقا لمستندات Cisco. بالإضافة إلى ذلك، قم بتشغيل اختبارات الاتصال والنطاق الترددي على عقدة موصل الخدمة لضمان اتصال الشبكة بشكل صحيح.

السبب

كان السبب الجذري هو إعداد تكوين معطل على عقدة الخدمة. تم تعيين الإعداد الحرج Collect data for CCUC Troubleshooting من مجموعة مصدر CDR إلى false، مما يمنع وصول الخدمة من تجميع بيانات السجل بشكل صحيح وتوفير لطلبات أستكشاف أخطاء UC وإصلاحها المتصلة. يجب تمكين هذا الإعداد على كافة عقد ServiceAbility للسماح بتجميع السجلات الناجحة واستردادها من خلال Control Hub.

المحتوى ذي الصلة

- وصلات خارجية تم اجراؤها بواسطة موصل الخدمة
- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).