

# SEU levantamento de dados para pedidos do serviço de suporte técnico

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informação requerida padrão](#)

[Informação do específico do problema](#)

[Edições Atendimento-relacionadas](#)

[Dump principal do aplicativo de HSI](#)

[Preparando anexos de arquivos](#)

[Detalhes da informação](#)

[Descrição do problema](#)

[Informações gerais](#)

[SUA informação de sistema](#)

[SUA configuração atual](#)

[Traço da espiação do HSI UNIX](#)

[Traço do aplicativo de HSI](#)

[Traço PGW Cisco Snooper \(PTC-MT\)](#)

[Informação de sistema de Cisco PGW](#)

[Configuração atual PGW](#)

[Rastreamento de chamada PGW \(MDL\)](#)

[Informação de sistema do valor-limite de H.323](#)

[Comando debug do valor-limite de H.323](#)

[SEU arquivo principal](#)

[saída do comando pstack e pmap](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Quando você abre um pedido do serviço com Suporte técnico de Cisco, alguma informação preliminar está exigida para identificar e qualificar melhor a edição. Alguma desta informação é exigida sempre; outros requisitos de informação dependem da natureza da edição. Se você espera para recolher esta informação até depois você abriu um pedido do serviço e um coordenador pede ele, a seguir é inevitável que haverá um atraso na definição.

Assim, o objetivo principal deste documento é identificar a informação preliminar exigida, com base no tipo de edição, de modo que se possa fornecer ao coordenador imediatamente. O

objetivo secundário deste documento é fornecê-lo as diretrizes gerais para seguir quando você recolhe a informação para o Suporte técnico de Cisco, para evitar o teste repetitivo e a recordação dos dados idênticos.

Este documento é pretendido para os clientes Cisco que apoiam as soluções da sinalização de voz baseadas no sistema da interface de sinalização de Cisco H.323 (A SUA) e o Cisco PGW2200 (chamados anteriormente SC2200 e VSC3000, ou controlador do Cisco Telephony, ou Media Gateway Controller).

## Pré-requisitos

### Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- [Guia da interface de sinalização de H.323](#)
- [Controladores do gateway do Cisco media](#)

### Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na interface de sinalização de H.323 (versão 2.x ou mais recente) e no Media Gateway Controller PGW (versão 9).

### Convenções

Os comandos que são mostrados neste documento puderam parecer prefixados por uma destas alertas, que dão uma indicação do ambiente de aplicativo em que o comando deve ser executado:

Pro mpt	Ambiente
%	Alerta do csh-shell de UNIX. Esta é a alerta de comando line interface(cli) do padrão para a conta de UNIX do mgcur após o início de uma sessão.
#	Alerta do shell do raiz-nível de UNIX. Esta é a alerta do padrão CLI para o usuário de raiz. Emita o <b>comando su unix</b> obter lá.
mml >	Alerta do aplicativo do Man-Machine Language (MML). Emita o <b>comando mml da</b> alerta do csh-shell obter lá.

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

## Informação requerida padrão

Para *todas as* edições Seu-relacionadas, esta informação padrão deve *sempre* ser fornecida imediatamente ao Suporte técnico de Cisco:

1. [Descrição do problema](#)
2. [Informação geral](#)
3. [SUA informação de sistema](#)
4. [SUA configuração atual](#)

## Informação do específico do problema

Segundo a natureza do problema, a informação adicional pôde ser precisada. Este documento considera estes tipos de problema:

- [SUAS edições atendimento-relacionadas](#)
- [Dump principal do aplicativo de HSI](#)

### Edições Atendimento-relacionadas

Esta informação deve ser fornecida, se o problema envolve um atendimento com O SEU:

1. [Informação requerida padrão](#)
2. [Traço da espiação do HSI UNIX](#)
3. [Traço do aplicativo de HSI](#)

Porque O SEU colabora proximamente com o PGW, esta informação deve ser recolhida no PGW também:

1. [Traço PGW Cisco Snooper \(PTC-MT\)](#)
2. [Informação de sistema PGW](#)
3. [Configuração atual PGW](#)
4. [Rastreamento de chamada PGW \(MDL\)](#)

Se O SEU está falando a um valor-limite de H.323 do software de Cisco IOS®, esta informação deve ser recolhida:

1. [Informação de sistema do valor-limite de H.323](#)
2. [Comando debug do valor-limite de H.323](#)

**Note:** Os traços pedidos e debugam devem ser recolhidos *simultaneamente* e para *um e a mesma chamada!* Isto simplifica a correlação de eventos entre componentes diferentes. A falha fazer assim pôde conduzir a um pedido de informações novo, duplicado do engenheiro de suporte técnico e conduzirá inevitavelmente a um atraso na definição.

### Dump principal do aplicativo de HSI

Esta informação deve ser fornecida, se o aplicativo de HSI sofreu um dump principal:

1. [Informação requerida padrão](#)
2. [SEU arquivo principal](#)
3. [saída do comando pstack e pmap](#)

## Preparando anexos de arquivos

Quando você prepara arquivos para ser submetido a um pedido do serviço ou a um engenheiro de suporte técnico, você deve tentar comprimir (e pacote) os arquivos de antemão.

Para simplificar esta tarefa, crie um subdiretório temporário em que para copiar os arquivos relevantes. Por exemplo, emita o comando de `/var/tmp/ciscotac` do `mkdir` fazer um subdiretório temporário chamado `ciscotac`. Então, use um destes métodos para comprimir os arquivos:

- Tudo arquiva comprimido junto:

```
% cd /var/tmp/ciscotac

% tar cf - . | compress > ../files4tac.tar.Z
!--- This method creates one archive file in the parent directory !--- (so that tar fdoes
not archive its own archive) that contains !--- all of the files from /var/tmp/ciscotac. !---
- If you have gzip installed, you may replace compress with gzip.
```

- Cada arquivo comprimido individualmente:

```
% cd /var/tmp/ciscotac

% compress *
!--- If you issue compress (or gzip) by itself, it compresses and !--- replace each file
individually, instead of creating a single !--- archive file. This is useful if the previous
method would result !--- in an archive file that is too large to upload. !--- For core dump
files, always use this method.
```

Uma vez que o arquivo morto ou os arquivos foram fornecidos ao engenheiro de suporte técnico, remova o (e o diretório temporário) de seu sistema de arquivos.

## [Detalhes da informação](#)

Esta seção fornece específicos e procedimentos detalhados sobre a informação a ser recolhida.

### [Descrição do problema](#)

Forneça detalhes passo a passo disso as ações que o usuário executa quando a edição ocorre. A informação detalhada deve igualmente incluir estes artigos:

- Comportamento esperado
- Comportamento observado detalhado
- Se o problema envolve um atendimento: Chamada e número da parte chamada, e alguns outros números que pudessem ser envolvidos no cenário de chamada Direção do chamador (identifique os protocolos de origem e de terminação da sinalização de chamada. Por exemplo: SS7 a H.323.)
- Índices copiados e colados de alguns Mensagens de Erro vistos
- Éa edição reprodutível?
- Que é a frequência do problema?
- O comportamento muda baseado na direção do chamador, no software release, nos componentes usados, ou em qualquer outra coisa? Ou seja é a mesma funcionalidade conhecida para trabalhar corretamente quando você usa um grupo diferente de variáveis?

## [Informações gerais](#)

Forneça esta informação geral:

- Identificação da liberação do hardware e software do produto de *todos os componentes* envolvidos.
- Topologia. Isto pode ser gráfico ou escrito e deve pelo menos incluir todos os componentes envolvidos no trajeto de chamada e em seus endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT.
- Estado da distribuição de rede: É isto uma instalação nova? É isto um ambiente do laboratório (teste)? É isto uma rede de produção? Se assim: Quando se realizava a primeira ocorrência do problema? Que alterações recentes feitas aos componentes envolveram?

## SUA informação de sistema

Recolha a saída destes comandos mml:

```
mml> rtrv-ne
```

```
mml> rtrv-ne-health
```

Emita este comando unix ver SEU nível da correção de programa:

```
% ls /opt/GoldWing/currentPM/bin/*main*
```

## SUA configuração atual

Este arquivo de texto contém a SEU configuração atual:

```
% ls /opt/GoldWing/currentPM/bin/*main*
```

Alternativamente, você pode emitir o comando mml da RTRV-**configuração** capturar a configuração atual.

## Traço da espionagem do HSI UNIX

A espionagem é uma ferramenta de rastreamento de pacote que vem como padrão com Solaris.

Como a raiz, emitir este comando antes que você faça uma chamada de teste:

```
snoop -d interface -o fail.snoop
```

```
!--- interface is the relevant interface name and fail.snoop is !--- the file name of the trace file that you want to write.
```

Agora, faça a chamada de teste. Você deve ver o contagem de pacote de informação ir acima. Pressione o **Ctrl+C** depois que você termina o atendimento.

Submeta o arquivo fail.snoop ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja [acessórios de PreparingFile](#)).

**Tip:** Emita `/sbin/ifconfig` - um comando se você é incerto sobre o nome da *relação*.

## Traço do aplicativo de HSI

Siga este procedimento para capturar um traço do aplicativo a um arquivo.

1. Enable que registra através de MML:

```
mml> set-log:eisup:level=0xffff

mml> set-log:callcontrol:level=0xffff

mml> set-log:h323:level=0xffff

mml> radlog::start

mml> quit
```

2. Esvazie o arquivo de platform.log antes do teste:

```
% cd /opt/GoldWing/currentPM/var/log

% log_erase
!--- This command purges the platform.log file. Source the !---
/opt/GoldWing/currentPM/local/setup.gw.csh file, if this !--- command is not recognized.
```

3. Faça a chamada de teste.

4. Quando terminado, salvar uma cópia do arquivo de platform.log e desabilite o registro:

```
% cp platform.log fail.log

mml> set-log:all:level=0x0000

mml> radlog::stop

mml> quit
```

5. Submeta o arquivo de fail.log ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja a [preparação de anexos de arquivos](#)).

## Traço PGW Cisco Snooper (PTC-MT)

Cisco Snooper é uma ferramenta interna do rastreamento de pacote de Cisco. O PTC-MT é a versão comercializada de Snooper.

Para obter um traço no formato ASCII, emita estes comandos no PGW:

```
# cd snooper_directory

# ./snooper int interface_x ss7 nosnts mgcp noauep eisup detail hex > fail_interface_x.snooper &
!--- This command must be issued on one line. !--- Issue this command for every redundant
interface (interface_x) !--- in the PGW. fail_interface_x.snooper is the file name of the !---
ASCII trace file that you want to write.
```

Alternativamente, para obter o traço no formato binário, emita estes comandos:

```
# cd snooper_directory

# ./snooper int interface_x file fail_interface_x.snooper &
!--- Issue this command for every redundant interface (interface_x) !--- in the PGW.
fail_interface_x.snooper is the file name of the !--- binary trace file that you want to write.
```

Uma vez que você capturou a chamada de teste, não esqueça matar os processos de Snooper.

Submeta o arquivo ou arquivos fail\_interface\_x.snooper ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja [acessórios de PreparingFile](#)).

#### Notas:

- Certifique-se de que o arquivo de seedfile.txt está configurado corretamente!
- Se você escolheu recolher um traço binário, não esqueça enviar também o arquivo de seedfile.txt.
- Se você está usando o PTC-MT em vez de Snooper, substitua **Snooper nos** comandos precedentes com o **ptcmt** e substitua **nosnts** com o **nomtm**.
- Se você não tem Snooper ou o PTC-MT instalado, use a ferramenta da espião de UNIX pelo contrário.

### Informação de sistema de Cisco PGW

Recolha a saída destes comandos mml:

```
mml> rtrv-ne
```

```
mml> rtrv-ne-health
```

Este comando unix shell indica as correções de programa instaladas MGC:

```
% pkginfo -i | grep CSC
```

### Configuração atual PGW

Este comando mml exporta a configuração atual do PGW:

```
mml> prov-exp:all:dirname="directory-name"
```

Todos os arquivos que resultam desse comando são armazenados no diretório do *nome de diretório de /opt/CiscoMGC/etc/cust\_specific/*.

Submeta os arquivos ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja a [preparação de anexos de arquivos](#)).

### Rastreamento de chamada PGW (MDL)

O rastreamento de chamada MDL deve ser executado tão momentaneamente como possível. Isto mantém o impacto possível no desempenho de sistema o mais baixo possível; e igualmente limita o número de atendimentos no traço, tanto quanto possível, ao atendimento relevante somente. As chamadas múltiplas no traço não são desejáveis, porque o faz mais complicado para encontrar o atendimento relevante.

1. Comece o rastreamento de chamada:

```
mml> sta-sc-trc:sig-path:confirm
!--- sig-path is the call's incoming signaling path.
```

**Note:** Emita o RTRV-dest: comando **all** determinar o SIG-PATH.

2. Faça a chamada de teste.

3. Pare o rastreamento de chamada:

```
mml> stp-sc-trc:all
!--- Note the BTR file name that is displayed at this point. mml> quit
```

4. Comece o script de get\_trc.sh:

```
% cd /opt/CiscoMGC/var/trace

% get_trc.sh filename.btr
!--- filename.btr is the file name that was displayed when you !--- stopped the trace.
```

5. Se as chamadas múltiplas estão presente no traço, navegue primeiramente à identidade da chamada relevante emitindo os comandos **N**, **P**, ou **id**.

6. Emita o comando **C** escrever para fora um traço deste atendimento, no formato ASCII, a um arquivo TRC.

7. Submeta o arquivo TRC ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja a [preparação de anexos de arquivos](#)).

Para mais detalhes sobre este procedimento, refira a [seção traça da](#) documentação do PGW.

## [Informação de sistema do valor-limite de H.323](#)

De dentro do modo enable, recolha a saída destes comandos:

```
show version
```

```
show running-config
```

Se o dispositivo é IO não-Cisco, tente obter a informação similar.

## [Comando debug do valor-limite de H.323](#)

Se a carga de sistema o permite, recolha a saída da lista seguinte de comandos **debug** para um atendimento defeituoso.

**Note:** Antes que você emita estes comandos **debug**, certifique-se de que você tem formatos de tempo de milisegundo e números de sequência permitidos na configuração:

```
service timestamps debug datetime msec
service timestamps log datetime msec
service sequence-numbers
```

```
debug cch323 session
debug cch323 h225
debug cch323 h245
debug h225 asn1
debug h225 asn1 errors
debug h225 events
debug h225 q931
debug h245 asn1
debug h245 asn1 errors
debug h245 events
```

Se o dispositivo é IO não-Cisco, tente obter similar debugam a informação.

## [SEU arquivo principal](#)

Se o aplicativo de HSI causa um crash, um dump principal está escrito a um arquivo com este formato do nome de arquivo:

```
/opt/GoldWing/currentPM/bin/core_timestamp !--- timestamp is in the form YYYYMMDDhhmmss.
```

O arquivo principal ou os arquivos devem ser comprimidos separadamente antes que você o submeta ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja a [preparação de anexos de arquivos](#)).

## [saída do comando pstack e pmap](#)

Emita estes comandos unix para SEU arquivo principal:

```
# cd /opt/GoldWing/currentPM/bin
# ls -l core_*
# pstack core_file > core_file.proc
# pmap core_file >> core_file.proc
!--- core_file is the core dump file name that you retrieved !--- with the ls -l core_* command.
```

Submeta o arquivo *core\_file.proc* ao pedido do serviço ou ao engenheiro de suporte técnico (veja [acessórios de PreparingFile](#)).

## Informações Relacionadas

- [Notas Técnica de Softswitch Cisco PGW 2200](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)