Falha na Coleta de Logs do Conector de Manutenção devido à Ausência da Definição de Configuração do CCUC

Contents

Problema

O Cisco Serviceability Connector, implantado e registrado no Control Hub com integração a aproximadamente 20 clusters CUCM, falha ao concluir as solicitações de coleta de registros do Connected UC. As tentativas de coleta de registros travam constantemente na etapa 2 de 4 e permanecem travadas por horas antes de falharem. Isso evita a recuperação de registros de chamadas do CUCM necessários para solucionar falhas de chamada.

Durante as tentativas de coleta de logs, este erro HTTP 404 é observado em arquivos HAR:

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

Os dados de diagnóstico de back-end mostram que, enquanto os processos de coleta de logs atingem um estado de conclusão parcial com upload bem-sucedido marcado como COMPLETE_PARTIAL_DATA, as tentativas subsequentes de recuperar esses logs falham com mensagens indicando que "os arquivos de log não estão disponíveis para os critérios especificados."

Ambiente

- Cisco Serviceability Connector versão 1.X
- Webex Control Hub com recurso de solução de problemas Connected UC
- Vários clusters do CUCM (aproximadamente 20 clusters) integrados ao nó de facilidade de

manutenção

- Conector de manutenção implantado e registrado no Control Hub

Resolução

O problema foi resolvido com a habilitação de uma definição de configuração crítica no nó de capacidade de serviço que foi inicialmente desabilitado.

Passo 1: Verificar e habilitar a configuração de coleta de dados do CCUC

Navegue até a configuração Serviceability Node e localize a seção Config Settings. Verifique se a configuração Coletar dados para solução de problemas de CCUC do cluster de origem CDR está habilitada (definida como True).

Se essa configuração estiver desabilitada (definida como False), habilite-a definindo o valor como True.

Passo 2: Aplicar configuração a todos os nós de facilidade de manutenção

Verifique se essa configuração está habilitada em todos os nós de capacidade de serviço implantados ou destinados ao uso com a solução de problemas do Connected UC. Essa configuração deve ser ativada em cada nó de capacidade de serviço individual para evitar problemas futuros de coleta.

Passo 3: Coleta de Log de Teste

Depois de habilitar a configuração, tente coletar os logs novamente do Hub de Controle por meio de Solução de Problemas > UC Conectado. O processo de coleta de logs deve ser concluído com êxito depois da etapa 2.

Passo 4: Verifique A Conectividade Da Rede (Se Os Problemas Persistirem)

Se os problemas de coleta de logs continuarem, verifique se todos os domínios e URLs do Service Connector necessários estão permitidos listados de acordo com a documentação da Cisco. Além disso, execute testes de conexão e largura de banda no nó do conector de capacidade de serviço para garantir a conectividade de rede adequada.

Causa

A causa raiz foi uma definição de configuração desabilitada no nó de manutenção. A configuração crítica Coletar dados para solução de problemas do CCUC do cluster de origem CDR foi definida como False, impedindo que o Conector de Manutenção colete e disponibilize dados de log adequadamente para solicitações de solução de problemas do Connected UC. Essa configuração deve ser habilitada em todos os nós de manutenção para permitir a coleta e a recuperação de logs bem-sucedidas por meio do Control Hub.

Conteúdo relacionado

- Conexões externas feitas pelo Conector de manutenção
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.