CCUC構成設定がないためにServiceability Connectorの口グ収集が失敗する

内容

問題

Control Hubに導入および登録され、約20のCUCMクラスタと統合されているCisco Serviceability Connectorが、接続UCログ収集要求の完了に失敗する。ログ収集の試行が4のステップ2で一貫して停止し、数時間停止した後に最終的に失敗する。これにより、コール障害のトラブルシューティングに必要なCUCMコールログの取得が防止されます。

ログ収集の試行時に、HARファイルに次のHTTP 404エラーが表示されます。

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

バックエンドの診断データによると、ログ収集プロセスが部分的な完了状態に達し、アップロードが正常にCOMPLETE_PARTIAL_DATAとしてマークされている一方で、これらのログの後続の取得が失敗し、「指定された基準に対してログファイルを使用できません」というメッセージが表示されます。

環境

- Cisco Serviceability Connectorバージョン1.X
- Webex Control Hub with Connected UCのトラブルシューティング機能
- Serviceability Nodeと統合された複数のCUCMクラスタ（約20クラスタ）
- Control Hubに導入および登録されたServiceability Connector

解決方法

この問題は、最初に無効にされたサービスアビリティノードで重要な構成設定を有効にすることで解決されました。

手順1:CCUCデータ収集設定の確認と有効化

Serviceability Nodeの設定に移動し、Config Settingsセクションを見つけます。Collect data for CCUC troubleshooting from CDR source cluster設定が有効（Trueに設定）になっていることを確認します。

この設定を無効にした場合（Falseに設定）、値をTrueに設定して有効にします。

ステップ2：すべてのサービスアビリティノードに設定を適用します。

展開されているすべてのサービスアビリティノード、または接続されたUCのトラブルシューティングで使用されるすべてのサービスアビリティノードで、この設定が有効になっていることを確認してください。将来の収集の問題を回避するために、この設定を個々のサービスアビリティノードでアクティブにする必要があります。

ステップ3：テストログの収集

設定を有効にした後、Troubleshooting > Connected UCの順に選択して、Control Hubからログの収集を再試行します。ログ収集プロセスは、手順2を完了する必要があります。

ステップ4：ネットワーク接続を確認する（問題が解決しない場合）

ログ収集の問題が引き続き発生する場合は、シスコのドキュメントに従って、必要なServiceability ConnectorのドメインとURLがすべて許可されていることを確認します。さらに、Serviceability Connectorノードで接続テストと帯域幅テストを実行し、ネットワーク接続が適切であることを確認します。

原因

根本原因は、Serviceabilityノードの設定が無効になっていることにあります。重要な設定であるCollect data for CCUC troubleshooting from CDR source clusterがFalseに設定されていたため、Serviceability Connectorが接続されたUCトラブルシューティング要求のログデータを適切に収集して使用可能にすることはできません。Control Hubを介してログの収集と取得を正常に実行できるようにするには、すべてのサービスアビリティノードでこの設定を有効にする必要があります。

関連コンテンツ

- Serviceability Connectorによる外部接続
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。