

在CUCM上發現高CPU或記憶體問題時要為TAC收集的日誌

目錄

[簡介](#)

[問題](#)

[要收集的資訊](#)

[基本資訊](#)

[即時出現問題時收集的CLI輸出](#)

[要從RTMT \(即時監控工具 \) 收集的日誌](#)

[對於已發生事件的RCA](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何收集CUCM上CPU/記憶體問題正確的日誌，並與TAC共用這些日誌。主動收集並上傳日誌可讓思科技術支援團隊快速高效地開始調查您的服務請求。

問題

開啟案例時，在CUCM上發現高CPU利用率或記憶體利用率時，要為TAC收集哪些日誌。

要收集的資訊

基本資訊

- 問題的症狀是什麼？(例如，:RTMT警報？GUI響應緩慢？延遲撥號音)
- 在報告問題時，是否安排了任何活動？(例如，底層硬體上的LDAP同步、DRF備份或虛擬機器維護)
- 受影響的CUCM上是否使用VM快照？
- 群集中的任何其他伺服器是否表現出相同行為？
- 最近對群集或網路所做的任何更改
- 其他UC元件與CUCM互動，即Unity、UCCX、UCCE、錄製等

即時出現問題時收集的CLI輸出

- show process using-most cpu/memory
- 顯示進程負載
- 實用程式診斷測試
- 顯示狀態

要從RTMT (即時監控工具) 收集的日誌

- 基於「show process load cpu/Memory」(show process load cpu/Memory)輸出的進程服務日誌 (例如 , 如果您在輸出中注意到CCM , 然後是CCM日誌 ; 如果注意到Tomcat , 則是tomcat logs)
- 事件檢視器應用程式日誌
- 事件檢視器系統日誌
- RIS perfmon

對於已發生事件的RCA

請在問題開始之前收集以下特定時間段的所有跟蹤 , 直到問題消失之後。 例如 , 如果我們在下午4點開始觀察高CPU或記憶體使用率。 到下午5點問題就消失了 , 然後我們收集跟蹤時間從下午3:30到下午5:30 。 此時間間隔因問題而異 , 並且還取決於客戶設定。

- 詳細的Cisco Call Manager跟蹤。
- 事件檢視器 — 應用程式和事件檢視器 — 系統日誌。
- Cisco RISDC和Perfmon日誌。
- Cisco AMC服務。
- Cisco Tomcat和Tomcat安全日誌。
- CLI輸出 : 「show status」 , 「show process using-most cpu/memory」 , 「show process load」 。
- 「utils diagnose test」 的輸出。

相關資訊

1. UCS平台上的CUCM常見問題 : 核心 , 高CPU - I/O , 掛起狀態
: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118702-technote-cucm-00.html>
2. 如何收集CUCM 9.x或更高版本的跟蹤 : <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>