

Logboeken verzamelen voor CUIC-prestatievraagstukken

Inhoud

[Inleiding](#)

[Logboeken verzamelen voor CUIC-prestatievraagstukken](#)

[Algemene richtsnoeren](#)

[Typische reeks Logs](#)

[Een probleem definiëren](#)

[Voorbeeld 1. Fout of Time-out](#)

[Voorbeeld 2. Grote vertraging](#)

[Door de klant verstrekte bronnen](#)

[De reproductie voorbereiden](#)

[1. Clientinterfacenaam en -adres](#)

[2. HTTP-pakketvastlegging aan client](#)

[3. Vastlegging clientbrowser F12](#)

[4. RTMT-kaarten voor servers](#)

[5. Server HTTP Packet Capture](#)

[6. Sessieopname](#)

[Het probleem weergeven](#)

[De loggen na reproductie verzamelen](#)

[1. Verzamel client HTTP-pakketvastlegging](#)

[2. Verzamel clientbrowser F12-kaarten](#)

[3. Verzamelaar RTMT-kaarten voor servers](#)

[4. Opname van sessieopname](#)

[De wijzigingen terugkeren](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een proces voor het configureren en verzamelen van Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)-loggen wanneer u problemen oplost bij het melden van prestatiekwesties. Problemen oplossen bij CUIC-prestatiekwesties zijn mogelijk problematisch vanwege een groot aantal technologieën, producten en componenten in kwestie. Ook prestatiekwesties manifesteren zich op verschillende manieren, dus is het belangrijk om een duidelijk beeld te hebben tijdens het oplossen van problemen.

De bedoeling van dit document is niet om het proces voor het oplossen van problemen in zeer detail te beschrijven, maar om de belangrijkste punten te benadrukken bij het verzamelen van de boomstammen die door Cisco TAC of Cisco Engineering vereist zijn.

Logboeken verzamelen voor CUIC-prestatievraagstukken

Algemene richtsnoeren

Het is uitdagend en tijdrovend om alle logs in één klap te verzamelen. De hele procedure dient van 1 tot 4 uur te duren. Het hangt af van hoe goed een klant of een partner de omgeving zal voorbereiden.

Opmerking: Voor deze activiteit is geen uitvaltijd vereist, hoewel een klant wellicht een aantal wijzigingsverzoeken moet indienen.

Het wordt ten eerste aanbevolen om de testen te doen met Firefox browser, specifiek vanwege meer uitgebreide ontwikkelingstools (F12).

U moet ip adressen kennen die CUIC client en server voor communicatie gebruiken.

Deze ip adressen worden gebruikt voor CUIC client en de server in dit artikel.

IP-adres van client: 10.111.16.157

IP-adres server: 10.222.6.29

Tip: Voor problemen oplossen bij CUIC-prestaties wordt het ten eerste aanbevolen om het probleem te reproduceren met behulp van een client die zich in UCCE LAN-omgeving bevindt. Dit zal het effect van netwerkverbinding tussen CUIC client en server elimineren.

Er kunnen meerdere pogingen voor het verzamelen van logbestanden zijn, dus is het belangrijk om de naam van de verzamelde bestanden duidelijk te houden. Maak een map op het bureaublad van uw klant met een naam als **tac<date>_<time>** (bijvoorbeeld. tac27feb17_1334) of **tac_<date>_<poging>** (bijvoorbeeld tac27feb17_take3). Nadat u de logbestanden hebt verzameld, plaatst u ze allemaal in deze map en archiveert u ze en voegt ze toe aan de case.

Probeer een knooppunt in het cluster te vinden dat het beste presteert vanuit het perspectief van de CPU, het geheugen, de status ioWachten en nog steeds problemen met de prestaties heeft. Maak testen met dit knooppunt direct zonder taakverdeling (indien aanwezig).

Typische reeks Logs

1. Clientbrowser F12-logs
2. ClientHTTP-pakketvastlegging
3. HTTP-pakketvastlegging voor server
4. CUIC-server Rapportage-service van het Intelligent CenterCisco Informix Database ServiceCisco RIS-gegevensverzamelaar PerfOnLogCisco TomcatLog van Event ViewerLog van het evenementenvensterVastlegging pakketten

Een probleem definiëren

Voorbeeld 1. Fout of Time-out

Tijdens piekuren melden CUIC gebruikers op alle knooppunten in de cluster verschillende fouten voor real-time rapporten.

E1: "Informatie over gegevensbestanden ophalen java.lang.IllegalStateException"

E2: "Laatste vernieuwingstijd (getDataSetMaxReach), klik op verfrissen om opnieuw te laden."

E3: "Laatste verfrissing ingesteld out (rapportRefreshRetry). Wacht tot u het volgende automatische verfrissen opnieuw verfrist of klik op 'Vernieuwen'."

Het probleem begon op 27 februari in de ochtend nadat deze specifieke veranderingen in netwerk-, veiligheids- en datacentrum in het weekend werden doorgevoerd. We hebben deze sorteringsrichtlijnen voor onze CUIC-cluster geverifieerd.

[Cisco Unified Intelligence Center Solution Reference Network Design \(SRND\), release 11.0\(1\)](#)

Voorbeeld 2. Grote vertraging

Wanneer CUIC-gebruikers voortdurend alleen op het eerste abonneenummer rapporteren, worden er vertragingen van 30-40 seconden opgetreden bij het weergeven van realtime-rapporten.

Het probleem begon op 26 februari na het verbeteren van firmware van onze SAN netwerkapparaten. We hebben deze sorteringsrichtlijnen voor onze CUIC-cluster geverifieerd.

[Cisco Unified Intelligence Center Solution Reference Network Design \(SRND\), release 11.0\(1\)](#)

Door de klant verstrekte bronnen

Hier is de samenvatting van gereedschappen/toepassingen die klanten of partners moeten gebruiken bij het verzamelen van logbestanden voor CUIC-prestatiekwesties.

- Cliënt: Windows-opdrachtaanvraag (CMD)
- Cliënt: Wireshark
- Cliënt: browser Firefox
- Cliënt: Real-Time Monitoring Tool (RTMT) of een Secure File Transfer Protocol (SFTP)-server
- opdrachtregel voor CUIC-server (CLI)

Opmerking: In sommige gevallen kan het moeilijk zijn CUIC-logbestanden te verzamelen met behulp van RTMT. U moet de logbestanden van CUIC CLI naar een SFTP-server downloaden.

De reproductie voorbereiden

1. Clientinterfacenaam en -adres

Gebruik CMD om alle CUIC client-IP-adressen te verzamelen.

Ga naar een netwerkinterface en ip-adres dat wordt gebruikt om met CUIC-server te communiceren. U moet het gebruiken wanneer u een pakketvastlegging van een serverkant verzamelt.

Bepaal de juiste interfacenaam die later in Wireshark met deze opdracht moet worden geselecteerd. De interfacenaam en zijn ip adres zijn in het cursief.

```
c:\tmp>ipconfig
Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter wifi0:
    IPv4 Address. . . . . : 10.111.16.157

Ethernet adapter Local Area Connection 2:
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.123.1

<output omitted for brevity>
```

2. HTTP-pakketvastlegging aan client

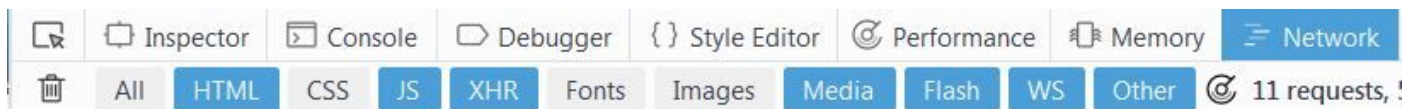
Zorg ervoor dat de applicatie Wireshark geïnstalleerd is en prima werkt. Selecteer de juiste interface die in de vorige stap is vastgesteld, maar nu stopt u de pakketvastlegging.

Tip: Als er geen interfaces worden ontdekt in Wireshark is er een veel voorkomende oplossing: de Pcap-software opnieuw installeren die is gebundeld met Wireshark.

3. Vastlegging clientbrowser F12

3.1 Open browser Firefox en controleer de versie ervan. Het moet worden ondersteund.

Druk op F12 en navigeer naar **Network (Network Monitor, CTRL+Shift+Q)**. Selecteer Alle (of HTML, JS, XHR, Media, Flash, **WS, Ander**).



4. RTMT-kaarten voor servers

Meld u aan bij CUIC met RTMT en selecteer deze services op alle knooppunten

- Rapportage-service van het Intelligent Center
- Cisco Informix Database Service
- Cisco RIS-gegevensverzamelaar PerfOnLog
- Cisco Tomcat
- Log van Event Viewer
- Log van het evenementenvenster
- Vastlegging pakketten

Selecteer **Absolute Bereik** of **Relatief Bereik** en geef een betekenisvolle naam voor de map met deze logbestanden op.

5. Server HTTP Packet Capture

Om het proces voor het oplossen van problemen te vereenvoudigen moet er een eenvoudige

manier zijn om één query van client naar server te volgen. Er wordt standaard een versleuteld HTTPS-transport gebruikt dat dergelijke gegevens niet onthult. Dat is de reden dat HTTP tijdelijk moet worden ingeschakeld voor de reproductie van emissies.

Om HTTP-communicatie-type in te schakelen selecteert u deze opdracht in CUIC CLI. Het moet worden ingeschakeld op het knooppunt dat voor de test wordt gebruikt.

```
admin:set cuic properties http-enabled on
Value has been successfully set
```

```
admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
on
```

Opmerking: U hoeft de Cisco Tomcat-service niet opnieuw te starten. De enige impact is een niet gecodeerde communicatie tussen CUIC client en server.

Start een pakketvastlegging met Wireshark op CUIC-client.

Start een pakketvastlegging met deze opdracht op het knooppunt van de CUIC-server. Zorg ervoor dat het juiste IP-adres van de client is opgegeven.

```
admin:utils network capture file packetcapture count 100000 size all host ip 10.111.16.157
Executing command with options:
size=ALL count=100000 interface=eth0
src=dest= port=
ip=10.111.16.157
```

6. Sessieopname

Het wordt sterk aanbevolen om samen met de logbestanden een scherm video-opname van de reproductie op te nemen om CUIC gebruikerservaring weer te geven, vooral bij het omgaan met de tijdelijke en vertraagde berichtweergave.

Alle schermopnamesoftware kan worden gebruikt. Cisco Webex-opnamefunctie biedt ook dergelijke functies.

Het probleem weergeven

Probeer het probleem met ten minste de hoeveelheid uitgevoerde stappen te reproduceren. Probeer tijdens de reproductie geen onnoodzakelijke taken uit te voeren. Dit zal de loganalyse aanzienlijk versnellen die door Cisco TAC wordt uitgevoerd.

Een voorbeeld van een zeer eenvoudige test is om in te loggen op de pagina **CUIC Main Administration -> Security -> User List** (of **gebruikersgroepen**, of **gebruikerstoegangsrechten**).

Als de bovenstaande test de vertraging na meerdere pogingen niet aantoont, kan een klant proberen het probleem te reproduceren door een rapport of dashboard te gebruiken. In dat geval is het erg belangrijk de naam van het verslag of de dashboard op te schrijven.

Klik tijdens de reproductietest op Windows Kloktijd en open **Wijzig datum en tijdstellingen ...** onderaan in de rechterkolom. De tijd moet nauwkeurig tot in de seconden worden bewaakt.

Log alle genomen maatregelen in. Het is behulpzaam om in de tijd een aantal lacunes tussen de acties te hebben. U kunt dit voorbeeld gebruiken.

14:16:30 - getypt CUIC-adres in Firefox-browser

14:17:42 - **Druk op ENTER** na het typen van de aanmeldingsgegevens

14:20:20 - het systeem heeft de hoofdpagina.htmx geladen

14:21:02 - geklikt op de **gebruikerslijst** en CUIC begon de lijst te laden

14:28:15 - **Gebruikerslijst** is met succes geladen (met een vertraging van 7 m 10)

Laat een blocnote openen en kopieer de sjabloon hierboven. Vervang in het meest ideale geval de tijd of beschrijving van de stappen indien nodig.

De loggen na reproductie verzamelen

1. Verzamel client HTTP-pakketvastlegging

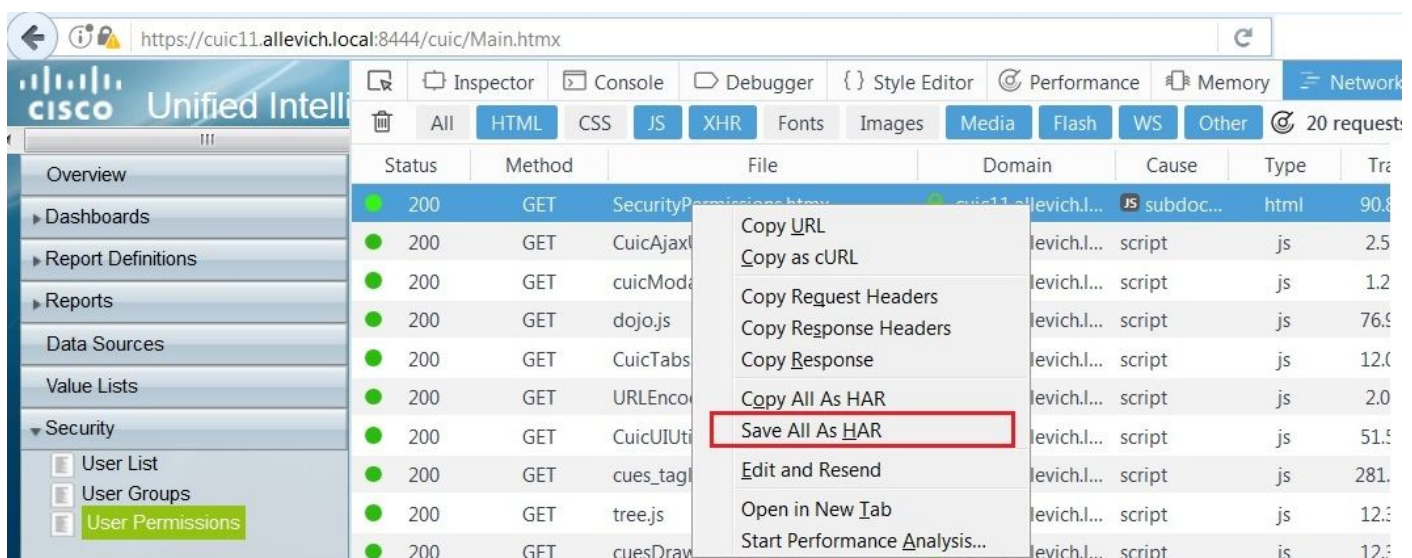
Stop de pakketvastlegging op de client (Wireshark).

Stop de pakketvastlegging in het CUIC-knooppunt door op **CTRL+C** te drukken.

Sla in Windows op de client de pakketvastlegging op en verplaats deze naar de TAC-map.

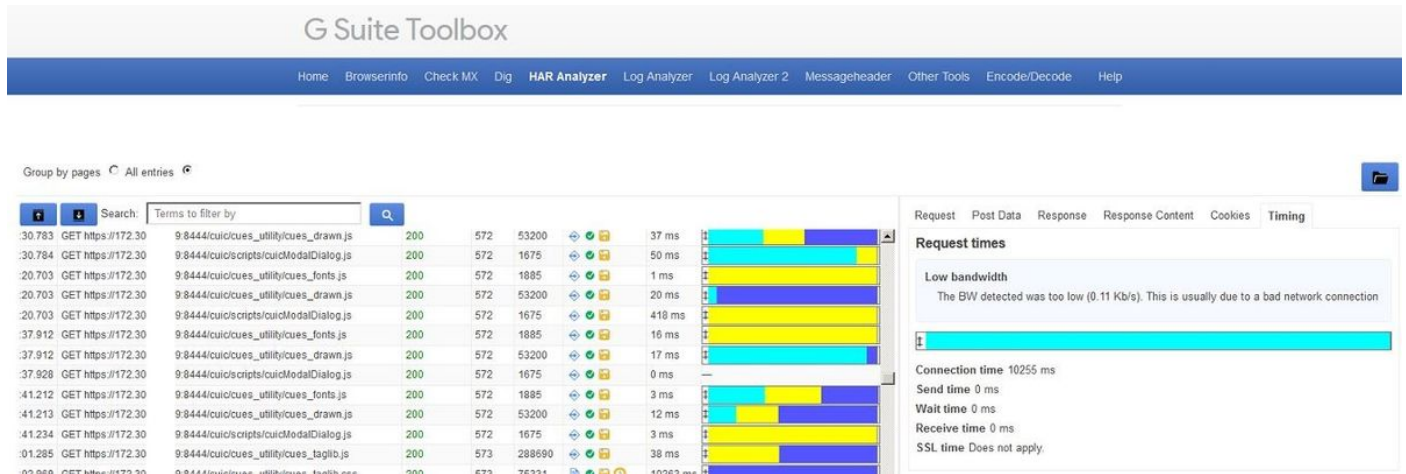
2. Logs van Collect Client browser F12

Klik met de rechtermuisknop op een verzoek en druk op **Opslaan als HAR**. Selecteer vervolgens de TAC-maplocatie en klik op **Opslaan**.



Dit type bestand kan worden geanalyseerd met het gereedschap [G Suite HAR Analyser](#).

Dit voorbeeld toont aan dat de oorzaak van berichtvertragingen een lage netwerkbandbreedte tussen client en server CUIC is.



3. Verzamelaar RTMT-kaarten voor servers

Zorg ervoor dat de pakketvastlegging op de CUIC-server al is gestopt. Als dit niet het geval is, druk dan op CTRL+C in een CLI-sessie.

Navigeer naar CUIC RTMT dat eerder was ingesteld en druk op **Voltoeien**.

Opmerking: Indien RTMT wordt gebruikt, zorg er dan voor dat alle onvertrouwde certificatenaanwijzingen worden geaccepteerd.

Als het RTMT-logverzamelingsproces traag is, kan u logbestanden naar een SFTP-server downloaden.

Gebruik deze opdrachten om de benodigde logbestanden naar een SFTP-server te verzamelen.

```
file get activelog /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuicsrvr/* reltime hours 1
file get activelog /cm/log/informix/* reltime hours 1
file get activelog /cm/log/ris/csv/PerfMon* reltime hours 1
file get activelog /syslog/CiscoSyslog* reltime days 1
file get activelog /syslog/AlternateSyslog* reltime days 1
file get activelog /syslog/messages* reltime days 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
file get activelog /cuic/logs/cuic/* reltime hours 1
file get activelog /tomcat/logs/localhost_access*.txt reltime hours 1
file get activelog /platform/cli/*.cap reltime hours 1
```

Samen met de logbestanden leveren u deze CUIC CLI-uitgangen die uit het testknooppunt zijn gehaald.

```
show status
show tech network hosts
utils ntp status
utils service list
utils dbreplication runtimestate
file list activelog /core/
file dump install system-history.log
show process using-most cpu
show process using-most memory
run sql SELECT COUNT(*) FROM cuic_data:cuicuser
show perf query counter ReportingEngineInfo ReportsUsersLoggedIn
```

4. Opname van sessieopname

Stop de schermopname in de TAC-map.

De wijzigingen terugkeren

HTTP-communicatie op CUIC-knooppunt uitschakelen.

```
admin:set cuic properties http-enabled off
Value has been successfully set

admin:show cuic properties http-enabled
http_enabled
=====
off
```