CUCM 9.X 이상에 대한 추적 데이터 수집

목차

소개 <u>사전 요구 사항</u> <u>요구 사항</u> <u>사용되는 구성 요소</u> <u>배경 정보</u> <u>RTMT 애플리케이션 설치</u> <u>CallManager 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인</u> <u>CTI 관리자 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인</u> <u>문제 재현 및 메모 작성</u> <u>요청된 추적 수집</u> <u>추적 파일 검사 확인</u> <u>서비스 요청에 추적 패키지 첨부</u> 분석

소개

이 문서에서는 Cisco Unified Communications Manager(CUCM/CallManager)의 추적 수집 프로세 스를 사용하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- RTMT(Real-Time Monitoring Tool) 애플리케이션
- CallManager 서비스에 대한 자세한 추적
- CTI(computer-telephony integration) Manager 서비스에 대한 자세한 추적

참고: 이 툴을 사용하려면 등록된 Cisco 클라이언트여야 합니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 CUCM 9.X 이상 버전을 기반으로 합니다.

참고: 이전 버전의 CUCM 8.6.2에 대한 자세한 내용은 <u>TAC SR에 대한 CUCM 8.6.2에서</u> <u>CUCM 추적 수집을 참조하십시오.</u>

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바 이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Communications Manager 문제에 대해 TAC(Technical Assistance Engineer) 엔지니어와 함께 작 업하는 경우 CUCM 추적을 수집해야 합니다. 이것은 여러분이 자주 하지 않거나 전에 해본 적이 없 는 작업일 수 있습니다.

이 시나리오에서는 CUCM 측 컨피그레이션이 올바른 것으로 나타나더라도 녹음되지 않은 통화의 문제를 해결합니다. 관리자가 녹음하지 못한 각 통화에 대한 경보 메시지를 수신하므로 TAC 엔지 니어가 문제를 재현하고 CUCM 측에서 자세한 CallManager 추적, 자세한 CTI Manager 추적 및 이 벤트 뷰어 로그를 수집하도록 요청했습니다. 이러한 로그는 통화 신호 이벤트, 통화를 기록하는 서 버와 교환되는 CTI 메시지, 기록에 실패한 통화의 경보를 캡처합니다.

이 작업을 완료하려면 다음을 수행합니다.

- RTMT 애플리케이션 설치
- CallManager 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인
- CTI Manager 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인
- 문제를 재현하고 메모를 작성합니다.
- 요청된 추적 수집
- 추적 파일 검사 확인
- 서비스 요청에 추적 패키지 첨부

RTMT 애플리케이션 설치

CUCM에서는 RTMT 애플리케이션을 사용하여 대부분의 문제 유형에 대한 추적을 수집합니다. CUCM의 모든 주 버전 및 부 버전에는 RTMT 애플리케이션의 관련 버전이 있습니다. PC에서 Unified RTMT 프로그램 그룹이 Start(시작) > Programs(프로그램) > Cisco에 표시되지 않거나 RTMT 버전이 CUCM 클러스터와 일치하지 않는 경우, CUCM 버전에 대한 RTMT 툴을 설치한 후 계속 진행해야 합니다.

- 1. Cisco Unified CM Administration(Cisco Unified CM 관리) 페이지에 로그인합니다.
- 2. Application(애플리케이션) > Plugins(플러그인)를 선택합니다.
- 3. Find(찾기**)를 클릭합니다**.
- 4. Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Windows 플러그인의 다운로드 링크를 클릭합니다
- 5. CcmServRtmtPlugin.exe 파일을 저장합니다.
- 6. CcmServRtmtPlugin.exe를 실행합니다.
- 7. InstallAnywhere 설치 마법사의 지시에 따라 단계별로 진행하여 사용권 계약에 동의하고 기본 폴더 위치에 설치합니다. 이전 버전의 RTMT가 설치되어 있는 경우 설치 마법사에서는 계속하 기 전에 이전 버전을 제거하도록 안내합니다.
- 8. **시작 > 프로그램 > Cisco > Unified RTMT를** 선택하고 Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool을 시작합니다.
- 9. Real-Time Monitoring Tool Login(실시간 모니터링 도구 로그인) 창에 CUCM 게시자의 IP 주 소를 입력합니다.

Real-Time Monitoring Tool Login							
Host IP Address: 10.122.138.102							
Ok Cancel Certificates							

10. Add the Certificate to Trust Store(신뢰 저장소에 인증서 추가) 창에서 **수락**.



11. Authentication Required(인증 필수) 창에 CUCM Administration(CUCM 관리) 페이지에 로그 온할 때와 동일한 User Name(사용자 이름) 및 Password(비밀번호)를 입력합니다.

Authentication Required							
A username and password are being requested by https://10.122.138.102:8443							
User Name:	administrator						
Password:	•••••						
C	k Cancel						

로그온할 수 없는 경우 사용자 계정에 Realtime 및 TraceCollection 권한을 추가하거나 시스 템이 설치될 때 만든 응용 프로그램 관리자 계정을 사용하고 다시 시도하십시오.

12. 응용 프로그램이 열리고 구성 선택 창이 표시됩니다. OK(**확인**)를 클릭하여 Default(기본) 컨 피그레이션을 선택합니다.

🖳 Cisco Unified Real Time Monitoring Tool (Currently Logged into: 10.122.138.102)								
<u>File System Voice/Video AnalysisMana</u>	ger IM and Presence <u>E</u> dit <u>W</u> indow App	l <u>i</u> cation Help						
Real Time Monitoring Tool For	Cisco Unified Communications Solutions							
Sustam								
System								
System Summary								
Server	Select Configuration	X						
CPU and Memory								
Process	Configuration List:							
Disk Usage								
Critical Services								
Performance								
Performance								
Performance Log Viewer	Description:	<u> </u>						
Alert Central								
Trace & Log Central								
- 🚽 Job Status	OK Cancel							
🚽 – 🚽 SysLog Viewer								
AnalysisManager								
IM and Presence								

시스템 요약 페이지가 열립니다.



이제 RTMT가 설치되어 있고 도구를 사용하여 CUCM 클러스터에 로그온할 수 있는지 확인했습니 다.

CallManager 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인

CUCM 9.X 이상에서는 CallManager 서비스에 대한 자세한 추적이 기본적으로 활성화되어 있습니 다. 계속하기 전에 자세한 추적이 여전히 구성되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 구성합니 다.

- 1. Cisco Unified Serviceability(Cisco Unified 서비스 가용성) 페이지에 로그온합니다.
- 2. Trace(추적) > Configuration(컨피그레이션)을 선택합니다.
- 3. Server(서버) 드롭다운 목록에서 CUCM Publisher(CUCM 게시자)를 선택하고 **Go(이동)**를 클 릭합니다.
- 4. Service Group(서비스 그룹) 드롭다운 목록에서 CM Services(CM 서비스)를 선택하고 Go(이 동)를 클릭합니다.
- 5. Service(서비스) 드롭다운 목록에서 Cisco CallManager를 선택하고 Go(이동)를 클릭합니다.
- 6. 시스템은 다음 이미지와 같이 기본 세부 추적을 위해 구성됩니다.

ditte Cisco Unifie	ed Serviceability × +							
🗲 🛈 <u>८</u> http	os://10.122.138.102/ccmservice C Q Sear	ch 🟠 自 💟 🕹 🎓 🧐 👻 🚍						
cisco For	cisco Unified Serviceability Cisco Unified Communications Solutions	Navigation Cisco Unified Serviceability - Go administrator About Logout						
Trace Configurat	Alarm Trace Tools Some CallHome Help Related Links SDL Configuration Confi							
🔚 Save 🄊	Set Default							
Status:								
-Select Server,	Service Group and Service							
Server*	10.122.138.102CUCM Voice/Video 👻 🖸	60						
Service Group*	CM Services	Go						
Service*	Cisco CallManager (Active)	▼ G0						
Apply to All	Nodes							
ITrace On								
- Trace Filter Se	ettings							
Debug Trace Le	evel Detailed 👻	E						
🗹 Enab	le H245 Message Trace	Enable CDR Trace						
🗹 Enab	le DT-24+/DE-30+ Trace	Enable Analog Trunk Trace						
🗹 Enab	le PRI Trace	Enable All Phone Device Trace						
🗹 Enab	le ISDN Translation Trace	Enable MTP Trace						
🗹 Enab	le H225 & Gatekeeper Trace	Enable All GateWay Trace						
Enab	le Miscellaneous Trace	Enable Forward & Miscellaneous Trace						
Enab	le Conference Bridge Trace	Enable MGCP Trace						
M Enab	le Music On Hold Trace	Enable Media Resource Manager Trace						
Enab	Ne CM Real-Time Information Server Trace	Enable SCCR Keep Alive Trace						
Enab								
Enab	le SoftKey Trace	Enable SIP Keep Alive (REGISTER Refresh) Trace						
Enab	le Route or Hunt List Trace	✓ Enable IVR Trace						
-Trace Output 6	Sottings							
Traces for th reached via	Traces for this service are written into the SDL trace files. File settings are found in the SDL Configuration page reached via Related Links above.							
Save Set Default								
①* - indicates r	equired item.	-						

Trace On(추적 켜기)이 활성화되어 있습니다.Debug Trace Level(디버그 추적 레벨)은 Detailed(상세)로 설정됩니다.다음을 제외한 모든 추적 필터가 활성화됩니다. 기타 추적 사용 소프트키 추적 사용경로 또는 헌트 목록 추적 사용모든 GateWay 추적 사용SCCP Keep Alive 추적 활성화단축 다이얼 추적 사용SIP Keep Alive(REGISTER Refresh) 추적 활성화

7. 시스템이 최소한 기본 세부 추적 설정으로 구성되지 않은 경우, 그리고 CUCM 9.x 이상을 사용 하는 경우:

Set Default(**기본값 설정)를 클릭합니다**. 이 서비스의 추적 컨피그레이션을 기본 설정으로 되 돌립니다.Apply to **All Nodes(모든 노드에 적용)를 선택합니다**.저장을 **클릭합니다**.

8. 클러스터의 다른 서버에서 추적 컨피그레이션을 확인합니다.

이전 버전의 CUCM을 사용하는 경우 그림과 일치하도록 추적 설정을 수동으로 구성해야 합니다.

이전 **버전**의 Set Default(기본값 설정) 버튼을 선택하면 Debug Trace Level(디버그 추적 레벨)이 Detailed(세부사항)가 아닌 Error(오류)로 설정됩니다.

CTI 관리자 서비스에 대한 자세한 추적 구성 또는 확인

CUCM 9.X 이상에서는 CTI Manager 서비스에 대한 자세한 추적도 기본적으로 활성화됩니다. 계속 하기 전에 이 기능을 확인하거나 구성합니다.

- 1. Cisco Unified Serviceability 페이지에 로그인합니다.
- 2. Trace(추적) > Configuration(컨피그레이션)을 선택합니다.
- 3. Server(서버) 드롭다운 목록에서 CUCM Publisher(CUCM 게시자)를 선택하고 **Go(이동)**를 클 릭합니다.
- 4. Service Group(서비스 그룹) 드롭다운 목록에서 CM Services(CM 서비스)를 선택하고 Go(이 동)를 클릭합니다.
- 5. Service(서비스) 드롭다운 목록에서 Cisco CallManager를 선택하고 Go(이동)를 클릭합니다.
- 시스템은 다음 이미지와 같이 기본 세부 추적을 위해 구성됩니다.

ditte Cisco Unifie	ed Serviceability × +	4					x
🗲 🛈 🗞 http	os://10.122.138.102/ccmservice C Q Search	☆ 🖻	•		ø	@ -	≡
cisco For	sco Unified Serviceability Cisco Unified Communications Solutions	Navigation C	cisco Unifie admini	d Servio	eability	out L	Go ogout
<u>A</u> larm ▼ <u>T</u> race ▼	▼ T <u>o</u> ols ▼ <u>S</u> nmp ▼ <u>C</u> allHome ▼ <u>H</u> elp ▼						
Trace Configurat	tion	Rela	ted Links:	SDL Co	nfigura	ation 👻	Go
🔒 Save 🦽	Set Default						
Status:							
Select Server,	Service Group and Service						
Server*	10.122.138.102CUCM Voice/Video 🔻 Go						
Service Group*	CM Services Go						
Service*	Service* Cisco CTIManager (Active) Go						
Apply to All Nodes							
Trace On							
Trace Filter Se	ettings						
Debug Trace Le	evel Detailed 👻						
🗹 Enab	ble All Trace						
☐ Trace Output Settings							
Traces for this service are written into the SDL trace files. File settings are found in the SDL Configuration page reached via Related Links above.							
Save Set Default							
①* - indicates re	equired item.						

• Trace On(추적 켜기)이 활성화되어 있습니다.

• Debug Trace Level(디버그 추적 레벨)은 Detailed(상세)로 설정됩니다.

• Enable All Trace(모든 추적 활성화)가 활성화됩니다.

6. 이러한 설정이 수정되었고 CUCM 버전 9.x 이상을 사용하는 경우:

1. 추적 **컨피그레이션**을 기본 설정으로 되돌리려면 Set Default를 클릭합니다.

- 2. Apply to All Nodes(모든 노드에 적용) 확인란을 선택합니다.
- 3. 저장을 **클릭합니다**.

7. 클러스터의 다른 서버에서 추적 컨피그레이션을 확인합니다.

CallManager 추적 설정과 마찬가지로 이전 버전의 CUCM을 사용하는 경우 이전 그림의 설정과 일 치하도록 추적 설정을 수동으로 구성해야 합니다. Debug **Trace** Level(디버그 추적 레벨)을 Error(오 류)로 설정해야 하는 경우 Set Default on earlier versions(이전 버전에서 기본값 설정)를 클릭합니 다.

참고: 이벤트 뷰어 로그는 어떻습니까? 이벤트 뷰어, 애플리케이션 로그 또는 이벤트 뷰어의 디버그 수준이나 시스템 로그를 변경할 필요는 없습니다. 이슈 재현 작업을 진행해야 합니다.

문제 재현 및 메모 작성

이 시나리오에서는 테스트 호출을 수행하여 실패를 생성할 수 있습니다. 테스트 통화에 대한 정보 가 없는 추적 집합에 대한 정보를 제공할 경우 TAC 엔지니어가 통화를 분석하는 데 도움이 됩니다. 또한, 당신은 잘못된 시간 프레임에 대한 데이터 수집의 위험을 감수하고, 그런 일이 일어나면, 당신 은 다시 시작해야합니다.

각 테스트 통화에 대해 다음 정보를 기록합니다.

- 전화를 건 상대방의 전화 번호입니다.
- 착신자 전화 번호입니다.
- 통화 시작 시간입니다.
- 통화 종료 시간입니다.
- 통화 중에 발생한 문제에 대한 시간 및 설명

CUCM 추적이 매우 길어질 수 있으므로 TAC에서 데이터에서 테스트 통화를 찾기 위해 이러한 통 화 세부사항이 필요합니다.

요청된 추적 수집

문제가 재생산된 후 TAC에서 요청한 흔적들을 즉시 수집합니다. 이 경우 파일을 수집하기 전에 파 일을 덮어쓰지 않습니다.

이 시나리오에서는 CallManager 추적, CTI Manager 추적 및 모든 이벤트 뷰어 로그를 수집해야 합니다. TAC에서 다른 지침을 주지 않는 한 모든 서버에서 해당 파일을 수집하여 테스트 통화 또는 통 화를 다루는 전체 시간 범위를 확인해야 합니다. 이렇게 하면 통화 흐름에서 미처 알지 못한 서버의 추적이 손실되는 것을 방지할 수 있습니다.

- 1. RTMT를 시작합니다.
- 2. CUCM 게시자의 IP 주소에 연결합니다.
- 3. CUCM 관리 웹 페이지에 사용한 것과 동일한 자격 증명으로 로그온합니다.
- 4. System > Tools > Trace & Log Central을 선택합니다.



- 5. Collect Files를 두 번 클릭합니다. Collect Files(파일 수집) 창이 열리고 Select UCM Services/Applications(UCM 서비스/애플리케이션 선택)가 표시됩니다.
- 6. Select UCM Services/Applications(UCM 서비스/애플리케이션 선택)에서 All Servers(모든 서 버) 열의 확인란을 클릭합니다.

Cisco CTIMmanagerCisco CallManager

Collect Files						×
Select UCM Services/Applic	ations					
	🗌 Sele	ect all Servi	ces on all Se	rvers		
Name		A	II Servers		goesto11pub	
Cisco AXL Web Service						-
Cisco Bulk Provisioning Serv	ice					
Cisco CAR Web Service						
Cisco CDR Agent						8
Cisco CDR Repository Mana	ger					
Cisco CDR files on CM serve	er					
Cisco CDR files on Publishe	r Processed					
Cisco CTIManager			K			
Cisco CTL Provider						
Cisco CallManager						
Cisco CallManager SNMP Se	ervice					
Cisco Certificate Authority Pro	oxy Function					
Cisco Change Credential Ap	plication					
Cisco DHCP Monitor Service						
Cisco Dialed Number Analyz	er					
Cisco Dialed Number Analyz	er Server					
Cisco Directory Number Alias	s Lookup					
Cisco Directory Number Alias	s Sync					8
Cisco Extended Functions						
Cisco Extended Functions R	eport					
Cisco Extension Mobility						
Cisco Extension Mobility App	lication					
Cisco IP Manager Assistant						
Cisco IP Voice Media Stream	ing App					
Cisco Intercluster Lookup Se	rvice					
Cisco License Manager						
Secol Ocation Handwidth II	2020AP			anninninnin	1000000	- T
	< Back	Next >	Finish	Cancel		

- 7. **Next(다음)**를 클릭합니다. Collect Files(파일 수집) 창이 Select System Services/Applications(시스템 서비스/애플리케이션 선택)로 이동합니다.
- 8. Select System Services/Applications(시스템 서비스/애플리케이션 선택)에서 All Servers(모든 서버) 열의 확인란을 클릭합니다. 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그이벤트 뷰어 시스템 로그

Collect Files									
Select System Services/App	Select System Services/Applications								
Select all Services on all Services									
		ct all Serv	ices on all Sei	rvers					
Name		1	All Servers		goesto11pub				
Ciaco Stored Broad dura Tree	Servicercepon								
Cisco Stored Procedure Trac	e								
Cisco Systog Agent									
Cisco Tomcat									
Cisco Tomcat Security Logs									
Cisco Tomcat Stats Serviet	-								
Cisco Trace Collection Servic	e Contine								
Cisco Unified OS Admin Web	Service								
Cisco Unified OS Platform AP	1								
Cisco Unified Reporting Web	Service								
Cisco WebDialerRedirector v	veb Service		_ <u>_</u>		_ <u>_</u>				
Cron Logs									
Event Viewer-Application Log									
Event Viewer-System Log									
FIPS Logs									
Host Resources Agent									
IPT Platform CLI Created Rep	oorts								
IPT Platform CLI Logs									
IPT Platform Cert Monitor Log	S								
IPT Platform CertMgr Logs									
IPT Platform Cluster Manager	r Logs								
IPT Platform GUI Logs									
IPT Platform IPSecMgmt Logs	6					2			
IPT Platform RemoteSupport									
Install File Signing									
Install and Upgrade Logs									
Kerneldump Logs									
	mmmmmmm	immun	mmmmmm	mainanan	mmmm				
	< Back	Next >	Finish	Cancel					

- 9. Next(다음)를 클릭합니다. Collect Files(파일 수집) 창이 Collect File Options(파일 옵션 수집) 화면으로 이동합니다.
- 10. 수집 시간을 구성합니다. 테스트 통화에 대한 타임스탬프가 있는 경우 Absolute Range(절대 범위) 라디오 버튼을 클릭합니다.From Date/Time 드롭다운 목록에서 첫 번째 테스트 통화 전 1분 동안의 시간을 선택합니다.종료 날짜/시간 드롭다운 목록에서 마지막 테스트 통화 후 1분 동안의 시간을 선택합니다.
- 11. 다운로드 파일 옵션을 구성합니다. Download File Directory를 구성하고 각 추적 파일 컬렉션 에 대해 새 디렉토리를 지정하려면 Browse를 클릭합니다. 예를 들어 Desktop\TAC\callretest01에 이러한 파일을 다운로드하려는 경우 나중에 테스트할 경우 Desktop\TAC\callretest02로 이동할 수 있습니다. 이렇게 하면 각 이슈 재생에 대해 수집된 파 일 세트가 정리되고 분리됩니다.다른 모든 설정은 기본값으로 둡니다.

Collect Files								
Collect File Options: Collection Time								
Absolute Range								
Select Reference Server Time Zone Client:(GMT-5:0)Eastern Daylight Time-America/New_York								
From Date/Time	7/22/16 - 1:05 PM							
To Date/Time	7/22/16 - 1:15 PM	-						
O Relative Range								
Files Generated in the last	5 Minutes	-						
Download File Options								
Select Partition	Active Partition							
Download File Directory	ple\Desktop\TAC\07222016_106_PM_callrec_fail Browse							
O Zip Files								
Do Not Zip Files								
Uncompress Log Files								
Delete Collected Log Files from	Server							
Note: The result file can be found in the user specified directory structur	Note: The result file can be found in the directory named <node name=""> created under the user specified directory structure.The File Name is as specified by the user.</node>							
< Bac	ck Next > Finish Cancel							

12. **Finish(마침)**를 클릭합니다.

파일 수집 창이 추적 수집 상태로 업데이트됩니다. 추적 수집이 계속되는 동안 **취소** 단추를 사용할 수 있습니다. 수집이 완료되면 **취소** 버튼이 회색으로 표시됩니다.



추적 파일 검사 확인

수집된 파일을 검토하여 문제 발생 기간을 파악합니다. 이 작업을 수행하는 가장 간단한 방법은 TraceCollectionResult***.xml 파일을 검토하**는 것입니다.

RTMT는 파일 집합을 수집할 때 데이터를 수집하는 각 서버의 다운로드 파일 디렉터리에 TraceCollectionResult*.xml 파일을 씁니다. 각 CUCM 서버의 하위 디렉토리와 함께 이러한 파일을 볼 수 있습니다. TraceCollectionResult*.xml 파일은 각 서버에서 성공적으로 다운로드된 파일을 나 타냅니다. 하위 디렉토리에는 실제 추적 및 로그 파일이 들어 있습니다.

and the second				a particular			x
😋 🕘 🖉 🕨 🕈 TAC 🕨 (07222	2016_106_PM_callrec_fail >	▼ 49	Search 07222016_10	6_PM_callr	ec_fail	P
Organize 👻 Include in	libra	ary 🕶 Share with 🕶 Burn New folde	r				0
☆ Favorites	^	Name	Date modified	Туре	Size		
E Desktop	Е	퉬 goestol1pub_1	7/22/2016 1:06 PM	File folder			
🚺 Downloads		B goestol1sub1_2	7/22/2016 1:06 PM	File folder			
Recent Places		TraceCollectionResult_2016-07-22_13-06	7/22/2016 1:06 PM	XML Document		1 KB	
		TraceCollectionResult_2016-07-22_13-06	7/22/2016 1:06 PM	XML Document		1 KB	
🥽 Libraries							
Documents	Ŧ						
4 items							

각 TraceCollectionResult 파일을 열고 나열된 파일의 수정 날짜가 추적 컬렉션의 날짜 및 시간 범위

에 매핑되는지 확인합니다. 예를 들어 추적 파일을 수집할 수 없는 경우 해당 파일을 덮어쓰면 손실 됩니다.



이전 버전의 CUCM에 친숙한 경우 이 버전의 Cisco CallManager 추적은 SDL* 추적이 아니라 단일 SDL* 추적이 된다는 점에서 다릅니다. CUCM 9.X 이상에서는 추적이 단일 파일 세트로 통합되므로 분석이 더 쉬워지기 때문입니다. Cisco CTI Manager 서비스의 경우도 마찬가지입니다. SDL* 추적 및 cti* 추적 대신 모든 데이터가 해당 서비스의 SDL* 추적에 있습니다.

문제 재현 직후 추적을 수집하는 경우 일반적으로 추적 수집 문제를 방지할 수 있습니다.

참고: TraceCollectionResult*.xml 파일에는 각 CUCM 서버에서 성공적으로 수집된 파일 목록 이 포함되어 있습니다. TAC에서는 수집된 실제 추적 및 로그 파일을 검토해야 합니다.

서비스 요청에 추적 패키지 첨부

이제 문제 재현 통화에 대한 전체 추적 집합을 확보했으므로 TAC 엔지니어에게 보내야 합니다.

추적을 다운로드할 때 새 다운로드 파일 디렉토리를 지정했습니다. 이제 이 디렉터리에는 모든 로 그 및 추적 파일과 TraceCollectionResult*.xml 파일이 들어 있습니다. TAC에서는 한두 개의 파일만 이 아니라 다운로드 파일 디렉토리의 모든 내용을 전송해야 합니다.

이렇게 간단하게 하려면 케이스 파일 업로더 도구를 사용하여 단일 .zip 파일을 업로드합니다.

- 1. 전체 다운로드 파일 디렉토리를 단일 .zip 아카이브 파일로 압축합니다.
- 2. <u>Support Case Manager</u>로<u>이동합니다</u>.
 - 로그인 페이지로 리디렉션됩니다. CCO 사용자 이름 및 비밀번호로 로그인합니다.

المعالم							
← → C ∐ https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	·····································						
	۹.						
Language: English v							
Log into an Existing Account User Name yourccoid Password Log In Forgot your user ID and/or password?	Create A New Account There are various levels of access depending on your relationship with Cisco. Review the benefits of registration and find the level that is most appropriate for you. Register Now						

그러면 Case File Uploader 툴로 이동합니다.

diste Support Case Uploader ×	
← → C A https://cway.cisco.com/csc/	☆ 🖸 🗖 =
Case File Uploader	
Case File Uploader Attaching your files to a Cisco Support Case is easy.	
Enter your Cisco TAC Case Number Case #	
2 Add your files	
3 Add file descriptions	
Upload	•

3. 서비스 요청 번호를 입력합니다.

- 4. .zip 파일을 추가합니다.
- 5. TAC 엔지니어의 파일 설명을 추가합니다. 이것으로 문제 재현 메모를 전달할 수 있는 좋은 기 회입니다.
- 6. Upload를 **클릭합니다**. Case File Uploader 툴에 업로드 상태가 표시됩니다. 업로드가 완료될 때까지 기다립니다.



- 7. 브라우저 창을 닫습니다.
- 8. 업로드 툴, 이메일 또는 구두를 통해 모든 이슈 재현 메모를 TAC 엔지니어에게 전달했는지 확 인합니다. 이를 통해 사용자가 데이터 분석을 시작할 수 있습니다.

분석

특정 통화와 관련된 Cisco CallManager/CTI Manager 추적은 Collaboration Solutions Analyzer 툴 (래더 다이어그램/주석/필터링된 로그/진단 서명)을 통해 분석할 수 있습니다. 도구 사용 방법에 대 한 설명서를 확인하십시오.

- <u>Collaboration Solutions Analyzer 사용자 설명서</u> <u>Collaboration Solutions Analyzer</u>

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번 역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.