

OpenScape Business V2

Troubleshooting V1.6



OpenScape Business

Troubleshooting

Inhaltsverzeichnis

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Welche Daten werden für eine zügige Bearbeitung im Unify Standardablauf benötigt?
- Trace Einstellungen / Empfehlungen
- Zusätzliche Trace-Daten abhängig vom Fehlerszenario
- Remote Zugang RSP.servicelink

OpenScape Business

Was kann ich tun im Fehlerfall?

Als Erstes Hinweise und Warnungen auf der Startseite prüfen

The screenshot displays the OpenScape Business X8 dashboard with several key sections:

- System:** IP Address: 192.168.101.1, System Date: 17/11/17 08:10, System Up Date: 09/11/17 10:45. It notes this is the MASTER node and shows a red dot for SDHC Health Status.
- Licensing:** Shows Locking ID, SIEL ID, MAC ID, and Confirmation Code. A red banner below states: "Activation license period is expired and no license is found. Please activate the license file."
- Inventory:** Lists Active User (2), UP0 Stations (2), IP Clients (0), ISDN / Analog (0), Deskshare User (0), and Mobility (0).
- Applications:** Lists various services and their IP addresses, such as ApplBooster Server (192.168.101.2) and UC Smart (192.168.101.2).
- Software:** Shows the OSBiz Version as osbiz_v2_R4.0.0_465.
- Notifications:** A red banner indicates "SIP Provider" with a count of 1.
- Documents:** A link to find system documentation.
- Note:** A section for additional notes.

OpenScape Business

Welche Daten werden für eine zügige Bearbeitung im Unify Standard-Ablauf benötigt?

- Detaillierte Fehlerbeschreibung des Kundenscenarios
 - Ist der Fehler reproduzierbar?
 - Fehler genau dokumentieren, auf Details achten
 - Bedienung durch Handset/Headset/Applikation?
 - Wer meldet ? Wann? Wieviel Uhr? Mit wem?
 - Anderes Endgerät oder PC verwenden und Scenario erneut testen
 - Call Flow überprüfen und ggf. den Ablauf optimieren.
- Auflistung aller beteiligten Komponenten mit den Software-Versionen (auch Client PC mit Betriebssystem 32/64bit und Office Paket Version)
- Mindestens „default“ Traces des Systems und der Applikationen
 - UC-Suite/MyPortal/MyAttendant/MyAgent/MyPortal Smart
- Trace-Profile / Trace-Infos nutzen
 - je nach Fehlerfall können ein oder mehrere zusätzliche Traceprofile genutzt werden
 - Bei sporadischen Problemen, die durch einem Systemneustart behoben sind und nach einiger Zeit wieder auftreten, sollten entsprechende Traces aktiviert werden **UND der Kunde sollte dann vom Systemneustart an, bis das Problem erneut auftritt, die Daten bereit stellen.**
 - Speziell bei unbekanntem Systemrestarts sind unbedingt die „corlog-File“ zu sichern.
- Immer komplettes Trace-Paket laden und zur Ticket Bearbeitung vorhalten (Diagnose Backup / KDS / Trace-Daten)

OpenScape Business

Trace-Einstellungen / -Empfehlungen

Generelle Trace- / Ticket-Daten die benötigt werden

- Wenn möglich bitte RSP, servicelink einrichten
 - Für Unify freischalten lassen und Benutzer Passwort mitteilen
- Manager E Benutzer und Passwort
- WBM Benutzer und Passwort
- ggf. auch Linux Benutzer und Passwort (root Zugang)
- Kunden KDS
- Diagnose Backup
- **Plus:** zusätzliche Daten je nach Fehlerszenario, siehe nachfolgend
- **Hinweis:** Wird die OSBIZ in einem Netzwerkverbund betrieben, werden die Tracedaten von allen beteiligten Knoten benötigt.
- Um Datenmengen zu reduzieren, können die Trace-Daten auf den Fehlerzeitraum begrenzt werden
- **Nach Speichern der Trace-Daten unbedingt Trace-Profile wieder auf Default setzen!!**
 - **Nur Trace Profile Basic und Voice_Fax_connection aktiv**

OpenScape Business

Übersicht Daten für Fehlerszenarien

- Allgemeine Probleme Telefonie	Seite 8
- UPN Telefon Probleme	Seite 9
- HFA Telefon Probleme	Seite 10
- SIP Telefon Probleme	Seite 11
- Verständigungsprobleme/Gesprächsabbrüche	Seite 12
- Gerädetöne Probleme, Töne innerhalb des Anrufs, MoH-Probleme	Seite 13
- CDR-Probleme pro individuellem Ausgabeformat	Seite 14
- ITSP (SIP Provider) Probleme	Seite 15
- Payload Probleme in Vernetzungsszenarien	Seite 16
- FAX Probleme Analog- oder ISDN-Fax	Seite 17
- FAX Probleme mit UC-Suite	Seite 18
- CMI Cordless	Seite 19
- Lizenz Probleme	Seite 20
- Hochlaufprobleme nach Update / Aktivierung Software Update	Seite 21
- UC Smart Probleme	Seite 22
- MyPortal/MyPortal für Outlook/MyAgent/MyAttendant	Seite 23
- UC Suite Clients Probleme – Process Dump	Seite 24
- Troubleshooting VSL Probleme	Seite 26
- myPortal@Work (UCSmart @ UCSuite) Client Probleme	Seite 27
- myPortal to Go Probleme	Seite 28
- Apple APNS für MyPortal to go	Seite 29
- Application Launcher Probleme	Seite 30
- Skype for Business Anschaltung	Seite 31
- Angeschaltete CSTA Applikationen	Seite 32
- TAPI Service Provider	Seite 33
- Accounting Manager Probleme	Seite 34
- Problem mit OpenScape Contact Center	Seite 35
- ODS/ODBC Probleme	Seite 36
- DLI Probleme	Seite 37
- Gateview	Seite 38
- Probleme mit OpenScape Business Attendant/BLF	Seite 39
- Remote Access RSP.servicelink	Seite 40

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Allgemeine Probleme Telefonie

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

Je nach Fehlerart zusätzlich

- | | |
|------------------------------|--|
| - Feature_Service_activation | Bei Problemen mit Leistungsmerkmal Aktivierung von der Telefon- oder UC seite und allgemein bei CDL, CFU, Wegeoptimierung usw. |
| - Network_Call_Routing_LCR | Bei Call Routing Problemen |
| - Actors_Sensors_Door-Opener | Bei Problemen mit Aktoren/Sensoren/Türöffner |
| - CDR_Charging_data | Bei Problemen mit Gebührenerfassung |

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

UPN Telefon Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Calls_with_System_Device_Upn

Je nach Fehlerart zusätzlich

- Display_problems Bei Problemen mit Display Anzeigen
- Endgeräte Trace (siehe Traceanleitung UPN Telefone Wiki.unify.com)

http://wiki.unify.com/images/0/0f/Service_Info_How_to_trace_OST_TDM_3.pdf

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

HFA Telefon Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Calls_with_System_Device_HFA

Je nach Fehlerart zusätzlich

- Display_problems Bei Problemen mit Display Anzeigen
- Gateway_stream_overview Bei Problemen mit Payload

- Endgeräte Trace (siehe Traceanleitung HFA Telefone Wiki.unify.com)

http://wiki.unify.com/images/c/c7/Service_Info_How_to_trace_HFA-Update_V3R0.pdf

https://wiki.unify.com/wiki/File:Service_Info_How_to_trace_CP-HFA_V1.2.pdf

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

SIP Telefon Probleme

- Basic
 - Voice_Fax_connection
 - SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
 - SIP_Registration

Je nach Fehlerart zusätzlich

- TCP dump/Wireshark
- Netzplan
- Netzkomponenten
- Firewall
- Endgeräte Trace (siehe Traceanleitung SIP Telefone Wiki.unify.com)

http://wiki.unify.com/images/a/a7/Service_Info_How_to_trace_SIP_2.pdf

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Verständigungsprobleme/Gesprächsabbrüche

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Trace Profil Gateway_Stream_detailed

- Resources_MOH_Conferencing (nur bei MOH/Ansagen Probleme)

- TCP dump/Wireshark

Nach Rücksprache mit Supportteam

- Übersicht Netzplan
- Liste der Netzkomponenten
- Firewall Einstellungen

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Gerätetöne Probleme, Töne innerhalb des Anrufs, MoH-Probleme:

- Überprüfen Sie “always use DSP flag”: muss für Netzwerk-Amtsleitungen deaktiviert sein, gilt nur für ITSP mit aktivierter Verschlüsselung:
Expert mode >> Leitungen/Vernetzung >> Richtung>> Networking >> Richtungsparameter ändern >> Immer DSP benutzen
- Überprüfen Sie “Tones from CO flag”: muss im Allgemeinen deaktiviert sein – da standardmäßig die Töne immer von dem Provider erzeugt werden:
Expert mode >> Grundeinstellungen >> System Flags
- Interne Musik in der Warteschleife (MoH) flag unter:
Expert Mode >> Anschaltungen >> Wartemusik (MOH)

Display Probleme:

Das Trace Profil 'Display_problems' wird benötigt, um sinnvolle Informationen zu erhalten im Fall von fehlerhaften Displayanzeigen.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Gebührendaten-Probleme pro individuellem Ausgabeformat:

Geben Sie das Ausgabeformat der Gebührendaten an unter:

Expert Mode >> Telephonie >> Grundeinstellungen>> Gebühren >> Gebühren Ausgabe

- Wenn das Ausgabeformat auf "**HTTPS**" eingestellt ist, fungiert das System als Server.
(gez.txt ist ebenfalls erforderlich)
- Wenn die Option '**LAN-TCP-Client**' gewählt wird, fungiert die PBX als Client.

Für die individuelle Fehlerbehebung erfordert die Problembehandlung, dass das problematische Szenario mit den folgenden zusätzlichen Profilen/Leveln erfasst wird:

- Wenn PBX als ein Server fungiert:
 - Default logs plus:
 - CDR_Charging_data Trace Profile in Level 9
 - FP_CHARGE-DATA in Level 9
 - FP_CP-NET in Level 9
 - FP_CP-SUB in Level 9

- Wenn PBX als ein Client fungiert :
 - alles oben genannte (vom Server) und zusätzlich:
 - FP_API-IWU in Level 9
 - FP_API-SPU in Level 9

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

ITSP (SIP Provider) Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration

Falls es zu Sprachproblemen kommt, bitte Trace-Komponente SPP temporär auf 9 setzen.
Expert Mode -> Maintenance -> Traces -> Trace Components -> SPP -> 9

Nach Rücksprache mit Supportteam

- TCP dump/Wireshark
- Netzplan
- Netzkomponenten
- Firewall

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Payload Probleme in Vernetzungsszenarien

Bei SIP/SIPQ Vernetzung, OSBiz Vernetzung mit ITSPs, Vernetzte Systeme OSBiz, oder Anschaltungen an OSV, Circuit, Skype4Business etc

Trace Profiles

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration
- Feature_Service_activation

Zusätzliche Daten:

- TCP dump/Wireshark
- Network plan overview
- List of network components involved
- Firewall configuration

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

FAX Probleme Analog- oder ISDN-Fax

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP (nur bei ITSP Amt)

- TCP dump (nur bei ITSP Amt)

Zusätzliche Daten

- gesendete Fax Datei
- empfangenes Fax
- Beteiligte Komponenten (Fax-Typ/Faxserver, ISDN oder ITSP Amt)

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

FAX Probleme mit UC-Suite

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- TCP dump/Wireshark
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- CSTA_application

Zusätzliche Daten

- gesendete Fax Datei
- empfangenes Fax

Beim Tracedownload unbedingt mit auswählen

- (x) UC Suite-Protokolle
- (x) Application Protocols (auch CSTA_application traces)

Seit der OpenScape Business V2 R2 gibt es eine Erweiterung zum UC Suite Logging. Damit kann die Mehrheit der Fehlerszenarien mit den Standard UC Traces analysiert werden.

Dies erweiterten UC Suite Trace Protokolle sollten nur aktiviert werden, wenn es seitens GVS / Entwicklung gefordert wird, und wieder deaktiviert werden sobald das Fehlerszenario reproduziert werden konnte.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

CMI Cordless

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- CMI

Zusätzliche Daten

- Wann trat der Fehler das erste mal auf?
- Experten-Modus->Wartung->Cordless->BS Diagnosedaten Downloadfile
- Abfrage der Software Version und Geräte name am CMI Mobilteil (Menue *#06#)
- Lageplan mit Übersicht der Sender
- Gab es HW, SW oder Konfigurationsänderungen an den DECT Komponenten.
Bei Softwareupdate bitte auch den vorherigen SW Stand angeben.
- Falls Trace Daten von der SLCN Baugruppe benötigt werden, bitte die folgende Anleitung berücksichtigen
<http://prodsu.mch4.global-intra.net/> -> <Checklists> -> <Checklists for CMI in OSBIZ> und die Systemtrace Anforderungen.

Hinweis für GO:

Bitte mit dem Partner/ Kunden prüfen ob das Problem nur in der CMI auftritt oder ob es auch mit TDM/HFA Geräten reproduzierbar ist. In diesem Fall kann das Ticket zum OSBiz GVS anstatt zum CMI GVS weiter geleitet werden.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Lizenz Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- License_problem
- Bitte prüfen und ggf. aktivieren:
Expert Mode >> Maintenance >> Traces >> License Component >> CLA,
the Trace Level is set to 'ALL'

Hinweis: Lizenzprotokolle haben eine relativ kurze Historie und Informationen könnten nach kurzer Zeit überschrieben werden. Es wird empfohlen die Protokolle zeitnah zu sichern um den Datenverlust vorzubeugen.

Zusätzliche Daten:

- original lic Datei
- Screenshots von der Lizenzseite und von der Startseite des Systems anfügen.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Hochlaufprobleme nach Update / Aktivierung Software Update

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

Rücksprache mit Supportteam

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

UC Smart Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- UC_Smart
- Smart_VM
- CSTA_application

Zusätzliche Daten

Auflistung aller beteiligten Komponenten mit Software Versionen, auch Client PC mit Betriebssystem 32/64bit und Office Version

Anzeige am PC mit „Start ausführen => dxdiag“

- UC Smart Client Log vom lokalen PC
- Screenshot vom Fehlerfall incl. Datum und Uhrzeit

Beim Trace Download unbedingt mit auswählen

(x) Applikationsprotokolle

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

MyPortal/MyPortal für Outlook/MyAgent/MyAttendant

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- CSTA_application

Zusätzliche Daten

Auflistung aller beteiligten Komponenten mit Softwareständen, auch Client PC mit Betriebssystem 32/64bit und Office Version.

- Versionsabfrage am PC mit „Start ausführen => dxdiag“
- UC Suite Client Log vom lokalen PC
- Screenshot vom Fehlerfall incl. Datum und Uhrzeit. Die Zeit des Fehlers ist wichtig.

Anmerkung: Wenn Sie den Screenshot eines Clients z.B von myAgent, bitte geben Sie den ganzen Bildschirm an (Kunden beschneiden es oft). Die Zeit unten rechts im Screenshot ist wichtig für die Analyse

- Windows Ereignisanzeige ungefiltert als Datei (*.evtx)

Beim Tracedownload unbedingt mit auswählen

- (x) UC Suite-Protokolle
- (x) Applikationsprotokolle

Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Fehlerbehebung bei Process Dump und VSL.

Seit der OpenScape Business V2 R2 gibt es eine Erweiterung zum UC Suite Logging. Damit kann die Mehrheit der Fehlerszenarien mit den Standard UC Traces analysiert werden.

Diese UC Suite Trace Protokolle sollten nur aktiviert werden, wenn es seitens GVS / Entwicklung gefordert wird, und wieder deaktiviert werden sobald das Fehlerszenario reproduziert werden konnte.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

UC Suite Clients Probleme – Process Dump Teil 1:

Procdump diagnostics (ref. <https://docs.microsoft.com/en-us/sysinternals/downloads/procdump>)

procdump gibt uns einen Überblick darüber, was eine Anwendung zu einem bestimmten Zeitpunkt macht.

procdump sollte für OLI / myAgent / FaxPrinterDriver verwendet werden, wenn die Anwendung entweder abstürzt oder einfriert / nicht mehr reagiert Anweisungen während der Fehlerbehebung mit procdump:

- Extrahieren Sie den Inhalt von procdump.rar in einen beliebigen Ordner auf Ihrem PC.
- Verwenden Sie CMD, navigieren Sie zu diesem Ordner
- Abhängig von der Art des Fehlers, der untersucht wird; Geben Sie einen der folgenden Befehle ein:

Wenn die Anwendung eingefroren ist:

Warten Sie, bis die Anwendung einfriert

Für Outlook: `procdump.exe -ma outlook.exe`

Für myAgent: `procdump.exe -ma myagent.exe`

Wenn die Anwendung abstürzt:

Geben Sie folgendes ein bevor die Anwendung abstürzt (oder bevor Sie die Anwendung starten)

Für Outlook: `procdump.exe -ma -w -e outlook.exe`

Für myAgent: `procdump.exe -ma -w -e myagent.exe`

Stellen Sie die DMP-Datei zusammen mit den Clientprotokolldateien und den EventLogs der Windows-Maschine in dem Ordner bereit, in den Sie sie extrahiert haben.

Bitte nächste Seite beachten

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

UC Suite Clients Probleme – Process Dump Teil 2:

- **Bitte lassen Sie den Kunden folgende Software auf dem PC installieren “DebugDiag”**
<https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=49924>.

Klicken Sie nach der Installation mit der rechten Maustaste auf die DMP-Datei und wählen Sie DebugDiag Analysis aus.

Speichern Sie diese Daten und fügen Sie sie dem Ticket bei.

- **Folgende Dateien werden benötigt:**

clr.dll, mscordacwks.dll, SOS.dll

Ablageort:

c:\Windows\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319\ C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319\

VSFrontEnd.DLL

Ablageort:

c:\programfiles(x86)\communicationsclients\OutlookIntegrations\VSFrontEnd.DLL

Bitte Dateien zusammen mit den Tracedaten bereit stellen.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Troubleshooting UC Suite Probleme:

- Falls UC Suite Abstürze auftreten:

Setzen Sie das flag '**Core Logs**' bevor Sie die System Traces herunterladen.

- Für Probleme mit UC Suite **Fax printer Treiber**:

Sammeln Sie und stellen Sie die Fax Printer Treiber logs aus den Client Rechner Pfad zur Verfügung:

`C:\ProgramData\CommunicationsClients\CC-Logs\OSBizUser[z.B.406]\FaxPrinterDriver`

- Für UC Clients **Auto Update** Probleme:

Sammeln Sie den Inhalt folgender Ordner vom Client Rechner:

- `C:\ProgramData\CC-Logs\osoausvc`
- `C:\Users\WindowsUser\CC-Logs\osoupd`

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

myPortal@Work (UCSmart @ UCSuite) Client Probleme:

- Auf dem Client Rechner, auf dem myPortal@Work installiert ist und unter Einstellungen >> Debug Einstellungen, Bitte sichern Sie die Client logs nach dem der Fehlerfall reproduziert wurde.
Falls möglich oder wenn es einfacher ist den Fehler zu demonstrieren, machen Sie Screenshots der Benutzeroberfläche oder erstellen Sie ein Video.
- Von der System Seite aus, stellen Sie sicher das die 'Anwendungsprotokolle' und 'UC Suite Protokolle' ausgewählt sind, wenn die Systemdiagnosen gesammelt werden da LAS logs für die Untersuchung unverzichtbar sind.
- Nennen Sie Zeitstempel der Aktionen/Szenarien und Anwenderdaten (Rufnummern) die beteiligt sind, damit bei der Analyse die Szenarien ermittelt werden können.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

myPortal to Go Probleme:

- Geben Sie den verwendeten Modus an, d.h. Deskphone, VoIP, Device @home, GSM Anrufe (nur in Dual mode mobility)
- Bitte immer „Anwendungsprotokolle“ beim Trace speichern mit auswählen. Wenn der Booster-Server vorhanden ist, werden Systemdiagnosen von der BS-Seite ebenfalls mit „Anwendungsprotokolle“ benötigt, da MyPortal to Go eine Verbindung mit diesem Server herstellt.
- myPortal to Go client Anwendungs logs aus der APP.

Zusätzliche Checkliste beim Kunden:

- OSBiz ist mit dem Internet verbunden
- DNS muss konfiguriert sein
- Überprüfen Sie, ob Benachrichtigungen vom Gerät und vom unterstrichenen Netzwerk zulässig sind.
- Geben Sie den WSI-Anwendungsserverstatus an
- Wireshark Trace

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Apple APNS für MyPortal To Go

Um den Apple APNS Benachrichtigung zu nutzen sind folgende Schritte erforderlich:

1. Zuerst bitte die letzte verfügbare myPortal to go (iOS) Version aus dem App Store installieren.
2. Stellen Sie sicher, dass die App alle erforderlichen Berechtigungen hat (iOS settings >> apps section >> myPortal to go).
3. In OpenScape Business empfehlen wir die Verwendung der neuesten Anlagensoftware.
4. Die OpenScape Business (und der Booster Card/Server wenn vorhanden) benötigen einen Internetzugang, damit die Benachrichtigungen über Apple's public APNS Dienste gesendet werden können. Das setzt auch eine gültige DNS Konfiguration voraus, damit die OSBiz den APNS Namen ("gateway.push.apple.com".) auflösen kann.
5. Sollte der abgehende Internet Verkehr eingeschränkt (Firewall/Proxy) sein, muss für APNS ein Eintrag in der Firewall freigeschaltet werden.
6. Das iOS Gerät muss über einen Internetzugang verfügen um die APNS Meldungen empfangen zu können.

Informationen zur WLAN-Verfügbarkeit, wenn das iPhone gesperrt ist:

-Bitte überprüfen Sie, ob bestimmte Energiespareinstellungen verwendet werden. Die iOS-Option "Low Power Mode" kann beispielsweise eine Auswirkung haben, wenn diese aktiviert ist. Insbesondere wenn der Akkustatus des Geräts niedrig ist. Es wird außerdem dringend empfohlen das iPhone-Gerät neu zu starten und das Szenario zu wiederholen.

Anmerkung: Alle oben genannten Hinweise beziehen sich nur auf iOS

Zur weiteren Analyse gibt es auch eine Mac OSX-App, die ein Kunde installieren kann, um die APNS-Verbindung vom dem Netzwerk aus zu testen. Beispiel: Push-Diagnose von Twocanoes Software, Inc., diese ist kann im MAC App Store herunter geladen werden.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Application Launcher Probleme:

- Auf dem **Client** Rechner :

Local Disk → Users →(User)→AppData → Roaming → Tray_Tool → **trace.atr**

- Traces for **Server** App Launcher:

Von der System Seite aus, stellen Sie sicher das die 'Anwendungsprotokolle' ausgewählt ist, wenn sie die Diagnosen speichern.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Skype for Business Anschaltung

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- TCP dump/Wireshark

Trace-Komponente

FP_CP-Port-User: level 9

FP_DH-SIP: level 9 (nur bei OpenScape Business X varianten)

Bei Fehlern mit der Registrierung der ITSP/Leitungen auch folgendes Profil zusätzlich aktivieren:

-SIP_Registration

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Angeschaltete CSTA Applikationen

Trace Profile

- Basic
- CSTA_application

Beim Tracedownload unbedingt mit auswählen

(x) Application Protocols

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

TAPI Service Provider

Im Fehlerfall bitte zuerst folgende Punkte auf dem TAPI PC aktivieren und anschließend den Telefonie Service auf dem PC neu starten

Systemsteuerung -> Telefon und Modem -> Erweitert -> OpenScape Business TAPI -> Konfigurieren -> Erweitert

(x) Debug-Protokoll-Optionen: ausführlich protokollieren

(x) Protokoll in eine Datei schreiben wenn das Debug-Protokoll eingeschaltet ist

Abhängig vom TAPI Operating Mode beim OSBiz Trace Download auswählen

OSBiz TAPI CSTA

(x) UC Suite-Protokolle

(x) Application Protocols (auch **CSTA_application** traces)

OSBiz TAPI UC Smart

(x) Application Protocols (auch **CSTA_application** traces)

Am Ende des Test bitte vom Client-Computer die Windows-Ereignisanzeige-Protokolle sichern und bereit stellen.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Accounting Manager Probleme:

Zur Aktivierung, Registry key setzen:

```
HKEY_CURRENT_USER\Software\Siemens\Accounting Tool\Accounting Tool  
TraceToFile, REG_DWORD, value 1
```

Die generierte Trace Datei ist im folgenden Pfad zu finden:

```
%LOCALAPPDATA%\VirtualStore\Program Files (x86)\Accounting Manager\Trace.log
```

- In Abhängigkeit vom CDR Ausgabe Format, berücksichtigen Sie auch den relevanten CDR troubleshooting Abschnitt für die jeweilige CDR Diagnose Daten über die System Seite.
- Fügen Sie auch Screenshots von der Accounting Manager Konfiguration und insbesondere alle aktiven Filter hinzu.
- Weisen Sie darauf hin, dass das OSBiz Central Call Charge-Aufzeichnungs-Flag 'Call-Gebühren-Aufzeichnung aktivieren' eingestellt ist und auch die Konfiguration unter Expert Mode >> Telephony Server >> Basic Settings >> Call Charges

Hinweis:

In bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, dass GVS vor dem Abrufen von CDRs innerhalb von Accounting Manager die gesendete gez.txt-Datei zuerst per Remotesitzung von der PBX über ssh sammeln muss, um die CDR-Datensatzbildung zu analysieren. Diese Datei wird gelöscht, wenn Accounting Manager die CDRs abrufft.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Problem mit OpenScape Contact Center:

Für OSBiz Szenarien in denen OSCC involviert ist und um mehrere Anfragen zu vermeiden, sammeln Sie bitte zusammen mit OSBiz Diagnostics mit 'Application Protocols' die folgenden OSCC-Diagnosen:

- OSCC design db
- OSCC telephony server trace (full level)
- OSCC calldirector server trace (full level)
- OSCC routing server trace (INFO level)
- CMS trace (full level)
- OSCC error log
- Windows Event Logs (OSCC)
- /var/log/messages+warn (CMS)

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

ODS/ODBC Probleme:

- Name, exakte Version, 32bit/64bit Variante der Drittanbieter Datenquelle, die vom Kunden genutzt wird.
- Eine Angabe innerhalb der Datenquelle des Drittanbieters der verwendeten Spalte Datentypen.
- Größe / Datensätze der Datenquelle und ihrer Position (d.h. Integriert in den ODBC Bridge-Server oder entfernt auf einem separaten Server).
- Firewall / Ports sind über ODBC Bridge- und Datasource-Server zulässig.
- Eine Validierung von UniqueIDs, die keine Null- oder Doppelwerte enthalten.
- Eine grobe Schätzung der Endbenutzergröße bei LDAP-Suchen.
- Ein Hinweis auf Sonderzeichen, die in Spaltenüberschriften und Dateninhalten verwendet werden. Dies sollte auch "normale" Zeichen berücksichtigen, aber auf Daten abweichende typische Syntax, z. Tel. # +30 {210} xxxxxx statt +30 (210) xxxxxx
- Wenn der ODBC Bridge-Remotezugriff nicht möglich ist, geben Sie bitte zusammen mit der ODBC Bridge-Konfiguration und -Protokollen auch die System-DSN-Konfiguration der zugehörigen ODBC-Treiberkonfiguration an.
- Wo nützlich, ein WireShark der Kommunikation zwischen ODS und ODBC Bridge Server und ODBC zu Datasource Server gefunden.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

DLI Probleme:

- Wenn ein DLI-Problem reproduzierbar ist, setzen Sie die Trace-Komponente DLI_WORKPOINT auf Level 3 und führen Sie den Anwendungsfall erneut durch. Wenn das Szenario abgeschlossen ist, sammeln Sie die Protokolle und reduzieren Sie die Trace-Komponente auf die Standardstufe.
- Für die übereinstimmenden Zeitstempel ist auch die Telefondiagnose eines fehlerhaften Probengeräts zur Untersuchung von DLI-Problemen erforderlich.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Gate View

- Gate View Log files
- Kamera Modell / verwendete Türsprechstelle
- Verwendetes Kamera Profil / URL im Fall einer generischen Kamera

Einige Aktionen, die ausgeführt werden können:

- Deaktivieren Sie alle Bildschirmschoner- und Energiesparmodi des Telefons.
- Setzen Sie das Telefon auf die Werkseinstellungen zurück, und laden sie die aktuelle Telefonsoftware erneut in das Endgerät.
- Löschen Sie das Telefon in den Gateview Einstellungen und programmieren Sie dieses neu.

Checkliste und Konfiguration:

(Die folgenden Schritte sollten in der hier dargestellten Reihenfolge ausgeführt werden.)

- 1) Führen Sie ein Reload (Endgerät) aus (Factory reset) und konfigurieren Sie das Gerät neu.
- 2) Stellen Sie sicher, dass sowohl der analoge Türöffner als auch das HFA-Gerät über die entsprechenden Lizenzen verfügen. (TDM-Benutzer & UC-Benutzer für Türöffner und IP-Benutzer & UC-Benutzer für die HFA)
- 3) Konfigurieren Sie das UC-Passwort des Türöffners in der OpenScape Business UC Suite neu (im Expertenmodus -> Anwendungen).
- 4) Aktivieren Sie die Türöffner Funktion im WBM über den Expertenmodus -> Anschaltung -> Türsprechstelle
- 5) Konfigurieren Sie die Kamera im GateView-WBM
- 6) Konfigurieren Sie das HFA-Telefon im GateView-WBM
- 7) Konfigurieren Sie die HFA-Tasten erneut, speichern Sie diese und übertragen Sie dann auf das Telefon
- 8) Konfigurieren Sie den Türöffner über das GateView-WBM erneut
- 9) Schließen Sie das GateView-WBM, deaktivieren Sie Gateview und aktivieren Sie es erneut (Wichtig!).
- 10) Testen Sie die automatische Videofunktion der Türöffnerfunktion erneut, und zeichnen Sie den Wireshark zwischen OCAB und dem HFA-Gerät auf.

OpenScape Business

Zusätzliche Daten Fehlerszenario

Trace OpenScape Business Attendant/BLF:

Wie sie die Attendant Trace starten:

1. Starten Sie "debugview.exe" im Ordner "Attendant/Debug"
 2. Setzen Sie den Filter in Debugview auf "Uno *" (vordefiniert in Debugview)
 3. Aktivieren Sie "Capture / Capture Win32", "Options / Clock Time", "Options / Show Milliseconds".
 4. Öffnen Sie Attendant und gehen Sie zum Menü "Help / About"
 5. Klicken Sie auf das Bild. In der Statuszeile sehen Sie ein "T".
- Nun ist der Trace aktiv und Sie sehen alle Informationen im Debugview-Fenster.
Klicken Sie auf "Datei" und wählen Sie "Speichern unter", um die erfassten Daten in einer Datei zu speichern.
DebugView ist ein Freeware-Tool von Microsoft Sysinternals

Wichtig:

Bitte beachten Sie unbedingt diese Startreihenfolge. Es wird dringend empfohlen, Debugview vor dem Ausführen von OSBiz Attendant zu starten, um die Startmeldungen der Anwendung zu erfassen.

Zusätzliche Daten:

Beschreibung des Fehlerszenarios mit Zeitstempeln der Aktionen, beteiligten Benutzer usw.

Bei Bedarf Screenshots oder ein Video der Benutzeroberfläche

Systemtrace der OSBiz aus der Zeitbereich des Attendant Trace.

Endgrätediagnose:

Wie im Trace-Handbuch definiert und für jeden einzelnen Gerätetyp. Ref. <https://wiki.unify.com/wiki/Geräte>

Vorgeschlagene Endgeräte-Trace-Parameter:

- WSI service on DEBUG
- Communications on DEBUG

OpenScape Business

Remote Zugang RSP.servicelink

Warum RSP.servicelink?

RSP.servicelink ist die bevorzugte Remote Verbindungsart für alle Produkte des aktuellen Unify Portfolios und erlaubt einfache Installation, einfache Anwendung kombiniert mit maximaler Sicherheit und Geschwindigkeit.

Kundenvorteile mit RSP.servicelink

- Höchste Security
- Sicherer ausgehender Verbindungsaufbau
- Schnelle Breitbandverbindung
- Eine Verbindungsart für alle aktuellen Produkte
- SSL-VPN
- Minimale Einbindung des Kundenadmins
- Vorbereitet für Monitoring
- Zukunftssicher