



## 문제 해결 개요

이 섹션에서는 Unified Communications Manager의 문제 해결에 필요한 배경 정보 및 사용 가능한 리소스를 제공합니다.

- [Cisco 통합 서비스 가용성, 1 페이지](#)
- [Cisco Unified Communications 운영 체제 관리, 2 페이지](#)
- [문제 해결을 위한 일반 모델, 2 페이지](#)
- [네트워크 오류 준비, 3 페이지](#)
- [추가 정보 확인 위치, 3 페이지](#)

## Cisco 통합 서비스 가용성

Unified Communications Manager용 웹 기반 문제 해결 도구인 Cisco 유니파이드 Serviceability는 관리자가 시스템 문제를 해결하는 데 도움이 되는 다음 기능을 제공합니다.

- 문제 해결에 대한 Unified Communications Manager 서비스 경보 및 이벤트를 저장하고 경보 메시지 정의를 제공합니다.
- 문제 해결에 대한 여러 로그 파일에 Unified Communications Manager 서비스 추적 정보를 저장합니다. 관리자는 추적 정보를 구성하고 수집하고 볼 수 있습니다.
- 실시간 모니터링 도구를 통해 Unified Communications Manager 클러스터에서 구성 요소의 실시간 동작을 모니터링합니다.
- Unified Communications Manager CDR 분석 및 보고(CAR)를 통한 서비스 품질, 트래픽 및 청구 정보에 대한 보고서를 생성합니다.
- [서비스 활성화] 창을 통해 활성화 및 비활성화하고 볼 수 있는 기능 서비스를 제공합니다.
- 기능 및 네트워크 서비스를 시작하고 중지하는 인터페이스를 제공합니다.
- Cisco 유니파이드 Serviceability 도구와 연결된 보고서를 보관합니다.
- Unified Communications Manager가 SNMP 원격 관리 및 문제 해결을 위해 관리되는 장치로 작동하는 것을 허용합니다.
- 서버(또는 클러스터의 모든 서버)에서 로그 파티션의 디스크 사용을 모니터링합니다.

탐색 드롭다운 목록 상자에서 Cisco 유니파이드 Serviceability을 선택하여 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 관리 창에서 Cisco 유니파이드 Serviceability에 액세스합니다. Unified Communications Manager 소프트웨어를 설치하면 Cisco 유니파이드 Serviceability이(가) 자동으로 설치되어 사용할 수 있습니다.

서비스 가용성 도구에 대한 자세한 정보 및 구성 절차에 대한 Cisco 통합 서비스 가용성 관리 가이드를 참조하십시오.

## Cisco Unified Communications 운영 체제 관리

Cisco 통합 커뮤니케이션 운영 체제 관리를 사용하여 Cisco 통합 커뮤니케이션 운영 체제를 구성하고 관리하는 다음 작업을 수행합니다.

- 소프트웨어 및 하드웨어 상태 확인
- IP 주소 확인 및 업데이트
- 다른 네트워크 장치 Ping
- NTP(Network Time Protocol) 서버 관리
- 시스템 소프트웨어 및 옵션 업그레이드
- 시스템을 다시 시작합니다.

서비스 가용성 도구에 대한 자세한 정보 및 구성 절차는 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 관리 지침서](#)의 내용을 참조하십시오.

## 문제 해결을 위한 일반 모델

전화 통신 또는 IP 네트워크 환경 문제를 해결하는 경우, 특정 증상을 정의하고, 증상을 일으킬 수 있는 잠재적인 문제를 모두 파악한 다음, 증상이 사라질 때까지 각 잠재적 문제(가능성이 가장 큰 것부터 가장 작은 것 순으로)를 체계적으로 제거할 수 있습니다.

다음 단계에서는 문제 해결 과정에서 사용할 수 있는 지침을 제공합니다.

절차

1. 네트워크 문제를 분석하고 명확한 문제 설명을 생성합니다. 증상 및 잠재 원인을 정의합니다.
2. 가능한 원인을 파악하는 데 필요한 정보를 수집합니다.
3. 수집한 정보에 따라 가능한 원인을 고려합니다.
4. 해당 원인에 따라 실행 계획을 만듭니다. 문제가 발생할 가능성이 가장 높은 것으로 시작하여 한 변수만을 조작하는 계획을 세웁니다.
5. 실행 계획을 구현합니다. 테스트하는 동안 각 단계를 신중하게 수행하여 증상이 사라지는지 여부를 확인합니다.

6. 결과를 분석하여 문제가 해결되었는지 확인합니다. 문제가 해결된 경우에는 프로세스 완료를 고려합니다.
7. 문제가 해결되지 않은 경우 목록에서 그 다음으로 가장 중요한 원인을 기준으로 실행 계획을 만듭니다. 4, 2 페이지로 돌아가서 문제가 해결될 때까지 이 프로세스를 반복합니다.

실행 계획을 구현하는 동안 변경된 사항을 모두 취소해야 합니다. 한 번에 하나의 변수만 변경해야 합니다.



참고 일반 원인과 작업(이 문서에 요약된 작업 또는 환경에서 식별된 다른 작업)을 모두 사용하는 경우 Cisco TAC에 문의하십시오.

## 네트워크 오류 준비

미리 준비된 경우 네트워크 오류에서 더 쉽게 복구할 수 있습니다. 네트워크 실패를 준비했는지 확인하려면 다음 질문에 응답하십시오.

- 네트워크에 있는 모든 장치의 물리적 위치와 연결 방법, 네트워크 주소, 네트워크 번호 및 하위 네트워크의 논리적 맵을 개괄적으로 보여주는 정확한 물리적 및 논리적 맵이 있습니까?
- 구현된 각 프로토콜에 대해 네트워크에서 구현되는 모든 네트워크 프로토콜 목록과 네트워크 번호, 하위 네트워크, 영역 및 연결된 영역의 목록이 있습니까?
- 라우팅 중인 프로토콜과 각 프로토콜에 대한 올바른 최신 구성 정보를 알고 있습니까?
- 어떤 프로토콜이 브리지되고 있는지 알고 있습니까? 이러한 브리지에서 구성된 필터가 있습니까? 그리고 이러한 구성의 복사본이 있습니까? 이는 Unified Communications Manager에 해당합니까?
- 인터넷 연결을 포함하여 외부 네트워크에 대한 모든 연결 지점을 알고 있습니까? 각 외부 네트워크 연결에 대해 사용 중인 라우팅 프로토콜을 알고 있습니까?
- 조직에서 일반 네트워크 동작 및 성능을 문서화하여 현재 문제를 초기 계획과 비교할 수 있습니까?

이러한 질문에 대해 예라고 응답할 수 있다면 오류 발생 시 보다 빠른 복구를 수행할 수 있습니다.

## 추가 정보 확인 위치

다양한 IP 텔레포니 항목에 대한 정보를 보려면 다음 링크를 사용하십시오.

- 관련 Cisco IP 텔레포니 애플리케이션 및 제품에 대한 자세한 내용은 *Cisco Unified Communications Manager* 문서 안내서를 참조하십시오. 다음 URL은 문서 안내서에 대한 경로의 예를 보여줍니다.

[https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products\\_documentation\\_roadmaps\\_list.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html)

- Cisco Unity 관련 설명서는 다음 URL을 참조하십시오.  
[https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd_products_support_series_home.html)
- Cisco Emergency Responder 관련 설명서는 다음 URL을 참조하십시오.  
[https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps842/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps842/tsd_products_support_series_home.html)
- Cisco Unified IP Phone 관련 설명서는 다음 URL을 참조하십시오.  
[https://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html)
- IP 텔레포니 네트워크 설계 및 문제 해결에 대한 자세한 내용은 <https://www.cisco.com/go/srnd>에서 Cisco IP 텔레포니 솔루션 참조 네트워크 설계 설명서를 참조하십시오