Verzameling van verbindingslogboek voor onderhoudsmogelijkheden mislukt door ontbrekende CCUC-configuratie-instelling

Inhoud

uitgifte

De Cisco Serviceability Connector, die is geïmplementeerd en geregistreerd bij de Control Hub met integratie in ongeveer 20 CUCM-clusters, kan de Connected UC-logboekverzamelingsverzoeken niet voltooien. Logophaalpogingen blijven constant stilstaan bij stap 2 van 4 en blijven urenlang vastzitten voordat het uiteindelijk mislukt. Dit voorkomt het ophalen van CUCM-oproeplogboeken die nodig zijn voor het oplossen van problemen met oproepen.

Tijdens pogingen om logbestanden te verzamelen, wordt deze HTTP 404-fout waargenomen in HAR-bestanden:

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

Uit de diagnostische gegevens van Backend blijkt dat, hoewel de processen voor het verzamelen van logs een gedeeltelijke voltooiingsstatus bereiken met succesvolle upload gemarkeerd als COMPLETE_PARTIAL_DATA, latere pogingen om deze logs op te halen mislukken met berichten die aangeven dat "logbestanden niet beschikbaar zijn voor de opgegeven criteria."

milieu

- Cisco Serviceability Connector versie 1.X
- Webex Control Hub met Connected UC-functie voor probleemoplossing

- Meerdere CUCM-clusters (ongeveer 20 clusters) geïntegreerd met Serviceability Node
- Serviceability Connector geïmplementeerd en geregistreerd op Control Hub

resolutie

Het probleem is opgelost door een kritieke configuratie-instelling in te schakelen op de Serviceability Node die aanvankelijk was uitgeschakeld.

Stap 1: De instelling voor gegevensverzameling van CCUC verifiëren en inschakelen

Navigeer naar de configuratie van de Serviceability Node en zoek de sectie Config Settings. Controleer of de instelling Gegevens verzamelen voor CCUC-probleemoplossing uit het CDR-broncluster is ingeschakeld (ingesteld op True).

Als deze instelling is uitgeschakeld (ingesteld op False), schakelt u deze in door de waarde in te stellen op True.

Stap 2: Configuratie toepassen op alle knooppunten voor onderhoudsmogelijkheden

Zorg ervoor dat deze instelling is ingeschakeld op alle serviceability-knooppunten die zijn geïmplementeerd of bedoeld zijn voor gebruik met Connected UC-probleemoplossing. Deze instelling moet worden geactiveerd op elk afzonderlijk knooppunt voor serviceability om toekomstige problemen met de verzameling te voorkomen.

Stap 3: Logverzameling testen

Nadat u de instelling hebt ingeschakeld, probeert u opnieuw logboeken te verzamelen van Control Hub via Problemen oplossen > Verbonden UC. Het proces voor het verzamelen van logbestanden moet nu met succes worden voltooid na stap 2.

Stap 4: Controleer de netwerkconnectiviteit (als er problemen blijven bestaan)

Als problemen met het verzamelen van logboeken zich blijven voordoen, controleert u of alle vereiste Serviceability Connector-domeinen en URL's zijn toegestaan volgens de Cisco-documentatie. Voer bovendien verbindings- en bandbreedtetests uit op het knooppunt Serviceability Connector om de juiste netwerkconnectiviteit te garanderen.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was een uitgeschakelde configuratie-instelling op de Serviceability Node. De kritieke instelling Gegevens verzamelen voor het oplossen van CCUC-problemen vanuit het CDR-broncluster is ingesteld op Vals, waardoor de Serviceability Connector geen loggegevens kan verzamelen en beschikbaar maken voor Connected UC-verzoeken voor het oplossen van problemen. Deze instelling moet op alle Serviceability-knooppunten zijn ingeschakeld om het verzamelen en ophalen van logbestanden via de Control Hub mogelijk te maken.

Gerelateerde inhoud

- Externe aansluitingen gemaakt door de Serviceability Connector
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.