



## 可维护性连接器

---

- [功能配置连接器概述，第 1 页](#)
- [使用功能配置服务的好处，第 2 页](#)
- [与其他混合服务的差异，第 2 页](#)
- [关于工作原理的简短描述，第 2 页](#)
- [TAC 案例部署架构，第 3 页](#)
- [TAC 对于功能配置连接器的支持，第 5 页](#)

## 功能配置连接器概述

您可以使用 Webex 功能配置服务轻松收集日志。该服务会自动执行查找、检索和存储诊断日志及信息的任务。

此功能会使用部署在本地的功能配置连接器。功能配置连接器在网络中的专用主机（“连接器主机”）上运行。您可以将连接器安装到以下任一组件：

- 企业计算平台 (ECP) — 推荐

ECP 使用 Docker 容器隔离、保护和管理其服务。主机和 Serviceability Connector 应用程序从云端安装。无需手动升级即可确保其为最新且安全。



---

**重要事项** 我们建议使用 ECP。我们未来的发展将集中在这个平台上。如果您在 Expressway 上安装了功能配置连接器，则部分些新功能将不可用。

---

- Cisco Expressway

您可以使用功能配置连接器达成以下目的：

- 服务请求的自动日志和系统信息检索
- Cloud-Connected UC 部署中 Unified CM 群集的日志收集

您可以对两种使用案例使用相同的功能配置连接器。

## 使用功能配置服务的好处

该服务可带来以下好处：

- 加速日志收集。TAC 工程师在诊断问题时可以检索相关日志。他们可以避免请求额外日志以及等待手动收集和交付的延迟。这种自动化可能会将您解决问题所需的时间缩短数天。
- 与 TAC 的协作解决方案分析器及其诊断签名数据库一起使用。系统会自动分析日志，发现已知问题，并建议已知的修补程序或解决办法。

## 与其他混合服务的差异

您可以通过 Control Hub 像其他基于 Expressway 的混合服务（例如混合日历服务和混合呼叫服务）一样部署和管理功能配置连接器。但有一些非常重要的区别。

此服务没有面向用户的功能。TAC 是此服务的主要用户。虽然它可以让使用其他混合服务的组织受益，但不使用其他混合服务的组织才是其一般用户。

如果您已在 Control Hub 中配置组织，可以通过现有的组织管理员帐户启用服务。

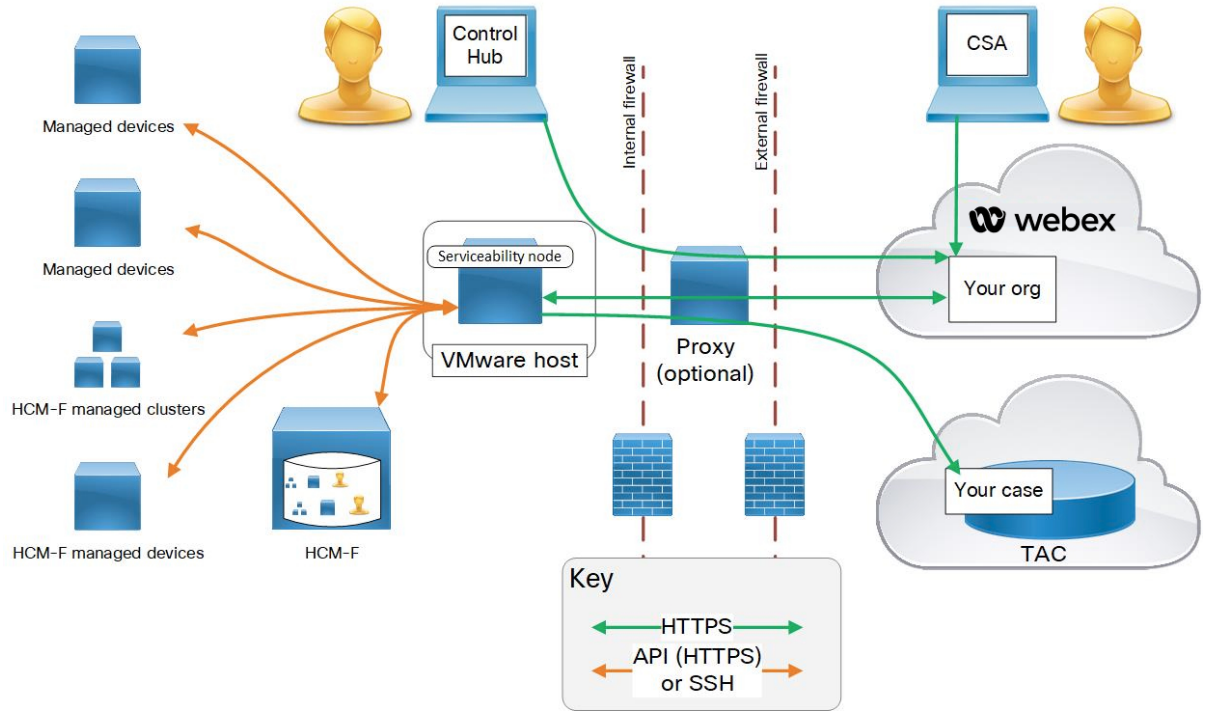
功能配置连接器与直接向用户提供功能的连接器具有不同的负载配置文件。连接器始终可用，因此 TAC 可以在必要时收集数据。不过，它在一段时间内没有稳定的负载。TAC 代表会手动发起数据收集。他们会协商适当的收集时间，以最大限度减轻对同一基础设施提供的其他服务的影响。

## 关于工作原理的简短描述

1. 管理员将与 Cisco TAC 一起部署功能配置服务。请参阅：[TAC 案例部署架构，第 3 页](#)。
2. TAC 得知您的一台 Cisco 设备出现问题（当您创建案例）。
3. TAC 代表使用协作解决方案分析器 (CSA) Web 界面来请求功能配置连接器，以从相关设备收集数据。
4. 您的功能配置连接器会将请求转换为 API 命令，以从托管的设备收集所请求的数据。
5. 您的功能配置连接器会收集、加密该数据并将其上传到客户体验驱动器 (CXD)，然后将数据与服务请求关联起来。
6. 系统将根据超过 1000 个诊断签名的 TAC 数据库对数据进行分析。
7. TAC 代表会查看结果，必要时还会检查原始日志。

# TAC 案例部署架构

图 1: 在 *Expressway* 上使用服务连接器进行部署



元素	说明
受管设备	<p>包括您要向功能配置服务提供日志的任何设备。使用一个功能配置连接器最多可以添加 150 个本地托管的设备。可以从 HCM-F（托管协作中介实现）中导入有关 HCS 客户的托管设备和群集的信息（如果设备数量较大，请参阅 <a href="https://help.webex.com/en-us/142g9e/Limits-and-Bounds-of-Serviceability-Service">https://help.webex.com/en-us/142g9e/Limits-and-Bounds-of-Serviceability-Service</a>）。</p> <p>服务当前可与以下设备配合使用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosted Collaboration Mediation Fulfillment (HCM-F)</li> <li>• Cisco Unified Communications Manager</li> <li>• Cisco Unified CM IM and Presence Service</li> <li>• Cisco Expressway 系列</li> <li>• Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS)</li> <li>• Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)</li> <li>• Cisco Unified 边界组件 (CUBE)</li> <li>• Cisco BroadWorks 应用服务器 (AS)</li> <li>• Cisco BroadWorks 配置文件服务器 (PS)</li> <li>• Cisco BroadWorks 消息传送服务器 (UMS)</li> <li>• Cisco BroadWorks 执行服务器 (XS)</li> <li>• Cisco Broadworks Xtended 服务平台 (XSP)</li> </ul>
您的管理员	<p>使用 Control Hub 注册连接器主机并启用功能配置服务。URL 是 <a href="https://admin.webex.com">https://admin.webex.com</a> 并且您需要“组织管理员”凭证。</p>
连接器主机	<p>托管管理连接器和功能配置连接器的企业计算平台 (ECP) 或 Expressway。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>管理连接器</b>（在 ECP 或 Expressway 上）以及相应的管理服务（在 Webex 中）管理您的注册。它们会保持连接、在需要时更新连接器，并报告状态和警报。</li> <li>• <b>功能配置连接器</b>—在您为组织启用功能配置服务后，连接器主机（ECP 或 Expressway）从 Webex 下载的小型应用程序。</li> </ul>
代理	<p>（可选）如果在启动功能配置连接器后更改代理配置，也需重新启动功能配置连接器。</p>
Webex Cloud	<p>托管 Webex、Webex 呼叫、Webex 会议和 Webex 混合服务。</p>

元素	说明
技术支持中心	包含： <ul style="list-style-type: none"><li>• 使用 CSA 通过 Webex Cloud 与您的功能配置连接器通信的 TAC 代表。</li><li>• TAC 支持案例管理系统，其中包含您的支持案例以及功能配置连接器收集并上传到 Customer eXperience Drive 的相关日志。</li></ul>

## TAC 对于功能配置连接器的支持

有关功能配置连接器的更多详细信息，请参阅 <https://www.cisco.com/go/serviceability> 或联系您的 TAC 代表。



## 当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。