



## テクニカルサポートに連絡する前に

追加の支援を受けるために、テクニカルサポート担当者または Cisco TAC への問い合わせが必要になることがあります。この項では、問題の解決にかかる時間を短縮するために、次のレベルのサポートに連絡する前に実行する必要がある手順について概説します。

- [ESC からのログのダウンロード \(1 ページ\)](#)
- [TAC に問い合わせる前にすべきこと \(1 ページ\)](#)

### ESC からのログのダウンロード

トラブルシューティングのために、ESC からログファイルをダウンロードできます。

CLI を使用してログファイルを収集するには、次のコマンドを使用します。

```
sudo escadm log collect
```

VM の設定データを収集するには、次のコマンドを使用します。

```
esc_nc_cli --user <username> --password <password> get-config esc_datamodel > <file-name>
```

次に例を示します。

```
esc_nc_cli --user <username> --password <password> get-config esc_datamodel > /var/tmp/esc_datamodel.txt
```

CLI を使用して ESC アクティブ/アクティブ HA からログファイルを収集するには、次のコマンドを使用します。

```
esc_nc_cli --host db.service.consul --user admin --password password get-config esc_datamodel
```

ESC システムレベルの設定の詳細については、『[Cisco Elastic Services Controller User Guide](#)』の「[Downloading Logs from the ESC Portal](#)」の項を参照してください。

### TAC に問い合わせる前にすべきこと

テクニカルサポート担当者に連絡する前に、次の質問に回答してください。

1. CLI（システムログファイル）およびGUIを使用して、システム情報と設定を収集します。手順については、「ログファイルのダウンロード」を参照してください。
2. ESCでエラーが発生した場合は、エラーのスクリーンショットを取得します。Windowsでは、Alt+PrintScreen キーを押してアクティブなウィンドウをキャプチャするか、またはPrintScreen キーを押してデスクトップ全体をキャプチャします。スクリーンショットを新しいMicrosoftのペイント（または同様のプログラム）セッションに貼り付けて、ファイルを保存します。
3. ESCまたはCLIのいずれかからメッセージログに表示される正確なエラーコードをキャプチャします。
4. テクニカルサポート担当者に連絡する前に、次の質問に回答してください。
  - ネットワーク内にあるのはどのESCのバージョン、オペレーティングシステムのバージョン、ストレージデバイスファームウェアか。
  - このイベントの発生前または発生時に環境に変更を加えたか（VLAN、アップグレード、またはモジュールの追加）。
  - 同様の設定がされた他のデバイスで、この問題が発生したか。
  - 問題の発生したデバイスの接続先はどこか（どのデバイスまたはインターフェイスか）。
  - この問題が最初に発生したのはいつか。
  - この問題が最後に発生したのはいつか。
  - この問題の発生頻度はどの程度か。
  - 問題発生時にキャプチャした出力のトレースまたはデバッグを行ったか。
  - どのようなトラブルシューティングの手順を試みたか。
5. 問題がソフトウェアアップグレードの試行に関連している場合は、次の質問に回答してください。
  - Cisco ESCの元のバージョンは何か。
  - 新しいCisco ESCのバージョンは何か。
  - 次のコマンドの出力を収集し、カスタマーサポート担当者に転送します。
    - `esc_nc_cli --user <username> --password <password> get-config esc_datamodel > <file-name>`
    - `esc_version`
    - `health.sh`
    - `escadm status`
    - `escadm vim show`