

# Collecter les logs pour des problèmes de performance CUIC

## Contenu

[Introduction](#)

[Collecter les logs pour des problèmes de performance CUIC](#)

[Lignes directrices générales](#)

[Ensemble typique de logs](#)

[Définissez un problème](#)

[Erreur ou délai d'attente de l'exemple 1.](#)

[Grand retard de l'exemple 2.](#)

[Ressources fournies par le client](#)

[Préparation de la reproduction](#)

1. [Nom et adresse d'interface client](#)
2. [Capture de paquet de HTTP de client](#)
3. [Logs du navigateur de client F12](#)
4. [Logs du serveur RTMT](#)
5. [Capture de paquet de HTTP de serveur](#)
6. [Enregistrement de session](#)

[Reproduction du problème](#)

[Collecter les logs après reproduction](#)

1. [Collectez la capture de paquet de HTTP de client](#)
2. [Collectez les logs du navigateur de client F12](#)
3. [Collectez les logs du serveur RTMT](#)
4. [Enregistrement de session de capture](#)

[Retournez les modifications](#)

## Introduction

Ce document décrit un processus de configurer et de collecter le pour le dépannage de logs du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) signalant des problèmes de performance. Le dépannage des problèmes de performance CUIC a pu être stimulant dû à beaucoup de Technologies, Produits et composants impliqués. Également les problèmes de performance se manifestent dans différentes manières, ainsi il est important d'avoir une image claire pendant le dépannage.

L'intention de ce document n'est pas de décrire le processus de dépannage dans un grand détail, mais de mettre en valeur les questions principales en collectant les logs exigés par Cisco TAC ou la construction de Cisco.

## Collecter les logs pour des problèmes de performance CUIC

[Lignes directrices générales](#)

Collectant tous les logins une prise est provocante et coûteuse en temps. La procédure entière devrait prendre de 1 à 4 heures. Il dépend d'à quel point un client ou un partenaire préparera l'environnement.

**Note:** Il n'y a aucun temps d'arrêt exigé pour cette activité bien qu'un client puisse devoir soumettre quelques demandes de modification.

Il est fortement recommandé pour faire les tests utilisant le navigateur Firefox spécifiquement dû à des outils pour développeurs plus complets (F12).

Vous devez connaître des IP address que le client et serveur CUIC utilisent pour la transmission.

Ces IP address sont utilisés pour le client CUIC et le serveur en cet article.

Adresse IP de client : 10.111.16.157

Adresse IP du serveur : 10.222.6.29

**Conseil :** Pour CUIC la représentation le dépannant est fortement recommandée pour reproduire le problème utilisant un client situé dans l'environnement de RÉSEAU LOCAL UCCE. Ceci éliminera l'incidence de la connexion réseau entre le client CUIC et le serveur.

Il peut y avoir de plusieurs tentatives de collecte de log qu'il est ainsi important de mettre à jour nommer clairement des fichiers collectés. Créez un répertoire sur l'appareil de bureau de votre client avec un nom comme le **tac<date>\_<time>** (par exemple tac27feb17\_1334) ou le **tac\_<date>\_<attempt>** (par exemple tac27feb17\_take3). Après avoir collecté les logs, mettez tous dans ce répertoire, archivez-les et reliez-les dans le cas.

Essayez de trouver un noeud dans la batterie qui exécute le meilleur du point de vue de la CPU, mémoire, des stats d'ioWait et a toujours des problèmes de performance. Faites les tests avec ce noeud évitant directement l'équilibre de charge (le cas échéant).

## Ensemble typique de logs

1. Logs du navigateur de client F12
2. Capture de paquet de HTTP de client
3. Capture de paquet de HTTP de serveur
4. Serveur CUIC Service de création de rapports central d'intelligenceService de base de données Informix de CiscoRIS Data Collector PerfMonLog de CiscoCisco TomcatJournal de l'observateur d'événementsLog de Visualiseur-système d'événementLogs de capture de paquet

## Définissez un problème

**Erreur ou délai d'attente de l'exemple 1.**

Pendant les utilisateurs d'enregistrement des heures de pointe CUIC sur tous les Noeuds dans

l'avis de batterie plusieurs erreurs pour des états en temps réel.

E1 : « Récupérant les informations java.lang.IllegalStateException d'ensemble de données »

E2 : « Dernier régénérez l'out(getDataSetMaxReached) synchronisé, clic régénèrent pour recharger. »

E3 : « Dernier régénérez l'out(reportRefreshRetry) synchronisé. Veuillez attendre le prochain rafraîchissement automatique ou le clic « régénèrent ». »

Le problème a commencé en février le 27ème pendant le matin après que ces changements de particularité du réseau, de la Sécurité et du centre de traitement des données mis en application la fin de semaine. Nous avons vérifié ces instructions de dimensionnement pour notre batterie CUIC.

[Conception de réseaux de référence de solution de centre d'intelligence de Cisco Unified \(SRND\), version 11.0\(1\)](#)

## Grand retard de l'exemple 2.

Constamment les utilisateurs d'enregistrement CUIC seulement sur le premier abonné que le noeud éprouvent des retards de 30-40 secondes en affichant le temps réel signale.

Le problème a commencé en février le 26ème après évolution du micrologiciel de nos périphériques de réseau SAN. Nous avons vérifié ces instructions de dimensionnement pour notre batterie CUIC.

[Conception de réseaux de référence de solution de centre d'intelligence de Cisco Unified \(SRND\), version 11.0\(1\)](#)

## Ressources fournies par le client

Voici le résumé des outils/des applications que les clients ou les Partenaires doivent utiliser en collectant les logs pour des problèmes de performance CUIC.

- Client : Demande de commande Windows (CMD)
- Client : Wireshark
- Client : Navigateur Firefox
- Client : Outil de suivi en temps réel (RTMT) ou un serveur de Protocole SFTP (Secure File Transfer Protocol)
- Ligne de commande de serveur CUIC (CLI)

**Note:** Dans certains cas il peut être compliqué pour collecter des logs CUIC utilisant RTMT. Ainsi vous devez télécharger les logs de CUIC CLI à un serveur de SFTP.

## Préparation de la reproduction

### 1. Nom et adresse d'interface client

Employez le CMD pour collecter tous les IP address de client CUIC.

Découvrez l'interface réseau et l'IP address qui est utilisé pour communiquer avec le serveur CUIC. Vous devez l'utiliser en collectant une capture de paquet d'un côté serveur.

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

Déterminez le nom d'interface appropriée qui le besoin postérieur d'être sélectionné dans Wireshark avec cette commande. Le nom d'interface et son IP address sont en italique.

```
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. Capture de paquet de HTTP de client

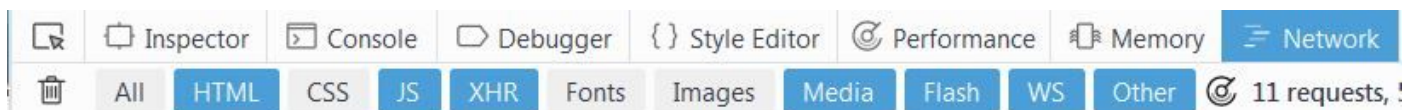
Assurez que l'application de Wireshark est installée et fonctionner bien. Sélectionnez l'interface appropriée déterminée dans l'étape précédente, mais arrêtez pour l'instant la capture de paquet.

**Conseil :** Si aucune interface n'est découverte dans Wireshark une solution commune à celle est de réinstaller le logiciel de Pcap qui est empaqueté avec Wireshark.

## 3. Logs du navigateur de client F12

3.1 Ouvrez le navigateur Firefox et vérifiez sa version. Il doit être pris en charge.

Appuyez sur F12 et naviguez vers le **réseau** (la **surveillance réseau**, CTRL+Shift+Q) tableau sélectionnent **tous** (ou **HTML**, **JS**, **XHR**, les **medias**, **l'éclair**, le **WS**, **autre**).



## 4. Logs du serveur RTMT

Ouvrez une session à CUIC avec RTMT et sélectionnez ces services sur tous les Noeuds

- Service de création de rapports central d'intelligence
- Service de base de données Informix de Cisco
- RIS Data Collector PerfMonLog de Cisco
- Cisco Tomcat
- Journal de l'observateur d'événements
- Log de Visualiseur-système d'événement
- Logs de capture de paquet

La **plage absolue** choisie ou la **plage relative** et fournissent à un nom significatif pour le répertoire

ces logs.

## 5. Capture de paquet de HTTP de serveur

Afin de simplifier le processus de dépannage il faut un moyen simple de dépister la requête simple du client au serveur. Par défaut HTTPS on utilise le transport chiffré qui n'indique pas de tels détails. C'est pourquoi le HTTP devrait être activé temporairement pendant la période de la reproduction de question.

Pour activer la transmission de HTTP introduisez cette commande dans CUIC CLI. Il devrait être activé sur le noeud qui est utilisé pour le test.

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

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

**Note:** Vous n'avez pas besoin de redémarrer le service de Cisco Tomcat. La seule incidence est une transmission décryptée entre le client et serveur CUIC.

Commencez une capture de paquet avec Wireshark sur le client CUIC.

Commencez une capture de paquet avec cette commande sur le noeud de serveur CUIC. Assurez-vous que l'IP address correct du client est spécifié.

```
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. Enregistrement de session

Il est fortement recommandé pour inclure avec les logs un enregistrement vidéo d'écran de la reproduction pour afficher l'expérience utilisateur CUIC particulièrement en traitant des délais d'attente et des retards d'affichage d'état.

N'importe quel logiciel d'enregistrement d'écran peut être utilisé. La caractéristique d'enregistrement de WebEx de Cisco fournit également une telle fonctionnalité.

## Reproduction du problème

Essayez de reproduire le problème avec moins quantité d'étapes exécutées. Essayez d'éviter de faire des tâches unnecessary pendant la reproduction. Ceci accélérera considérablement l'analyse de log faite par Cisco TAC.

Un exemple très d'un test simple serait d'ouvrir une session à la page **principale de gestion CUIC** -

> **Sécurité** - > **liste des utilisateurs** (ou **groupes d'utilisateurs**, ou **autorisations utilisateur**).

Si le test ci-dessus n'affichera pas le retard après que plusieurs tentatives qu'un client peut essayer pour reproduire la question en exécutant un état ou un tableau de bord. Dans ce cas il est très important de noter l'état ou le nom de tableau de bord.

Pendant le test de reproduction cliquez sur en fonction l'horloge de Windows et ouvrez la **date et les paramètres horaires de modification...** au bon bas. On l'exige pour surveiller le temps precicely aux secondes.

Connectez-vous toutes les actions prises. Il est utile d'avoir quelques lacunes à temps entre les actions. Vous pouvez utiliser cet exemple.

14:16:30 - adresse tapée CUIC en navigateur Firefox

14:17:42 - appuyé sur **entrez** après avoir tapé les qualifications

14:20:20 - le système a chargé la page Web Main.htmx

14:21:02 - la **liste des utilisateurs** cliquée sur et le CUIC ont commencé le charger

14:28:15 - **La liste des utilisateurs** a été chargée avec succès (avec le retard de 7m 10s)

Ayez un Notepad ouvert et copiez le modèle ci-dessus. Alors, idéalement, remplacez juste la description de temps ou d'étape si nécessaire.

## **Collecter les logs après reproduction**

### **1. Collectez la capture de paquet de HTTP de client**

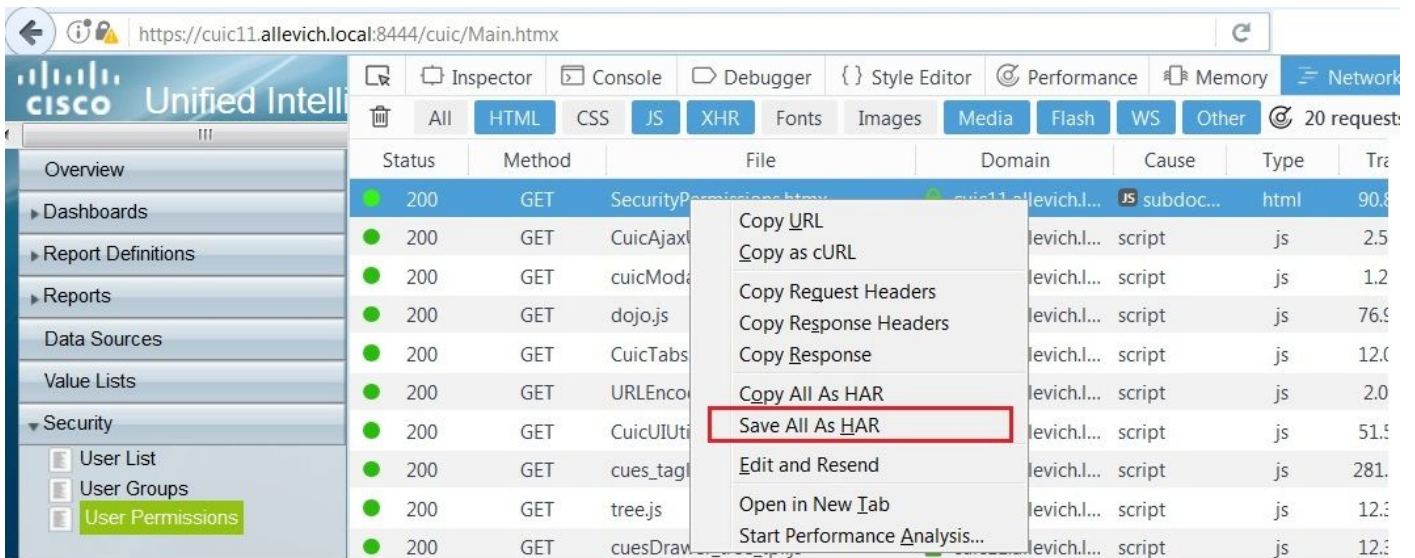
Arrêtez la capture de paquet sur le client (Wireshark).

Arrêtez la capture de paquet sur le noeud CUIC en appuyant sur **CTRL+C**.

Dans Wireshark sauvegardez la capture de paquet de client et déplacez-la au répertoire TAC.

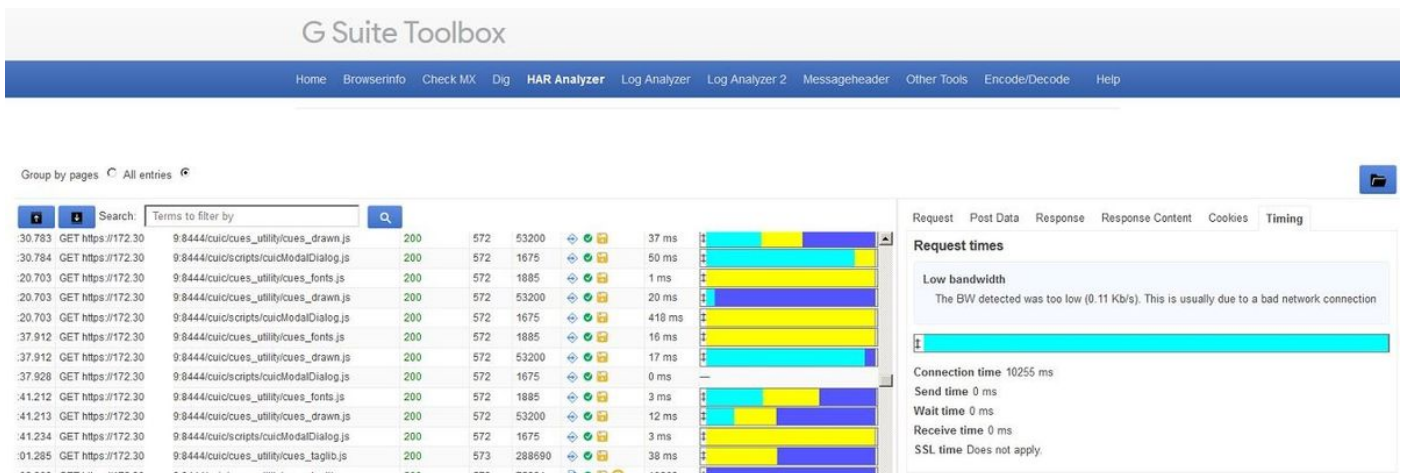
### **2. Collectez les logs du navigateur de client F12**

Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quelle demande et appuyez sur la **sauvegarde toute comme HAR**. Alors sélectionnez l'emplacement de répertoire TAC et et cliquez sur la **sauvegarde**.



Ce type de fichier peut être analysé avec l'outil d'[analyseur de la suite HAR G](#).

Cet exemple prouve que la cause des retards d'état est une basse bande passante de réseau entre le client et serveur CUIC.



### 3. Collectez les logs du serveur RTMT

Assurez-vous que la capture de paquet de serveur CUIC est déjà arrêtée. Sinon appuyez sur alors CTRL+C en session ILC.

Naviguez vers CUIC RTMT qui a été pré installé déjà et appuyez sur la **finition**.

**Note:** Si utilisant RTMT, assurez que toutes les demandes non approuvées de certificat sont reçues.

Si le procédé de collecte de log RTMT est lent, il y a une option de télécharger des fichiers journal à un serveur de SFTP.

Utilisez ces commandes de collecter les logs nécessaires à un serveur de SFTP.

```
file get activeLog /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
```

```
file get activeLog /cuic/logs/cuicsrvr/* reltime 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
```

Avec les logs fournissez ces sorties CUIC CLI prises du noeud de test.

```
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. Enregistrement de session de capture

Arrêtez et ajoutez l'écran enregistrant au répertoire TAC.

### Retournez les modifications

Transmission de HTTP de débranchement sur le noeud CUIC.

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

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