

# Journaux à collecter pour le centre d'assistance technique lorsque le problème de CPU ou de mémoire élevé est signalé sur CUCM

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Informations à collecter](#)

[Informations de base](#)

[Sortie CLI à collecter en cas de problème en temps réel](#)

[Journaux à collecter auprès de RTMT \(Real Time Monitoring Tool\)](#)

[Pour RCA d'un événement qui s'est déjà produit](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment collecter les bons journaux pour les problèmes de CPU/mémoire élevée sur CUCM et les partager avec le TAC. La collecte et le téléchargement proactifs des journaux permettent à l'équipe d'assistance technique de Cisco de commencer l'enquête sur votre demande de service rapidement et efficacement.

## Problème

Quels journaux collecter pour le TAC lorsque l'utilisation élevée du CPU ou de la mémoire a été détectée sur CUCM au moment de l'ouverture d'un dossier ?

## Informations à collecter

### Informations de base

- Quel est le symptôme du problème ?(p. ex. :: Alerte RTMT ? Réponse lente de l'interface utilisateur graphique ? Dialtone retardée )
- Au moment du problème signalé, y avait-il une activité planifiée ? (par exemple, synchronisation LDAP ou sauvegarde DRF ou maintenance VM sur le matériel sous-jacent)
- Le snapshot VM est-il utilisé sur le CUCM affecté ?
- Un autre serveur du cluster présentant le même comportement ?
- Toute modification récente apportée au cluster ou au réseau
- Les autres composants UC interagissent avec CUCM, par exemple Unity, UCCX, UCCE, Recording, etc.

### Sortie CLI à collecter en cas de problème en temps réel

- show process using-most cpu/memory
- show process load
- test de diagnostic utils
- show status

## Journaux à collecter auprès de RTMT (Real Time Monitoring Tool)

- Journaux de service du processus basés sur le résultat de la commande show process load cpu/Memory ( c'est-à-dire si vous remarquez CCM en sortie puis les journaux CCM, si Tomcat est remarqué, puis les journaux tomcat)
- Journaux d'application de l'Observateur d'événements
- Journaux système de l'observateur d'événements
- Permon RIS

## Pour RCA d'un événement qui s'est déjà produit

Veillez collecter toutes les traces ci-dessous pendant une période donnée avant le début du problème jusqu'à ce qu'il soit résolu. Par exemple, si nous commençons à observer une utilisation élevée du CPU ou de la mémoire à 16h00. et le problème a disparu à 17 h, puis nous avons recueilli des traces pendant un intervalle de temps de 15 h 30. à 17 h 30 Cet intervalle de temps peut varier d'un problème à l'autre, et également en fonction de la configuration du client.

- Suivi détaillé de Cisco Call Manager.
- Observateur d'événements - Observateur d'applications et d'événements - Journaux système.
- Journaux RISDC et Perfmon de Cisco.
- Service Cisco AMC.
- Journaux de sécurité Cisco Tomcat et Tomcat.
- Sorties de l'interface de ligne de commande : 'show status', 'show process using-most cpu/memory', 'show process load'.
- Résultats du 'test de diagnostic utils'.

## Informations connexes

1. Problèmes courants de CUCM sur la plate-forme UCS : Coeur, CPU élevé - E/S, état de blocage : <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. Comment recueillir des traces pour CUCM version 9.x ou ultérieure: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200787-How-to-Collect-Traces-for-CUCM-9-x-10-x.html>