

Registri da raccogliere per TAC quando viene rilevato un problema elevato di CPU o memoria in CUCM

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Informazioni da raccogliere](#)

[Informazioni di base](#)

[Output CLI da raccogliere se il problema si verifica in tempo reale](#)

[Log da raccogliere da RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Per RCA di un evento già verificatosi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come raccogliere i log corretti per il problema di CPU/memoria elevata su CUCM e condividere lo stesso con TAC. La raccolta proattiva e il caricamento dei registri consentono al team di supporto tecnico Cisco di avviare l'analisi della richiesta di servizio in modo rapido ed efficiente.

Problema

Cosa si registra da raccogliere per TAC quando un elevato utilizzo della CPU o della memoria viene rilevato su CUCM al momento dell'apertura di una richiesta.

Informazioni da raccogliere

Informazioni di base

- Qual è stato il sintomo del problema?(es. : Avviso RTMT? Risposta lenta dalla GUI? Ritardo di composizione)
- Al momento del problema segnalato c'era qualche attività programmata? (ad esempio, sincronizzazione LDAP o backup DRF o manutenzione VM sul hardware sottostante)
- L'istantanea della VM viene utilizzata nel CUCM interessato?
- Altri server nel cluster presentano lo stesso comportamento?
- Eventuali modifiche recenti apportate al cluster o alla rete
- che altri componenti UC interagiscono con CUCM, ad esempio Unity, UCCX, UCCE, Recording, ecc.

Output CLI da raccogliere se il problema si verifica in tempo reale

- show process using-most cpu/memory
- show process load
- utils diagnose test
- mostra stato

Log da raccogliere da RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Log di servizio del processo basato sull'output di "show process load cpu/memoria" (cioè se si nota CCM nell'output, allora i log CCM, se si nota Tomcat, allora i log Tomcat)
- Registri applicazioni Visualizzatore eventi
- Registri di sistema del Visualizzatore eventi
- RIS perfmon

Per RCA di un evento già verificatosi

Raccogliere tutte le tracce riportate di seguito per un determinato periodo di tempo prima che il problema abbia avuto inizio fino a quando il problema non è cessato. Ad esempio, se si inizia a osservare un elevato utilizzo della CPU o della memoria alle 16.00. e il problema è scomparso entro le 17, quindi raccoglievamo le tracce per un intervallo di tempo compreso tra le 15.30 e le 17.30. Questo intervallo di tempo può variare da un problema all'altro e dipende anche dalla configurazione del cliente.

- Tracce dettagliate di Cisco Call Manager.
- Visualizzatore eventi - Visualizzatore applicazioni e Visualizzatore eventi - Registri di sistema.
- Registri Cisco RISDC e Perfmon.
- Servizio Cisco AMC.
- Registri di sicurezza Cisco Tomcat e Tomcat.
- Output dalla CLI: 'show status', 'show process using-most cpu/memory', 'show process load'.
- Output di 'utils diagnostse test'.

Informazioni correlate

1. Problemi comuni di CUCM sulla piattaforma UCS: Core, CPU alta - I/O, stato bloccato:
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Come raccogliere le tracce in CUCM 9.x o versioni successive:
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200787-How-to-Collect-Traces-for-CUCM-9-x-10-x.html>