Coletar dados de rastreamento para CUCM 9.X ou posterior

Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Informações de Apoio Instale a aplicação do RTMT Configure ou confirme o rastreamento detalhado do serviço CallManager Configure ou confirme o rastreamento detalhado do serviço Gerenciador de CTI Reproduza o problema e faça anotações Reúna os rastreamentos solicitados Verifique a cobertura do arquivo de rastreamento Anexe um pacote de rastreamento à solicitação de serviço Análise

Introduction

Este documento descreve como usar o processo de coleta de rastreamento do Cisco Unified Communications Manager (CUCM/CallManager).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Aplicação do RTMT (Real-Time Monitoring Tool)
- Rastreamento detalhado do serviço CallManager
- Rastreamento detalhado do serviço Gerenciador de integração entre computador e telefonia (CTI)

Observação: você deve ser um cliente registrado da Cisco para usar essas ferramentas.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no CUCM 9.X e versões posteriores.

Observação: para obter informações sobre a versão anterior do CUCM 8.6.2, consulte <u>Coleta de rastros do CUCM do CUCM 8.6.2 para um TAC SR.</u> The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Se você trabalhar com um engenheiro do Technical Assistance Engineer (TAC) em um problema do Communications Manager, será necessário coletar rastreamentos do CUCM. Essa pode ser uma tarefa que você não faz com frequência ou que nunca fez antes.

Nesse cenário, você identifica e soluciona problemas em uma chamada que não foi gravada, mesmo que a configuração do lado do CUCM pareça estar correta. O administrador recebe uma mensagem de alarme para cada chamada que não foi gravada, portanto, o engenheiro do TAC solicitou que você reproduza o problema e colete os rastreamentos detalhados do CallManager, rastreamentos detalhados do CTI Manager e registros do visualizador de eventos do lado do CUCM. Esses registros capturam os eventos de sinalização de chamada, as mensagens CTI trocadas com o servidor que registra as chamadas e os alarmes da chamada que não foram gravados.

Para concluir esta tarefa:

- Instale a aplicação do RTMT
- · Configure ou confirme os rastreamentos detalhados do serviço CallManager
- Configure ou confirme os rastreamentos detalhados do serviço Gerenciador de CTI
- Reproduza o problema e faça anotações
- Reúna os rastreamentos solicitados
- Verifique a cobertura do arquivo de rastreamento
- Anexe um pacote de rastreamento à solicitação de serviço

Instale a aplicação do RTMT

No CUCM, a aplicação do RTMT é usada para reunir os rastreamentos para a maioria dos tipos de problemas. Cada versão principal e secundária do CUCM tem uma versão associada da aplicação do RTMT. No seu PC, se você não encontrar o grupo de programas do **Unified RTMT** em **Iniciar > Programas > Cisco** ou se a versão do RTMT não corresponder ao cluster do CUCM, você deverá instalar a ferramenta RTMT para a sua versão do CUCM, antes continuar.

- 1. Faça login na página de administração do Cisco Unified CM.
- 2. Escolha Aplicação > Plug-ins.
- 3. Clique em Procurar.
- 4. Clique no link **Download** do plug-in Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Windows.
- 5. Salve o arquivo CcmServRtmtPlugin.exe.
- 6. Execute o CcmServRtmtPlugin.exe.
- 7. Siga as instruções do assistente de instalação InstallAnywhere, aceite o Contrato de licença e instale no local de pasta padrão. Se você tiver uma versão antiga do RTMT instalada, o assistente de instalação o instruirá a desinstalar a versão antiga antes de continuar.
- 8. Escolha Iniciar > Programas > Cisco > Unified RTMT e inicie o Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool.
- 9. Na janela de login do Real-Time Monitoring Tool, insira o endereço IP do editor do CUCM.

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

10. Na janela Adicionar o certificado ao armazenamento confiável, clique em Aceitar.



11. Na janela Autenticação necessária, insira o mesmo nome de usuário e a mesma senha que você usa para fazer login na página de administração do CUCM.

-	Authentication Required	×
	A username and password are bei	ng requested by https://10.122.138.102:8443
	User Name:	administrator
	Password:	••••••
	Ok	Cancel

Se você não conseguir fazer logon, adicione as permissões Realtime e TraceCollection à sua conta de usuário ou use a conta de administrador do aplicativo criada quando o sistema foi instalado e tente novamente.

12. O aplicativo é aberto, e você pode ver uma janela Selecionar configuração. Clique em OK para selecionar a configuração padrão.

🖳 Cisco Unified Real Time Monitoring Tool (Currently Logged into: 10.122.138.102)									
File System Voice/Video AnalysisManager IM and Presence Edit Window Application Help									
System									
System Summary System Summary									
Select Configuration									
Process Default Default									
Performance									
Performance									
Trace & Log Central									
OK Cancel									
Voice/Video									
AnalysisManager									
IM and Presence									

A página Resumo do sistema será aberta.

Cisco Unified Real Time Monitoring	Tool (Currently Logged into: 10.122	2.138.102)		x i
<u>File System Voice/Video Analys</u>	isManager IM and Presence <u>E</u> d	it <u>W</u> indow Appl <u>i</u> cation He <u>l</u> p		
Real Time Monitoring To	O For Cisco Unified Communications	Solutions		
System	System Summary			
System Summary	Virtual Memory Usage	CPU Usage	Common Partition U	Isage
System Summary				
Server	78%-	78%-	78%-	
	52%-	52%	52%-	
Disk Usess	26%-	26%-	26%-	
	0%	0%	0%	-00
Performance	10.46.00 10.00.00	10.46.00 10.00.00	10.46.00 10.30	.00
- Reformance	Hosts 10.122.138.1	D2 (CUCM Voice/Video) 10.122.138.	103 (CUCM Voice/Video)	
🛛 – 🚻 Performance Log Viewer	Alert History			
Tools	Time Stamp Node Aler	t Name Sev Sen	Description	Gro
Alert Central				
Trace & Log Central				
Job Status				
SysLog Viewer				
Voice/Video				
AnalysisManager				
IM and Presence	successfully pulled data from server s	ide	rur	ining
System Summary				

Agora você verificou que o RTMT está instalado e que você pode fazer login no cluster do CUCM usando a ferramenta.

Configure ou confirme o rastreamento detalhado do serviço CallManager

No CUCM 9.x e posteriores, o rastreamento detalhado está ativado por padrão para o serviço CallManager. Antes de continuar, confirme se o rastreamento detalhado ainda está configurado. Caso contrário, configure-o.

- 1. Faça login na página Cisco Unified Serviceability.
- 2. Escolha Rastrear > Configuração.
- 3. Na lista suspensa do servidor, escolha o editor do CUCM e clique em Ir.
- 4. Na lista suspensa Grupo de serviços, escolha Serviços CM e clique em Ir.
- 5. Na lista suspensa Serviço, escolha Cisco CallManager e clique em Ir.
- 6. O sistema está configurado para o rastreamento detalhado padrão, conforme mostrado nesta imagem:

cisco Unified Serviceability × +	
🔶 🛈 🐔 https://10.122.138.102/ccmservice C 🔍 🔍 Sec	arch 🗘 🖨 🗢 ♣ 🖨 🗢 🙆 🕞 🚍
Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions	Navigation Cisco Unified Serviceability - Go -
Trace Configuration	Related Links: SDL Configuration - 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* Cisco CallManager (Active)	GO
Apply to All Nodes	
🗷 Trace On	
⊤Trace Filter Settings	
Debug Trace Level Detailed 🗸	E
Enable H245 Message Trace	Enable CDR Trace
Enable DT-24+/DE-30+ Trace	Enable Analog Trunk Trace
Enable PRI Trace	Enable All Phone Device Trace
Enable ISDN Translation Trace	Enable MTP Trace
Enable H225 & Gatekeeper Trace	Enable All GateWay Trace
Enable Miscellaneous Trace	Enable Forward & Miscellaneous Trace
Enable Conference Bridge Trace	Enable MGCP Trace
Enable Music On Hold Trace	Enable Media Resource Manager Trace
Enable CM Real-fime Information Server Trace Enable CID Charle Trace	Enable SIP Call Processing Trace Fashla SCCD Keen Alive Trace
	Enable Scop Keep Alive Trace Enable SpeedDial Trace
Enable Sourcey Hate Enable Route or Hunt List Trace	
 Trace Output Settings Traces for this service are written into the SDL trace fil reached via Related Links above. 	les. File settings are found in the SDL Configuration page
Save Set Default	
①* - indicates required item.	

Rastrear está ativado.O nível de rastreamento de depuração está definido como Detalhado.Todos os filtros de rastreamento estão ativados, com exceção de: Ativar rastreamento diversoAtivar rastreamento de teclas programáveisAtivar rastreamento de rota ou lista de buscaAtivar rastreamento de todos os gatewaysAtivar rastreamento do Keep Alive do SCCPAtivar rastreamento de discagem rápidaAtivar rastreamento do Keep Alive do SIP (REGISTRAR atualização)

7. Se o sistema não estiver configurado com pelo menos as configurações de rastreamento detalhadas padrão e se você usar o CUCM 9.x ou posteriores: Clique em **Definir padrão**. Isso retrocede a configuração de rastreamento deste serviço para

as configurações padrão.Escolha Aplicar a todos os nós.Click Save.

8. Confirme a configuração de rastreamento em outros servidores no cluster.

Se você usar uma versão anterior do CUCM, precisará configurar manualmente suas configurações de rastreamento para corresponder à ilustração. O botão **Set Default** em versões anteriores define o Nível de Rastreamento de Depuração como Erro, e não como Detalhado.

Configure ou confirme o rastreamento detalhado do serviço Gerenciador de CTI

No CUCM 9.x e posteriores, o rastreamento detalhado está ativado por padrão para o serviço Gerenciador de CTI. Antes de continuar, confirme ou configure esse recurso.

- 1. Faça login na página Cisco Unified Serviceability.
- 2. Escolha Rastrear > Configuração.
- 3. Na lista suspensa do servidor, escolha o editor do CUCM e clique em Ir.
- 4. Na lista suspensa Grupo de serviços, escolha Serviços CM e clique em Ir.
- 5. Na lista suspensa Serviço, escolha Cisco CallManager e clique em Ir.

O sistema está configurado para o rastreamento detalhado padrão, conforme mostrado nesta imagem:

disco Unified Ser	rviceability × +									X
🗲 🛈 🖍 https://1	0.122.138.102/ccmservice	C Q Sear	ch	☆ 自		ŧ	⋒	9	@ -	≡
cisco For Cisco	OUnified Servic	eability ations Solutions	r	Navigation C	Cisco Ur adm	nified S inistr	Servico ator	eabilit Al	y - bout	Go Logout
<u>A</u> larm ▼ <u>T</u> race ▼ T <u>o</u>	<u>o</u> ols ▼ <u>S</u> nmp ▼ <u>C</u> allHor	me ▼ <u>H</u> elp ▼								
Trace Configuration				Rela	ited Lin	ks: SE	DL Cor	nfigur	ation 🔻	Go
🔚 Save 🦽 Set	t Default									
Status:										
Select Server, Ser	vice Group and Servi	ce								
Server* 10.	122.138.102CUCM V	/oice/Video 👻 🚺	Go							
Service Group* CM	Service Group* CM Services Go									
Service* Cis	co CTIManager (Active	e)	•	Go						
Apply to All Nod	es									
🗵 Trace On										
Trace Filter Setting	gs									
Debug Trace Level	Detailed 🔹									
🗹 Enable A	ll Trace									
- Trace Output Setti	ngs									
Traces for this se reached via Rela	ervice are written into ted Links above.	the SDL trace file	s. File settin	gs are four	nd in th	ne SDL	Conf	igura	tion pag	e
Save Set Defa	ult									
ⓓ∗ - indicates requi	red item.									

- Rastrear está ativado.
- O nível de rastreamento de depuração está definido como Detalhado.
- Ativar todo o rastreamento está ativado.

6. Se essas configurações tiverem sido modificadas e se você usar o CUCM versão 9.x ou posterior:

- 1. Clique em **Definir padrão** para retroceder a configuração de rastreamento para as configurações padrão.
- 2. Marque a caixa de seleção Aplicar a todos os nós.
- 3. Click Save.
- 7. Confirme a configuração de rastreamento nos outros servidores no cluster.

Como ocorre com as configurações de rastreamento do CallManager, se você usar uma versão anterior do CUCM, precisará configurar manualmente suas configurações de rastreamento para corresponder às configurações na ilustração anterior. Clique em **Definir padrão** nas versões anteriores, se você precisar definir o nível de rastreamento de depuração como Erro.

Observação: mas e os logs do Visualizador de Eventos? Você não precisa alterar os níveis de depuração do Visualizador de Eventos, dos logs de Aplicativos ou do Visualizador de Eventos, nem dos logs do Sistema. Você precisa continuar com a reprodução do problema.

Reproduza o problema e faça anotações

Neste cenário, você pode fazer chamadas de teste para gerar uma falha. Ele ajuda o engenheiro do TAC a analisar a chamada se você fornecer informações sobre o conjunto de rastreamentos que não têm informações sobre as chamadas de teste. Além disso, você arrisca a coleta de dados para o período de tempo errado e, se isso acontecer, você tem que começar de novo.

Para cada chamada de teste, registre estas informações:

- O número de telefone do participante que ligou.
- O número de telefone da parte chamada.
- A hora de início da chamada.
- A hora de término da chamada.
- Tempo e descrição dos problemas que ocorreram durante a chamada

Como os rastreamentos do CUCM podem ser muito longos, o TAC precisa desses detalhes de chamada para encontrar suas chamadas de teste nos dados.

Reúna os rastreamentos solicitados

Após a reprodução do problema, reúna os rastreamentos solicitados pelo TAC imediatamente. Se fizer isso, os arquivos não serão substituídos antes que você possa coletá-los.

Nesse cenário, você precisa coletar os rastreamentos do CallManager, os rastreamentos do CTI Manager e todos os registros do visualizador de eventos. A menos que o TAC tenha dado outras instruções, você precisa coletar esses arquivos de todos os servidores para o intervalo de tempo completo que cobre sua chamada de teste ou chamadas. Isso evita a perda de rastreamentos de um servidor que você não sabia que estava no fluxo de chamadas.

- 1. Inicie o RTMT.
- 2. Conecte-se ao endereço IP do editor do CUCM.
- 3. Faça login com as mesmas credenciais usadas na página da Web Administração do CUCM.
- 4. Escolha Sistema > Ferramentas > Central de rastreamento e registro.



- 5. Clique duas vezes em **Coletar arquivos**. A janela Coletar arquivos será aberta para Selecionar serviços/aplicações do UCM.
- 6. Em Selecionar serviços/aplicações do UCM, clique na caixa de seleção da coluna Todos os servidores para:

Cisco CallManagerCisco CallManager

Collect Files	ingline factors					×
Select UCM Services/Appli	cations					
	🗌 Sele	ct all Servi	ices on all Se	rvers		
Name		4	All Servers		goesto11pub	
Cisco AXL Web Service						1
Cisco Bulk Provisioning Sen	vice					
Cisco CAR Web Service						
Cisco CDR Agent						
Cisco CDR Repository Mana	ager					
Cisco CDR files on CM serve	er					
Cisco CDR files on Publishe	er Processed					
Cisco CTIManager			r		r	
Cisco CTL Provider						
Cisco CallManager			r			
Cisco CallManager SNMP S	ervice					
Cisco Certificate Authority Pr	oxy Function					
Cisco Change Credential Ap	plication					
Cisco DHCP Monitor Service)					
Cisco Dialed Number Analyz	zer					
Cisco Dialed Number Analyz	zer Server					
Cisco Directory Number Alia	s Lookup					
Cisco Directory Number Alia	s Sync					
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	ning App					
Cisco Intercluster Lookup Se	ervice				_ <u>_</u>	
Cisco License Manager						
Secol Acation Handwidth M		mmmmm	mininini		uuuuun	
	< Back	Next >	Finish	Cancel		

- 7. Clique em Next. A janela Coletar arquivos avançará para Selecionar serviços/aplicações do sistema.
- 8. Em Selecionar serviços/aplicações do sistema, clique na caixa de seleção da coluna Todos os servidores para:

Registro de visualizador-aplicação de eventosRegistro de sistemas do visualizador de eventos

Collect Files	1		×						
Select System Services/Applications									
Select all Services on all Servers									
Name	All Servers	goesto11pub							
Ciaco Oleved Breaddure Treas									
Cisco Stored Procedure Trace									
Cisco Sysiog Agent									
Cisco Tomcat									
Cisco Tomcat Security Logs									
Cisco Tomcat Stats Serviet									
Cisco Trace Collection Service									
Cisco Unified OS Admin Web Service									
Cisco Unified OS Platform API									
Cisco Unified Reporting Web Service									
Cisco WebDialerRedirector Web Service									
Cron Logs									
Event Viewer-Application Log	Ľ	Ľ							
Event Viewer-System Log	Ľ	Ľ							
FIPS Logs									
Host Resources Agent									
IPT Platform CLI Created Reports			8						
IPT Platform CLI Logs									
IPT Platform Cert Monitor Logs									
IPT Platform CertMgr Logs									
IPT Platform Cluster Manager Logs									
IPT Platform GUI Logs									
IPT Platform IPSecMgmt Logs									
IPT Platform RemoteSupport Logs									
Install File Signing									
Install and Upgrade Logs									
Kerneldump Logs									
		ananananananan ing sa							
< Back	Next > Finish	Cancel							

- 9. Clique em Next. A janela Coletar arquivos avançará para a tela Opções de coleta de arquivos.
- 10. Configure o tempo de coleta: Como você tem os carimbos de hora das chamadas de teste, clique no botão de opção Intervalo absoluto.Na lista suspensa De data/hora, escolha a hora de um minuto antes da primeira chamada de teste.Na lista suspensa Até data/hora, escolha a hora de um minuto após a última chamada de teste.
- 11. Configure as opções de download de arquivos. Clique em Procurar para configurar o diretório de download de arquivos e especifique um novo diretório para cada coleção de arquivos de rastreamento. Por exemplo, quando quiser fazer o download desses arquivos para Desktop\TAC\callrectest01. Os rastreamentos de um teste posterior podem ir para Desktop\TAC\callrectest02. Isso mantém os conjuntos de arquivos coletados de cada reprodução de problema organizados e separados.Deixe todas as outras configurações definidas como padrão.

Collect Files		x				
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 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. Clique em Finish.

A janela Coletar arquivos é atualizada com o status da coleta de rastreamento. Enquanto a coleta de rastreamento continua, você pode ver um botão **Cancelar** disponível. Quando a coleta estiver concluída, o botão **Cancelar** ficará esmaecido.



Verifique a cobertura do arquivo de rastreamento

Verifique se os arquivos coletados abrangem o período do problema. A maneira mais simples de fazer isso é revisar os arquivos **TraceCollectionResult*.xml**.

Quando o RTMT coleta um conjunto de arquivos, ele grava um arquivo

TraceCollectionResult*.xml no diretório de download de arquivos de cada servidor em que os dados são coletados. Você pode ver esses arquivos junto com os subdiretórios de cada servidor CUCM. Os arquivos **TraceCollectionResult*.xml** indicam quais arquivos foram baixados com sucesso em cada servidor. Os subdiretórios contêm o rastreamento real e os arquivos de registro.

		and the second second second		a profile	-		x
😋 🕑 🗸 🗼 🕨 TAC 🕨	07222	2016_106_PM_callrec_fail >	▼ ⁴ ₇	Search 07222016_10	06_PM_call	rec_fail	P
Organize 👻 Include in	n libra	ary 🕶 Share with 🕶 Burn New folde	r		100		8
☆ Favorites	^	Name	Date modified	Туре	Size		
Marktop	Е	🎉 goestol1pub_1	7/22/2016 1:06 PM	File folder			
🐞 Downloads		B goestol1sub1_2	7/22/2016 1:06 PM	File folder			
强 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							

Abra cada arquivo TraceCollectionResult e observe se a data de modificação do arquivo ou arquivos listados mapeia para o intervalo de data e hora da sua coleção de rastreamento. Se os arquivos de rastreamento não puderem ser coletados, por exemplo, eles serão substituídos, então serão perdidos.



Se você estiver familiarizado com versões anteriores do CUCM, esta versão difere no fato de que os rastreamentos do Cisco CallManager são um único conjunto de rastreamentos SDL*, não um conjunto de rastreamentos SDL* e um conjunto de rastreamentos ccm*. Isso ocorre porque, no CUCM 9.X e posterior, os rastreamentos são entrelaçados em um único conjunto de arquivos, o que facilita a análise. O mesmo se aplica ao serviço Cisco CTI Manager. Em vez dos rastreamentos SDL* e cti*, todos os dados estão nos rastreamentos SDL* para esse serviço.

Geralmente, os problemas de coleta de rastreamento poderão ser evitados, se você coletar os rastreamentos imediatamente após a reprodução de um problema.

Observação: os arquivos TraceCollectionResult*.xml contêm uma lista de arquivos coletados com sucesso de cada servidor do CUCM. O TAC precisa revisar os arquivos reais de rastreamento e log que foram coletados.

Anexe um pacote de rastreamento à solicitação de serviço

Agora que você tem um conjunto completo de rastreamentos para sua chamada de reprodução de problemas, é necessário enviá-los ao engenheiro do TAC.

Ao baixar os rastreamentos, você especificou um novo diretório de download de arquivos. Agora, esse diretório contém todos os arquivos de registro e de rastreamento, bem como os arquivos TraceCollectionResult*.xml. O TAC exige que você envie todo o conteúdo do diretório de arquivos de download, não apenas um ou dois arquivos.

Para simplificar, carregue um único arquivo .zip com a ferramenta Carregador de arquivo de caso:

- 1. Compacte todo o diretório de download de arquivos em um único arquivo .zip.
- 2. Navegue até o <u>Support Case Manager</u>.

Você é redirecionado para uma página de login. Faça login com o nome do usuário e a senha do CCO.

disti Cisco.com Login Page X	
← → C 🗋 https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html	¶☆] 🖸 🗊 🚍
	્
Log In	
Language: English •	
Log into an Existing Account	Create A New Account
User Name	your relationship with Cisco. Review the benefits of
yourccoid	appropriate for you.
Password	
	Register Now
Log In	
Forgot your user ID and/or password?	

Isso levará você à ferramenta Carregador de arquivos de caso.

نائی Support Case Uploader الم	
← → C Attps://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. Insira o número de solicitação de serviço.
- 4. Adicione o arquivo .zip.
- 5. Adicione uma descrição do arquivo para o engenheiro do TAC. Esta é uma boa oportunidade para comunicar suas observações sobre a reprodução do problema.
- 6. Clique em **Fazer upload**. A ferramenta Carregador de arquivo de caso exibe o status do carregamento. Aguarde até que o upload seja concluído.

All Contractions and the second secon				
🗲 🔿 🕑 🔒 http	os://cway.cisco.com/csc/?requ	estID=		☆ 🖸 🗉 =
cisco. Cas	se File Uploader			
Lipland Status (1 of 1)				
100% 1.1 MB / 1.1 MB Upload Details				
Name Description Category Status Type Size Elapsed	07222016_106_PM_callrec_ 1:06 PM test call - failed reco log_values COMPLETED application/x-zip-compressed 1.1 MB 2.4s	fail.zip ording		
0 Files In Progress Add More 1 Files Complete File Name Progress Elapsed (2.4s)				
✓ 07222016_10	06_PM_callrec_fail.zip	(1.1 MB / 1.1 MB) (100%)	2.4s	×

- 7. Feche a janela do navegador.
- 8. Certifique-se de que comunicou ao engenheiro do TAC todas as notas de reprodução do problema, seja por meio da ferramenta de upload, por e-mail ou verbalmente. Isso permite que eles comecem a analisar os dados para você.

Análise

Os rastreamentos do Cisco CallManager/CTI Manager relacionados à chamada específica podem ser analisados pela ferramenta Analisador de soluções de colaboração (diagrama Ladder/anotações/registros filtrados/assinaturas de diagnóstico). Verifique a documentação de como usar a ferramenta:

- Documentação do usuário do analisador de soluções de colaboração
- Analisador de soluções de colaboração

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.