

# Recolhendo os logs para problemas de desempenho CUIC

## Índice

[Introdução](#)

[Recolhendo os logs para problemas de desempenho CUIC](#)

[Diretrizes gerais](#)

[Grupo típico de logs](#)

[Defina um problema](#)

[Erro ou intervalo do exemplo 1.](#)

[Atraso grande do exemplo 2.](#)

[Recursos fornecidos pelo cliente](#)

[Preparando a reprodução](#)

1. [Nome e endereço da interface de cliente](#)

2. [Captação do pacote HTTP de cliente](#)

3. [Logs do navegador cliente F12](#)

4. [Logs do server RTMT](#)

5. [Captação do pacote de HTTP do server](#)

6. [Gravação da sessão](#)

[Reproduzindo o problema](#)

[Recolhendo os logs após a reprodução](#)

1. [Recolha a captação do pacote HTTP de cliente](#)

2. [Recolha logs do navegador cliente F12](#)

3. [Recolha logs do server RTMT](#)

4. [Capture a gravação da sessão](#)

[Reverta as mudanças](#)

## Introdução

Este documento descreve um processo de configurar e de recolher logs unificados Cisco do centro da inteligência (CUIC) ao pesquisar defeitos problemas de desempenho do relatório. Pesquisar defeitos problemas de desempenho CUIC podia ser desafiador devido a muitos Tecnologias, Produtos e componentes envolvidos. Igualmente os problemas de desempenho manifestam-se em maneiras diferentes, assim que é importante ter uma imagem clara durante o Troubleshooting.

A intenção deste documento não é descrever o processo de Troubleshooting em um grande detalhe, mas destacar os pontos principais ao recolher os logs exigidos pelo planejamento do tac Cisco ou do Cisco.

## Recolhendo os logs para problemas de desempenho CUIC

### Diretrizes gerais

Recolhendo tudo entra uma tomada é desafiante e demorado. O procedimento inteiro deve tomar 1 a 4 horas. Depende de como jorra um cliente ou um sócio preparará o ambiente.

Nota: Não há nenhum tempo ocioso da máquina exigido para esta atividade embora um cliente possa precisar de submeter alguns pedidos da mudança.

É altamente recomendado fazer os testes usando o navegador de Firefox especificamente devido a umas ferramentas mais detalhadas do colaborador (F12).

Você precisa de conhecer os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT que o cliente e servidor CUIC está usando para uma comunicação.

Estes endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT são usados para o cliente CUIC e o server neste artigo.

Endereço IP cliente: 10.111.16.157

Endereço IP do servidor: 10.222.6.29

Dica: Para CUIC o desempenho que pesquisa defeitos o é altamente recomendado reproduzir o problema usando um cliente situado no ambiente de LAN UCCE. Isto eliminará o impacto da conexão de rede entre o cliente CUIC e o server.

Pode haver umas tentativas múltiplas da coleção do log assim que é importante manter claramente a nomeação dos arquivos recolhidos. Crie um dobrador no desktop do seu cliente com um nome como o **tac<date>\_<time>** (por exemplo tac27feb17\_1334) ou o **tac\_<date>\_<attempt>** (por exemplo tac27feb17\_take3). Após ter recolhido os logs, põe todo neste dobrador, archive-os e anexe-os ao caso.

Tente encontrar um nó no conjunto que executa o melhor da perspectiva do CPU, memória, stats do ioWait e ainda tem problemas de desempenho. Faça testes com este nó que evita diretamente o equilibrador da carga (eventualmente).

## Grupo típico de logs

1. Logs do navegador cliente F12
2. Captação do pacote HTTP de cliente
3. Captação do pacote de HTTP do server
4. Server CUIC Serviço Center do relatório da inteligência Serviço de base de dados Informix de Cisco Coletor de dados PerfMonLog de Cisco RICisco TomcatLog de aplicativo event viewerLog do Visor-sistema do eventoLogs da captura de pacote de informação

## Defina um problema

### Erro ou intervalo do exemplo 1.

Durante usuários do relatório das horas de pico CUIC em todos os Nós na observação do

conjunto diversos erros para relatórios de tempo real.

E1: “Recuperando a informação java.lang.IllegalStateException do conjunto de dados”

E2: “Último refresco out(getDataSetMaxReached) programado, clique refresca para recarregar.”

E3: “Último refresco out(reportRefreshRetry) programado. Espere por favor automático seguinte - refresque ou o clique “refresca”.”

O problema começou em fevereiro o 27o na manhã depois que estas mudanças do específico na rede, na Segurança e no centro de dados executados no fim de semana. Nós verificamos estas diretrizes da cola para nosso conjunto CUIC.

[Cisco unificou o projeto de rede Center da referência da solução da inteligência \(SRND\), a liberação 11.0\(1\)](#)

## **Atraso grande do exemplo 2.**

Constantemente os usuários do relatório CUIC somente no primeiro nó do subscritor estão experimentando atrasos de 30-40 segundos ao indicar relatórios de tempo real.

O problema começou em fevereiro o 26o após ter promovido o firmware de nossos dispositivos de rede SAN. Nós verificamos estas diretrizes da cola para nosso conjunto CUIC.

[Cisco unificou o projeto de rede Center da referência da solução da inteligência \(SRND\), a liberação 11.0\(1\)](#)

## **Recursos fornecidos pelo cliente**

Está aqui o sumário das ferramentas/aplicativos que os clientes ou os Parceiros precisam de usar ao recolher os logs para problemas de desempenho CUIC.

- Cliente: Comando prompt de Windows (CMD)
- Cliente: Wireshark
- Cliente: Navegador de Firefox
- Cliente: Ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) ou um server do Secure File Transfer Protocol (SFTP)
- Linha de comando server CUIC (CLI)

Nota: Em alguns casos pode ser complicada para recolher logs CUIC usando RTMT. Assim você precisa de transferir os logs de CUIC CLI a um servidor SFTP.

## **Preparando a reprodução**

### **1. Nome e endereço da interface de cliente**

Use o CMD para recolher todos os endereços IP cliente CUIC.

Encontre a interface de rede e o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT que é usado para se comunicar com o server CUIC. Você precisa de usá-lo ao recolher uma captura de

pacote de informação de um lado de servidor.

```
C:\Users\Administrator>route print -4 | findstr 222
10.222.6.0    255.255.254.0    On-link    10.111.16.157    1
```

Determine o nome correto da relação que necessidade mais atrasada de ser selecionado em Wireshark com este comando. O nome da relação e seu endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT estão no itálico.

```
c:\tmp>ipconfig
Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter wifi0:
    IPv4 Address. . . . . : 10.111.16.157

Ethernet adapter Local Area Connection 2:
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.123.1
```

<output omitted for brevity>

## 2. Captação do pacote HTTP de cliente

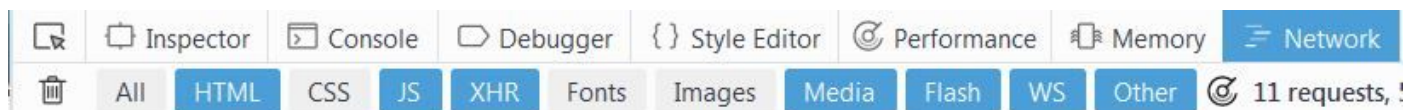
Assegure-se de que o aplicativo de Wireshark seja instalado e de trabalho muito bem. Selecione a relação correta determinada na etapa precedente, mas pare por agora a captura de pacote de informação.

Dica: Se nenhuma relação é descoberta em Wireshark uma solução comum àquela é reinstalar o software de Pcap que é empacotado com Wireshark.

## 3. Logs do navegador cliente F12

3.1 Abra o navegador de Firefox e verifique sua versão. Tem que ser apoiada.

Pressione F12 e navegue à **rede (monitor de rede, CTRL+Shift+Q)** aba. Selecione **tudo** (ou **HTML, JS, XHR, media, flash, WS, outro**).



## 4. Logs do server RTMT

Entre a CUIC com RTMT e selecione estes serviços em todos os Nós

- Serviço Center do relatório da inteligência
- Serviço de base de dados Informix de Cisco
- Coletor de dados PerfMonLog de Cisco RI
- Cisco Tomcat
- Log de aplicativo event viewer
- Log do Visor-sistema do evento
- Logs da captura de pacote de informação

Selecione a **escala absoluta** ou a **escala relativa** e forneça um nome significativo para o dobrador estes logs.

## 5. Captação do pacote de HTTP do server

A fim simplificar o processo de Troubleshooting lá precise de ser uma maneira simples de seguir a única pergunta do cliente ao server. O transporte cifrado HTTPS é usado à revelia que não revela tais detalhes. É por isso o HTTP deve ser permitido temporariamente pela época da reprodução da edição.

Para permitir uma comunicação HTTP datilografe este comando em CUIIC CLI. Deve ser permitido no nó que é usado para o teste.

```
admin:set cuic properties http-enabled on
Value has been successfully set
```

```
admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
on
```

Nota: Você não precisa de reiniciar o serviço Cisco Tomcat. O único impacto é uma comunicação unencrypted entre o cliente e servidor CUIIC.

Comece uma captura de pacote de informação com o Wireshark no cliente CUIIC.

Comece uma captura de pacote de informação com este comando no nó de servidor CUIIC. Assegure-se de que o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT correto do cliente esteja especificado.

```
admin:utils network capture file packetcapture count 100000 size all host ip 10.111.16.157
Executing command with options:
size=ALL count=100000 interface=eth0
src=dest= port=
ip=10.111.16.157
```

## 6. Gravação da sessão

É altamente recomendado incluir junto com os logs uma gravação de vídeo da tela da reprodução para mostrar especialmente a experiência do usuário CUIIC ao tratar os intervalos e os atrasos do indicador do relatório.

Todo o software da gravação da tela pode ser usado. A característica da gravação do WebEx de Cisco igualmente fornece tal funcionalidade.

## Reproduzindo o problema

Tente reproduzir o problema com menos quantidade de etapas executadas. Tente evitar fazer tarefas unnecessary durante a reprodução. Isto acelerará extremamente a análise do log feita pelo tac Cisco.

Um exemplo muito de um teste simples seria entrar à **página de administração principal CUIIC** - > **segurança** - > **lista de usuários** (ou **grupos de usuário**, ou **permissões do usuário**).

Se o teste acima não mostrará o atraso depois que diversas tentativas que um cliente pode tentar

reproduzir a edição executando um relatório ou um painel. Nesse caso é muito importante escrever para baixo o relatório ou o nome do painel.

Durante a reprodução teste clicam sobre o pulso de disparo de Windows e abrem **ajustes da data e hora da mudança...** na parte inferior direita. Exige-se para monitorar precicely o tempo aos segundos.

Registre todas as ações tomadas. É útil ter algumas diferenças a tempo entre as ações. Você pode usar este exemplo.

14:16:30 - endereço datilografado CUIC no navegador de Firefox

14:17:42 - pressionado **entre** após ter datilografado as credenciais

14:20:20 - o sistema carregou o página da web Main.htmx

14:21:02 - a **lista de usuários** clicada e CUIC começaram carregá-lo

14:28:15 - **A lista de usuários** foi carregada com sucesso (com atraso de 7m 10s)

Tenha um bloco de notas aberto e copie o molde acima. Então, idealmente, apenas substitua a descrição do tempo ou da etapa se necessário.

## Recolhendo os logs após a reprodução

### 1. Recolha a captação do pacote HTTP de cliente

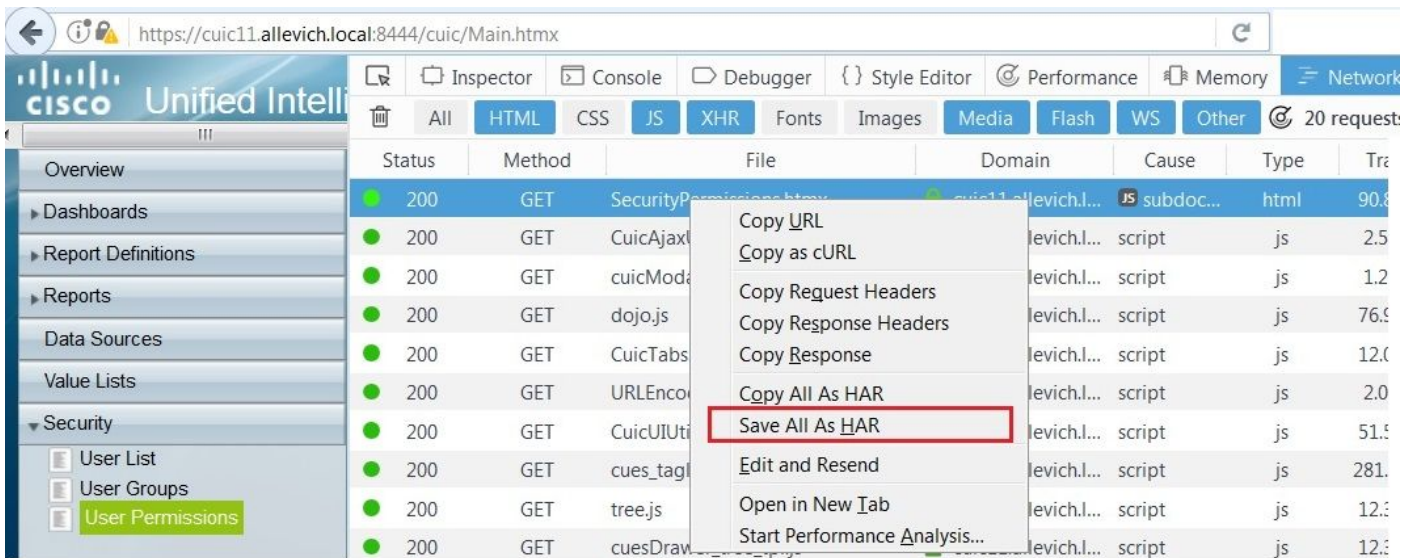
Pare a captura de pacote de informação no cliente (Wireshark).

Pare a captura de pacote de informação no nó CUIC pressionando o **CTRL+C**.

No pacote cliente da salvaguarda de Wireshark capture-o e mova- para o dobrador TAC.

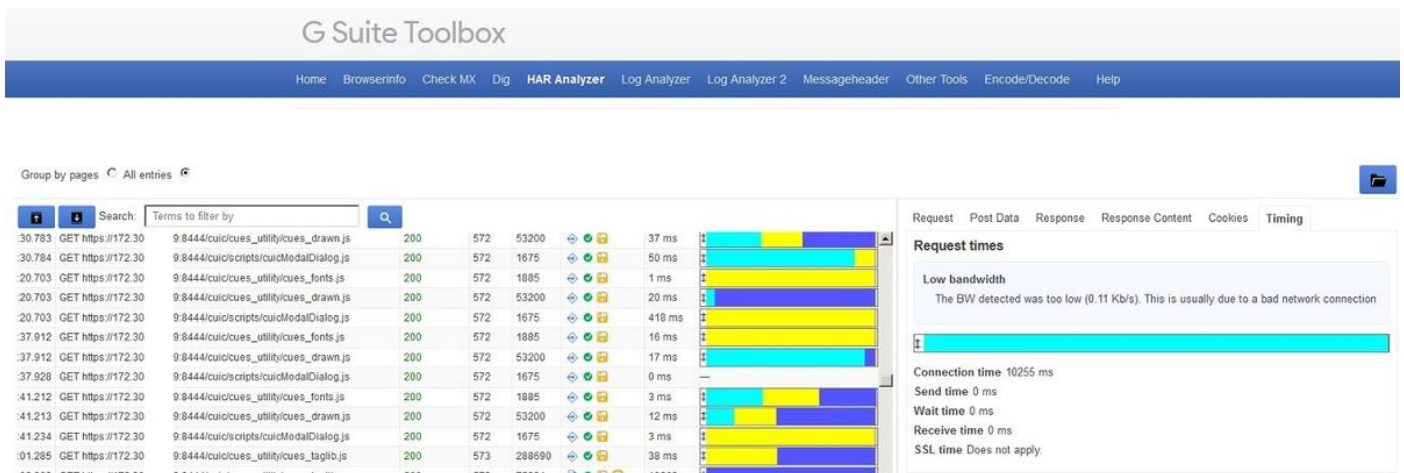
### 2. Recolha logs do navegador cliente F12

Clicar com o botão direito em todo o pedido e pressione a **salvaguarda toda como HAR**. Então selecione o local da pasta TAC e e clique a **salvaguarda**.



Este tipo de arquivo pode ser analisado com a ferramenta do [analisador da série HAR G](#).

Este exemplo mostra que a causa de atrasos do relatório é uma baixa largura de banda de rede entre o cliente e servidor CUIC.



### 3. Recolha logs do server RTMT

Assegure-se de que a captação do pacote de servidor CUIC esteja parada já. Se não pressione então o CTRL+C na sessão CLI.

Navegue a CUIC RTMT que setup pre antes e pressione o **revestimento**.

Nota: Se usando RTMT, assegure-se de que todas as alertas não confiáveis do certificado estejam aceitas.

Se o processo da coleção do log RTMT é lento, há uma opção para transferir arquivos de registro a um servidor SFTP.

Use estes comandos recolher os logs necessários a um servidor SFTP.

```
file get activelog /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
```

```
file get activelog /cuic/logs/cuicsrvr/* reltime hours 1
```

```
file get activelog /cm/log/informix/* retime hours 1
file get activelog /cm/log/ris/csv/PerfMon* retime hours 1
file get activelog /syslog/CiscoSyslog* retime days 1
file get activelog /syslog/AlternateSyslog* retime days 1
file get activelog /syslog/messages* retime days 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* retime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* retime hours 1
file get activelog /tomcat/logs/localhost_access*.txt retime hours 1
file get activelog /platform/cli/*.cap retime hours 1
```

Junto com os logs forneça estas saídas CUIC CLI tomadas do nó do teste.

```
show status
show tech network hosts
utils ntp status
utils service list
utils dbreplication runtimestate
file list activelog /core/
file dump install system-history.log
show process using-most cpu
show process using-most memory
run sql SELECT COUNT(*) FROM cuic_data:cuicuser
show perf query counter ReportingEngineInfo ReportsUsersLoggedin
```

#### 4. Capture a gravação da sessão

Pare e adicionar a tela que grava ao dobrador TAC.

### Reverta as mudanças

Desabilite uma comunicação HTTP no nó CUIC.

```
admin:set cuic properties http-enabled off
Value has been successfully set

admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
off
```