

Leitfaden zur Fehlerbehebung

Servicedokumentation

A31003-P3000-S100-13-0020

Senden Sie Ihr Feedback zur Verbesserung dieses Dokumentes an edoku@atos.net.

Als Reseller wenden sich für spezifische Presales-Fragen bitte an die entsprechende Presales-Organisation bei Unify oder Ihrem Distributor. Für spezifische technische Anfragen nutzen Sie die Support Knowledgebase, eröffnen - sofern entsprechender Software Support Vertrag vorliegt - ein Ticket über das Partner Portal oder kontaktieren Ihren Distributor.

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 27/10/2023
Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-P3000-S100-13-0020

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

atos.net

The logo for Atos, featuring the word "Atos" in a bold, white, sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a circular cutout in the center.

Inhalt

1 Versionsgeschichte von Änderungen.....	5
2 Was kann ich tun, wenn ein Problem auftritt?.....	6
3 Welche Daten werden für eine zügige Bearbeitung im Unify Standard-Ablauf benötigt?.....	7
4 Trace-Einstellungen / -Empfehlungen.....	8
5 Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario.....	9
6 Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall.....	10
6.1 HFA Telefon Probleme.....	10
6.2 TDM/Analog/ISDN phone issues.....	10
6.3 Allgemeine Probleme Telefonie.....	11
6.4 Verständigungsprobleme/Gesprächsabbrüche.....	11
6.5 Gerädetöne Probleme, Töne innerhalb des Anrufs, MoH-Probleme.....	11
6.6 Display Probleme:.....	12
6.7 Gebührendaten-Probleme pro individuellem Ausgabeformat:.....	12
6.8 ITSP-Probleme (SIP-Anbieter).....	12
6.9 Allgemeine Payload-Probleme oder Interworking-Szenarien.....	13
6.10 Probleme mit verschlüsselten Nutzdaten und verschlüsselter Signalisierung.....	13
6.11 FAX Probleme Analog- oder ISDN-Fax.....	14
6.12 FAX Probleme mit UC-Suite.....	14
6.13 CMI Cordless.....	14
6.14 Checklists for CMI in OSBIZ.....	15
6.14.1 Anforderungen an die schnurlose Diagnose von OSBiz-Systemen (X8 / X5 / X3 / X1).....	15
6.14.2 Beispiel für anrufbezogene Probleme.....	17
6.14.3 SLC-Trace sammeln.....	18
6.14.3.1 Sammeln von Traces von den SLC-Karten in OSBiz-Systemen.....	19
6.14.3.2 Übersicht über das Sammeln von SLC-Traces.....	21
6.15 Lizenz Probleme.....	22
6.16 Hochlaufprobleme nach Update / Aktivierung Software Update.....	22
6.17 UC Smart Probleme.....	23
6.18 MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports.....	23
6.19 UC Suite Clients Probleme – Process Dump.....	24
6.20 Troubleshooting VSL Probleme.....	24
6.20.1 Client-Probleme myPortal @Work (UC Smart, UC Suite).....	25
6.20.2 myPortal to Go Probleme.....	26
6.20.2.1 Apple APNS für MyPortal To Go.....	26
6.21 Programmstarter-Probleme.....	27
6.22 Skype for Business Anschaltung.....	28
6.23 Angeschaltete CSTA Applikationen.....	28
6.24 TAPI Service Provider.....	29
6.25 Accounting Manager Probleme.....	29
6.26 Problem mit OpenScape Contact Center.....	30
6.27 ODS/ODBC Probleme.....	30
6.28 DLI Probleme.....	31
6.29 Probleme mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Circuit/Unify Phone:.....	31
7 Trace OpenScape Business Attendant/BLF.....	32

8 Diagnose bei VoiceMail-Problemen.....	33
9 CallBridge Diagnose.....	34
10 Kernel Crash-Datendienst.....	35
11 Medienserver-Diagnose.....	36
12 Remote Zugang RSP.servicelink.....	37

1 Versionsgeschichte von Änderungen

Die in der folgenden Liste genannten Änderungen sind kumulativ.

Änderungen in V3R3

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Medienserver-Diagnose auf Seite 36 ITSP-Probleme (SIP-Anbieter) auf Seite 12 Client-Probleme myPortal @Work (UC Smart, UC Suite) auf Seite 25	Informationen zur Medienserver-Diagnose hinzugefügt

Änderungen in V3R2

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Probleme mit verschlüsselten Nutzdaten und verschlüsselter Signalisierung auf Seite 13	Neues Kapitel über verschlüsselte Nutzdaten und verschlüsselte Signalisierung
Allgemeine Payload-Probleme oder Interworking-Szenarien auf Seite 13 Probleme mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Circuit/Unify Phone: auf Seite 31	Informationen zur Fehlerbehebung bei Unify Phone hinzugefügt
Kernel Crash-Datendienst auf Seite 35	Informationen über den neuen Kernel-Absturzdatendienst hinzugefügt
MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports auf Seite 23	Zusammenlegung der Kapitel 5 und 7. MyReports zum Kapitel hinzugefügt.

Was kann ich tun, wenn ein Problem auftritt?

2 Was kann ich tun, wenn ein Problem auftritt?

Prüfen Sie zunächst die Hinweise und Warnungen auf der Landing-Page.

The screenshot displays the OpenScope Business Assistant interface. At the top, the Unify logo and 'OpenScope Business Assistant' are visible. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- System:** Displays system details such as IP Address (192.168.190.54), System Date (01/03/23 10:25), and System Up Date (17/02/23 13:18). It also notes that the system is a SLAVE node and provides information about the last backup.
- Licensing:** Shows fields for Locking ID, SIEL ID, MAC ID, and Confirmation Code.
- Inventory:** A table showing resource usage: Active User (0), IP Clients (0), Deskshare User (0), Mobility (0), and HDD (57%).
- Applications:** Lists installed applications and their IP addresses, including UC Smart, Application Launcher, CSTA Connector, OpenDirectory Service, UC Suite, and Web Collaboration.
- Software:** Shows the SW Version as osbiz_v3_R3.0.0_419.
- Documents:** A section for system documentation.
- Notifications:** A warning titled 'License Expiration Warning' stating 'Unity Phone License will expire in 18 days'.

3 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 ? was involved? Wann? Wieviel Uhr? Mit wem?
 - Anderes Endgerät oder PC verwenden und Szenario erneut testen. Call Flow überprüfen und ggf. den Ablauf optimieren.
 - 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 Systemrestart sind unbedingt die „corlog-File“ zu sichern.
- Immer komplettes Trace-Paket laden und zur Ticket Bearbeitung vorhalten
 - Diagnose Backup / KDS / Trace-Daten

4 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**

Zertifizierte Umgebungen:

Bevor Sie ein Kundenticket eskalieren, konsultieren Sie bitte das Übersichtszertifizierungsportal, um die Einhaltung zu überprüfen:

https://sp2013.myatos.net/sites/ucc/organization/product-house/technology_partner/Pages/overview-certification.aspx

Konforme VoIP-Anbieter nach Ländern:

https://wiki.unify.com/wiki/Collaboration_with_VoIP_Providers#Tested_VoIP_Providers_by_Countries

5 Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario

Probleme mit dem SIP-Telefon

- Basic
 - Voice_Fax_connection
 - SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
 - SIP_Registration

Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario

- Netzwerklizenzübersicht
- Liste der beteiligten Netzkomponenten
- Wireshark-Traces
- Firewall-Konfiguration
- Geräteverfolgung (siehe Verfolgungsanleitung SIP-Telefon Wiki.unify.com)

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

6 Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

6.1 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
- TCP_dump/Wireshark
- Vollständige Netzwerktopologie
- Endgeräte Trace (siehe *Traceanleitung HFA Telefone Wiki.unify.com*)

https://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

6.2 TDM/Analog/ISDN phone issues

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Für TDM-bezogene Probleme aktivieren:
Calls_with_System_Device_Upn
- Bei Problemen mit analoger Amtsleitungstelefonie oder analoger Amtsleitungskarte aktivieren Sie diese Option:
Calls_with_Analog_Subscriber_Trunks
- Bei Problemen mit der ISDN-Amtsleitungstelefonie oder der ISDN-Amtsleitungskarte werden Probleme aktiviert:
Calls_with_ISDN_Subscriber_Trunks

Je nach Fehlerart zusätzlich

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

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

6.3 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

6.4 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

- Netzplan
- Netzkomponenten
- Firewall

6.5 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

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Display Probleme:

- **Interne Musik in der Warteschleife (MoH) flag** unter:
Expert Mode > Anschaltungen > Wartemusik (MOH)

6.6 Display Probleme:

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

6.7 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

6.8 ITSP-Probleme (SIP-Anbieter)

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration

Bei schlechter Sprachqualität/unterbrochenen Gesprächen stellen Sie bitte vorübergehend die SPP-Trace-Komponentenstufe auf 9

Experten-Modus > Wartung > Traces > Trace-Komponenten > SPP > 9

Nach Rücksprache mit dem Support-Team

- TCP-Dump/Wireshark
- Medienserver-Trace
- Netzwerklizenzübersicht
- Liste der beteiligten Netzkomponenten
- Firewall-Konfiguration

6.9 Allgemeine Payload-Probleme oder Interworking-Szenarien

Dazu gehören SIP/SIPQ-Verbindungen, Szenarien, in denen OpenScape Business mit ITSPs, Netzwerksystemen, OSV-Systemen, Circuit, Skype4Business, Unify Phone, Microsoft Teams usw. interagiert.

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration
- Feature_Service_activation

Zusätzliche Informationen

- TCP-Dump/Wireshark
- Netzwerkplanübersicht
- Liste der beteiligten Netzwerkkomponenten
- Firewall-Konfiguration

6.10 Probleme mit verschlüsselten Nutzdaten und verschlüsselter Signalisierung

Für verschlüsselte Nutzdaten und verschlüsselte Signalisierung sind die folgenden Traces erforderlich:

Trace-Profile

- Wireshark-Traces mit sicherem Trace-Zertifikat sind obligatorisch

Zusätzliche Trace-Profile je nach Problemstellung:

- Wenn SIP-Stationen beteiligt sind
 - Basic-Traces mit aktivem SIP-Zusammenschaltungs-Teilnehmer-ITSP-Profil.
- Wenn HFA-Stationen beteiligt sind
 - Basic-Traces mit aktivem Verbindungsprofil für Sprachfax.
- Wenn TDM-Stationen beteiligt sind
 - Basic-Traces mit aktivem detaillierten Gateway-Stream-Profil.

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

FAX Probleme Analog- oder ISDN-Fax

6.11 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)

6.12 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

- UC Suite-Protokolle
- 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.

6.13 CMI Cordless

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- CMI

Zusätzliche Daten

Experten-Modus > Wartung > Cordless > BS Diagnosedaten,
Datei herunterladen.

Geben Sie an:

- Softwareversion und Mobilteil-ID/Name von CMI-Mobilgerät (Menü *#06#)
- Lageplan mit Übersicht der Teilnehmer
- Falls Trace-Daten der Baugruppen SLCN/SLMUC/SLC16N ebenfalls erforderlich sind, folgen Sie den Richtlinien auf den nächsten Seiten (Checklisten für CMI in OSBIZ) und fügen Sie diese zum System-Trace-Paket hinzu

Aussagekräftige Daten erforderlich

- Die Geschichte des Problems: in welcher Softwareversion ist das Problem aufgetreten
- Geben Sie Softwareversion und Mobilteil-ID/Name von CMI-Mobilgerät (Menü *#06#)_ an
- Gab es in der Zwischenzeit irgendwelche HW-, SW- oder Konfigurationsänderungen?

Z. B. eine Änderung im Netzwerk des Kunden sollte nicht mit DECT zusammenhängen, auch kein SW-Update, wenn es keine neue Version des DECT-Codes gibt. Im Allgemeinen sind das sehr wichtige Informationen, weil das CMI-Team darauf besteht, weil es seine Untersuchungen beschleunigt.

- Netzwerkplan mit Übersicht der Teilnehmer.

Hinweis für GO

Ermitteln Sie mit dem Kunden ähnliche Szenarien mit anderen Telefongeräten: d. h. wenn ein Problem mit einem UPO reproduzierbar ist, scheint es kein DECT-spezifisches Problem zu sein, daher muss es in OSBiz GVS statt in CMI GVS eskaliert werden.

6.14 Checklists for CMI in OSBIZ

Anfragen für OSBiz Tracedata *Version: 2.01, Issue Date: the 13th of November 2018, Mircea Mucha.*

Anmerkung: Der Begriff "SLC" impliziert entweder SLC16N für X5 oder SLCN oder SLMUC für X8.

6.14.1 Anforderungen an die schnurlose Diagnose von OSBiz-Systemen (X8 / X5 / X3 / X1)

Allgemeine Anforderungen

Bei Problemen mit dem schnurlosen Gerät aktivieren Sie bitte die folgenden Tracer-Einstellungen:

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

- System: X8/X5/X3/X1: CMI-Trace profile (Dies ermöglicht mindestens DH-CMI und ILW-DECT mit Level 9)
- System: X und BS sind mit SLC-Leitungskarten verbunden (Sammeln Sie SLC-Trace direkt nach dem Auftreten des Problems (siehe Beschreibung unten))

Anrufbezogene Probleme

Die folgenden Informationen sind für Probleme mit Anrufen und Mobilteilen erforderlich:

- Die detaillierte, aktuelle Problembeschreibung mit den folgenden Informationen:
 - Wer hat wen angerufen, einschließlich:
 - Nebenstellennummern
 - Anzeigenamen
 - Problemzeit
 - Terminaltypen (Telefontyp S4, SL4 usw.)
 - Softwareversion des Systems (z. B. osbizv2 R0.4.0_xxx)
 - Wenn möglich Softwareversion der Terminals
 - Info, wenn es sich um einen externen oder internen Anruf handelt (DECT / DECT DECT / interner DECT / externer)
 - Beschreibung des Anruffortschritts (wer hat den Anruf initiiert, ein Rückruf usw.)
- Wenn ein Anruf unerwartet getrennt wurde, dann:
 - Informationen auf dem Display des DECT-Mobilteils / Partnertelefons
 - auf beiden Seiten zu hörende Töne e. G. "Besetztton, Klingelton ..."
- Wenn die Verbindung eine schlechte Qualität hat, beschreiben Sie bitte die Fehlfunktion
 - Wie Klickgeräusche, Sprachausfälle, Echo, Sprachverzögerung, geringes Geräusch [Sie können Ihren Partner hören, aber mit Hintergrundgeräuschen] oder starkes Geräusch [Sie können nur ein lautes Geräusch hören und nicht Ihren Partner]
 - Rauschdauer (sofortiges Rauschen, z. B. ~ 1 Sekunde oder während des gesamten Anrufs). Wenn möglich, zeichnen Sie das Rauschen auf.
- Zusätzliche Information
- Ist das Problem reproduzierbar?
- Ist es möglich, ein Foto aus dem Anzeigehalt oder ein Video aus der gesamten Problemsequenz aufzunehmen?
- Informationen zur Position des DECT-Benutzers am Lageplan (BS-Standort)
- Info, wenn der DECT-Benutzer während des Anrufs umgezogen ist
- Interne Benutzerinformationen zu konfigurierten Anrufverteilungsfunktionen wie Teams, MULAP, Anrufübernahme usw.
- Ist das Problem aufgetreten, nachdem eine neue BS erreicht wurde?

Die statistische Verteilung des Problems:

- Wie oft tritt das Problem an einem Tag auf?

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

- Welche Beziehung besteht zwischen guten und schlechten DECT-Aufrufen?
- Gibt es eine Beziehung zwischen DECT-Problemen und einem dedizierten Ort, z. eine Treppe?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen DECT-Problemen und einer bestimmten Basisstation?

Der aktuelle Lageplan (Positionsplan) der Basisstationen enthält Informationen über spezielle Umgebungsbedingungen, z. Stahlbetondecke, drahtverstärkte Glaswand, Nähe starker Stromverbraucher, Nähe anderer Funktechnologien wie WLAN, anderer DECT-Systeme oder medizinischer Geräte wie Röntgen, CT usw. Bitte überprüfen Sie die Funkabdeckung an der Stelle, an der das Problem auftritt (FRAQ- und RSSI-Werte bezüglich der OSBizV2-Servicedokumentation).

Minimal benötigte Daten vom System:

- Trace der Problemzeit (siehe min. Tracer-Einstellungen)
 - System trace
 - SLC-Trace bei BS an SLC-Karte angeschlossen
- BS-statistische Daten (bitte Zeit angeben; wie letzte Datenerfassung am 10.11.2015 um 15:20 Uhr)
- Beantworteter Fragebogen (siehe oben)
- KDS des tatsächlichen Systems zur Problemzeit (erfasst, als das Problem auftrat)
- Details zur Fernverbindung, z. RSP sollten sie existieren
- Netzwerkplan (Standort von BSS) obligatorisch bei Problemen mit der Sprachqualität, Verbindungsabbrüchen und Problemen mit der Netzabdeckung.

6.14.2 Beispiel für anrufbezogene Probleme

Dies ist ein Beispiel für anrufbezogene Probleme. Es wird nur als Beispiel gegeben.

- 164/5000 Der DECT-Benutzer „Meyer“ mit der internen Telefonnummer 123 mit einem SL4 mit SW-Version V1 R2.1.0 hat den externen Partner „Lehmann“ mit der Nummer 00987654321 angerufen
- Benutzer 123 ruft 00987654321 an
- Benutzer 123 hat einen Klingelton erhalten
- Benutzer 00987654321 nimmt den Anruf an und ist erfolgreich mit 123 verbunden
- Der Benutzer spricht fünf Minuten ohne Probleme
- Nach fünf Minuten hört der Benutzer 123 ein starkes Geräusch und der Benutzer 00987654321 wurde getrennt
- Das Problem tritt am 19.11.2015 um 17:50 Uhr auf
- Das Problem ist nicht reproduzierbar
- Der Benutzer mit dem Mobilteil 123 sitzt während des Telefongesprächs in der Raumnummer 9
- Der Benutzer 123 befindet sich in einem MULAP mit dem OpenStage Phone 100

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

- Das Problem tritt zweimal täglich auf.
- Es gibt durchschnittlich 500 Dect-Anrufe pro Tag.
- Das Problem tritt meist im siebten Stock auf.
- Das Problem tritt meist in der Nähe der Basisstation zwei auf.

Grundriss / Netzwerkplan:

Anhänge: trace.20151119-174500.log.gz

Oder vollständiger Datensatz: 172.30.242.200-gw-2015-11-19-diagfiles.tgz

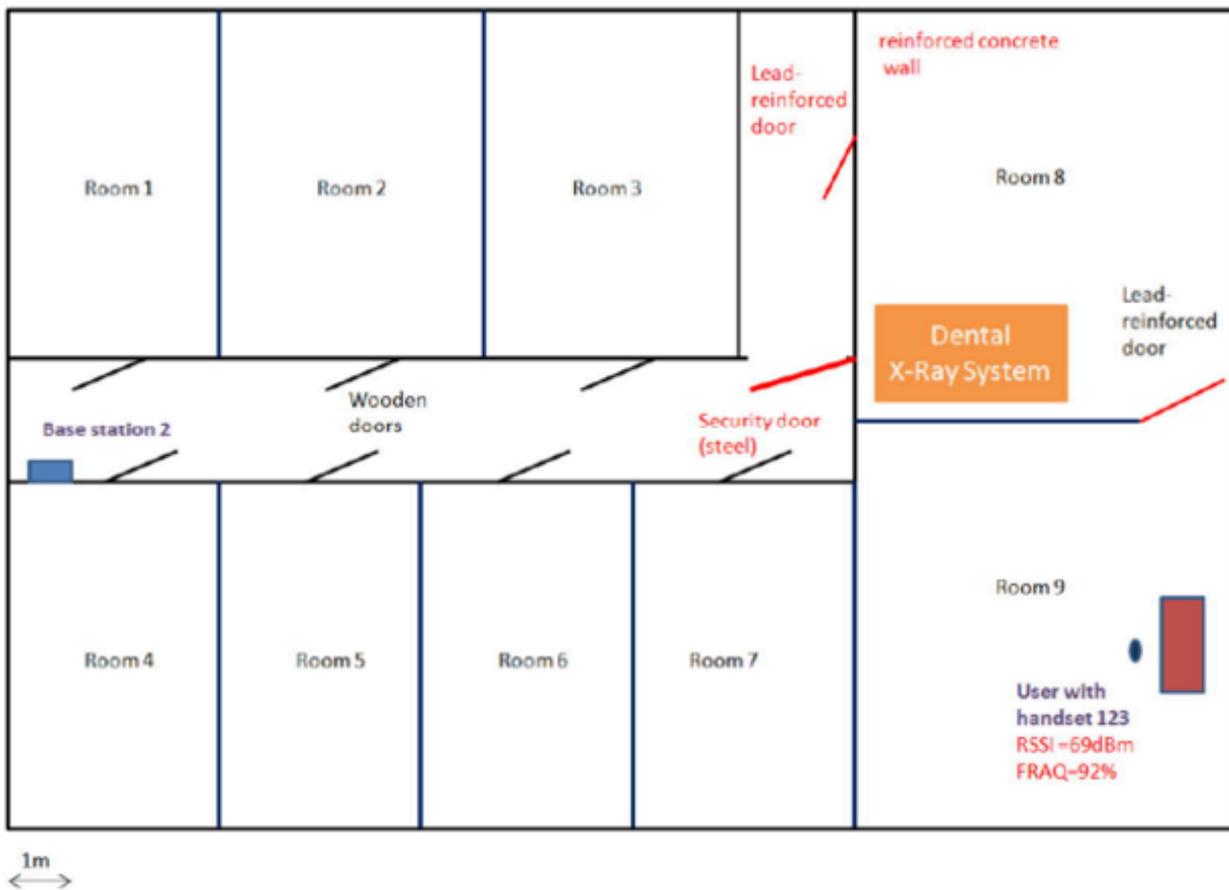
photo_location_bs2.jpg

BS-Static Daten: bssdata.zip

KDS des Kunden

Floor plan:

7.floor



6.14.3 SLC-Trace sammeln

Bitte beachten Sie die folgenden wichtigen Informationen:

- 1) Der SLC-Trace-Transfer wird benötigt, wenn wir SLC16N (X5) oder SLCN (X8) oder SLMUC (X8) haben. Wenn wir DECT integriert haben, z. SLU8, SLU8N oder SLUC8, die Traces werden direkt in das Systemprotokoll geschrieben. Es ist keine Trace-Übertragung

erforderlich, daher ist keine Aktivierung der SLC16N-Komponente erforderlich.

- 2) Denken Sie daran, dass sich die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N von anderen Komponenten unterscheidet: Die SLC-Traces werden immer auf der Karte aufgezeichnet und beenden die Aufzeichnung, wenn die Komponente FP_LW-SLC16N aktiviert ist (dies verhindert, dass die vorhandenen Trace-Informationen überschrieben werden) und werden von der Karte übertragen zum System erfolgt. Mit anderen Worten, wenn Sie den folgenden Parameter überprüfen, stoppen Sie die Spuren auf den Karten und starten die Übertragung von den Karten in das zentrale Systemprotokoll. Wenn diese Übertragung abgeschlossen ist, muss die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N deaktiviert sein (deaktivieren). Diese Aktion stoppt die Übertragung von den SLC-Karten zum zentralen System und startet die Ablaufverfolgung auf den SLC-Karten für die zukünftige Verwendung.
- 3) Bitte beachten Sie, dass der Speicher auf den SLC-Karten auf 4 MB begrenzt ist. Aktivieren Sie aus diesem Grund die Komponente FP_LW-SLC16N so bald wie möglich, nachdem das Problem aufgetreten ist. Abhängig vom Verkehr (der Last), die sich auf dem Switch befindet, muss die Übertragung von einigen Minuten bis zu einigen Stunden gestartet werden, andernfalls werden die Traces überschrieben.

Die SLCN-Traces müssen unbedingt sofort nach dem Auftreten des Fehlers heruntergeladen werden. Der Grund dafür ist, dass der SLCN-Ablaufverfolgungspuffer sehr klein ist und auf Systemen mit erheblichem Datenverkehr nur etwa 15 Minuten Verlauf erfasst werden können.

Wenn Sie mehrere Szenarien erstellen möchten, sollten Sie die SLCN-Traces nach jedem Szenario erfassen, um zu vermeiden, dass Traces überschrieben werden.

6.14.3.1 Sammeln von Traces von den SLC-Karten in OSBiz-Systemen

Voraussetzungen

Login: Expertenmodus

Trace in SLC wird immer in SLC ausgeführt, aber um die Trace-Informationen (die sich in den Karten befinden) in den System-Trace (zentrales System) zu übertragen, muss der Trace von SLC in den System-Trace hochgeladen werden. Dies erfolgt auf folgende Weise

Schritt für Schritt

1. Starten Sie den Upload von SLC in den System-Trace-Puffer
 - a) Geben Sie unter **Expert Mode > Maintenance > Traces > Trace Components > FP_LW_SLC16N** Folgendes ein:
 - Trace level: 1
 - Trace on: Check mark
 - b) Klicken Sie auf **Apply**.

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Danach wird je nach Browser möglicherweise ein kleines Fenster angezeigt. Jetzt wird der Trace von SLC in den System-Trace-Puffer hochgeladen. Dies kann einige Zeit dauern (ca. 20 Minuten oder mehr, abhängig von der Anzahl der SLC-Karten im System).

Wenn alle Daten hochgeladen wurden, wird ein Eintrag im "Eventlog" unter "Nachrichten" vorgenommen.

- c) Gehen Sie zu **Expert Mode > Maintenance > Events > Event Log** und klicken Sie auf **Load**.
Mit dieser Aktion wird die Ereignisprotokolldatei heruntergeladen.
 - d) Gehen Sie in das Archiv und sehen Sie sich die Datei `messages` an, die sich unter dem `log` befindet.
 - e) Suchen Sie in dieser Datei nach dem `finished` Text.
Sie sollten einen Text wie `SLC trace transfer finished` sehen. Dies bedeutet, dass die SLC-Übertragung erfolgreich war.
2. Um die SLC-Traces für die zukünftige Verwendung erneut zu starten, kehren Sie zu **Expert Mode > Maintenance > Traces > Trace Components > FP_LW_SLC16N** zurück und geben Sie Folgendes ein:

Option	Bezeichnung
Trace Level	0
Trace on	Deaktivieren Sie die Markierung

Klicken Sie auf **Apply**.

3. Holen Sie sich die Diagnose-Dateien.

Geben Sie ein bestimmtes Zeitintervall an oder rufen Sie alle Daten ab, um den Zeitraum seit dem Auftreten des Problems bis zum Abschluss der SLC-Trace-Übertragung abzudecken.

- a) Um die Diagnosedatei abzurufen, gehen Sie zu **Service Center > Diagnostics > Trace** und klicken Sie auf **Diagnostics Logs**.
- b) Wählen Sie einen Zeitraum aus, der den Zeitpunkt des Auftretens des Problems und den Zeitpunkt des Abschlusses der SLC-Übertragung enthält.

Achten Sie auf den nächsten möglichen Fehler. Nehmen wir an, der Fehler ist um 10:02 Uhr aufgetreten. Die SLC-Übertragung begann um 10:57 Uhr, die Übertragung endete um 11:16 Uhr. Wir müssen mindestens den Zeitraum von 10:00 bis 11:15 sammeln. Bitte beachten Sie, dass das Intervall zwischen 15 und 15 Minuten liegt. 11:15 bedeutet, dass das Intervall, das mit 11:15 (bis 11:29:59) beginnt, enthalten ist. Fehler: Wenn nur das Intervall von 10:00 bis 10:15 Uhr erfasst wird (einschließlich des Zeitpunkts, zu dem das Problem aufgetreten ist), reicht dies nicht aus, da die Ereignisse von den SLC-Karten von 10:00 bis 10:15 Uhr übertragen wurden. Das zentrale Syslog nach der Übertragung begann (um: 10:57 Uhr) und endete (um 11:16 Uhr). Trotzdem ist es nicht sicher, ob die SLC-Traces in Ordnung sind und nicht überschrieben werden. Die Sammlung dieser Spuren wurde um 10:57 Uhr gestoppt.

6.14.3.2 Übersicht über das Sammeln von SLC-Traces

Schritt für Schritt

1. Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, um die Ablaufverfolgung in den SLC-Karten zu ermöglichen.
2. Aktivieren Sie das CMI-Traceprofil.
3. Führen Sie die Tests durch und beenden Sie sie (warten Sie bei sporadischen Problemen, bis das Problem auftritt).
4. Aktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, die die Trace-Übertragung startet (und die SLC-Tracing stoppt).
5. Warten Sie, bis die Meldung **SLC trace transfer finished** angezeigt wird
Das bedeutet, dass im **Expert Mode > Maintenance > Events > Event Log > Load** eine Datei wie die folgende heruntergeladen wird: `<ip-address>-gw-year-month-dayevent.tgz`. Im Inneren befinden sich 2 Ordner: `evtlog` und `log`. Öffnen Sie die Datei `messages` aus dem `log` und prüfen Sie, ob die Text `SLC trace transfer finished` vorhanden ist. Wenn es gefunden wird, bedeutet dies, dass die SLC-Spuren von den Karten übertragen wurden. Wenn diese Nachricht nicht gefunden wird oder es sich um eine alte Nachricht wie diese handelt, warten Sie und überprüfen Sie sie nach 5 Minuten erneut.
6. Liefern Sie die Traces
 - a) Gehen Sie zu **Service Center > Diagnostics > Trace** und klicken Sie auf **Diagnostics Logs**.
Die heruntergeladene Datei `oso_diagnostic.tgz` enthält Traces und Ereignisse.
 - b) Eine andere Möglichkeit besteht darin, im **Expert Mode > Maintenance > Traces > Trace Log** einen Zeitraum auszuwählen, der den Zeitpunkt des Auftretens des Problems und den Zeitpunkt des Abschlusses der Übertragung enthält, und dann auf **Load** zu klicken.
Die heruntergeladene Datei ist eine Datei mit dem Namen: `oso_diagnostic.tgz`. Stellen Sie auch die zuletzt heruntergeladene Ereignisprotokolldatei bereit. (Eine Datei wie `<ip-address>-gw-2017-month-day-event.tgz`). Die erste Methode (mit **Service Center**) sammelt mehr Daten als die zweite und ist vorzuziehen.
7. Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, um die Ablaufverfolgung in den Karten für die zukünftige Verwendung zu ermöglichen.
Wenn das Problem unter bestimmten Bedingungen zu 100% reproduzierbar ist, gehen Sie im Idealfall wie folgt vor, um nur die Traces der gewünschten Szenarien und keine unnötigen Daten aus der Vergangenheit zu haben: Wenn dies möglich ist:
 - a) Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, um die Ablaufverfolgung in den SLC-Karten zu ermöglichen
 - b) Aktivieren Sie das CMI-Traceprofil
 - c) Aktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, die die Trace-Übertragung startet und frühere unnötige Daten abrufen.

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Lizenz Probleme

- d) Warten Sie auf die Meldung "SLC trace transfer finished" und löschen Sie alle erfassten Daten (Trace-Protokolle und Ereignisse).
- e) Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N.
- f) Führen Sie die Tests durch und beenden Sie sie (oder warten Sie, bis das Problem aufgetreten ist).
- g) Aktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, mit der die Trace-Übertragung gestartet wird.
- h) Warten Sie auf die Meldung "SLC trace transfer finished"
- i) Sammeln und liefern Sie die Traces.
- j) Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, um die Ablaufverfolgung in den Karten für die zukünftige Verwendung zu ermöglichen.

Traces, die mindestens der 1. Methode folgen, sind notwendig; Die 2. Methode wäre perfekt.

6.15 Lizenz Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- License_problem
- Bitte prüfen und ggf. aktivieren:

Expert Mode > Wartung > Traces > License Component > CLA, der Trace Level ist auf **ALL** eingestellt.

: 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.

6.16 Hochlaufprobleme nach Update / Aktivierung Software Update

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Kernprotokolle (falls generiert)

Anmerkung: Rücksprache mit Supportteam

6.17 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,
Applikationsprotokolle (auch **CSTA_application** traces).

6.18 MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- CSTA_application (nur für CC- und myAgent-Szenarien)

Zusätzliche Daten

Liste aller beteiligten Komponenten mit Softwareversionen, einschließlich Client-PC-Details für OS 32/64bit und MS Office-Versionen/Service Packs.

UC Suite Client Logs vom lokalen PC.

Bildschirmfoto der UC Suite-Anwendung mit Datum und Uhrzeit. Der Termin-Zeitpunkt ist entscheidend.

UC Suite-Diagnosen (einschließlich UC Suite Diagnosis Only Backupset) sind für die Lösung von myReports-Problemen erforderlich. Wenn ein Problem mit dem Inhalt der Berichte (Daten in den Berichtsdateien) zusammenhängt, fügen Sie bitte Screenshots oder Videoaufnahmen der betreffenden Berichte (vorzugsweise des gesamten Bildschirms) oder der gesamten Berichtsdateien bei.

Anmerkung: Wenn Sie einen Screenshot eines Kunden, z. B. von myAgent, aufnehmen, geben Sie bitte den gesamten Bildschirm an. Die Uhrzeit unten rechts auf dem Screenshot ist für die Analyse des Vorfalls wichtig.

Windows-Ereignisprotokoll vollständig gespeichert als (*.evtx)

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

UC Suite Clients Probleme – Process Dump

Bitte stellen Sie sicher, dass beim Trace-Download die folgenden Flags gesetzt sind: **UC Suite-Protokolle, Applikationsprotokolle.**

Siehe auch die Abschnitte zu Prozessdump und VSL-Fehlerbehebung

Seit OpenScape Business V2 R2 UC Suite wurde die Protokollierung erweitert. Mit dieser Änderung können die meisten Fehler mit Standard-Traces analysiert werden.

Die erweiterten UC Traces sollten nur aktiviert werden, wenn GVS / Entwicklung dies verlangt. Bitte deaktivieren Sie diese direkt nach Beendigung des Trace-Szenarios.

6.19 UC Suite Clients Probleme – Process Dump

Procdump (<https://docs.microsoft.com/de/sysinternals/downloads/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.

Schritt für Schritt

1. Extrahieren Sie den Inhalt von `procdump.rar` in einen beliebigen Ordner auf Ihrem PC.
2. Verwenden Sie CMD, navigieren Sie zu diesem Ordner.
3. Abhängig von der Art des Fehlers, der untersucht wird; Geben Sie einen der folgenden Befehle ein:
 - a) Wenn die Anwendung eingefroren ist:
 - Für Outlook: `procdump.exe -ma outlook.exe`
 - Für myAgent: `procdump.exe -ma myagent.exe`
 - b) 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`
4. 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.
5. Installieren Sie DebugDiag über den folgenden Link: <https://www.microsoft.com/de/download/details.aspx?id=49924>
6. 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.

6.20 Troubleshooting VSL Probleme

- Falls VSL Abstürze auftreten (system/vsl/csp, usw.):

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\CommunicationsClients\AutoUpdate
Enthält Traces für den Migrationsprozess von V2R6- zu V2R7-Clients
 - C:\ProgramData\CommunicationsClients\CC-Logs\AutoUpdate
Enthält Traces vom automatischen Update-Hintergrunddienst
 - C:\Users\<USER>\CC-Logs\AutoUpdate
Enthält Traces von der grafischen Benutzeroberfläche für die automatische Aktualisierung

Geben Sie bei Problemen mit AutoUpdate alle drei Pfadinhalte an.

6.20.1 Client-Probleme myPortal @Work (UC Smart, UC Suite)

Sie müssen die folgenden Traces angeben

Schritt für Schritt

1. System-Traces mit Trace-Profilen:

- Basic
- VoiceFaxConnection
- SIP-Verbindungsteilnehmer-ITSP

und zusätzlich die folgenden Trace-Komponenten aktivieren:

- ERH_H323_REG level 3
- HFAM Level 6
- MSTU Level 9
- MSTU_RTPPROXY Level 9
- NSA Level 6
- TC Level 3
- SPP Level 6
- MSH Level 6
- LLC_CALL Level 3
- IPNC Level 6
- MPH Level 6

2. RTPProxy-Trace oder Medienserver-Trace.

Anmerkung:

Der RTPProxy-Trace-Dienst ist nur auf OSBiz X-Systemen verfügbar, mit:

- V2-Mainboards

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

- V3-Mainboards bis zu OpenScape Business V3R2 FR1

Beim Start von RtpProxy Trace wird der Payload für alle aktiven myportal @work VoIP-Aufrufe entfernt.

Der Medienserver-Trace-Dienst ist nur verfügbar auf:

- OSBiz S Systemen
- OSBiz X Systemen mit V3-Mainboards.

3. TCPDump (systemseitig), je nach Art des Problems, auch Wireshark von Client-Seite.
4. Sammeln Sie vom Client-Rechner, auf dem myPortal @work installiert ist und unter **Einstellungen > Debug-Einstellungen** die Protokolle des Clients, nachdem das problematische Szenario reproduziert wurde.
5. Machen Sie gegebenenfalls Screenshots der Benutzeroberfläche oder ein Video, um einen Fehler zu veranschaulichen.
6. Stellen Sie auf der Systemseite sicher, dass **Anwendungsprotokolle** und **UC Suite-Protokolle** ausgewählt sind, wenn die Systemdiagnose erfasst wird, da LAS-Protokolle für die Untersuchung von entscheidender Bedeutung sind.
7. Geben Sie Zeitstempel der Aktionen/des Szenarios und der beteiligten Benutzerparameter zur Identifizierung von internen Protokollen an.

6.20.2 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

6.20.2.1 Apple APNS für MyPortal To Go

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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.

Nächste Schritte

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.

6.21 Programmstarter-Probleme

- Traces für Client-App. Launcher:
Lokale Festplatte > Benutzer > <Benutzer> > AppData > Roaming > Tray_Tool > trace.atr
- Traces für Server-App. Launcher:
Vergewissern Sie sich auf der Seite System, dass bei der Erfassung von Systemdiagnosen **Applikationsprotokolle** ausgewählt ist.

Hinweise

Die App Launcher-Trace-Datei kann leicht beschädigt werden, da sie „dynamisch“ kopiert wird. Das Ergebnis ist eine leere, dekodierte

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Skype for Business Anschaltung

Ansicht der Aufzeichnung, die mit dem speziellen Entwicklungstool für die Untersuchung von App Launcher-Protokollen erstellt wird.

Beschädigungen können in der Regel auftreten, wenn ein Techniker die Traces kopiert, die Application Launcher-Anwendung aber noch im Hintergrund läuft oder wenn sie nicht ordnungsgemäß beendet wird, z. B. über den Windows Task Manager.

Nach einem kritischen Fehler oder nach einer bestimmten Zeitspanne aktualisiert Application Launcher die Trace-Datei, aber wenn sie während der Aktualisierung beendet wird oder jemand diese Datei kopiert, kann die Trace-Datei beschädigt werden oder die kopierte Datei ist unvollständig.

Um dies zu vermeiden, was die Untersuchung erschwert und die Bearbeitungszeit verlängert, sollten Sie versuchen, die Anwendung durch einen Rechtsklick auf ihr Symbol in der Taskleiste zu beenden, damit ihr Inhalt ordnungsgemäß aktualisiert werden kann.

Wenn bereits eine Beschädigung stattgefunden hat, löschen Sie bitte die Protokolldatei vollständig, während die Anwendung nicht läuft, und starten Sie dann App Launcher, damit sie ordnungsgemäß neu erstellt wird.

6.22 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

6.23 Angeschaltete CSTA Applikationen

Trace Profile

- Basic
- CSTA_application

Beim Tracedownload unbedingt mit auswählen: **Application Protocols.**

6.24 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
Debug-Protokoll-Optionen: ausführlich protokollieren
Protokoll in eine Datei schreiben wenn das Debug-Protokoll eingeschaltet ist
- Abhängig vom TAPI Operating Mode beim OSBiz Trace Download auswählen
 - **OSBiz TAPI CSTA**
UC Suite-Protokolle
Application Protocols (auch **CSTA_application** traces)
 - **OSBiz TAPI UC Smart**
Application Protocols (auch **CSTA_application** traces)
- Am Ende des Test bitte vom Client-Computer die Windows-Ereignisanzeige-Protokolle sichern und bereit stellen.

6.25 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**

Anmerkung: 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 abrufen.

6.26 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 call director 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)

6.27 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} xxxxxxx statt +30 (210) xxxxxxx
- Wenn der ODBC Bridge-Remotenzugriff 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.
- Überprüfen Sie, ob die folgenden ODBC-Funktionen tatsächlich vom Database Management System (DBMS) und dem entsprechenden verwendeten ODBC-Treiber unterstützt werden:
SQLAllocHandle, SQLBindCol, SQLConnect, SQLDisconnect,
SQLDriverConnect, SQLExecDirect, SQLFetch, SQLFreeHandle,
SQLFreeStmt, SQLGetDiagRec, SQLGetInfo, SQLSetConnectAttr,
SQLSetEnvAttr, SQLGetEnvAttr, SQLGetFunctions,
SQLGetStmtAttr, SQLNumResultCols, SQLGetTypeInfo,
SQLColAttribute, SQLGetData, SQLTables.

6.28 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.

6.29 Probleme mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Circuit/Unify Phone:

Bei Problemen mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Circuit/Unify Phone müssen die folgenden Trace-Komponenten aktiviert und bereitgestellt werden:

- PCC Level 9
- API_CTI Level 9
- SIP_SA Level 9

Anmerkung: Bei Problemen mit Nutzdaten befolgen Sie die entsprechenden Anweisungen, wie bereits in Kapitel [Allgemeine Payload-Probleme oder Interworking-Szenarien](#) auf Seite 13 erwähnt.

7 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/Devices>

Vorgeschlagene Endgeräte-Trace-Parameter:

- WSI service on DEBUG
- Communications on DEBUG

8 Diagnose bei VoiceMail-Problemen

Identifizieren Sie zunächst, welcher VM-Typ verwendet wird (SmartVM, IVM, VSL VM)

1) OSBiz X

- a) Der Anwendungsmodus ist UC Smart> Voicemail-Funktionen werden von der SmartVM-Funktion (ISDN-Ports) bereitgestellt.
- b) Der Anwendungsmodus ist UC Suite> Voicemail-Funktionen werden von VSL bereitgestellt.

2) OSBiz S

- a) Der Anwendungsmodus ist UC Smart> Voicemail-Funktionen werden von der SmartVM-Funktion (MEB-Amtsleitungen) bereitgestellt.
- b) Der Anwendungsmodus ist UC Suite> Voicemail-Funktionen werden von VSL bereitgestellt.

Wenn beim Aufzeichnen einer Nachricht in der VM Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass das Szenario in Traces enthalten ist.

Wenn bei der Wiedergabe einer Nachricht von der VM Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass sowohl aufgezeichnete als auch Wiedergabeszenarien in Traces enthalten sind.

- Wireshark, wenn ITSP- und / oder HFA-Teilnehmer beteiligt sind.
- UC Suite-Protokolle bei Verwendung von UC Suite VM.

9 CallBridge Diagnose

Um die CallBridge-Traces zu aktivieren, müssen die folgenden Registrierungsschlüssel geändert werden:

Einstellen:

HKLM > SOFTWARE > Siemens > CallBridge Unified CorNet > Trace > DBGTrace auf Wert 1.

auch Parameter:

HKLM > SOFTWARE > Siemens > CallBridge Unified CorNet > Trace > DBGTraceEnh auf Wert 1.

Führen Sie das DebugView-Tool aus (finden Sie auf der Windows Sysinternals-Website von Microsoft), navigieren Sie zum Menü **Capture** und stellen Sie sicher, dass die Optionen **Capture Win32** und **Capture Global Win32** aktiviert sind.

Starten Sie den Windows-Telefoniedienst neu und führen Sie den problematischen Anwendungsfall mit Zeitstempeln und Szenarioparametern aus.

Sammeln / speichern Sie den DebugView-Trace und stellen Sie die TAPI-Diagnose zusammen mit den OSBiz-Traces bereit.

10 Kernel Crash-Datendienst

Kernel Crash-Datenerfassung

Systemneustart aufgrund von AUSSCHALTEN oder WATCHDOG oder KERNEL-OOPS.

Anmerkung: Die meisten Fälle stehen im Zusammenhang mit dem Absturz des Linux-Betriebssystems. In den meisten Fällen sind auch zusätzliche Trace-Protokolle erforderlich (Protokoll der seriellen USB-Konsole).

Das System ist nun in der Lage, Kernel-Crash-Daten aus der Ferne in einer Diagnosedatei zu sammeln, indem dieser Dienst über das **Admin-Portal** aktiviert wird.

Das Verfahren umfasst die folgenden Schritte:

- Aktivieren Sie den **Kernel Crash-Datendienst** über das Admin-Portal.
- Warten Sie auf den nächsten Kernel Crash des Systems.
- Laden Sie die **Diagnoseprotokolle** über das Admin-Portal herunter.
- Deaktivieren Sie den Dienst.

Anmerkung: Der Kernel Crash-Datendienst ist nur auf OSBiz X-Systemen mit V3-Mainboards verfügbar: OCCLA, OCCMA(R), OCCB(R).

Anmerkung: Der Kernel Crash-Datendienst erfordert zur Aktivierung und Deaktivierung einen Neustart des Systems. Das System behält seinen Status nach dem Neustart des Systems bei.

Anmerkung: Der Kernel Crash-Datendienst benötigt einen freien Speicherplatz von 200 MB auf der Festplatte. Es werden nur SATA-SSD-Festplatten unterstützt (NVMe-SSD, wenn verfügbar). Es wird empfohlen, Traces vor der Aktivierung des Dienstes zu löschen, falls zusätzlicher freier Speicherplatz benötigt wird.

11 Medienserver-Diagnose

Medienserver-Datenfernerfassung

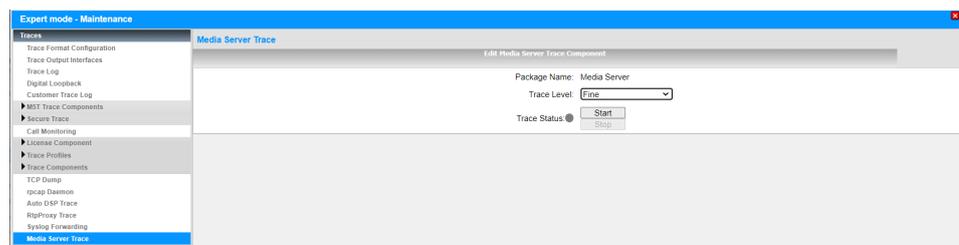
Das System ist in der Lage, Medienserverdaten aus der Ferne in einer Diagnosedatei zu sammeln, indem dieser Dienst über das **Admin-Portal** aktiviert wird.

Das Verfahren umfasst die folgenden Schritte:

- Wählen Sie den **Trace-Level** über das Admin-Portal.

Anmerkung: Der am häufigsten verwendete Trace-Level ist **Fein**.

- Aktivieren Sie den Dienst **Medienserver-Trace** über das Admin-Portal.
- Reproduzieren Sie das problematische Szenario.
- Laden Sie die **Diagnoseprotokolle** über das Admin-Portal herunter.
- Deaktivieren Sie den Dienst.



Anmerkung: Der Medienserver-Trace-Dienst ist nur verfügbar auf:

- OSBiz S Systemen
- OSBiz X Systemen mit V3-Mainboards: OCCLA, OCCMA/B(R), OCCSB

12 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
- Kosteneffizienz
- Vorbereitet für Monitoring
- Zukunftssicher