

当CUCM上发现高CPU或内存问题时为TAC收集的日志

目录

[简介](#)

[问题](#)

[应收集的信息](#)

[基本信息](#)

[如果问题实时发生，将收集的CLI输出](#)

[要从RTMT \(实时监控工具 \) 收集的日志](#)

[对于已发生事件的RCA](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何收集CUCM上高CPU/内存问题的正确日志并与TAC共享相同日志。通过主动收集和上传日志，思科技术支持团队可以快速高效地开始调查您的服务请求。

问题

当CUCM在提交案例时注意到CPU使用率或内存使用率较高时，TAC要收集的日志。

应收集的信息

基本信息

- 问题的症状是什么？(例如:RTMT警报？GUI响应迟缓？延迟拨号音)
- 在报告问题时是否安排了任何活动？(例如，基础硬件上的LDAP同步或DRF备份或VM维护)
- 受影响的CUCM上是否使用VM快照？
- 群集中是否有其他服务器表现出相同的行为？
- 群集或网络最近的任何更改
- 其他UC组件与CUCM交互，如Unity、UCCX、UCCE、录制等。

如果问题实时发生，将收集的CLI输出

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

要从RTMT (实时监控工具) 收集的日志

- 根据“show process load cpu/Memory”的输出（即，如果在输出中注意到CCM，则CCM会记录，如果注意到Tomcat，则tomcat会记录），对进程执行服务日志
- 事件查看器应用程序日志
- 事件查看器系统日志
- RIS perfmon

对于已发生事件的RCA

请在问题开始之前收集以下所有跟踪，直到问题消失。例如，如果我们开始观察下午4点CPU或内存使用率较高的情况。问题在下午5点消失，然后我们收集跟踪的时间间隔为下午3:30到下午5:30。此时间间隔可能因问题而异，也取决于客户设置。

- 详细的Cisco Call Manager跟踪。
- 事件查看器 — 应用和事件查看器 — 系统日志。
- Cisco RISDC和Perfmon日志。
- Cisco AMC Service.
- Cisco Tomcat和Tomcat安全日志。
- CLI输出：'show status'、'show process using-most cpu/memory'、'show process load'。
- “utils diagnose test”的输出。

相关信息

1. UCS平台上的CUCM常见问题：核心，高CPU - I/O，挂起状态
： <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或更高版本的跟踪： <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>