Raccolta dei registri del connettore di disponibilità non riuscita a causa di impostazioni di configurazione CCUC mancanti

Sommario

Problema

Cisco Serviceability Connector, distribuito e registrato nell'hub di controllo con integrazione in circa 20 cluster CUCM, non è in grado di completare le richieste Connected UC log collection. I tentativi di raccolta dei log si arrestano costantemente al passaggio 2 di 4 e rimangono bloccati per ore prima di fallire. In questo modo si evita il recupero dei log chiamate CUCM necessari per la risoluzione degli errori delle chiamate.

Durante i tentativi di raccolta dei log, nei file HAR viene osservato questo errore HTTP 404:

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

I dati di diagnostica back-end mostrano che, mentre i processi di raccolta dei log raggiungono uno stato di completamento parziale con un caricamento completato contrassegnato come COMPLETE_PARTIAL_DATA, i successivi tentativi di recuperare questi log hanno esito negativo con messaggi che indicano che i file di log non sono disponibili per i criteri specificati.

Ambiente

- Cisco Serviceability Connector versione 1.X
- Webex Control Hub con funzione di risoluzione dei problemi UC connessa
- Più cluster CUCM (circa 20 cluster) integrati con Serviceability Node

- Connettore di disponibilità installato e registrato nell'hub di controllo

Risoluzione

Il problema è stato risolto abilitando un'impostazione di configurazione critica nel nodo di disponibilità inizialmente disabilitata.

Passaggio 1: Verifica e abilita impostazione raccolta dati CCUC

Passare alla configurazione del nodo di disponibilità e individuare la sezione Impostazioni di configurazione. Verificare che l'impostazione Raccogli dati per la risoluzione dei problemi CCUC dal cluster di origine CDR sia abilitata (True).

Se questa impostazione è disattivata (impostata su False), attivarla impostando il valore su True.

Passaggio 2: Applica configurazione a tutti i nodi di disponibilità

Verificare che questa impostazione sia abilitata in tutti i nodi di disponibilità distribuiti o destinati all'utilizzo con la risoluzione dei problemi relativi a Connected UC. Questa impostazione deve essere attivata su ogni singolo nodo di Serviceability per evitare futuri problemi di raccolta.

Passaggio 3: Raccolta log di test

Dopo aver abilitato l'impostazione, tentare di raccogliere nuovamente i log dall'hub di controllo tramite Risoluzione dei problemi > UC connesso. Il processo di raccolta dei log deve ora essere completato correttamente dopo il passaggio 2.

Passaggio 4: Verifica della connettività di rete (se i problemi persistono)

Se i problemi di raccolta dei log persistono, verificare che tutti i domini e gli URL di Serviceability Connector richiesti siano consentiti in base alla documentazione di Cisco. Eseguire inoltre test di connessione e larghezza di banda sul nodo Serviceability Connector per garantire la corretta connettività di rete.

Causa

La causa principale è un'impostazione di configurazione disabilitata nel nodo di disponibilità. L'impostazione critica Raccogli dati per la risoluzione dei problemi CCUC dal cluster di origine CDR è stata impostata su False, impedendo a Serviceability Connector di raccogliere e rendere disponibili i dati di registro per le richieste di risoluzione dei problemi UC connesse. È necessario abilitare questa impostazione in tutti i nodi di disponibilità per consentire la corretta raccolta e il recupero dei log tramite l'hub di controllo.

Contenuto correlato

- Connessioni esterne effettuate dal connettore di manutenzione
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).