

AVVID TAC案例：收集故障排除信息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[一般准则](#)

[技术支持站点地区](#)

[思科支持社区](#)

[Cisco.com案件](#)

[附件](#)

[远程访问](#)

[嗅探器跟踪](#)

[调试](#)

[Callmanager跟踪](#)

[电话统计信息](#)

[常规](#)

[标准必要信息](#)

[网络布局](#)

[问题说明](#)

[一般信息](#)

[问题类型和特定必填信息](#)

[CallManager：System/OS](#)

[CallManager：管理](#)

[CallManager：呼叫处理/信令](#)

[CallManager：单向音频](#)

[CallManager：响应](#)

[CallManager：次优的语音质量](#)

[CallManager：升级或安装失败](#)

[CallManager：备份程式](#)

[CallManager：其他](#)

[应用程序：Attendant Console](#)

[应用程序：用户响应解决方案\(CRA/CRS，IPCC Express，IP自动话务员，ICD\)](#)

[应用程序：特定问题需要的信息](#)

[相关信息](#)

简介

当您开有思科技术支持的时一个Case，一些初步信息要求为了识别和合格问题用一个更加好的方式。一些此信息总是要求

其他信息取决于问题的本质。如果等待，直到工程师请求您收集信息，在您开您的Case后，导致解决方法结果延迟。

本文识别需要的初步信息关于问题种类，以便可以立即提供给工程师。本文也提供您能遵循的一般使用指南，当信息为技术支持工程师收集为了避免相同的数据的重复性测试和往事时。

[先决条件](#)

[要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

[使用的组件](#)

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[一般准则](#)

此部分定义了多种工具的指南，产品，并且处理包含为了排除故障AVVID技术支持案例。

[技术支持站点地区](#)

[技术支持站点](#)地区包含工程师和技术文件的写入的详细的收藏工具为了分析常见问题和提供解决方案。[Technical Support Training Resources](#)包含链路对包括学习连接和多种研讨会的思科的多种培训资源。

查看[语音技术支持](#)和[语音和统一通信产品支持页](#)，在您联系支持人前。

[思科支持社区](#)

[Cisco 支持社区](#)是一个论坛，您可以提交或者回答问题，分享建议，并且与同行们协作。查看[协作、语音和视频](#)公共，在您联系支持人前。

[Cisco.com案件](#)

当您通过[联系支持人](#)时开Case，制定您在其他案例开放方法的优先级。确保您使用Web为了开和接着您的Case。[高优先权案件\(P1/P2\)](#)是例外对此规则。

注意：提供问题的一准确说明是重要的，当您开Cisco.com Case时，当您提交与几个URL，选择根据该说明。请跟随每一个这些链路，当您等待技术支持工程师与您联系时，因为他们能在许多情况下提供您直接解决方案。

附件

其中任一描述大于100 Kb需要压缩。您能附加文档到案件和由电子邮件发送它对工程师。为了执行如此，请使用基于Web的[更新技术支持案例](#)选项。

远程访问

注意：当您设置拨入时，请勿使用**登录：cisco**或**密码：cisco**，他们构成漏洞。

当您允许技术支持工程师通过这些方法之一时，远程访问设备可以迅速解决问题：

- 有公网IP地址的设备
- 拨号接入在越来越少的优先级顺序—模拟调制解调器，ISDN调制解调器，Microsoft PPTP，VPN
- [NAT \(Network Address Translation , 网络地址转换 \)](#)对设备的Cisco IOS软件和[专用互联网交换\(PIX\)](#)为了允许用专用IP地址

远程访问需要提供能力建立终端服务(远程端口3389)，HTTP (远程端口80)和Telnet (远程端口23)会话到所有担心的设备。

给予特别注意为了保证防火墙不在工程师的干预时阻碍[Cisco IOS软件流量](#)和[PIX流量](#)，并且所有必要的服务，例如终端服务，在服务器的开始。

所有访问信息谨慎地被处理，并且变动没有做对系统没有客户的同意。

嗅探器跟踪

嗅探器跟踪可能由一笔记本电脑或其他安装有嗅探器的设备的连接典型地收集在Catalyst端口，配置跨过包含卓越的信息的VLAN或端口([CatOS](#)、[Cat6K-IOS](#)，[XL-IOS](#))。如果空闲端口不是可用的，另一种可能性是连接在集线器的安装有嗅探器的设备插入在交换机和设备之间。

注意：对于与IP电话的问题，请连接嗅探器对PC端口Cisco IP电话的上一步。

注意：当是用途广泛在思科技术支持，您能在Sniffer Pro软件帮助下跟踪集。它由工程师也实现跟踪的领悟和解释。您必须提及所有设备介入，例如，IP电话、网关和思科CallManager IP或MAC地址。

调试

注意：调试的集在一个实际环境的在操作小时需要避免。是更可取的在非工作的小时，调试收集。如果他们在一个实际环境必须收集，请发出no logging console和logging buffered命令。为了收集调试，请发出show log命令。

在您运行所有Cisco IOS软件语音网关调试前，请确保您配置service timestamps debug datetime msec命令全局在网关。

一些调试非常冗长。所以，请收集他们直接地在控制台端口(默认日志控制台或缓冲区的(操作日志缓冲区)。如果在远程登录会话收集他们它能有在设备的性能的一影响，并且产生的调试可以不完整。这导致需要回忆他们。

Callmanager跟踪

Cisco CallManager跟踪是非常重要的用于的进程排除故障IP电话问题。为了使收集的指南Cisco CallManager跟踪，参考[思科技术支持的设置Cisco CallManager跟踪](#)。

[电话统计信息](#)

两次按**i**按钮在激活的呼叫期间为了得到在Cisco IP电话79xx的电话统计信息。

您能也配置在Cisco CallManager管理页内的“QRT”服务和订购您的电话此服务。欲知更多信息，参考[电话问题报告查看器](#)。

[常规](#)

当您运行测验为了再生产问题和导致信息时，此数据是关键为了了解此问题：

- 呼叫号码/被叫号码。
- 任何其他与其在特定方案的作用一起介入的编号。
- 呼叫是否从H.323网关或介质网关控制协议(MGCP)网关发出。
- 问题是否在到/从PSTN的呼入/呼出的对IP电话的呼叫或IP电话遇到。
- 呼叫时间—所有设备时间同步是重要。

[标准必要信息](#)

对于所有问题，信息总是需要被提供给思科技术支持。您也需要收集和保存此信息为进一步使用在打开案件。另外，您需要定期更新它与所有更改。

[网络布局](#)

这是物理和逻辑设置的详细说明，以及在语音网络涉及的所有网元(如果适用)。

- Cisco CallManager版本(**Ccmadmin >详细信息**)，其中任一服务补丁程序， CallManager编号，设置(独立，集群)
- Cisco Unity —版本(主要管理员页面)，综合化类型
- 应用程序—版本
- IP/Voice网关—操作系统(OS)版本、**show tech命令**(Cisco IOS网关)，CM负载(小型网关)，H.323或者MGCP
- 交换机— OS版本，VLAN配置
- 拨号计划—编号方案，呼叫路由

理论上讲，视觉或其他详细的图表，例如JPG，需要提交。图表可能通过Cisco Live也提供!会话，有使用的工具的白板。

[问题说明](#)

当问题出现时，请提供用户进行的操作逐步细节。详细信息需要包括：

- 预料之中的行为
- 详细的观察行为

[一般信息](#)

此信息需求是可用的。

- 新的安装？如果它是旧有安装，此问题出现，自从安装？否则，什么变动最近地做了对系统？
- 问题是否是再现的？如果它是再现的，在正常或特殊情况下？如果它不是再现的，有没有发生的任何特殊关于时间？什么是频率出现？
- 什么是受影响的设备？如果特定设备受影响(不随机)，什么是否是他们有共同兴趣？
- 什么设备在呼叫路径(如果适用)？

问题类型和特定必填信息

此部分在问题类型和特定需的信息提供信息为了提交案件到技术支持。

注意： 阴影区域在这些表里描述是需要的信息，当您提交案件对思科技术支持时。

CallManager : System/OS

提供此信息：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

	System/OS				
	不开始的服务	高CPU	事件日志错误	系统崩溃/冻结	内存泄漏
事件日志 (app/sys/sec)	XXX			XXX	
IIS和思科服务状态	XXX		XXX		
性能监控程序日志 (MS - Q248345)		CPU百分比计数器		CPU百分比和内存计数器	内存计数器
普通	软件版本，安装的服务包，附加程序，热修正，补丁程序				
Additional Information			RED X'ed 错误		

CallManager : 管理

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

	Cisco CallManager管理	
	对Ccmadmin的访问	配置
事件日志(app/sys /sec)	XXX	
IIS和思科服务状态	XXX	
IIS日志	XXX	
DBL跟踪		XXX
普通	软件版本，安装的服务包，附加程序，热修正，补丁程序	
Additional Information		

[CallManager : 呼叫处理/信令](#)

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

执行一呼叫并且收集根据此表同时的所有适当信息。遵从在本文的[调试](#)部分的一般使用指南。

Cisco CallManager : 呼叫处理建立/丢包				
	对IP电话 1的IP电 话	2 MGCP网关	3小 型网 关 4 H.323网关	
调试	show version	IOS网关	IOS网关	
	show run	IOS网关	IOS网关	
	Cisco CallManager跟踪	介入的所有思科CallManager		
	cch323 h225		IOS网关	
	语音 ccapi inout		IOS网关	
	MGCP全 部	IOS网关		
	ISDN Q931		有主速率 Interface(PRI)的IOS网 关	
	vtsp全部	IOS网关局外 交换站(FXS)	有R2、随路信令 (CAS)或者FXS的 IOS网关	
	vpm全部	IOS gateway/FXS	有R2、CAS或者 FXS的IOS网关	
			非IOS网关流量Cisco CallManager <- >gateway	

普通	呼叫号码，被叫号码，介入的其他编号，呼叫时间，观察行为 注意： 当您收集多调试时，同时请收集他们全部。		
Additional Information			

¹ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议— IP电话

² IP电话—小型协议— CallManager — MGCP协议— MGCP网关— PSTN

³ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议—小型网关— PSTN

⁴ IP电话—小型协议— CallManager H.323 — H.323网关— PSTN

CallManager : 单向音频

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

执行一呼叫并且收集根据此表同时的所有适当信息。保证您遵从[调试](#)一般使用指南。

CallManager : 单向语音				
	对IP电话 IP电话	² MGC P网关	³ 小型网 关	⁴ H.323网 关
调试	show version		IOS网 关	IOS网关
	show run		IOS网 关	IOS网关
	Callmana ger跟踪	网关的减弱设置		
	cch323 h245			IOS网关
	cch323 rtp			IOS网关
	语音ccapi inout			IOS网关
	MGCP数 据包		IOS网 关	
	vtsp全部		IOS网 关	IOS网关

show call active voice brief				IOS网关，如果在PRI的呼叫，FXS，外汇Office(FXO)
	如果RxCnt 7960/7940当前工作情况，TxCnt，RxLost，MaxJtr			
	音频端点和终端<->CallManager之间的流量			
普通	呼叫号码，被叫号码，介入的其他编号，呼叫时间，观察行为 注意： 当您收集多调试时，同时请收集他们全部。			
Additional Information	哪个当事人听不到音频？单向音频是否是永久性？否则，它是否发生在呼叫的启动？一会后？它多久持续？			

1. IP电话—小型协议— CallManager —小型协议— IP电话
2. IP电话—小型协议— CallManager — MGCP — MGCP网关— PSTN
3. IP电话—小型协议— CallManager —小型协议—小型网关— PSTN
4. IP电话—小型协议— CallManager H.323 — H.323网关— PSTN

CallManager : 响应

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

执行一呼叫并且收集根据此表同时的所有适当信息。遵从在本文的[调试](#)部分的一般使用指南。

	对IP电话的IP电话	2 MGCP网关	3 MGCP网关	4 MGCP网关
show version		IOS网关		IOS网关
show run		IOS网关		IOS网关
CallManager设置	网关的减弱设置			
show call active voice		IOS网关(当语音测试)时		IOS网关(当语音测试)时
show port			Catalyst	

voice active			6000 (当语音测试)时	
	音频端点和终端<-> Cisco CallManager之间的流量			
普通	呼叫号码，被叫号码，介入的其他编号，呼叫时间，观察行为 注意： 当您收集多调试时，同时请收集所有。			
Additional Information	哪个当事人听到响应？响应是否是永久性？否则，它是否在呼叫的开始发生？一会后？它多久持续？它是否是长或短的响应？它是否是大声或低？			

¹ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议— IP电话

² IP电话—小型协议— CallManager — MGCP — MGCP网关— PSTN

³ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议—小型网关— PSTN

⁴ IP电话—小型协议— CallManager H.323 — H.323网关— PSTN

CallManager : 次优的语音质量

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

执行一呼叫并且收集根据此表同时的所有适当信息。遵从在本文的[调试](#)部分的一般使用指南。

Cisco CallManager : 次优的语音质量				
	对IP电话 ¹ 的IP电话	² MGCP 网关	³ MGCP 网关	⁴ MGCP网关
show version		IOS网关		IOS网关
show run		IOS网关		IOS网关
Cisco CallManager跟踪	介入的所有思科CallManager			
CallManager设置	网关的减弱设置			
show call active voice nclos				IOS网关，如果在PRI的呼叫， FXS， FXO

	如果RxCnt 7960/7940当前工作情况，TxCnt，RxCnt，MaxJtr
	音频端点和终端<-> Cisco CallManager之间的流量
普通	呼叫号码，被叫号码，介入的其他编号，呼叫时间，观察行为 注意： 当您收集多调试时，同时请收集他们全部。
Additional Information	哪个当事人听到不理想的音频？问题是否是永久性？否则，它是否在呼叫的开始发生？一会后？它多久持续？

¹ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议— IP电话

² IP电话—小型协议— CallManager — MGCP — MGCP网关— PSTN

³ IP电话—小型协议— CallManager —小型协议—小型网关— PSTN

⁴ IP电话—小型协议— CallManager H.323 — H.323网关— PSTN

[CallManager : 升级或安装失败](#)

在升级或安装失败的情况下，此信息需求提供：

- Cisco CallManager原始版本
- 升级/安装版本
- 在进程中出现的任何错误消息

收集日志在这些路径下：

1. C:*.log
2. C:*.txt
3. C:\Winnt\sti *.*
4. C:\dcdsrvr\log\ *.*
5. C:\Install\DBInstall\ *.*
6. C:\Program Files\Common文件\思科\日志\ *.*

如果这是服务包或设计专用安装，请包含文件C:\Program Files\Cisco\ciscoupdate.txt。

[CallManager : 备份程式](#)

此信息需求提供：

- Cisco CallManager版本
- C:\Winnt\sti *.txt
- C:\Winnt\Catalog.txt

为了创建此文件，在**备份工具**图标的右键单击在屏幕的底下右边的角落和选择**创建备份目录**。

[CallManager : 其他](#)

此信息需求提供：

- [网络布局](#)
- [问题说明](#)
- [一般信息](#)

	Cisco CallManager : 其他	
	IP电话未注册/再注册¹	重新启动的IP电话¹
Cisco CallManager跟踪	介入的所有思科CallManager	
	思科CallManager和IP电话之间的流量	
普通	包含的电话IP和MAC地址	
Additional Information	电话如何供给动力(内嵌电源或外部电源) ?	

1. IP电话—小型协议— CallManager

[应用程序 : Attendant Console](#)

在您开Case前，参考[Cisco CallManager话务台常见问题](#)。

收集了这些信息：

- **Cisco CallManager版本**
- **Attendant Console版本**
- **引导点DN，搜索组成员按顺序**
- **从服务器端，请提供完整日志文件夹查找在C:\ProgramFiles\Cisco\CallManagerAttendant**
- **从所有有关的callmanager的[Cisco CallManager跟踪](#)**
- **从所有包含的思科CallManager的计算机电话集成(CTI)跟踪**
- **从所有包含的思科CallManager的电话呼叫调度器(TCD)跟踪**
- **从客户端，请提供日志查找在：C:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant控制台*.txtC:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant控制台\JTAPI*.txt用于的UserID登录客户端**

注意：对于客户端，只有当在安装时，选择默认路径此路径有效。如果这不是实际情形，请替代C:\ProgramFiles\用您选择的路径。

[应用程序 : 用户响应解决方案\(CRA/CRS， IPCC Express， IP自动话务员， ICD\)](#)

Trace掩码为：

- **AutoAttendant : SS_TEL**
- **ICD : SS_RM， SS_CM， SS_TEL， SS_RMCM， ICD_CTI， ICD_RTDM， STEP_ICD**
- **Extension Mobility : GENERAL_STEPS*， LIB_LDAP， CCNUSER_STEPS*， SS_HTTP*， LIB_DIRECTORY***

*仅可用的... /CRS版本。

[应用程序 : 特定问题需要的信息](#)

[管理报告工具\(ART\)](#)

在ART服务器上，请解压缩这些应用程序、系统和安全事件日志：

- [ErrorLog.txt](#) —查找在C : /ciscowebs/art
- [ARTSchError.log](#) —查找在C : /ciscowebs/art/SchedulerService
- [ARTSchOutput.log](#) —查找在C : /ciscowebs/art/SchedulerService
- [wrapper.properties](#) —查找在C : /ciscowebs/art/SchedulerService

[Tool for Auto-Registered Phone Support \(TAPS\)](#)

这些日志为TAPS生成：

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

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)