

Casos de TAC AVVID: Recolhendo a informação de Troubleshooting

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Diretrizes gerais](#)

[Área da site de suporte técnico](#)

[Comunidade de suporte da Cisco](#)

[Casos do cisco.com](#)

[Acessórios](#)

[Acesso Remoto](#)

[Farejadores de rastreamento](#)

[Debugs](#)

[Rastreamentos do CallManager](#)

[Estatísticas do telefone](#)

[Geral](#)

[Informação requerida padrão](#)

[Disposição de rede](#)

[Descrição do problema](#)

[Informações gerais](#)

[Tipos de problema e informação requerida específica](#)

[CallManager: System/OS](#)

[CallManager: A administração](#)

[CallManager: Processamento de chamadas/sinalização](#)

[CallManager: Áudio de sentido único](#)

[CallManager: Eco](#)

[CallManager: Qualidade de voz subótima](#)

[CallManager: Falha de instalação ou upgrade](#)

[CallManager: Utilitário de backup](#)

[CallManager: Outros](#)

[Aplicativos: Console de atendimento](#)

[Aplicativos: Customer Response Solutions \(CRA/CRS, IPCC expressos, AutoAttendant IP, ICD\)](#)

[Aplicativos: Informação necessária específica do problema](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Quando você abre um caso com Suporte técnico de Cisco, alguma informação preliminar está exigida a fim identificar e qualificar a edição em uma maneira melhor. Alguma desta informação é exigida sempre

A outra informação depende da natureza da edição. Se você espera até que o coordenador peça que você recolhe a informação depois que você abre seu caso, causa o atraso de resultados da definição.

Este documento identifica a informação preliminar exigida no que diz respeito ao tipo de edição de modo que se possa fornecer ao coordenador imediatamente. Este documento igualmente fornece as diretrizes gerais que você pode seguir quando a informação é recolhida para o engenheiro de suporte técnico a fim evitar o teste repetitivo e a recordação dos dados idênticos.

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

Convenções

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

Diretrizes gerais

Esta seção define as diretrizes para as várias ferramentas, Produtos, e processa-as envolvido a fim pesquisar defeitos casos de suporte técnico AVVID.

Área da site de suporte técnico

A área da [site de suporte técnico](#) contém uma coleção detalhada das ferramentas e dos documentos técnico redigidos por coordenadores a fim analisar problemas comuns e fornecer soluções. [Os Recursos de Treinamento do Suporte técnico](#) contém os links aos vários Recursos de Treinamento que incluem a conexão de aprendizagem do Cisco e vários seminários.

Veja o [apoio de tecnologia de voz](#) e as [páginas de suporte do produto da Voz e comunicações integradas](#) antes que você contacte o Suporte técnico.

Comunidade de suporte da Cisco

[Cisco apoia a comunidade](#) é um fórum para que você faça e responda a perguntas, sugestões da

parte, e colabora com seus pares. Veja as comunidades da [Colaboração, da Voz e do vídeo](#) antes que você contacte o Suporte técnico.

[Casos do cisco.com](#)

Quando você abre um caso através do [Suporte técnico do contato](#), dá-lhe a prioridade sobre todos métodos restantes da caso-abertura. Certifique-se que você usa a Web a fim abrir e continuar seus casos. [Os casos prioritários \(P1/P2\)](#) são uma exceção a esta regra.

Nota: É importante fornecer uma descrição exata do problema quando você abre um exemplo do cisco.com como você é apresentado com diversas URL, a seleção de que está baseado nessa descrição. Siga cada um destes links quando você esperar o engenheiro de suporte técnico para o contactar, porque em muitos casos podem o fornecer uma solução imediata.

[Acessórios](#)

Alguns documentam maior o Kb de 100 precisa de ser fechado. Você pode anexar documentos a um caso e enviá-los pelo email ao coordenador. A fim fazer assim, use a [atualização](#) com base na Web uma opção do [caso de suporte técnico](#).

[Acesso Remoto](#)

Nota: Quando você estabelece o discado, não use o **início de uma sessão: Cisco** ou **senha: Cisco** como constituem uma vulnerabilidade.

As edições podem ser resolvidas rapidamente quando você permite que o engenheiro de suporte técnico alcance remotamente os dispositivos com um destes métodos:

- Equipamento com endereço IP público
- Acesso de discagem de entradaNo ordem de preferência de diminuição — modem analógico, modem ISDN, Microsoft PPTP, VPN
- [NAT \(tradução de endereço de rede\)](#)Cisco IOS ® Software e [intercâmbio de Internet privada \(PIX\)](#) a fim permitir o acesso ao equipamento com endereços IP privados

O Acesso remoto precisa de fornecer a capacidade para estabelecer serviços terminal (porta remota 3389), HTTP (porta remota 80), e sessões do telnet (porta remota 23) a todo o equipamento interessado.

Pague a atenção especial a fim assegurar-se de que os Firewall não obstruam o [tráfego do Cisco IOS Software](#) e o [tráfego PIX](#) durante a intervenção do coordenador e que todos os serviços necessários, tais como serviços terminal, começam nos server.

Toda a informação de acesso é segurada com a máxima discrição e nenhuma mudança é feita ao sistema sem o acordo do cliente.

[Farejadores de rastreamento](#)

Os farejadores de rastreamento podem tipicamente ser recolhidos pela conexão de um portátil ou do outro dispositivo equipado com rastreador em uma porta do Catalyst, configurada para medir o VLAN ou a porta ([Cactos](#), [Cat6K-IOS](#), [XL-IOS](#)) que contêm a informação notável. Se nenhuma porta livre está disponível, uma outra possibilidade é conectar o dispositivo equipado com

rastreador em um hub introduzido entre o interruptor e o dispositivo.

Nota: Para edições com Telefonia IP, conecte o sniffer à porta de PC fora da parte traseira do Cisco IP Phone.

Nota: Você pode seguir a coleção com a ajuda do software do Sniffer Pro enquanto é amplamente utilizado no Suporte técnico de Cisco. Igualmente facilita a compreensão e a interpretação dos traços pelo coordenador. Você deve mencionar os endereços IP ou MAC de todo o equipamento envolvido, como, de Telefones IP, de gateways, e de CallManagers de Cisco.

Debugs

Nota: A coleção de debuga em um ambiente vivo durante necessidades das horas da operação de ser evitado. É preferível que debuga estão recolhidos durante horas de trabalho. Se têm que ser recolhidos em um ambiente vivo, emita os **comandos no logging console and logging buffered**. A fim recolher debuga, emitem o **comando show log**.

Antes que você seja executado todo o gateway de voz do Cisco IOS Software debuga, certifica-se de que você configura o **comando service timestamps debug datetime msec** globalmente no gateway.

Alguns debuga é muito verboso. , Recolha-os conseqüentemente diretamente na porta de Console (**console de registro do** padrão ou no buffer (**logging buffer**). Se você os recolhe sobre uma sessão de Telnet pode ter um impacto no desempenho do dispositivo e a resultante debuga pode estar incompleta. Isto conduz à necessidade de recordá-los.

Rastreamentos do CallManager

Os traços do CallManager da Cisco são muito importantes no processo usado para pesquisar defeitos uma edição da Telefonia IP. Para que as diretrizes recolham traços do CallManager da Cisco, consulte [para estabelecer traços do CallManager da Cisco para o Suporte técnico de Cisco](#).

Telefone a estatísticas

Pressione o **botão I Button** duas vezes durante uma chamada ativa a fim obter estatísticas do telefone em um Cisco IP Phone 79xx.

Você pode igualmente configurar o serviço “QRT” dentro da página de administração do CallManager da Cisco e subscrever seus telefones a este serviço. Para mais informação, refira o [visor dos relatórios do problema do telefone](#).

Geral

Quando você executa um teste a fim reproduzir a edição e produzir a informação, estes dados são cruciais a fim compreender esta edição:

- Número chamado/número chamado.
- Qualquer outro número envolvido junto com seu papel na encenação específica.
- Mesmo se o atendimento está colocado de um gateway de H.323 ou do gateway do Media

Gateway Control Protocol (MGCP).

- Se o problema está experimentado em de entrada/chamadas externas para/desde o PSTN ou em telefone IP ao telefone IP.
- Tempo de chamada — A sincronização de tempo de todo o equipamento é importante.

Informação requerida padrão

Para todas as edições, a informação precisa sempre de ser fornecida ao Suporte técnico de Cisco. Você igualmente precisa de recolher e salvar esta informação para um uso mais adicional em cima de abrir um caso. Adicionalmente, você precisa de actualizá-lo regularmente com todas as mudanças.

Disposição de rede

Este é descrição detalhada da instalação física e lógica, assim como todos os elementos de rede envolvidos na rede de voz (se aplicável).

- Versão do CallManager da Cisco (**ccmadmin > detalhes**), algumas correções de programa do serviço, número de CallManagers, instalação (autônoma, conjunto)
- Cisco Unity — Versão (página de administração principal), tipo de integração
- Aplicativos — Versão
- Gateways IP/Voice — Versão do operating system (OS), **comando show tech** (Cisco IOS gateway), carga CM (gateway skinny), H.323 ou MGCP
- Interruptor — Versão de OS, configuração de VLAN
- Plano de discagem — Esquema de numeração, roteamento de chamada

Idealmente, um visual ou o outro diagrama detalhado, tal como o JPG, precisam de ser submetidos. O diagrama pode igualmente ser fornecido com um cisco live! sessão, com uso do quadro branco da ferramenta.

Descrição do problema

Forneça o detalhe passo a passo de ações executadas pelo usuário quando a edição ocorre. A informação detalhada precisa de incluir:

- Comportamento esperado
- Comportamento observado detalhado

Informações gerais

Esta informação necessária estar prontamente - disponível.

- É isto uma instalação nova? Se é uma instalação velha, esta edição ocorreu desde que foi instalada? Se não, que mudanças foram feitas ultimamente ao sistema?
- É a edição reprodutível? Se é reprodutível, está sob o normal ou as circunstâncias especiais? Se não é reprodutível, há qualquer coisa especial sobre o tempo onde ocorre? Que é a frequência de ocorrência?
- Que são os dispositivos afetados? Se específico dispositivos são afetados (não aleatório), que eles têm na terra comum?

- Que dispositivos estão no trajeto de chamada (se aplicável)?

Tipos de problema e informação requerida específica

Esta seção fornece a informação no tipo de problema e a informação específica exigida a fim de submeter um caso ao Suporte técnico.

Nota: As áreas sombreadas nestas tabelas representam a informação que é precisada quando você submete um caso ao Suporte técnico de Cisco.

CallManager: System/OS

Forneça esta informação:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

	System/OS				
	Serviços que não começam	Alta utilização da CPU	Erros do log de eventos	Travamento de sistema/gelo	Escape de memória
Log de eventos (app/SYS/segundo)	XXX			XXX	
IIS e estado dos Serviços da Cisco	XXX		XXX		
Log do monitoramento de desempenho (MS - Q248345)		Os por cento CPU opõem-se		Por cento CPU e contadores da memória	Contador da memória
Comum	Versões de software, pacotes de serviços instalados, adicionar-ONS, reparos quentes, correções de programa				
Informações adicionais			Erros VERMELHOS de X'ed		

CallManager: A administração

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

	Administração do Cisco CallManager	
	Alcance ao ccmadmin	Configuração
Log de eventos (app/SYS/se gundo)	XXX	
IIS e estado dos Serviços da Cisco	XXX	
Logs IIS	XXX	
Traços DBL		XXX
Comum	Versões de software, pacotes de serviços instalados, adicionar-ONS, reparos quentes, correções de programa	
Informações adicionais		

[CallManager: Processamento de chamadas/sinalização](#)

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

Execute um atendimento e recolha toda a informação adequada baseada simultaneamente nesta tabela. Siga as diretrizes gerais no [debug a](#) seção deste documento.

Cisco CallManager: Estabelecimento/gotas do processamento de atendimento				
	Telefone e IP ao telefone IP ¹	Gateway MGCP ²	Gateway skinny ³	Gateway ⁴ de H.323
de bu g	show version	Gateway de IOS		Gateway de IOS
	show run	Gateway de IOS		Gateway de IOS
	Traços do CallManager da Cisco	Todos os CallManagers de Cisco envolvidos		
	cch323 h225			Gateway de IOS

inout do ccapi da Voz			Gateway de IOS
mgcp todo	Gateway de IOS		
q931 de ISDN			Gateway de IOS com taxa principal Interface(PRI)
vtsp todo	Estação de câmbio internacional (FXO) do Gateway IO		Gateway de IOS com R2, sinalização associada a canal (CAS), ou FXS
vpm todo	IO gateway/FXS		Gateway de IOS com R2, CAS, ou FXS
			CallManager da Cisco não-IOS do tráfego do gateway <->gateway
Comum	Número chamado, número chamado, outros números envolvidos, tempo de chamada, comportamento observado Nota: Quando você recolhe o múltiplo debugar-los, recolhe- todos ao mesmo tempo.		
Informações adicionais			

¹ **telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **telefone IP**

Telefone IP ² — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo de MGCP — **gateway MGCP** — PSTN

Telefone IP ³ — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **gateway skinny** — PSTN

Telefone IP ⁴ — protocolo mirrado — **CallManager** — **gateway de H.323** — **de H.323** — PSTN

[CallManager: Áudio de sentido único](#)

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)

- [Informação geral](#)

Execute um atendimento e recolha toda a informação adequada baseada simultaneamente nesta tabela. Assegure-se de que você siga as diretrizes gerais [debugar](#).

		CallManager: Voz de sentido único			
		Telefone IP ao telefone IP ¹	Gateway MGCP ²	Gateway skinny ³	Gateway ⁴ de H.323
debug	show version		Gateway de IOS		Gateway de IOS
	show run		Gateway de IOS		Gateway de IOS
	Rastreamentos do CallManager	Configurações de atenuação para o gateway			
	cch323 h245				Gateway de IOS
	rtp cch323				Gateway de IOS
	inout do ccapi da Voz				Gateway de IOS
	pacotes do mgcp		Gateway de IOS		
	vtsp todo		Gateway de IOS		Gateway de IOS
	show call active voice brief				Gateway de IOS se atendimento sobre o PRI, FXS, câmbio internacional Office(FXO)
		Se 7960/7940 de comportamento atual de RxCnt, TxCnt, RxLost, MaxJtr			
		Tráfego entre pontos finais de áudio e <->CallManager dos valores-limite			
	Comum	Número chamado, número chamado, outros números envolvidos, tempo de chamada, comportamento observado Nota: Quando você recolhe o múltiplo debugar-los, recolhe- todos ao mesmo tempo.			

	Informações adicionais	Que partido não ouve o áudio? É o áudio de sentido único permanente? Se não, acontece no lançamento do atendimento? Depois de algum tempo? Quanto tempo dura?
--	------------------------	---

1. **Telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **telefone IP**
2. **telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — MGCP — **gateway MGCP** — PSTN
3. **telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **gateway skinny** — PSTN
4. **Telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — **gateway de H.323** — de H.323 — PSTN

CallManager: Eco

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

Execute um atendimento e recolha toda a informação adequada baseada simultaneamente nesta tabela. Siga as diretrizes gerais no [debuga a](#) seção deste documento.

	Telefone IP ao telefone IP	Gateway MGCP ²	Gateway MGCP ³	Gateway MGCP ⁴
show version		Gateway de IOS		Gateway de IOS
show run		Gateway de IOS		Gateway de IOS
Configuração do CallManager	Configurações de atenuação para o gateway			
show call active voice		Gateway de IOS (quando teste de tom)		Gateway de IOS (quando teste de tom)
active do show port voice			Catalizador 6000 (quando teste de tom)	
	Tráfego entre pontos finais de áudio e			

	CallManager da Cisco do <-> dos valores-limite
Comum	Número chamado, número chamado, outros números envolvidos, tempo de chamada, comportamento observado Nota: Quando você recolhe o múltiplo debuga, recolhe todo ao mesmo tempo.
Informações adicionais	Que partido ouve o eco? É o eco permanente? Se não, acontece no início do atendimento? Depois de algum tempo? Quanto tempo dura? É eco longo ou curto? É alto ou baixo?

¹ telefone IP — protocolo mirrado — CallManager — protocolo mirrado — telefone IP

Telefone IP ² — protocolo mirrado — CallManager — MGCP — gateway MGCP — PSTN

Telefone IP ³ — protocolo mirrado — CallManager — protocolo mirrado — gateway skinny — PSTN

Telefone IP ⁴ — protocolo mirrado — CallManager — gateway de H.323 — de H.323 — PSTN

CallManager: Qualidade de voz subótima

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

Execute um atendimento e recolha toda a informação adequada baseada simultaneamente nesta tabela. Siga as diretrizes gerais no [debuga a](#) seção deste documento.

Cisco CallManager: Qualidade de voz subótima				
	Telefone IP ao telefone IP ¹	Gateway MGCP ²	Gateway MGCP ³	Gateway MGCP ⁴
show version		Gateway de IOS		Gateway de IOS
show run		Gateway de IOS		Gateway de IOS
Traços do CallManager da Cisco	Todos os CallManagers de Cisco envolvidos			
Configuração do CallManager	Configurações de atenuação para o gateway			

show call active voice inc los				Gateway de IOS se atendimento sobre o PRI, FXS, FXO
	Se 7960/7940 de comportamento atual de RxCnt, TxCnt, RxLost, MaxJtr			
	Tráfego entre pontos finais de áudio e CallManager da Cisco do <-> dos valores-limite			
Comum	Número chamado, número chamado, outros números envolvidos, tempo de chamada, comportamento observado Nota: Quando você recolhe o múltiplo debugar-los, recolhe- todos ao mesmo tempo.			
Informações adicionais	Que partido ouve o áudio secundário-ótimo? É a edição permanente? Se não, acontece no início do atendimento? Depois de algum tempo? Quanto tempo dura?			

¹ **telefone IP** — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **telefone IP**

Telefone IP ² — protocolo mirrado — **CallManager** — MGCP — **gateway MGCP** — PSTN

Telefone IP ³ — protocolo mirrado — **CallManager** — protocolo mirrado — **gateway skinny** — PSTN

Telefone IP ⁴ — protocolo mirrado — **CallManager** — **gateway de H.323** — **de H.323** — PSTN

[CallManager: Falha de instalação ou upgrade](#)

Em caso de uma falha de instalação ou upgrade, esta informação necessária ser fornecido:

- Versão original do CallManager da Cisco
- Elevação/versão de instalação
- Alguns Mensagens de Erro que aparecessem durante o processo

Recolha os logs sob estes trajetos:

1. *.log de C:\
2. C:\ *.txt
3. C:\Winnt\sti *.*
4. C:\dcdsrvr\log\ *.*
5. C:\Install\DBInstall\ *.*
6. Arquivos de C:\Program Files\Common \ Cisco \ logs \ *.*

Se este é um pacote de serviços ou projetando o Special instale, inclua o arquivo C:\Program Files\Cisco\ciscoupdate.txt.

[CallManager: Utilitário de backup](#)

Este informação necessária ser fornecido:

- Versão do CallManager da Cisco
- C:\Winnt\sti *.txt
- C:\Winnt\Catalog.txt

A fim criar este arquivo, para clicar com o botão direito no ícone de utilitário de backup no canto inferior do assistente da tela e seletor **cria o catálogo do backup**.

CallManager: Outros

Esta informação necessária ser fornecido:

- [Disposição de rede](#)
- [Descrição do problema](#)
- [Informação geral](#)

	Cisco CallManager: Outros	
	Remover registro dos Telefones IP/que registra novamente ¹	Telefones IP que recarregam
Traços do CallManager da Cisco	Todos os CallManagers de Cisco envolvidos	
	Tráfego entre CallManagers de Cisco e Telefones IP	
Comum	IP e MAC address de telefones envolvidos	
Informações adicionais	Como os telefones são postos (potência em linha ou fonte de alimentação externa)?	

1. Telefone IP — protocolo mirrado — CallManager

Aplicativos: Console de atendimento

Antes que você abra um caso, refira [perguntas mais frequentes do Cisco CallManager Attendant Console](#).

Recolha estas informações:

- **Versão do CallManager da Cisco**
- Versão do **console de atendimento**
- **Ponto piloto** DN, membros do grupo de buscas em ordem
- Do lado de servidor, forneça o dobrador completo dos **logs** situado em C:\ProgramFiles\Cisco\CallManagerAttendant\
- [Traços do CallManager da Cisco](#) de todos os CallManagers envolvidos
- A integração de telefonia e computador (CTI) segue de todos os CallManagers envolvidos de Cisco
- O Telephony Call Dispatcher (TCD) segue de todos os CallManagers envolvidos de Cisco
- Do lado do cliente, forneça os logs encontrados em: Console de C:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant \ *.txt Console de C:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant \ jtapi \ *.txt UserID usado para registrar no

cliente

Nota: Para o lado do cliente, este trajeto é válido somente se você escolheu o caminho padrão durante a instalação. Se tal não for o caso, C:\ProgramFiles\ substitua com o trajeto que você tinha escolhido.

[Aplicativos: Customer Response Solutions \(CRA/CRS, IPCC expressos, AutoAttendant IP, ICD\)](#)

Máscaras do traço para:

- AutoAttendant: *SS_TEL*
- ICD: *SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM, ICD_CTI, ICD_RTDM, STEP_ICD*
- Mobilidade de extensão: *GENERAL_STEPS*, LIB_LDAP, CCUSER_STEPS*, SS_HTTP*, LIB_DIRECTORY**

* Somente completamente... versões disponíveis /CRS.

[Aplicativos: Informação necessária específica do problema](#)

[Ferramenta de relatório administrativo \(ART\)](#)

No servidor ART, extraia este o aplicativo, o sistema, e os logs de evento de segurança:

- **ErrorLog.txt** — Localizado no C: /ciscowebs/art
- **ARTSchError.log** — Localizado no C: /ciscowebs/art/SchedulerService
- **ARTSchOutput.log** — Localizado no C: /ciscowebs/art/SchedulerService
- **wrapper.properties** — Localizado no C: /ciscowebs/art/SchedulerService

[Ferramenta para o Auto-Registered Phone Support \(TAPS\)](#)

Estes logs são gerados para o TAPS:

- C:\CiscoWebs\BAT\Taps\TAPSTrace.txt
- Log file.txt de C:\CiscoWebs\BAT\Taps\LogFiles\Taps

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)