



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Business

Leitfaden zur Fehlerbehebung

Servicedokumentation

11/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1 Versionsgeschichte von Änderungen.....	5
2 Was kann ich tun, wenn ein Problem auftritt?.....	7
3 Welche Informationen und Daten werden für ein effizientes Clearing innerhalb von Unify benötigt?.....	8
4 Trace-Einstellungen / Empfehlungen.....	9
5 Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario.....	10
6 Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall.....	11
6.1 Probleme mit dem HFA-Telefon.....	11
6.2 TDM/Analog/ISDN-Telefonprobleme.....	11
6.3 Allgemeine Telefonieprobleme.....	12
6.4 Schlechte Sprachqualität/unterbrochene Gespräche.....	12
6.5 Probleme mit Gerätetönen, Töne während des Gesprächs, MoH-Probleme.....	12
6.6 Handling-Probleme anzeigen.....	13
6.7 CDR-Probleme pro individuellem Ausgabeformat.....	13
6.8 ITSP-Probleme (SIP-Anbieter).....	13
6.9 Allgemeine Nutzlastprobleme oder Interworking-Szenarien.....	14
6.10 Probleme mit verschlüsselten Nutzdaten und verschlüsselter Signalisierung.....	14
6.11 FAX-Probleme mit analogen oder ISDN FAX-Geräten.....	14
6.12 FAX-Probleme mit UC Suite FAX.....	15
6.13 CMI Cordless.....	15
6.14 Checklisten für CMI in OSBIZ.....	16
6.14.1 Anforderungen für OSBiz-Systems (X8/X5/X3/X1) Cordless Diagnostics.....	16
6.14.2 Beispiel für anrufbezogene Probleme.....	18
6.14.3 SLC-Trace erfassen.....	19
6.14.3.1 Sammeln von Traces von den SLC-Karten in OSBiz-Systemen.....	20
6.14.3.2 Übersicht über das Sammeln von SLC-Traces.....	21
6.14.3.3 Traces von den SLMUC-Baugruppen in OSBiz Systems erfassen.....	22
6.15 Lizenzprobleme.....	24
6.16 Systemstartprobleme nach Software-Aktivierung/Software-Update.....	25
6.17 UC-Smart-Probleme.....	25
6.18 MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports.....	25
6.19 UC Suite Clients Probleme – Process Dump.....	26
6.20 Fehlerbehebung bei UC Suite-Problemen.....	27
6.20.1 Client-Probleme myPortal @Work (UC Smart, UC Suite).....	27
6.20.2 Probleme mit myPortal To Go.....	29
6.20.2.1 Apple APNS für MyPortal To Go.....	29
6.21 Programmstarter-Probleme.....	30
6.22 Skype for Business.....	30
6.23 Verbundene CSTA-Anwendungen.....	31
6.24 TAPI-Dienstanbieter.....	31
6.25 Accounting Manager-Probleme.....	31
6.26 Probleme mit OpenScape Contact Center.....	32
6.27 ODS/ODBC-Probleme.....	32
6.28 DLI-Probleme.....	33
6.29 Probleme mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Unify Phone:.....	33
7 Diagnose auf OpenScape Business Attendant/BLF.....	34

8 Diagnose von VoiceMail-Problemen.....	35
9 CallBridge-Diagnose.....	36
10 Kernel Crash-Datendienst.....	37
11 Medienserver-Diagnose.....	38
12 Remotezugriff RSP.servicelink.....	39

1 Versionsgeschichte von Änderungen

Die in der folgenden Liste genannten Änderungen sind kumulativ.

Änderungen in V3R3 FR1

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Fehlerbehebung bei UC Suite-Problemen auf Seite 27	Erwähnung von VSL aus dem Dokument entfernt.
MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports auf Seite 25	

Änderungen in V3R3

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario auf Seite 10	Nicht erreichbare https-Links behoben.
Probleme mit dem HFA-Telefon auf Seite 11	
TDM/Analog/ISDN-Telefonprobleme auf Seite 11	
CMI Cordless auf Seite 15	Aktualisierte Informationen über CMI-Trace-Profile.
Anforderungen für OSBiz-Systems (X8/X5/X3/X1) Cordless Diagnostics auf Seite 16	
Diagnose von VoiceMail-Problemen auf Seite 35	Aktualisierte Informationen über die für die Diagnose von VoiceMail-Problemen erforderlichen Traces.

Änderungen in V3R2 FR1

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Diagnose von VoiceMail-Problemen auf Seite 35	Aktualisierte Informationen über die für die Diagnose von VoiceMail-Problemen erforderlichen Traces.

Änderungen in V3R3

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Medienserver-Diagnose auf Seite 38	Informationen zur Medienserver-Diagnose hinzugefügt
ITSP-Probleme (SIP-Anbieter) auf Seite 13	
Client-Probleme myPortal @Work (UC Smart, UC Suite) auf Seite 27	

Änderungen in V3R2

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Probleme mit verschlüsselten Nutzdaten und verschlüsselter Signalisierung auf Seite 14	Neues Kapitel über Probleme mit verschlüsselter Nutzlast und verschlüsselter Signalisierung

Versionsgeschichte von Änderungen

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Allgemeine Nutzlastprobleme oder Interworking-Szenarien auf Seite 14 Probleme mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Unify Phone: auf Seite 33	Informationen zur Fehlerbehebung bei Unify Phone hinzugefügt
Kernel Crash-Datendienst auf Seite 37	Informationen über den neuen Kernel-Absturzdienst hinzugefügt
MyPortal / MyPortal for Outlook / MyAgent / MyAttendant / MyReports auf Seite 25	Zusammengeführte Kapitel 5 und 7. myReports zum Kapitel hinzugefügt.

2 Was kann ich tun, wenn ein Problem auftritt?

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

System in network! Synchronization status:

administrator@system Logoff

Home Setup Expert mode Data Backup License Management Service Center Networking

Home

OpenScape Business Assistant

OpenScape Business S

System

IP Address: 192.168.190.54

Customer name: -

System Date: 01/03/23 10:25

System Up Date: 17/02/23 13:18

This system is a SLAVE node

Model: 2

Sync. Status: Data in sync.

Upstream (Kbps): 2048

Operating System: SLES 12 SP5

The last backup from 27/12/22 10:51 was successful.

Licensing

Locking ID:

SIEM ID:

MAG ID:

Confirmation Code:

Inventory

Active User: 0

IP Clients: 0

Deskshare User: 0

Mobility: 0

HDD: 57%

Applications

Package with UC Suite

UC Smart: -

Application Launcher: 192.168.190.54

CSTA Connector: 192.168.190.54

OpenDirectory Service: 192.168.190.54

UC Suite: 192.168.190.54

Web Collaboration: 192.168.190.54

Software

SW Version: osbiz_v3_R3.0.0_419

Documents

The documentation for your system can be found here...

Note

Notifications

License Expiration Warning

Unify Phone License will expire in 18 days

A31003-P3000-S100-17-0020, 11/2024
OpenScape Business, Leitfaden zur Fehlerbehebung, Servicedokumentation

7

3 Welche Informationen und Daten werden für ein effizientes Clearing innerhalb von Unify benötigt?

- Detaillierte Beschreibung des Problemszenarios des Kunden
 - Ist das Problem reproduzierbar?
 - Beschreiben Sie genau, was passiert, einschließlich Details:
 - Anrufbearbeitung über Mobilteil/Headset/Anwendung?
 - Welcher Benutzer (Teilnehmernr.) war beteiligt? Wann (genauer Zeitstempel)? Auch andere Benutzer beteiligt?
 - Versuchen Sie es erneut mit einem anderen Gerät oder PC. Ist das Problem auch hier reproduzierbar?
 - Prüfen Sie den Anrufablauf und versuchen Sie, das Szenario zu vereinfachen
- Liste aller beteiligten Komponenten inklusive entsprechender Softwareversionen
 - Einschließlich Angaben zum Client-PC für OS 32/64bit und MS Office-Versionen/Service Packs
- Zumindest "Standard"-Traces von System und Anwendungen bereitstellen
 - UC-Suite/MyPortal/MyAttendant/MyAgent/MyPortalSmart
- Verwendung von zusätzlichen Trace-Profilen / Trace-Infos
 - Je nach Problemstellung können zusätzliche Trace-Profile verwendet werden
 - Für sporadische Probleme, die mit einem Systemneustart gelöst werden und nach einiger Zeit wieder auftreten, sollten entsprechende Traces aktiviert werden **UND der Kunde sollte Traces vom Systemneustart bis zum erneuten Auftreten des Problems bereitstellen**
 - Speziell bei unerwünschten Systemneustarts ist es wichtig, auch Kernprotokolle aus der fehlerhaften Umgebung zu sammeln.
- Laden Sie immer das komplette Trace-Datenpaket herunter
 - Diagnosesicherung / KDS / Trace-Daten

4 Trace-Einstellungen / Empfehlungen

Grundlegende Trace- / Ticket-Daten, die erforderlich sind

- Wenn möglich, aktivieren Sie bitte RSP.servicelink
 - Bitte aktivieren Sie den Fernzugriff für Unify und geben Sie Ihre Anmeldedaten ein
- Anmeldeinformationen und Passwort für Manager E
- Anmeldeinformationen und Passwort für WBM-Benutzer
- Falls zutreffend: Linux-Benutzeranmeldeinformationen und Passwort für den Root-Zugang
- Kunden-KDS
- Diagnose-Backup
- **Plus** : zusätzliche Trace-Daten, je nach Problemszenario. Weitere Details auf den folgenden Seiten.

Bemerkung: Für Szenarien, in denen die OSBiz-Umgebung mehrere Knoten enthält, die in einer Netzwerkkonfiguration zusammenarbeiten, ist es erforderlich, dass Diagnosen von allen beteiligten Knoten, die an einem bestimmten Szenario beteiligt sind, gesammelt werden.

- Um die Menge der an Unify zu übertragenden Daten zu reduzieren, können Trace-Slices für bestimmte Zeiträume aus dem System heruntergeladen werden. Vergewissern Sie sich, dass Sie den richtigen Zeitraum, in dem das Problem aufgetreten ist, erfasst haben.
- **Nach dem Herunterladen aller Trace-Daten ist es zwingend erforderlich, die Trace-Profile wieder auf Standard zu schalten!!!**
 - **Nur Trace-Profil Basic und Voice_Fax_connection dürfen aktiv bleiben**

Zertifizierte Umgebungen:

Bevor Sie ein Kundenticket eskalieren, konsultieren Sie bitte das Portal Überblick Zertifizierung nach, ob die Anforderungen erfüllt sind.

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 Probleme mit dem HFA-Telefon

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Calls_with_System_Device_HFA

Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario

- Display_problems
Probleme mit Benachrichtigungen auf dem Telefondisplay
- Gateway_stream_overview
Probleme mit der Nutzlast
- Wireshark-Traces
- Vollständige Netzwerktopologie
- Geräte-Trace (siehe *Trace-Anleitung HFA-Telefon*, 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.pdf

6.2 TDM/Analog/ISDN-Telefonprobleme

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Für TDM-bezogene Fragen aktivieren Sie:
Calls_with_System_Device_Upn
- Bei Problemen im Zusammenhang mit der analogen Leitungstelefonie oder der analogen Leitungskarte aktivieren Sie:
Calls_with_Analog_Subscriber_Trunks
- Bei Problemen mit ISDN-Leitungsanschlüssen oder ISDN-Leitungskarten aktivieren Sie: Calls_with_ISDN_Subscriber_Trunks

Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario

- Display_problems
Probleme mit Benachrichtigungen auf dem Telefondisplay
- Geräteverfolgung (siehe Verfolgungsanleitung TDM-Telefon Wiki.unify.com)

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

6.3 Allgemeine Telefonieprobleme

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

Hinzufügen von Trace-Profilen je nach Problemszenario

- Feature_Service_activation
Probleme mit der Aktivierung von Leistungsmerkmalen von Seiten des Telefons oder der Anwendung und Probleme mit der Anrufverarbeitung im Allgemeinen, wie z. B. CDL, CFU, Path Replacement, usw.
- Network_Call_Routing_LCR
Probleme mit dem Anruf-Routing
- Actors_Sensors_Door-Opener
Probleme mit Aktoren/Sensoren/Türöffnern
- CDR_Charging_data
Probleme mit dem CDR

6.4 Schlechte Sprachqualität/unterbrochene Gespräche

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Trace-Profil Gateway_Stream_detailed
- Ressources_MOH_Conferencing
(nur im Falle von MOH oder Ankündigungsproblemen)
- TCP-Dump/Wireshark

Nach Rücksprache mit dem Support-Team

- Netzwerklizenzübersicht
- Liste der beteiligten Netzkomponenten
- Firewall-Konfiguration

6.5 Probleme mit Gerätetönen, Töne während des Gesprächs, MoH-Probleme

- Aktivieren Sie das Flag **Immer DSP verwenden**: muss für die Vernetzungsrichtung deaktiviert werden, gilt nur für ITSP-Richtungen mit aktivierter Verschlüsselung:

Expertenmodus > Leitungen/Vernetzung > Richtung > Vernetzung > Richtungsparameter ändern > Immer DSP verwenden

- Aktivieren Sie das Flag **Töne von CO**: muss generell deaktiviert sein, es setzt voraus, dass Töne immer innerhalb der Payload von der CO generiert werden:

Expertenmodus > Grundeinstellungen > System-Flags

- Flag **Interne Wartemusik** unter:
Expertenmodus > Zusatzgeräte > Wartemusik (MoH)

6.6 Handling-Probleme anzeigen

Das Trace-Profil 'Display_problems' wird benötigt, um aussagekräftige Informationen für solche Anwendungsfälle zu protokollieren.

6.7 CDR-Probleme pro individuellem Ausgabeformat

Ausgabeformat des CDR-Systems angeben unter:

Expertenmodus > Telefonie-Server > Grundeinstellungen > Gesprächskosten > Gesprächskosten - Ausgabeformat

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

Für die Fehlersuche ist es erforderlich, dass das problematische Szenario mit den folgenden zusätzlichen Komponenten/Levels erfasst wird:

- Während die PBX als Server fungiert:
 - Standardprotokolle plus:
 - CDR_Charging_data Trace-Profil in Level 9
 - FP_CHARGE-DATA in Level 9
 - FP_CP-NET in Level 9
 - FP_CP-NET in Level 9
- Während die PBX als Client fungiert:
 - Alle oben genannten plus:
 - FP_API-IWU in Level 9
 - FP_API-IWU 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

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Allgemeine Nutzlastprobleme oder Interworking-Szenarien

- Liste der beteiligten Netzkomponenten
- Firewall-Konfiguration

6.9 Allgemeine Nutzlastprobleme oder Interworking-Szenarien

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

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration
- Feature_Service_activation

Extra info

- TCP-Dump/Wireshark
- Netzwerkplan-Überblick
- Liste der beteiligten Netzkomponenten
- 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.

6.11 FAX-Probleme mit analogen oder ISDN FAX-Geräten

Trace-Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
(nur im Falle von ITSP-Leitungen)
- TCP-Dump
(nur im Falle von ITSP-Leitungen)

Zusätzliche Daten

- Faxdatei übertragen
- Faxdatei erhalten
- beteiligte Komponenten (Typ des Faxgeräts/Faxservers, ISDN- oder ITSP-Leitung)

6.12 FAX-Probleme mit UC Suite FAX

Trace-Profil(e)

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

Zusätzliche Daten

- Faxdatei übertragen
- Faxdatei empfangen

Bitte stellen Sie sicher, dass beim Trace-Download die folgenden Flags gesetzt sind:

- UC Suite-Protokolle
- Applikationsprotokolle

(auch CSTA_application traces hinzufügen)

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.

6.13 CMI Cordless

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- CMI (für OSBiz X-Systeme)

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 UP0 reproduzierbar ist, scheint es kein DECT-spezifisches Problem zu sein, daher muss es in OSBiz GVS statt in CMI GVS eskaliert werden.

6.14 Checklisten für CMI in OSBIZ

Anfragen für OSBiz Tracedata *Version: 2.01, Ausgabedatum: 13. November 2018, Mircea Mucha.*

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

6.14.1 Anforderungen für OSBiz-Systems (X8/X5/X3/X1) Cordless Diagnostics

Allgemeine Anforderungen

Bei kabellosen Problemen schalten Sie bitte die folgenden Tracer-Einstellungen ein:

- System: X8/X5/X3/X1: CMI-Trace-Profil (dies ermöglicht mindestens FP_DH-CMI und FP_ILW-DECT mit Level 9)
- System: X und BS sind mit SLC-Linecards verbunden (SLC-Trace direkt nach Auftreten des Problems erfassen; siehe Beschreibung unten)

Anrufbezogene Probleme

Die folgenden Informationen werden bei Problemen mit Anrufen und Mobilteilen benötigt:

- Die detaillierte, aktuelle Problembeschreibung mit folgenden Angaben:
 - Wer hat wen angerufen, einschließlich:
 - Rufnummern der Nebenstellen
 - Anzeigenamen
 - Zeitpunkt des aufgetretenen Problems
 - Endgerätetypen (Telefontyp S4, SL4 und so weiter)
 - Softwareversion des Systems (z. B. osbizv2 R0.4.0_xxx)
 - Wenn möglich, Softwareversion des Endgeräts
 - Info, ob es sich um einen externen oder internen Anruf handelt (DECT/DECT DECT/intern DECT/extern)
 - Beschreibung des Gesprächsverlaufs (wer hat den Anruf eingeleitet, Rückruf, etc.)
- Wenn ein Anruf unerwartet unterbrochen wurde:
 - Informationen, die auf dem Display des DECT-Mobilteils/Partnertelefons angezeigt werden
 - Töne, die auf beiden Seiten zu hören sind, z. B. "Besetztzeichen, Klingelton ..."
- Wenn die Verbindung eine schlechte Qualität hat, beschreiben Sie bitte die Störung
 - Wie z. B. Klickgeräusche, Sprachaussetzer, Echo, Stimmverzögerung, leises Rauschen [Sie können Ihren Partner hören, aber mit Geräuschen im Hintergrund] oder starkes Rauschen [Sie können nur ein lautes Geräusch hören und nicht Ihren Partner])
 - Dauer des Rauschens (sofortiges Rauschen z. B. ~1 Sekunde oder während des gesamten Gesprächs). Legen Sie nach Möglichkeit eine Aufzeichnung des Lärms vor.
- Zusätzliche Informationen
- Ist das Problem reproduzierbar?
- Ist es möglich, ein Foto vom Displayinhalt oder ein Video von der gesamten Problemsequenz zu machen
- Informationen über die Position des DECT-Teilnehmers auf dem Lageplan (BS-Standort)
- Info, ob sich der DECT-Teilnehmer während des Gesprächs bewegt hat
- Für interne Benutzerinformationen über konfigurierte Anrufverteilungsfunktionen wie Teams, MULAP, Anrufübernahme usw.
- Trat das Problem auf, nachdem ein neuer BS erreicht wurde?

Die statistische Verteilung des Problems:

- Wie oft tritt das Problem an einem Tag auf?
- Wie ist das Verhältnis zwischen guten und schlechten DECT-Anrufen?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen DECT-Problemen und einem bestimmten Ort, z. B. einem Treppenhaus?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen DECT-Problemen und einer bestimmten Basisstation?

Den aktuellen Standortplan (Lageplan) der Basisstationen mit Angaben zu besonderen Umgebungsbedingungen, z.B. Stahlbetondecke, drahtbewehrte Glaswand, Nähe starker elektrischer Verbraucher, Nähe anderer Funktechnik

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

wie WLAN, anderer DECT-Systeme oder medizinischer Geräte wie Röntgen, CT, etc. Bitte überprüfen Sie die Funkabdeckung an dem Ort, an dem das Problem auftritt (FRAQ- und RSSI-Werte gemäß der OSBizV2 - Dienstdokumentation).

Mindestens erforderliche Daten aus dem System:

- Trace ab Problemzeit (siehe min. Tracer-Einstellungen)
 - System-Trace
 - SLC-Trace im Falle einer an die SLC-Karte angeschlossenen BS
- BS-Statistikdaten (bitte Zeit angeben; z. B. letzte Datenerhebung am 2015-11-10 15:20)
- Beantworteter Fragebogen (siehe oben)
- KDS des aktuellen Systems zum Zeitpunkt des Problems (erfasst, wenn das Problem auftritt)
- Einzelheiten zur Fernverbindung, z. B. RSP, falls vorhanden
- Netzplan (Standort des BSS) obligatorisch bei Problemen mit der Sprachqualität, Unterbrechungen von Anrufen, Problemen mit der Netzabdeckung.

6.14.2 Beispiel für anrufbezogene Probleme

Dies ist ein Beispiel für anrufbezogene Probleme. Es wird nur beispielhaft angeführt.

- Der DECT-Teilnehmer "Meyer mit der internen Rufnummer 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 Rufton erhalten
- Benutzer 00987654321 nimmt den Anruf an und wird erfolgreich mit 123 verbunden
- der Benutzer spricht fünf Minuten ohne Probleme
- nach fünf Minuten hört der Benutzer 123 ein lautes Geräusch und die Verbindung zu 00987654321 wird unterbrochen
- das Problem tritt am 19.11.2015 um 17:50 Uhr auf
- das Problem ist nicht reproduzierbar
- der Benutzer mit dem Hörer 123 sitzt während des Telefonats im Zimmer Nummer 9
- der Benutzer 123 befindet sich in einer MULAP mit dem OpenStage Phone 100
- das Problem tritt zwei Mal pro Tag 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 zweiten Basisstation auf.

Grundriss: /Vernetzungsplan:

Anlagen: trace.20151119-174500.log.gz

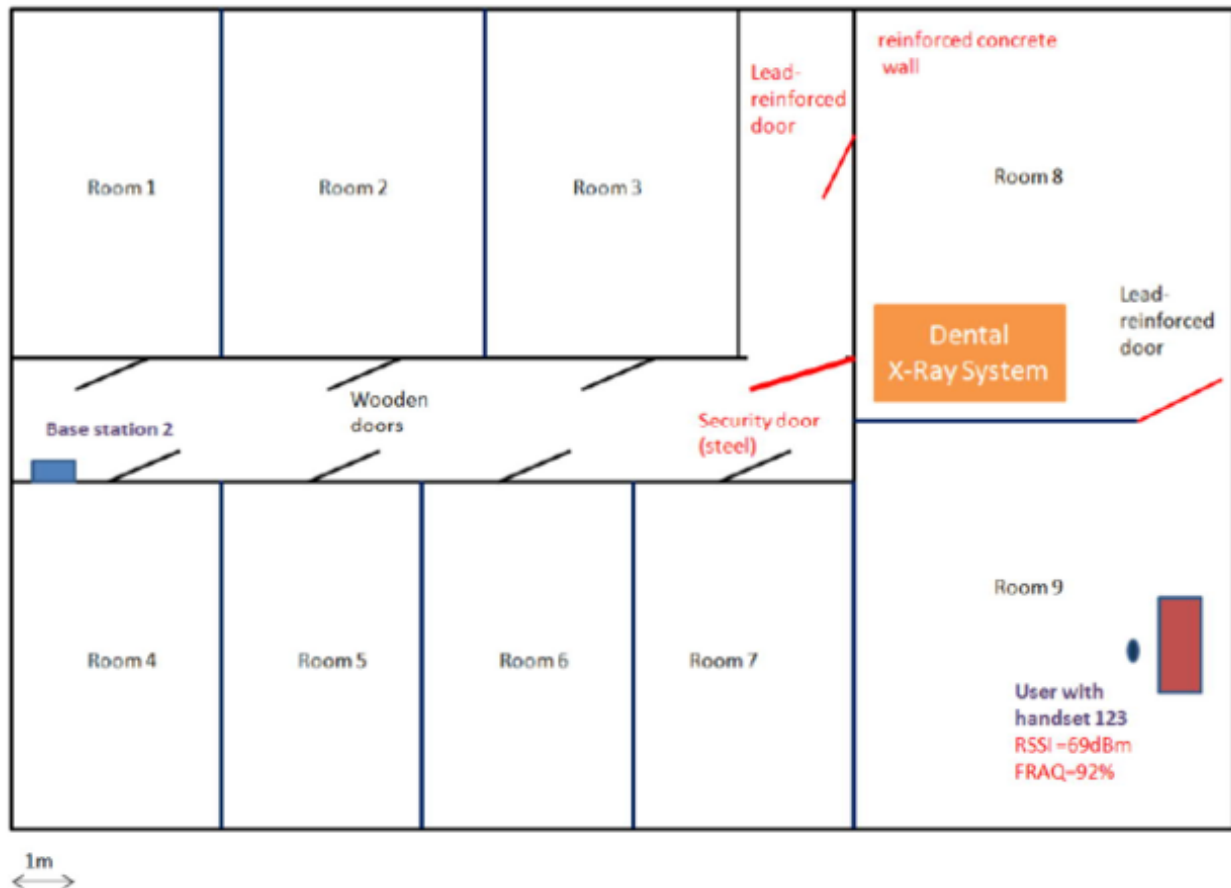
Oder vollständiger Datensatz: 172.30.242.200-gw-2015-11-19-diagfiles.tgz
photo_location_bs2.jpg

BS-Statistische Daten: bssdata.zip

KDS des Kunden

Floor plan:

7.floor



6.14.3 SLC-Trace erfassen

Bitte beachten Sie folgende wichtige Hinweise:

- 1) Der SLC-Trace-Transfer wird benötigt, wenn wir SLC16N (X5) oder SLCN (X8) oder SLMUC (X8) haben. Wenn wir DECT integriert haben, z. B. SLU8, SLU8N oder SLUC8, werden die Traces direkt in das Systemprotokoll geschrieben, es ist kein Trace-Transfer und somit keine Aktivierung der SLC16N-Komponente erforderlich.
- 2) Beachten Sie, dass sich die FP_LW-SLC16N-Trace-Komponente von den anderen Komponenten unterscheidet: Die SLC-Traces werden immer auf der Karte aufgezeichnet und stoppen die Aufzeichnung, wenn die FP_LW-SLC16N-Komponente aktiviert wird (dies verhindert, dass die vorhandenen Trace-Informationen überschrieben werden) und die Übertragung von der Karte zum System erfolgt. Mit anderen Worten: Wenn Sie den unten stehenden Parameter aktivieren, werden die Aufzeichnungen auf den Karten gestoppt und die Übertragung von den Karten in das zentrale Systemprotokoll gestartet. Wenn diese Übertragung abgeschlossen ist, muss die FP_LW-SLC16N-Trace-Komponente deaktiviert werden (Häkchen entfernen). Mit dieser Aktion wird die Übertragung von den SLC-Karten zum

Zentralsystem gestoppt und die Rückverfolgung auf den SLC-Karten für die zukünftige Verwendung gestartet.

- 3) Bitte beachten Sie, dass der Speicher auf den SLC-Karten auf 4 MB begrenzt ist. Aktivieren Sie daher die Komponente FP_LW-SLC16N so bald wie möglich nach Auftreten des Problems. Je nach dem Verkehr (der Last), der auf dem Switch liegt, muss die Übertragung von einigen Minuten bis zu einigen Stunden gestartet werden, da sonst die Traces überschrieben werden.

Es ist unbedingt erforderlich, die SLCN-Traces sofort nach Auftreten des Fehlers herunterzuladen. Der Grund dafür ist, dass der SLCN-Trace-Puffer sehr klein ist und auf Systemen mit hohem Datenverkehr nur etwa 15 Minuten des Verlaufs erfasst werden können.

Wenn Sie mehrere Szenarien erstellen wollen, ist es besser, die SLCN-Traces nach jedem Szenario zu sammeln, um ein Überschreiben der Traces zu vermeiden.

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**.
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.

- Um die Diagnosedatei abzurufen, gehen Sie zu **Service Center > Diagnostics > Trace** und klicken Sie auf **Diagnostics Logs**.
- 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

- Deaktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, um die Ablaufverfolgung in den SLC-Karten zu ermöglichen.
- Aktivieren Sie das CMI-Traceprofil.
- Führen Sie die Tests durch und beenden Sie sie (warten Sie bei sporadischen Problemen, bis das Problem auftritt).
- Aktivieren Sie die Trace-Komponente FP_LW-SLC16N, die die Trace-Übertragung startet (und die SLC-Tracing stoppt).
- 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.
- 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.

6.14.3.3 Traces von den SLMUC-Baugruppen in OSBiz Systems erfassen

Der Trace-Mechanismus für CMI wird im Folgenden beschrieben.

Es wurden ein neuer Trace-Mechanismus und eine neue Trace-Komponente implementiert: **FP_LW-SLMUC** für den Empfang von Traces von SLMUC-Karten.

Bisher wurden die Trace-Daten in einem zyklischen 4MB-Puffer auf der Karte gespeichert und bei Bedarf an das System übertragen. Dies führte häufig dazu, dass die Trace-Daten kein gemeldetes Anrufszenario enthielten, weil der Zeitrahmen überschrieben wurde. Mit dem neuen Trace-Mechanismus werden die Daten in Echtzeit in den System-Trace geschrieben, solange der System-Trace verfügbar ist.

Um den neuen Mechanismus zu konfigurieren, kann der Benutzer das Level der Trace-Details einstellen (1, 3, 6 oder 9):

- Level 1: Erfasst nur von der Karte gemeldete Fehler
- Level 3: erfasst grundlegende Nachrichten von Ebene 2 und der OSBiz-Seite zusätzlich zu Level 1
- Level 6: Erfasst detailliertere Meldungen zu Basisstationen, tragbaren Teilen und Karten
- Level 9: Erfasst alle Nachrichten

Aktivierung: FP_LW-SLMUC auf 1, 3, 6 oder 9 setzen, das Kontrollkästchen Trace ON aktivieren und auf **Senden** klicken.

Deaktivierung: FP_LW-SLMUC auf 0 setzen, das Kontrollkästchen Trace ON deaktivieren und auf **Senden** klicken.

Anmerkung: Da der neue Mechanismus den HDLC-Verkehr des Systems erhöht, sollte der Benutzer die erweiterten Details mit Vorsicht und nur für die Zeit verwenden, in der sie notwendig sind. Der große HDLC-Verkehr durch die Traces verursacht Verzögerungen bei den Anrufen und dem Dect-Menü. Dies ist ein Hinweis darauf, dass der Detaillierungsgrad des Trace reduziert werden sollte. Der neue Trace-Mechanismus ist derzeit nur für SLMUC-Karten verfügbar.

Alter SLCN- und SLMUC-Trace-Mechanismus - FP_LW-SLC16N-Komponente

Der alte Verfolgungsmechanismus ist für SLMUC-Karten weiterhin verfügbar und ist der einzige Verfolgungsmechanismus, der für SLCN-Karten verfügbar ist. Mit diesem Mechanismus werden die letzten 4 MB der im zyklischen Puffer gespeicherten Trace-Daten von den Karten an das System übertragen, nachdem die Übertragung aktiviert wurde. Der Vorteil dieses Mechanismus besteht darin, dass die Traces immer in den Trace-Puffer der Karte geschrieben werden, ohne das System zu belasten, aber nur die letzten 4 MB der Traces sind verfügbar.

Aktivierung der Übertragung: FP_LW-SLC16N auf 1 setzen, das Kontrollkästchen Trace ON aktivieren und auf Senden klicken.

Anmerkung: Die Traces werden immer in den Trace-Puffer geschrieben, außer zu dem Zeitpunkt, an dem die Übertragung läuft. Sobald die Übertragung beendet ist, wird der Trace wieder im Puffer gespeichert.

Gehen Sie wie folgt vor, um von X8 mit SLMUC- und SLCN-Karten Daten zu erfassen:

Schritt für Schritt

1) Alter Verfolgungsmechanismus - **FP_LW-SLC16N-Komponente** :

- a) CMI-Profil aktivieren
Diese Option muss immer aktiviert sein.
- b) Fahren Sie mit der Ausführung des Szenarios fort.
- c) Aktivierung der Übertragung: Übertragung der Traces von den Karten zum System auslösen
Wenn das Kontrollkästchen Trace ON aktiviert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, klicken Sie auf Senden und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen und klicken Sie auf Senden, um die Übertragung zu starten.
- d) Warten Sie, bis die Daten von allen Karten an das System übertragen wurden: Prüfen Sie die Meldungen auf "SLC Trace Transfer"
- e) Holen Sie das Trace-Protokoll.

2) Neuer Trace-Mechanismus - **FP_LW-SLMUC-Komponente**:

- a) CMI-Profil aktivieren
Diese Option muss immer aktiviert sein.
- b) Aktivierung: Aktivieren Sie den Trace-Mechanismus
- c) Fahren Sie mit der Ausführung des Szenarios fort.
- d) Deaktivierung: Deaktivieren Sie den Trace-Mechanismus.
Dies wird empfohlen, um unnötigen HDLC-Verkehr zu vermeiden.
- e) Holen Sie das Trace-Protokoll.

Anmerkung: Wenn das System eine Kombination aus SLCN und SLMUC aufweist, wird der neue Trace-Mechanismus nur bei SLMUC aktiviert. Die SLCN-Karten speichern den Trace weiterhin im lokalen Puffer.

6.15 Lizenzprobleme

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- License_problem
- Bestätigen Sie, dass unter WBM:

Expertenmodus > Wartung > Traces > Lizenz-Komponente > CLA das Trace-Level auf **ALLE** gesetzt ist.

: Lizenzierungsprotokolle haben eine relativ kurze Historie und die Informationen könnten bei intensiver Verfolgung rotiert werden. Es ist ratsam, Protokolle möglichst zeitnah zu einem gemeldeten Problem zu erfassen, um keine wichtigen Lizenzdiagnosen zu verlieren.

Zusätzliche Daten

- ursprüngliche .lic-Datei
- Ggf. Screenshots von License Manager und Home-Bildschirm

6.16 Systemstartprobleme nach Software-Aktivierung/Software-Update

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Kernprotokolle (falls erstellt)

Anmerkung: Bitte kontaktieren Sie Ihr Support-Team

6.17 UC-Smart-Probleme

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- UC_Smart
- Smart_VM
- CSTA_application

Zusätzliche Daten

- Liste aller beteiligten Komponenten mit Softwareversionen, einschließlich Client-PC-Details für OS 32/64bit und MS Office-Versionen/Service Packs
- Abrufen von Client-PC- und Betriebssystemdetails vom lokalen PC: **Start > Ausführen > dxdiag**
- UC Smart Client-Logs vom lokalen PC
- Bildschirmfoto der UC Smart-Anwendung mit Datum und Uhrzeit.

Bitte stellen Sie sicher, dass während des Trace-Downloads das folgende Flag gesetzt ist: **Application Protocols** (fügen Sie auch **CSTA_application** traces hinzu).

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-Protokolle vom lokalen PC.

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

UC Suite Clients Probleme – Process Dump

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

UC Suite-Diagnosen (einschließlich UC Suite Nur Diagnose 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 Clients, 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 Eventlog komplett gespeichert als (*.evtx)

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

Siehe auch die Abschnitte über Prozessdump und UC Suite-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/en-us/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 Fehlerbehebung bei UC Suite-Problemen

- Wenn die UC Suite abstürzt (System, CSP usw.):

Setzen Sie die Flagge **Kernprotokolle** vor dem Sammeln/Herunterladen von System-Traces.
- Bei Problemen mit dem UC Suite **Fax-Druckertreiber**:

Sammeln und Bereitstellen von Fax-Druckertreiber-Protokollen über den Pfad des Client-Rechners: C :

```
\ProgramData\CommunicationsClients\CC-Logs/  
OSBizUser[e.g.406]\FaxPrinterDriver
```
- Für UC-Clients **Auto-Update-Probleme** :

Sammeln Sie die Inhalte der folgenden Pfade auf dem 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 Auto-Update-Hintergrunddienst
 - C:\Users\<USER>\CC-Logs\AutoUpdate
Enthält Traces der grafischen Auto-Update-Benutzeroberfläche.

Im Falle von AutoUpdate-Problemen geben Sie bitte 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
- 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 Probleme mit myPortal To Go

- Verwendeten Modus angeben, d. h. Deskphone, VoIP, Device@home, GSM-Anrufe (nur im Dual-Modus Mobility)
- LAS/CSTA-Module, die so wichtig sind, um Anwendungsprotokolle zu haben. Wenn ein Booster-Server vorhanden ist, ist eine Systemdiagnose von Seiten der BS erforderlich, da MPTG eine Verbindung zu diesem Server herstellt.
- myPortal to Go Client-Anwendungsprotokolle.

Zusätzliche Checkliste beim Kunden vor Ort:

- OSBiz ist mit dem Internet verbunden
- DNS ist richtig konfiguriert
- Bestätigen Sie, dass Benachrichtigungen vom Gerät und vom unterstrichenen Netzwerk erlaubt sind
- Status WSI-Anwendungsserver angeben
- Wireshark-Diagnose

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 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

Trace-Profil

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- TCP-Dump/Wireshark

Trace-Komponenten

FP_CP-Port-Benutzer: Level 9

FP_DH-SIP: Level 9 (nur für OpenScape Business X-Variante)

Bei Registrierungsproblemen mit ITSP/Linien aktivieren Sie bitte zusätzlich folgendes Profil:

- SIP_Registration

6.23 Verbundene CSTA-Anwendungen

Trace-Profil

- Basic
- CSTA_application

Bitte stellen Sie sicher, dass beim Trace-Download die folgende Flag gesetzt ist: **Applikationsprotokolle**.

6.24 TAPI-Dienstanbieter

- Bitte aktivieren Sie zunächst die folgenden Flags auf dem TAPI-PC und starten Sie den Telefonie-Dienst neu, bevor Sie das Problem reproduzieren

Bedienfeld > Telefon und Modem > Erweitert > OpenScape Business TAPI > Konfigurieren > Erweitert

Debug-Trace-Optionen: ein mit ausführlichem Level

Trace in Datei schreiben, wenn Debug-Trace eingeschaltet ist

- Je nach TAPI-Betriebsart wählen Sie folgende Traces auf dem OSBiz-System
 - **OSBiz TAPI CSTA**
UC Suite-Protokolle
Anwendungsprotokolle (auch **CSTA_application**-Traces hinzufügen)
 - **OSBiz TAPI UC Smart**
Anwendungsprotokolle (auch **CSTA_application**-Traces hinzufügen)
- Auf der Seite des Client-Rechners fügen Sie bitte die Protokolle der Windows-Ereignisanzeige hinzu.

6.25 Accounting Manager-Probleme

Zum Aktivieren setzen Sie den Registrierungsschlüssel:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Siemens\Accounting Tool
\Accounting Tool TraceToFile, REG_DWORD, Wert 1

Die erzeugte Trace-Datei finden Sie unter:

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

Zusätzliche Trace-Daten je nach Anwendungsfall

Probleme mit OpenScape Contact Center

- Je nach CDR-Ausgabeformat finden Sie die entsprechenden CDR-Diagnosedaten auch im Abschnitt zur Fehlerbehebung auf der Systemseite.
- Fügen Sie Screenshots der Accounting Manager-Konfiguration und insbesondere aller aktiven Filter bei.
- Zeigen Sie an, dass das OSBiz Central Call Charge Recording Flag **Activate Call Charge Recording** gesetzt ist und geben Sie auch die Konfiguration an, unter **Experten-Modus > Telefonie-Server > Grundeinstellungen > Gesprächsgebühren**

Anmerkung: In bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, dass GVS vor dem Abrufen von CDRs aus dem Accounting Manager zuerst eine Fernverbindung herstellen und die generierte `gez.txt`-Datei von der Telefonanlage via ssh abholen muss, um die CDR-Datensatzbildung zu analysieren. Diese Datei wird gelöscht, wenn Accounting Manager die CDRs abrufen.

6.26 Probleme mit OpenScape Contact Center

Für OSBiz-Szenarien, bei denen OSCC involviert ist, und um Mehrfachanfragen zu vermeiden, sammeln Sie bitte zusammen mit OSBiz Diagnostics mit "Application Protocols"¹ die folgenden OSCC-Diagnosen²

- OSCC Design-DB
- OSCC Telephony Server-Trace aktivieren (vollständiges Level)
- OSCC Call-Director-Server-Trace aktivieren (vollständiges Level)
- OSCC Routing Server-Trace aktivieren (Info-Level)
- CMS--Trace (vollständiges Level)
- OSCC-Fehlerprotokoll
- Windows-Ereignisprotokolle (OSCC)
- `/var/log/messages+warn` (CMS)

6.27 ODS/ODBC-Probleme

- Name, genaue Version, 32bit/64bit-Variante der von einem Kunden verwendeten 3rd Party Datasource.
- Eine Angabe aus der 3rd-Party-Datenquelle zur verwendeten Spalte **Datentypen**.
- Größe/Datensätze der Datenquelle und ihr Speicherort (d. h. integriert in den ODBC-Bridge-Server oder entfernt auf einem separaten Server).
- Erlaubte Firewall/Ports über ODBC Bridge und Datasource-Server
- Eine Überprüfung der UniqueIDs, die keine ungültigen oder doppelten Werte enthalten.
- Grobe Schätzung der Endbenutzergröße beim Abruf von LDAP-Suchen
- Ein Hinweis auf alle Sonderzeichen, die sowohl in Spaltenüberschriften als auch in Dateninhalten verwendet werden. Dies sollte auch "normale"

¹ Enable **CSTA_application** vor dem Ausführen des Szenarios

² :

Zeichen berücksichtigen, aber auf Daten, die von der typischen Syntax abweichen, z. B. tel.# +30{210}xxxxxxx anstelle von +30 (210) xxxxxxx

- Wenn kein ODBC-Bridge-Fernzugriff möglich ist, stellen Sie bitte neben der ODBC-Bridge-Konfiguration und den Protokollen auch die System-DSN-Konfiguration der zugehörigen ODBC-Treiberkonfiguration zur Verfügung.
- Wo es sich als nützlich erweist, wird ein Wireshark der Kommunikation zwischen ODS und ODBC Bridge Server und ODBC to Datasource Server erstellt.
- Überprüfen Sie, ob die folgenden ODBC-Funktionen tatsächlich vom Datenbankmanagementsystem (DBMS) und dem entsprechenden 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 bitte die Trace-Komponente **DLI_WORKPOINT** auf Level 3 und führen Sie den Anwendungsfall erneut durch. Sobald das Szenario abgeschlossen ist, sammeln Sie die Protokolle und reduzieren Sie die Trace-Komponente wieder auf das Standardniveau.
- Für den Abgleich der Zeitstempel ist zur Untersuchung von DLI-Problemen auch die Telefondiagnose eines ausgefallenen Mustergeräts erforderlich.

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

Bei Problemen mit der Zusammenschaltung von OpenScape Business und Unify Phone müssen Sie die folgenden Trace-Komponenten aktivieren und bereitstellen:

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

Anmerkung: Bei Problemen mit der Nutzlast befolgen Sie die bereits in Kapitel [Allgemeine Nutzlastprobleme](#) oder [Interworking-Szenarien](#) auf Seite 14 erwähnten entsprechenden Anweisungen.

7 Diagnose auf OpenScape Business Attendant/BLF

Attendant-Trace erfassen

- 1) Starten Sie im Ordner `Attendant/Debug` die Datei `debugview.exe`.
- 2) Filter in Debugview auf **Uno*** setzen (in Debugview vordefiniert)
- 3) **Capture/Capture Win32, Options/Clock Time, Options/Show Milliseconds** aktivieren.
- 4) Öffnen Sie Attendant und gehen Sie in das Menü **Hilfe/Über**.
- 5) Klicken Sie auf das Bild. In der Statuszeile sehen Sie ein **T**.

Jetzt ist 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: Die Startsequenz von OSBiz Attendant ist sehr wichtig bei der Fehlersuche, z. B. bei Konnektivitätsproblemen. Es wird dringend empfohlen, Debugview vor der Ausführung von OSBiz Attendant zu starten, um die Startmeldungen der Anwendung zu erfassen.

Zusätzliche Daten

- Beschreibung des Fehlerszenarios mit Zeitstempeln der Aktionen, der beteiligten Benutzer usw.
- Bei Bedarf Bildschirmfotos oder ein Video der Benutzeroberfläche
- Systemdiagnose zum entsprechenden Zeitstempel des Problems
- Gerätediagnose aktivieren: wie in der ‚Trace-Anleitung‘ definiert und für den jeweiligen Gerätetyp, siehe <https://wiki.unify.com/wiki/Devices>

Empfohlene Geräte-Trace-Parameter:

- WSI-Dienst auf DEBUG
- Kommunikation auf DEBUG

8 Diagnose von VoiceMail-Problemen

Stellen Sie zunächst fest, welche Art von VM verwendet wird (SmartVM, UC Suite VM)

1) OSBiz X

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

2) OSBiz S

- a) Anwendungsmodus ist UC Smart > Voicemail-Funktionen werden durch die SmartVM-Funktion (MEB-Trunks) bereitgestellt.
- b) Anwendungsmodus ist UC Suite > Voicemail-Funktionen werden von UC Suite bereitgestellt.

Wenn bei der Aufzeichnung einer Nachricht in der VM Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass das Aufzeichnungsszenario in den Traces enthalten ist und aktivieren Sie außerdem einen TCP-Dump.

Wenn bei der Wiedergabe einer Nachricht von der VM Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass sowohl Aufnahme- als auch Wiedergabeszenarien in den Traces enthalten sind, und aktivieren Sie außerdem einen TCP-Dump.

Wenn ITSP- und/oder HFA-Teilnehmer beteiligt sind, sind auch Wireshark-Traces erforderlich.

Wenn UC Suite VM verwendet wird, stellen Sie bitte sicher, dass während des Trace-Downloads das Flag **UC Suite-Protokolle** gesetzt ist.

9 CallBridge-Diagnose

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

Setzen Sie:

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

Die Parameter:

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

Führen Sie das DebugView-Tool aus (Sie finden es 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 unter Angabe von Zeitstempeln und Szenarioparametern durch.

Sammeln/Speichern des DebugView-Trace und Bereitstellung von TAPI-Diagnosen zusammen mit den OSBiz-Traces.

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

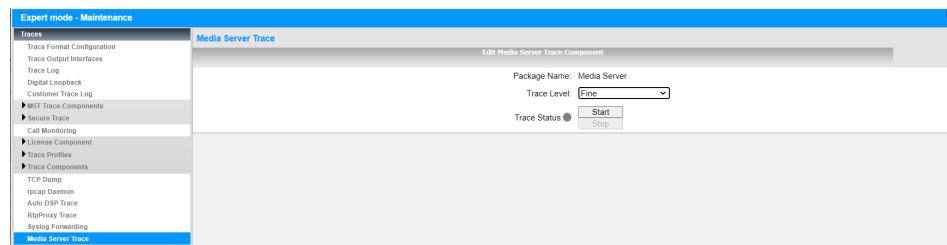
Das System ist in der Lage, Medienserverdaten aus der Ferne in einer Diagnosedatei zu sammeln, indem dieser Dienst über das **Admin-Portal** aktiviert wird.

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 Remotезugriff RSP.servicelink

Warum RSP.servicelink

RSP.servicelink ist die bevorzugte Konnektivitätsmethode für alle Produkte des aktuellen Unify-Portfolios und bietet einen einfach zu installierenden, benutzerfreundlichen und sicheren Breitband-Fernzugang.

Kundenvorteile mit RSP.servicelink

- Höchste Sicherheit
- Einrichtung einer sicheren ausgehenden Verbindung
- Breitbandverbindung
- Eine Konnektivität für alle aktuellen Produkte
- SSL-VPN
- Einfache Einrichtung
- Kosteneffizienz
- Geeignet für die Überwachung
- Zukunftssichere Plattform

