Échec de la collecte du journal du connecteur de maintenance en raison de paramètres de configuration CCUC manquants

Table des matières

Problème

Le connecteur de facilité de maintenance Cisco, déployé et enregistré sur le Control Hub avec intégration à environ 20 clusters CUCM, ne parvient pas à répondre aux demandes de collecte de journaux des communications unifiées connectées. Les tentatives de collecte de journaux sont systématiquement bloquées à l'étape 2 sur 4 et restent bloquées pendant des heures avant d'échouer. Cela empêche la récupération des journaux d'appels CUCM nécessaires au dépannage des échecs d'appels.

Lors des tentatives de collecte de journaux, l'erreur HTTP 404 suivante est observée dans les fichiers HAR :

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

Les données de diagnostic du serveur principal montrent que, tandis que les processus de collecte de journaux atteignent un état d'achèvement partiel avec un téléchargement réussi marqué comme COMPLETE_PARTIAL_DATA, les tentatives ultérieures de récupération de ces journaux échouent avec des messages indiquant que les fichiers journaux ne sont pas disponibles pour les critères donnés.

Environnement

- Connecteur de maintenance Cisco version 1.X
- Webex Control Hub avec fonctionnalité de dépannage des communications unifiées

connectées

- Plusieurs clusters CUCM (environ 20 clusters) intégrés au noeud de facilité de maintenance
- Connecteur de maintenance déployé et enregistré sur le Control Hub

Résolution

Le problème a été résolu en activant un paramètre de configuration critique sur le noeud Facilité de maintenance qui a été initialement désactivé.

Étape 1: Vérification et activation du paramètre de collecte de données CCUC

Accédez à la configuration du noeud de maintenance et localisez la section Paramètres de configuration. Vérifiez que le paramètre Collecter les données pour le dépannage CCUC à partir du cluster source CDR est activé (défini sur True).

Si ce paramètre est désactivé (défini sur False), activez-le en définissant la valeur sur True.

Étape 2: Appliquer la configuration à tous les noeuds de maintenance

Assurez-vous que ce paramètre est activé sur tous les noeuds de maintenance déployés ou destinés à être utilisés avec le dépannage des communications unifiées connectées. Ce paramètre doit être activé sur chaque noeud Serviceability individuel pour éviter de futurs problèmes de collecte.

Étape 3: Collecte du journal de test

Après avoir activé le paramètre, essayez à nouveau de collecter des journaux à partir du Control Hub via Troubleshooting > Connected UC. Le processus de collecte des journaux doit maintenant se terminer avec succès au-delà de l'étape 2.

Étape 4: Vérification De La Connectivité Réseau (Si Les Problèmes Persistent)

Si les problèmes de collecte de journaux persistent, vérifiez que tous les domaines et URL Serviceability Connector requis sont autorisés conformément à la documentation Cisco. En outre, exécutez des tests de connexion et de bande passante sur le noeud Serviceability Connector pour garantir une connectivité réseau correcte.

Motif

La cause principale était un paramètre de configuration désactivé sur le noeud Facilité de maintenance. Le paramètre critique Collecter les données pour le dépannage CCUC à partir du cluster source CDR a été défini sur False, empêchant le connecteur de facilité de maintenance de collecter correctement et de rendre disponibles les données de journal pour les demandes de dépannage Connected UC. Ce paramètre doit être activé sur tous les noeuds de maintenance pour permettre la collecte et la récupération de journaux via le Control Hub.

Autres informations utiles

- Connexions externes établies par le connecteur de facilité de maintenance
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.