

ALSO

NT^{plus}
Die Telekommunikationsmarke.

OpenScape Business Troubleshooting

13. Juni 2017

Referent:



Andreas Neuhaus
Technical Consultant - Unify

Kontakt-Daten:

Tel. +49 541 9143 – 8359

Email: andreas.neuhaus@also.com

ALSO

NT^{plus}
Die Telekommunikationsmarke.

Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

Agenda

- **Was kann ich im Fehlerfall tun?**
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting Was kann ich im Fehlerfall tun?

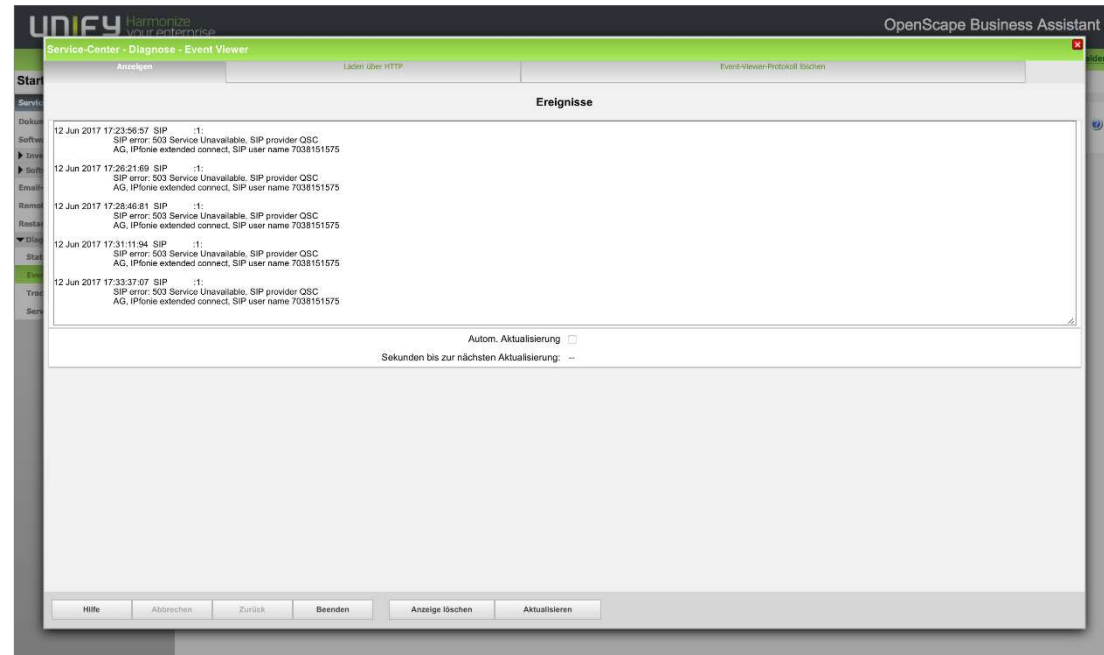
Als erstes sollten die Hinweise und Warnungen auf der „Landing-Page“ überprüft werden.

The screenshot shows the OpenScope Business Assistant interface. At the top, there is a navigation bar with the UNIFY logo and the text 'harmonize your enterprise'. The main header includes 'OpenScope Business Assistant' and a user profile 'administrator@system' with an 'Abmelden' button. Below the header is a menu with options: 'Startseite', 'Administratoren', 'Einrichtung', 'Experten-Modus', 'Datensicherung', 'Lizenzverwaltung', and 'Service-Center'. The main content area is divided into several sections:

- System:** Displays IP-Adresse (192.168.1.2), Kunden-Name (-), UC Booster Card erreichbar (192.168.1.3), System-Zeit (12.06.17 17:38), System läuft seit (12.06.17 14:28), and Upstream (Kbit/s) (1000). It also shows health status for *ISDH Health Status (green dot) and *SSD Health Status (*Unknown).
- Lizenzierung:** Shows Locking-ID (001AEB732982), SIEL-ID (SID:1424144774666), MAC-ID (00-1A-C0-73-29-82), and Bestätigungscoder. The Lizenzmodell is Permanent.
- Inventory:** A table showing user counts: Active User (0), UC-Teilnehmer (1), IP-Teilnehmer (2), ISDN / Analog (0), Diskshare User (0), and Mobility (0).
- Applikationen:** Lists installed applications and their versions: Paket mit UC Suite (192.168.1.3), UC Booster Card (-), UC Smart (192.168.1.3), Application Launcher (192.168.1.3), CSTA-Connector (192.168.1.3), OpenDirectory Service (192.168.1.3), UC Suite / XMPF (192.168.1.3), Gate View (192.168.1.3), and Web Collaboration (Demomodus).
- Software:** Shows SW-Version (osbiz_v2_R3.0.0_361) and UC Booster Card Version (osbiz_v2_R3.0.0_361). A note states 'Software Support endet am 15.04.20.'
- Benachrichtigungen:** A red banner at the bottom contains three messages: 'RSP.servicelink.at nicht konfiguriert.', '*Default SQL password in use. Please consider changing it via Expert Mode.', and 'SIP-Provider 1'.

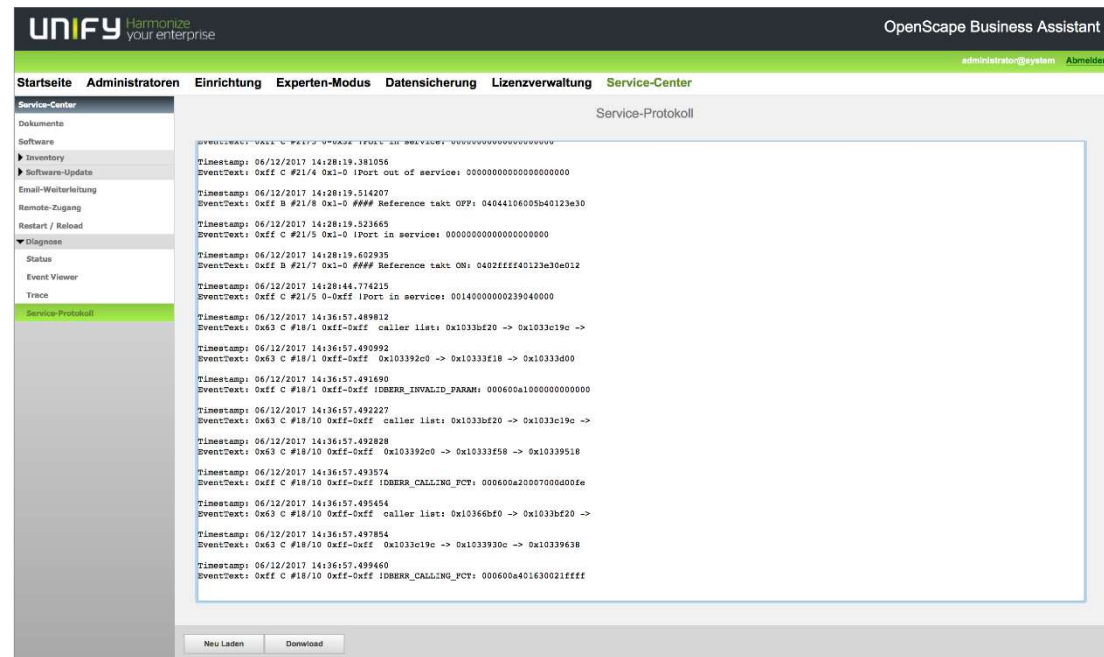
OSBiz – Troubleshooting Was kann ich im Fehlerfall tun?

Unter **Service-Center / Diagnose / Event Viewer** kann dann überprüft werden, ob irgendwelche Ereignisse zum Fehler geführt haben



OSBiz – Troubleshooting Was kann ich im Fehlerfall tun?

Mit dem **Event-Log** unter **Service-Center / Diagnose / Service-Protokoll** können ab der V2 MR1 die selben Informationen abgefragt / angezeigt werden, wie sie aus dem Event-Log des Manager E bekannt sind.



Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- **Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)**
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)

Szenario:

OpenScape Business
(mit ISDN-Anschluss)

Router
(z.B. Digi-Box)



S0-Verbindung



05419145-161



91438355

Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- **Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)**
- Welche Daten werden für Tickets benötigt
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)

Szenario:

OpenScape Business
(mit ITSP-Anschluss)



Router
(z.B. Digi-Box)



IP-Verbindung



0541201923-161



054191438355

Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- **Welche Daten werden für Tickets benötigt?**
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting

Welche Daten werden für Tickets benötigt?

- **Detaillierte Fehlerbeschreibung des Kundenscenarios**
 - Ist der Fehler reproduzierbar?
 - Fehler genau dokumentieren, auf Details achten
 - Bedienung durch Handset/Headset/Applikation?
 - Wer meldet? Wann? Wieviel Uhr? Mit wem?
 - Anderes Endgerät oder PC verwenden und Szenario erneut testen
 - Call Flow überprüfen und ggf. den Ablauf optimieren
- **Auflistung aller beteiligten Komponenten mit den Software-Versionen**
(auch Client PC mit Betriebssystem 32/64bit und Office Paket Version)
- **Mindestens „default“ Traces des Systems und der Applikationen**
 - UC-Suite/MyPortal/MyAttendant/MyAgent/MyPortal Smart
- **Trace-Profile / Trace-Infos nutzen**
 - je nach Fehlerfall können ein oder mehrere zusätzliche Traceprofile genutzt werden

Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt?
- **Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets**
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting

Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets

- Wenn möglich bitte RSP.servicelink einrichten
- Bei eigenem RSP.servicelink Zugang das System für Unify freischalten lassen und Benutzer Passwort mitteilen
- Manager E Benutzer und Passwort
- WBM Benutzer und Passwort
- Bei Booster-Server oder OpenScape Business S auch Linux Benutzer und Passwort (root Zugang)
- Kunden KDS (OSBiz X1 –X8)

OSBiz – Troubleshooting

Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets

- Diagnose Backup
- Plus: zusätzliche Daten je nach Fehlerszenario, siehe nachfolgende Infos
- 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

Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt?
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- **Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario**
- Fragen & Antworten

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - Allgemeine Probleme Telefonie

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

Je nach Fehlerart zusätzlich

- | | |
|------------------------------|--|
| - Feature_Service_activation | Bei Problemen mit Leistungsmerkmal Aktivierung |
| - 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 |

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - UPN Phone Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Calls_with_System_Device_Upn

Je nach Fehlerart zusätzlich

- Display_problems Bei Problemen mit Display Anzeigen

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - HFA Phone 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

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - Gesprächsabbrüche / Verständigungsp.

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- Trace Profil Gateway_Stream_detailed
- Resources_MOH_Conferencing (nur bei MOH/Ansagen Probleme)
- TCP dump/Wireshark

Nach Rücksprache mit Supportteam

- Übersicht Netzplan
- Liste der Netzkomponenten
- Firewall Einstellungen

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - ITSP (SIP Provider) Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP
- SIP_Registration

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

Nach Rücksprache mit Supportteam

- TCP dump / Wireshark
- Übersicht Netzplan
- Liste der Netzkomponenten
- Firewall Einstellungen

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - UC Smart Probleme

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- UC_Smart
- Smart_VM

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 Tracedownload unbedingt mit auswählen

(x) Application Protocols

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - FAX Probleme mit UC-Fax

Im Fehlerfall bitte zuerst folgenden Punkt aktivieren

Expert Mode -> Applications -> OpenScape Business UC Suite -> Server -> Logging

(x) Trace-Meldungen protokollieren (ausführlich)

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection
- TCP dump/Wireshar
- SIP_Interconnection_Subscriber_ITSP (nur bei ITSP Amt)

Nach Rücksprache mit Supportteam

- gesendete Fax Daten
- empfangenes Fax

Beim Tracedownload unbedingt mit auswählen

(x) UC Suite-Protokolle

(x) Application Protocols

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - UC Suite Probleme

Im Fehlerfall bitte zuerst folgenden Punkt aktivieren

Expert Mode -> Applications -> OpenScape Business UC Suite -> Server -> Logging

(x) Trace-Meldungen protokollieren (ausführlich)

Trace Profile

- Basic
- Voice_Fax_connection

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 Tracedownload unbedingt mit auswählen

(x) UC Suite-Protokolle

(x) Application Protocols

OSBiz – Troubleshooting

Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario - UC Suite Probleme

Live Demo Tracedaten:

OpenScape Business
(mit BoosterCard)



MacBook
(mit myPortal)



Agenda

- Was kann ich im Fehlerfall tun?
- Fehler Diagnose am ISDN-Anschluss (Callmonitoring)
- Fehler Diagnose am ITSP-Anschluss (TCP-Dump)
- Welche Daten werden für Tickets benötigt?
- Benötigte Trace-/ Ticket-Daten für Unify-Tickets
- Zusätzliche Daten nach Fehlerszenario
- **Fragen & Antworten**

OSBiz – Troubleshooting
Q & A

Fragen & Antworten

ALSO

NT^{plus}
Die Telekommunikationsmarke.

... vielen Dank!