

高CPU かメモリ問題が CUCM で注意される場合の TAC のために集められるべきログ

目次

[はじめに](#)

[問題](#)

[集めるべき情報](#)

[基本情報](#)

[問題がリアルタイムに発生する場合集められるべき CLI 出力](#)

[RTMT \(実時間監視 ツール \) から集められるべきログ](#)

[既に発生してしまったイベントの RCA に関しては](#)

[関連情報](#)

概要

この資料は方法で CUCM の高い CPU/MEMORY 問題のための右のログを集め TAC と同じを共有する記述します。 ログの予防的、収集アップロード Cisco テクニカル サポート チームがサービス リクエストの調査を迅速かつ効率的に始めるようにして下さい。

問題

CPU使用率が高い状態かメモリ使用がケースのオープンの時に CUCM で注意した時 TAC かのために集まるべきどんなログを。

集めるべき情報

基本情報

- 問題の現象とは何か。(例えば: RTMT アラートか。 GUI からの緩慢な応答か。 遅らせられたダイヤルトーン)
- 報告された問題の時にスケジュールされたあらゆるアクティビティありましたか。(根本的な HW の例えば LDAP 同期化か DRF バックアップまたは VM メンテナンス)
- VM スナップショットは影響を受けた CUCM で使用されますか。
- 同じ動作を表わすクラスタの他のサーバか。
- クラスタまたはネットワークへの最近の変更
- 他の UC コンポーネントは先祖などを記録する CUCM すなわち Unity、UCCX、UCCE と相互に作用していること

問題がリアルタイムに発生する場合集められるべき CLI 出力

- CPU/MEMORY を使用して最も show process
- show process コード
- utils diagnose test

- show status

RTMT (実時間監視 ツール) から集められるべきログ

- 「show process コード CPU/MEMORY の出力に基づいてプロセスのログを保守して下さい (すなわち出力の CCM にそして注意したら CCM は記録します、Tomcat がそれから注意された Tomcat ログである場合)
- イベントビューアアプリケーションログ
- イベント ビューア システムログ
- RIS perfmon

既に発生してしまったイベントの RCA に関しては

問題が問題の後でまでなくなった始まった前に特定の時間のための下記のトレースすべてを収集して下さい。たとえば 4 時および問題に高CPU かメモリ使用量は 5 PM によってなくなったことを観察し始めたら、そして 5:30 PM に 3:30 PM のタイムインターバルのためのトレースを収集します。このタイムインターバルは 1 つの問題から別のものに顧客 セットアップにまた基づいて変わり。

- 詳しい Cisco Call Manager トレース。
- イベント ビューア アプリケーションおよびイベント ビューア-システムログ。
- Cisco RISDC および Perfmon ログ。
- Cisco AMC サービス。
- Cisco Tomcat および Tomcat セキュリティ ログ。
- CLI からの出力: 「show status」、 「CPU/MEMORY を使用して最も show process」、 「show process コード」。
- 「utils の出力はテスト」を診断します。

関連情報

1. UCS プラットフォーム上の CUCM の一般的な問題 : コア、高CPU - I/O、ハングした状態:
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. CUCM 9.x またはそれ以降のためのトレースを収集する方法:
<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>