由于CCUC配置设置缺失，可维护性连接器日志收集失败

目录

问题

Cisco Serviceability Connector已部署并注册到Control Hub并与大约20个CUCM群集集成，无法完成连接的统一通信日志收集请求。日志收集尝试始终停滞在步骤2（共4步），并在最终失败之前停滞数小时。这可以防止检索排除呼叫故障所需的CUCM呼叫日志。

在日志收集尝试期间，在HAR文件中观察到以下HTTP 404错误：

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

后端诊断数据表明，当日志收集进程达到部分完成状态，并且成功上传标记为COMPLETE_PARTIAL_DATA时，后续检索这些日志的尝试会失败，并显示以下消息：“日志文件对于给定的条件不可用。”

环境

- 思科可维护性连接器版本1.X
- 具有互联UC故障排除功能的Webex Control Hub
- 与可维护性节点集成的多个CUCM集群（约20个集群）
- 可维护性连接器已部署并注册到控制中心

分辨率

通过在最初禁用的可维护性节点上启用关键配置设置，问题得以解决。

步骤 1：验证并启用CCUC数据收集设置

导航到Serviceability Node配置并找到Config Settings部分。验证设置Collect data for CCUC troubleshooting from CDR source cluster已启用（设置为True）。

如果禁用此设置（设置为False），则通过将该值设置为True启用此设置。

步骤 2：将配置应用到所有可维护性节点

确保在已部署或打算用于互联统一通信故障排除的所有可维护性节点上启用此设置。必须在每个单独的可维护性节点上激活此设置，以避免将来出现收集问题。

步骤 3：测试日志收集

启用该设置后，通过故障排除>已连接的UC再次尝试从Control Hub收集日志。现在日志收集过程必须在步骤2之后成功完成。

步骤 4：检验网络连接（如果问题仍然存在）

如果日志收集问题继续存在，请根据Cisco文档验证是否允许列出所有所需的Serviceability Connector域和URL。此外，在适用性连接器节点上运行连接和带宽测试，以确保网络连通性正常。

原因

根本原因是可维护性节点上的配置设置被禁用。关键设置从CDR源群集收集CCUC故障排除数据设置为False，这会阻止Serviceability Connector正确收集并为Connected UC故障排除请求提供可用

的日志数据。必须在所有可维护性节点上启用此设置，才能通过Control Hub成功收集和检索日志。

相关内容

- 由可维护性连接器建立的外部连接
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。