Error en la recopilación de registros del conector de mantenimiento debido a una configuración de CCUC faltante

Contenido

Problema

Cisco Serviceability Connector, implementado y registrado en Control Hub con integración en aproximadamente 20 clústeres de CUCM, no puede completar las solicitudes de recopilación de registros de Connected UC. Los intentos de recopilación de registros se detienen constantemente en el paso 2 de 4 y permanecen atascados durante horas antes de fallar. Esto impide la recuperación de los registros de llamadas de CUCM necesarios para solucionar problemas de errores de llamadas.

Durante los intentos de recopilación de registros, se observa este error HTTP 404 en los archivos HAR:

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

Los datos de diagnóstico de backend muestran que mientras los procesos de recolección de registros alcanzan un estado de finalización parcial con una carga exitosa marcada como COMPLETE_PARTIAL_DATA, los intentos subsiguientes de recuperar estos registros fallan con mensajes que indican "los archivos de registro no están disponibles para los criterios dados".

Entorno

- Cisco Serviceability Connector versión 1.X
- Concentrador de control Webex con función de resolución de problemas de Connected UC

- Varios clústeres de CUCM (aproximadamente 20 clústeres) integrados con el nodo de mantenimiento
- Conector de mantenimiento implementado y registrado en el concentrador de control

Resolución

El problema se resolvió habilitando una configuración crítica en el Nodo de Serviciabilidad que se inhabilitó inicialmente.

Paso 1: Verificar y habilitar la configuración de recopilación de datos de CUC

Navegue hasta la configuración del nodo de serviciabilidad y localice la sección Config Settings. Verifique que la configuración Recolectar datos para la solución de problemas de CCUC desde el clúster de origen de CDR esté habilitada (establecida en True).

Si esta opción está deshabilitada (establecida en False), habilítela estableciendo el valor en True.

Paso 2: Aplicar configuración a todos los nodos de mantenimiento

Asegúrese de que esta configuración esté habilitada en todos los nodos de nivel de servicio implementados o destinados para su uso con la solución de problemas de Connected UC. Esta configuración debe activarse en cada nodo de Serviciabilidad individual para evitar futuros problemas de recopilación.

Paso 3: Recopilación de registros de pruebas

Después de habilitar la configuración, intente recopilar los registros de nuevo desde el concentrador de control a través de Troubleshooting > Connected UC. El proceso de recopilación de registros debe completarse correctamente después del paso 2.

Paso 4: Verificar la conectividad de la red (si persisten los problemas)

Si los problemas de recopilación de registros continúan, verifique que todos los dominios y URL de Serviceability Connector requeridos estén permitidos enumerados según la documentación de Cisco. Además, ejecute las pruebas de conexión y ancho de banda en el nodo Serviceability Connector para garantizar una conectividad de red adecuada.

Causa

La causa raíz fue un parámetro de configuración deshabilitado en el nodo de facilidad de servicio. La configuración crítica Recolectar datos para la resolución de problemas de CCUC desde el clúster de origen de CDR se estableció en False, lo que impide que el Conector de mantenimiento recopile y ponga a disposición los datos de registro para las solicitudes de resolución de problemas de Connected UC. Esta configuración debe estar habilitada en todos los nodos de Serviciabilidad para permitir una correcta recopilación y recuperación de registros a través del concentrador de control.

Contenido relacionado

- Conexiones externas realizadas por el conector de mantenimiento
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).