

SU obtención de datos para las peticiones del servicio de soporte técnico

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Información requerida estándar](#)

[Información del específico del problema](#)

[Problemas Llamada-relacionados](#)

[Vaciado de memoria de la aplicación HSI](#)

[Elaborar los archivos adjuntos](#)

[Detalles de la información](#)

[Descripción de problemas](#)

[Información general](#)

[SU información del sistema](#)

[SU configuración actual](#)

[Traza del fisgón del HSI UNIX](#)

[Traza de la aplicación HSI](#)

[Traza del snooper PGW Cisco \(PTC-MT\)](#)

[Información del sistema de Cisco PGW](#)

[Configuración actual PGW](#)

[Seguimiento de llamada PGW \(MDL\)](#)

[Información del sistema del punto final de H.323](#)

[Resultado del comando de debug del punto final de H.323](#)

[SU archivo núcleo](#)

[salida del comando pstack y pmap](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Cuando usted abre una solicitud de servicio con el Soporte técnico de Cisco, una cierta información preliminar se requiere para identificar y para calificar mejor el problema. Algo de esta información se requiere siempre; otros requisitos de información dependen de la naturaleza del problema. Si usted espera para recoger esta información hasta después de que usted haya abierto una solicitud de servicio y a un ingeniero pide ella, después es inevitable que habrá un retardo en la resolución.

Así, el objetivo principal de este documento es identificar la información preliminar requerida,

sobre la base del tipo de problema, para poder proporcionar al ingeniero inmediatamente. El objetivo secundario de este documento es proveer de usted las Pautas generales para seguir cuando usted recoge la información para el Soporte técnico de Cisco, para evitar la prueba repetitiva y el recuerdo de los datos idénticos.

Este documento se piensa para los clientes de Cisco que soportan las soluciones de la señalización de voz basadas en el sistema y Cisco PGW2200 de la interfaz de señalización de Cisco H.323 (LA SUYA) (antes llamados SC2200 y VSC3000, o Controlador de telefonía de Cisco, o Media Gateway Controller).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- [Guía de la interfaz de señalización de H.323](#)
- [Controladores de gateway de los medios de Cisco](#)

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la interfaz de señalización de H.323 (versión 2.x o posterior) y el Media Gateway Controller PGW (versión 9).

[Convenciones](#)

Los comandos que se muestran en este documento pudieron aparecer prefijados por uno de estos prompts, que dan una indicación del entorno de la aplicación en el cual el comando debe ser ejecutado:

Men saje	Entorno
%	Prompt del csh-shell de UNIX. Éste es el prompt de comando line interface(cli) predeterminado para la cuenta de UNIX del mgusr después de login.
#	Prompt del shell del raíz-nivel de UNIX. Éste es el prompt del valor por defecto CLI para el usuario raíz. Publique el comando su unix de conseguir allí.
mml.>	Prompt de la aplicación del Lenguaje hombre-máquina (MML). Publique el comando mml del prompt del csh-shell de conseguir allí.

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[Información requerida estándar](#)

Para *todos los* problemas Su-relacionados, esta información estándar se debe proporcionar

siempre inmediatamente al Soporte técnico de Cisco:

1. [Descripción de problemas](#)
2. [Información general](#)
3. [SU información del sistema](#)
4. [SU configuración actual](#)

Información del específico del problema

Dependiendo de la naturaleza del problema, la información adicional pudo ser necesaria. Este documento considera estos tipos de problema:

- [SUS problemas llamada-relacionados](#)
- [Vaciado de memoria de la aplicación HSI](#)

Problemas Llamada-relacionados

Esta información debe ser proporcionada, si el problema implica una llamada con EL SUYO:

1. [Información requerida estándar](#)
2. [Traza del fisgón del HSI UNIX](#)
3. [Traza de la aplicación HSI](#)

Porque EL SUYO intertrabaja de cerca con el PGW, esta información se debe recoger en el PGW también:

1. [Traza del snoop PGW Cisco \(PTC-MT\)](#)
2. [Información del sistema PGW](#)
3. [Configuración actual PGW](#)
4. [Seguimiento de llamada PGW \(MDL\)](#)

Si EL SUYO está hablando con un punto final de H.323 del software de Cisco IOS®, esta información debe ser recogida:

1. [Información del sistema del punto final de H.323](#)
2. [Resultado del comando de debug del punto final de H.323](#)

Note: ¡Las trazas y los debugs pedidos se deben recolectar *simultáneamente* y para *uno y la misma llamada*! Esto simplifica la correlación de eventos entre diversos componentes. El error hacer tan pudo dar lugar a una nueva, duplicado solicitud de información del ingeniero de soporte técnico y llevará inevitable a un retardo en la resolución.

Vaciado de memoria de la aplicación HSI

Esta información debe ser proporcionada, si la aplicación HSI ha sufrido un vaciado de memoria:

1. [Información requerida estándar](#)
2. [SU archivo núcleo](#)
3. [salida del comando pstack y pmap](#)

Elaborar los archivos adjuntos

Cuando usted elabora los archivos para ser presentado a una solicitud de servicio o a un ingeniero de soporte técnico, usted debe intentar comprimir (y conjunto) los archivos de antemano.

Para simplificar esta tarea, cree un subdirectorio temporario en el cual copiar los archivos relevantes. Por ejemplo, publique el comando de `/var/tmp/ciscotac del mkdir` de hacer un subdirectorio temporario llamado **ciscotac**. Entonces, utilice uno de estos métodos para comprimir los archivos:

- Todo clasifia comprimido junto:

```
% cd /var/tmp/ciscotac

% tar cf - . | compress > ../files4tac.tar.Z
!--- This method creates one archive file in the parent directory !--- (so that tar fdoes
not archive its own archive) that contains !--- all of the files from /var/tmp/ciscotac. !---
- If you have gzip installed, you may replace compress with gzip.
```

- Cada archivo comprimido individualmente:

```
% cd /var/tmp/ciscotac

% compress *
!--- If you issue compress (or gzip) by itself, it compresses and !--- replace each file
individually, instead of creating a single !--- archive file. This is useful if the previous
method would result !--- in an archive file that is too large to upload. !--- For core dump
files, always use this method.
```

Una vez que el archivo o los archivos se ha proporcionado al ingeniero de soporte técnico, quite los (y el directorio temporal) de su sistema de archivos.

Detalles de la información

Esta sección proporciona los específicos y los procedimientos detallados sobre la información que se recolectará.

Descripción de problemas

Proporcione los detalles graduales de eso las acciones que el usuario realiza cuando ocurre el problema. La información detallada debe también incluir estos elementos:

- Conducta esperada
- Conducta observada detallada
- Si el problema implica una llamada: Llamada y número de la parte llamada, y cualquier otros números que se pudieran implicar en el escenario de llamada Dirección de la llamada (identifique los protocolos de la señalización de llamada que originan y terminales. Por ejemplo: SS7 a H.323.)
- Contenido copiado y pegado de cualquier mensajes de error vistos
- ¿Es el problema reproductivo?
- ¿Cuál es la frecuencia del problema?
- ¿El comportamiento cambia basado en la dirección de la llamada, la versión de software, los componentes usados, o cualquier otra cosa? ¿Es decir están las mismas funciones sabidas

para trabajar correctamente cuando usted utiliza un diverso conjunto de las variables?

Información general

Proporcione esta información general:

- Identificación de la versión del hardware y software del producto de *todos los* componentes implicados.
- Topología. Éste puede ser gráfico o escrito y debe por lo menos incluir cualquier componente implicado en la trayectoria de llamada y sus IP Addresses.
- Estatus de la instrumentación de red: ¿Está esto una nueva instalación? ¿Está esto un entorno del laboratorio (prueba)? ¿Está esto una red de producción? Si tan: ¿Cuándo era el primer acontecimiento del problema? ¿Qué cambios recientes hecho a los componentes han implicado?

SU información del sistema

Recoja la salida de estos comandos mml:

```
mml> rtrv-ne
```

```
mml> rtrv-ne-health
```

Publique este comando unix de ver el SU nivel de la corrección:

```
% ls /opt/GoldWing/currentPM/bin/*main*
```

SU configuración actual

Este archivo de texto contiene EL SUYO configuración actual:

```
% ls /opt/GoldWing/currentPM/bin/*main*
```

Alternativamente, usted puede publicar el comando mml de los RTRV-config de capturar la configuración actual.

Traza del figón del HSI UNIX

El figón es una herramienta del sabueso de paquete que viene estándar liado con Solaris.

Como raíz, publique este comando antes de que usted haga una llamada de prueba:

```
snoop -d interface -o fail.snoop
```

```
!--- interface is the relevant interface name and fail.snoop is !--- the file name of the trace file that you want to write.
```

Ahora, haga la llamada de prueba. Usted debe ver la cuenta de paquetes subir. Presione el **Ctrl+C** después de que usted termine la llamada.

Presente el archivo fail.snoop a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase las [conexiones de PreparingFile](#)).

Consejo: Publique `/sbin/ifconfig` - un comando si usted es inseguro sobre el nombre de la *interfaz*.

Traza de la aplicación HSI

Siga este procedimiento para capturar una traza de la aplicación a un archivo.

1. Habilite el registro vía MML:

```
mml> set-log:eisup:level=0xffff

mml> set-log:callcontrol:level=0xffff

mml> set-log:h323:level=0xffff

mml> radlog::start

mml> quit
```

2. Vacie el archivo de platform.log antes de la prueba:

```
% cd /opt/GoldWing/currentPM/var/log

% log_erase
!--- This command purges the platform.log file. Source the !---
/opt/GoldWing/currentPM/local/setup.gw.csh file, if this !--- command is not recognized.
```

3. Haga la llamada de prueba.

4. Cuando está acabado, salve una copia del archivo de platform.log y inhabilite el registro:

```
% cp platform.log fail.log

mml> set-log:all:level=0x0000

mml> radlog::stop

mml> quit
```

5. Presente el archivo de fail.log a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase [elaborar los archivos adjuntos](#)).

Traza del snoop PGW Cisco (PTC-MT)

El snoop de Cisco es una herramienta interna del sabueso de paquete de Cisco. El PTC-MT es la versión comercializada del snoop.

Para conseguir una traza en el formato ASCII, publique estos comandos en el PGW:

```
# cd snoop_directory

# ./snoop int interface_x ss7 nosnts mgcp noaup eisup detail hex > fail_interface_x.snoop &
!--- This command must be issued on one line. !--- Issue this command for every redundant
```

interface (**interface_x**) !--- in the PGW. fail_**interface_x**.snooper is the file name of the !--- ASCII trace file that you want to write.

Alternativamente, conseguir la traza en el formato binario, publique estos comandos:

```
# cd snooper_directory

# ./snooper int interface_x file fail_interface_x.snooper &
!--- Issue this command for every redundant interface (interface_x) !--- in the PGW.
fail_interface_x.snooper is the file name of the !--- binary trace file that you want to write.
```

Una vez que usted ha capturado la llamada de prueba, no olvide matar a los procesos del snooper.

Presente el archivo o los archivos fail_interface_x.snooper a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase las [conexiones de PreparingFile](#)).

Notas:

- ¡Asegúrese que el archivo de seedfile.txt está configurado correctamente!
- Si usted ha elegido recoger una traza binaria, no olvide remitir el archivo de seedfile.txt también.
- Si usted está utilizando el PTC-MT en vez del snooper, sustituya el **snooper** en los comandos anteriores por el **ptcmt** y sustituya los **nosnts** por el **nomtm**.
- Si usted no hace el snooper o el PTC-MT instalar, utilice la herramienta del fisgón de UNIX en lugar de otro.

[Información del sistema de Cisco PGW](#)

Recoja la salida de estos comandos mml:

```
mml> rtrv-ne
```

```
mml> rtrv-ne-health
```

Este comando unix shell visualiza las correcciones instaladas MGC:

```
% pkginfo -i | grep CSC
```

[Configuración actual PGW](#)

Este comando mml exporta la configuración actual PGW:

```
mml> prov-exp:all:dirname="directory-name"
```

Todos los archivos que resultan de ese comando se salvan en el directorio de /opt/CiscoMGC/etc/cust_specific/ *Directory Name* (*Nombre de directorio*).

Presente los archivos a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase [elaborar los archivos adjuntos](#)).

[Seguimiento de llamada PGW \(MDL\)](#)

El Seguimiento de llamada MDL se debe ejecutar tan abreviadamente como sea posible. Esto guarda el impacto posible en el rendimiento del sistema tan bajo como sea posible; y también limita el número de llamadas en la traza, tanto cuanto sea posible, a la llamada relevante solamente. Las varias llamadas en la traza no son deseables, pues la hace complicada para localizar la llamada relevante.

1. Comience el Seguimiento de llamada:

```
mml> sta-sc-trc:sig-path:confirm
!--- sig-path is the call's incoming signaling path.
```

Note: Publique el RTRV-dest: comando **all** de determinar el *trayecto sig*.

2. Haga la llamada de prueba.

3. Pare el Seguimiento de llamada:

```
mml> stp-sc-trc:all
!--- Note the BTR file name that is displayed at this point. mml> quit
```

4. Comience el script de get_trc.sh:

```
% cd /opt/CiscoMGC/var/trace

% get_trc.sh filename.btr
!--- filename.btr is the file name that was displayed when you !--- stopped the trace.
```

5. Si las varias llamadas están presentes en la traza, navegue primero al ID de llamada relevante publicando los comandos **N**, **P**, o **id**.

6. Publique el comando **C** de poner una traza en escrito de esta llamada, en el formato ASCII, a un archivo TRC.

7. Presente el archivo TRC a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase [elaborar los archivos adjuntos](#)).

Para más detalles sobre este procedimiento, refiera a la [sección de seguimiento de la documentación de PGW](#).

[Información del sistema del punto final de H.323](#)

Dentro del enable mode, recoja la salida de estos comandos:

```
show version
```

```
show running-config
```

Si el dispositivo es IOS del no Cisco, intente conseguir la información similar.

[Resultado del comando de debug del punto final de H.323](#)

Si la carga del sistema lo permite, recoja la salida de la lista siguiente de **comandos debug** para una llamada defectuosa.

Note: Antes de que usted publique estos **comandos debug**, asegúrese que usted hace las indicaciones de fecha y hora en milisegundos y los números de secuencia habilitar en la configuración:

```
service timestamps debug datetime msec
```

```
service timestamps log datetime msec
```

```
service sequence-numbers
```

```
debug cch323 session
```

```
debug cch323 h225
```

```
debug cch323 h245
```

```
debug h225 asn1
```

```
debug h225 asn1 errors
```

```
debug h225 events
```

```
debug h225 q931
```

```
debug h245 asn1
```

```
debug h245 asn1 errors
```

```
debug h245 events
```

Si el dispositivo es IOS del no Cisco, intente conseguir la información similar del debug.

[SU archivo núcleo](#)

Si la aplicación HSI causa un crash, un vaciado de memoria se escribe a un archivo con este formato del nombre del archivo:

```
/opt/GoldWing/currentPM/bin/core_timestamp !--- timestamp is in the form YYYYMMDDhhmmss.
```

El archivo núcleo o los archivos debe ser comprimido por separado antes de que usted los someta a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase [elaborar los archivos adjuntos](#)).

[salida del comando pstack y pmap](#)

Publique estos comandos unix para el SU archivo núcleo:

```
# cd /opt/GoldWing/currentPM/bin

# ls -l core_*

# pstack core_file > core_file.proc

# pmap core_file >> core_file.proc
!--- core_file is the core dump file name that you retrieved !--- with the ls -l core_* command.
```

Presente el archivo *core_file.proc* a la solicitud de servicio o al ingeniero de soporte técnico (véase las [conexiones de PreparingFile](#)).

[Información Relacionada](#)

- [Notas técnicas del Cisco PGW 2200 Softswitch](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)