CUC 구성 설정 누락으로 인해 서비스 가용성 커넥터 로그 수집 실패

목차

문제

약 20개의 CUCM 클러스터와 통합되어 Control Hub에 구축 및 등록된 Cisco Serviceability Connector가 연결된 UC 로그 수집 요청을 완료하지 못합니다. 로그 수집 시도는 4단계 중 2단계에서 지속적으로 중지되고 몇 시간 동안 정체된 상태로 있다가 결국 실패하게 됩니다. 이렇게 하면 통화 오류 트러블슈팅에 필요한 CUCM 통화 로그를 검색할 수 없습니다.

로그 수집을 시도하는 동안 HAR 파일에서 이 HTTP 404 오류가 관찰됩니다.

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

백엔드 진단 데이터는 로그 수집 프로세스가 COMPLETE_PARTIAL_DATA로 표시된 성공적인 업로드를 통해 부분 완료 상태에 도달하는 동안, 이러한 로그를 검색하려는 후속 시도가 "로그 파일을 지정된 기준에 사용할 수 없습니다."라는 메시지와 함께 실패함을 보여줍니다.

환경

- Cisco Serviceability Connector 버전 1.X
- 연결된 UC 문제 해결 기능이 있는 Webex Control Hub
- 서비스 가용성 노드와 통합된 여러 CUCM 클러스터(약 20개 클러스터)
- Serviceability Connector가 구축되어 Control Hub에 등록됨

해결

초기에 비활성화되었던 서비스 가용성 노드에서 중요한 구성 설정을 활성화하여 문제를 해결했습니다.

1단계: CUC 데이터 수집 설정 확인 및 활성화

Serviceability Node 컨피그레이션으로 이동하고 Config Settings(컨피그레이션 설정) 섹션을 찾습니다. CDR 소스 클러스터에서 CUC 문제 해결을 위한 데이터 수집 설정이 활성화되었는지 확인합니다(True로 설정됨).

이 설정을 사용하지 않으면(False로 설정) 값을 True로 설정하여 사용합니다.

2단계: 모든 서비스 가용성 노드에 컨피그레이션 적용

Connected UC 문제 해결에 배포되었거나 사용할 수 있는 모든 서비스 가용성 노드에서 이 설정이 활성화되었는지 확인합니다. 향후 수집 문제를 방지하려면 각 개별 서비스 가용성 노드에서 이 설정을 활성화해야 합니다.

3단계: 테스트 로그 수집

설정을 활성화한 후 Troubleshooting(문제 해결) > Connected UC(연결된 UC)를 통해 Control Hub에서 로그를 다시 수집하려고 합니다. 이제 로그 수집 프로세스를 2단계 이후에 성공적으로 완료해야 합니다.

4단계: 네트워크 연결 확인(문제가 지속되는 경우)

로그 수집 문제가 계속되면 필요한 모든 서비스 가용성 커넥터 도메인 및 URL이 Cisco 설명서에 따라 허용 목록에 있는지 확인하십시오. 또한 Serviceability Connector 노드에서 연결 및 대역폭 테스트를 실행하여 올바른 네트워크 연결을 확인합니다.

원인

근본 원인은 서비스 가용성 노드에서 비활성화된 구성 설정입니다. 중요 설정 CDR 소스 클러스터에서 CUC 문제 해결을 위한 데이터 수집이 False로 설정되어 있어 Serviceability Connector가 연결된 UC 문제 해결 요청에 대해 로그 데이터를 제대로 수집하지 못하고 사용할 수 없습니다. Control Hub를 통한 성공적인 로그 수집 및 검색을 허용하려면 모든 Serviceability 노드에서 이 설정을 활성화해야 합니다.

관련 콘텐츠

- 서비스 가용성 커넥터에 의한 외부 연결
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.