

# Sammeln Sie Protokolle, um Probleme mit WebRTC über Expressway zu beheben.

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Protokolle erfassen](#)

[Hochladen der gesammelten Protokolle auf TAC-Ticket](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Protokolle gesammelt werden, um Probleme mit WebRTC über Expressway zu beheben.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Grundkenntnisse des Cisco Meeting Server (CMS)-Servers, Expressway.
- Die Einrichtung von CMS WebRTC über Expressway muss bereits konfiguriert sein.
- Zugriff auf CMS, Expressway-Server, PC.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CMS-Server
- Cisco Meeting-App (CMA)
- Core- und Edge-Expressway-Server
- Wireshark oder ähnliche Software
- Google Chrome oder ähnliche Software
- WinScp oder ähnliche Software

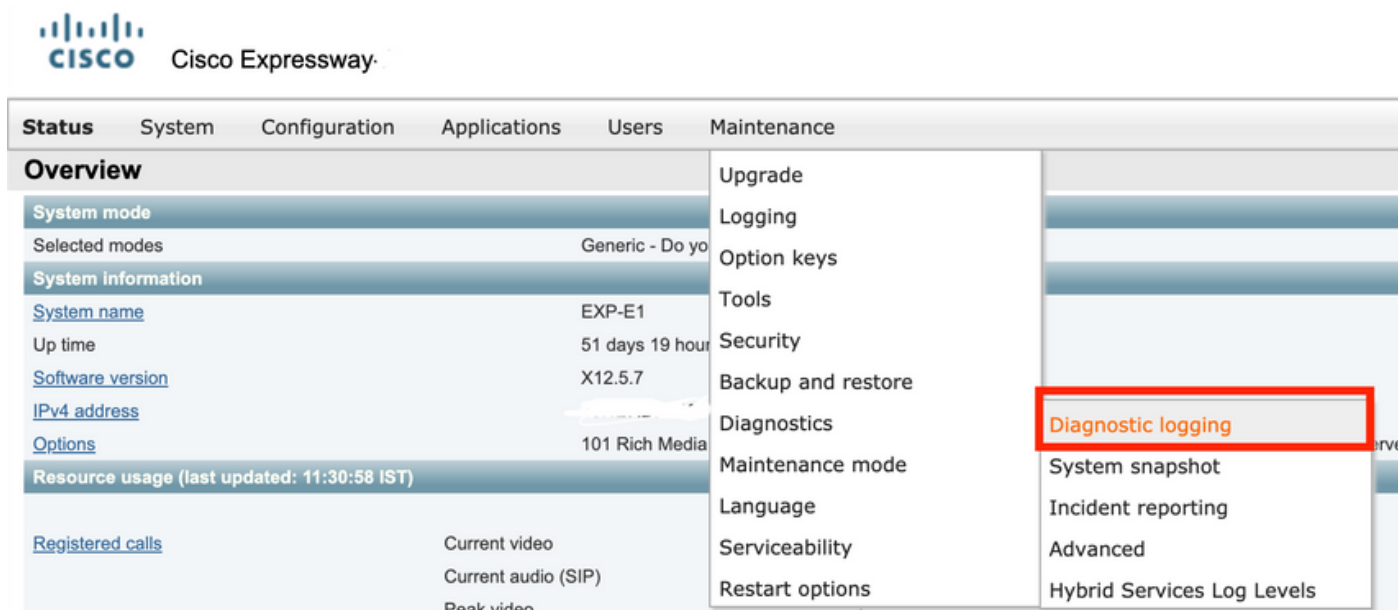
Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Protokolle erfassen

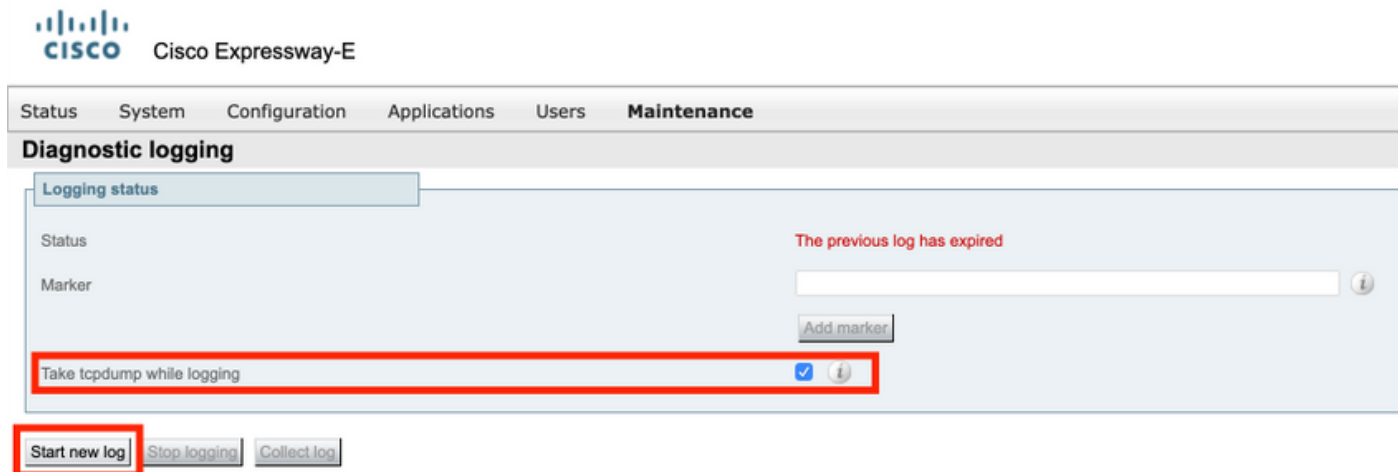
Schritt 1: Starten Sie die Anmeldung auf den Expressway-Servern.

Starten Sie die Diagnoseprotokollierung zusammen mit tcpdump auf Expressway-Core- und Edge-Servern.

1. Navigieren Sie zu **Maintenance > Diagnostics > Diagnostics logging** wie im Bild gezeigt.



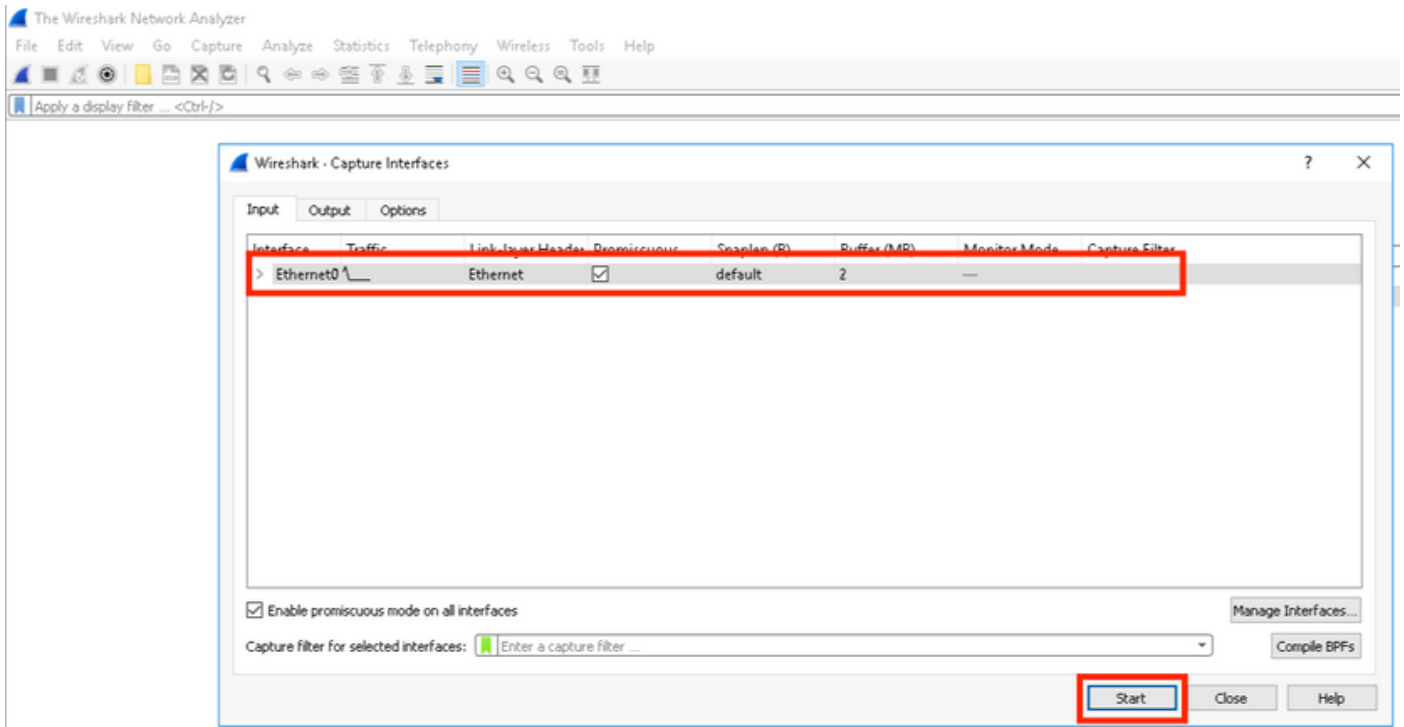
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tcpdump bei der Protokollierung** wie im Bild gezeigt **starten**, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Neues Protokoll starten**, wie im Bild gezeigt.



Schritt 2: Starten der Paketerfassung auf dem lokalen PC

Starten Sie die Paketerfassung auf dem lokalen PC mithilfe der Anwendung Wireshark.

1. Navigieren Sie zu **Capture > Options**, und wählen Sie die Schnittstelle aus, über die der PC auf das Netzwerk zugreift, und wählen Sie dann **Start** aus, wie im Bild gezeigt.

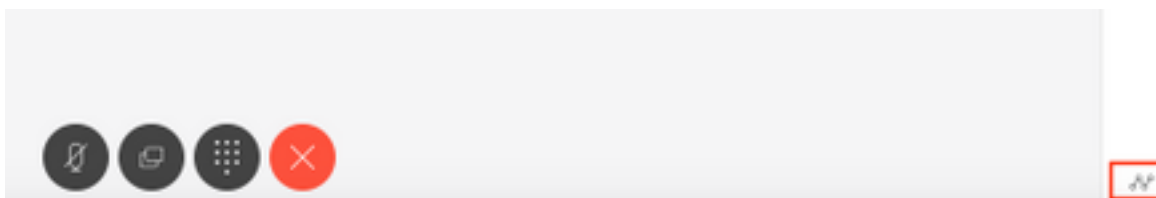


Schritt 3: Erstellen Sie das Problem erneut.

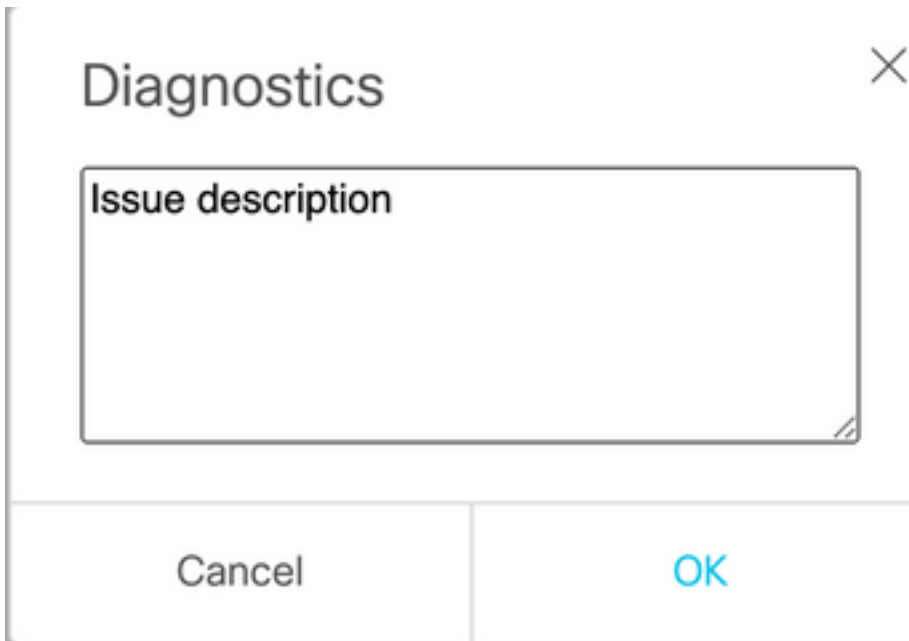
Erstellen Sie das eigentliche Problem mit WebRTC mithilfe des Google Chrome-Browsers in einer neuen Registerkarte über den Schnellweg neu.

Schritt 4: Erfassen Sie Diagnoseprotokolle von der CMA WebRTC-App.

1. Wählen Sie die Schaltfläche für die Diagnose aus, wie im Bild gezeigt.



2. Geben Sie dann die Problembeschreibung in das Popup-Diagnosefeld ein, und wählen Sie OK, wie im Bild gezeigt.

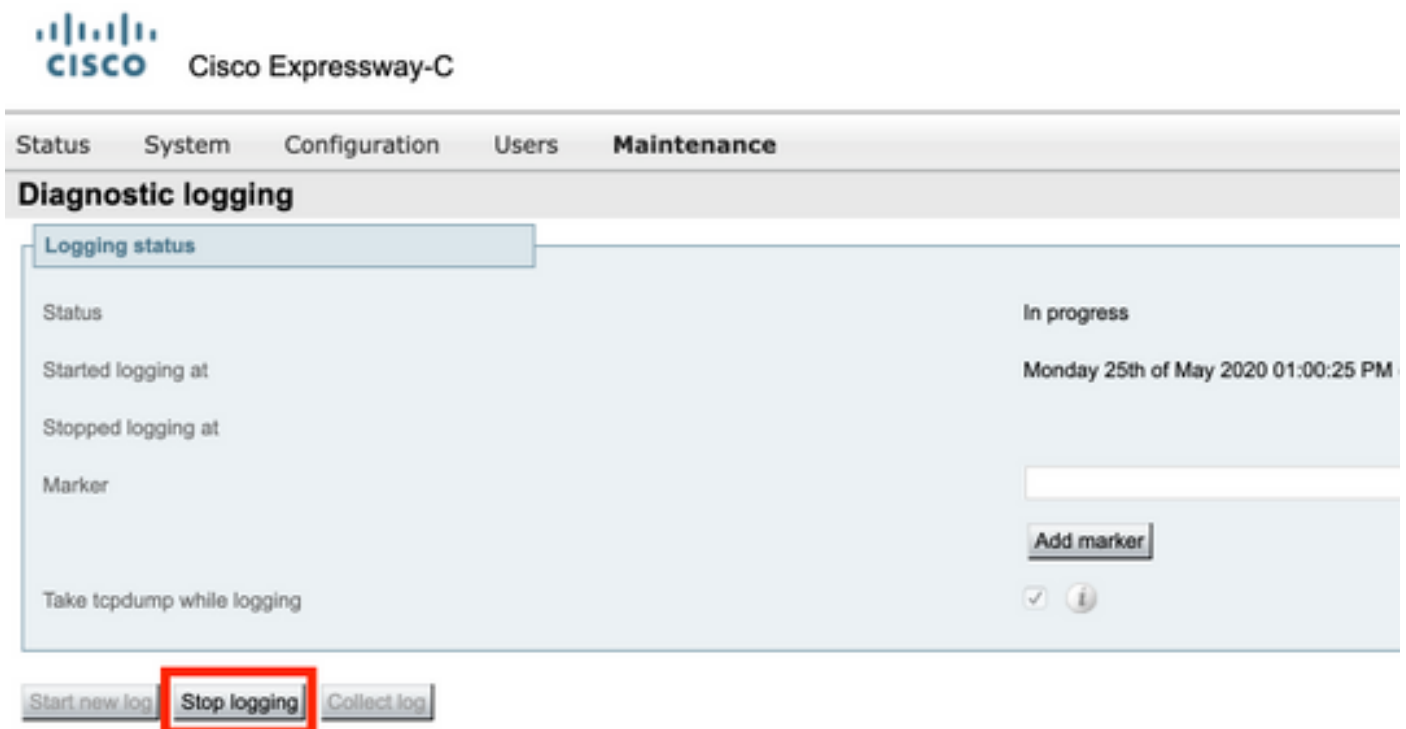


2. Wählen Sie anschließend die Schaltfläche **E-Mail** auswählen, wie im Bild gezeigt, und speichern Sie die Ausgabe als Textdatei.

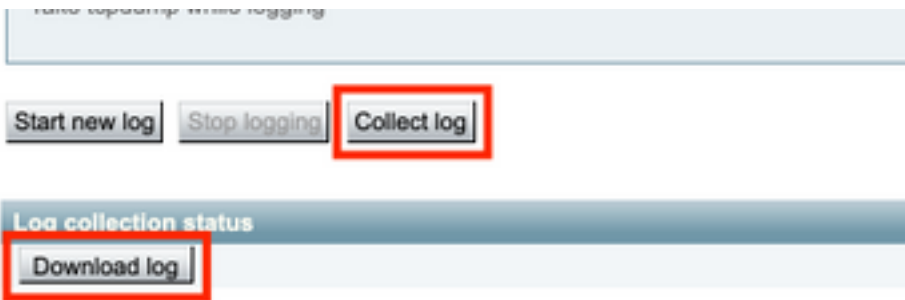


Schritt 5: Anhalten und Herunterladen des Protokollpakets von den Schnellstraßen-Servern

1. Stoppen Sie die Diagnoseprotokollierung auf Expressway-Core- und Edge-Servern. Wählen Sie dazu **Stopp logging** aus, wie im Bild gezeigt.



2. Wählen Sie dann die **Collect Log**-Schaltfläche und dann **Download** wie im Bild gezeigt aus, um das erfasste Diagnoseprotokollpaket herunterzuladen.



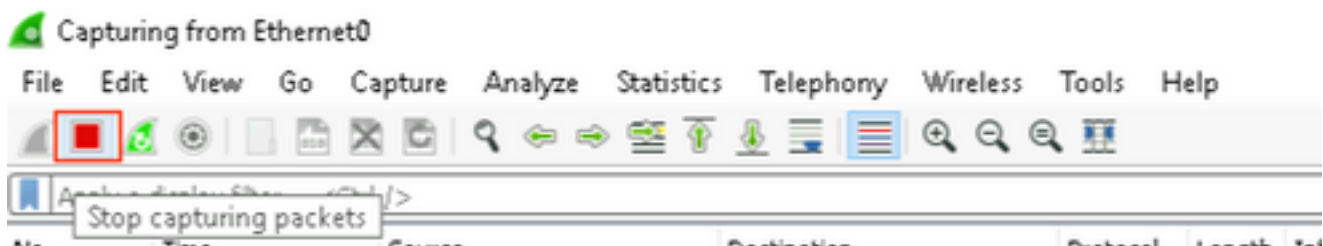
Schritt 6: Protokollpaket von CMS-Servern herunterladen

Melden Sie sich mithilfe von WinScp oder ähnlicher SFTP-Client-Software und Administratoranmeldeinformationen beim CMS-Server an, und laden Sie **logbündel.tar.gz** auf Ihren lokalen PC herunter.

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	r--r--r--	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	r--r--r--	admin
audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	r--r--r--	admin
cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	r--r--r--	admin
live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	r--r--r--	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	r--r--r--	admin

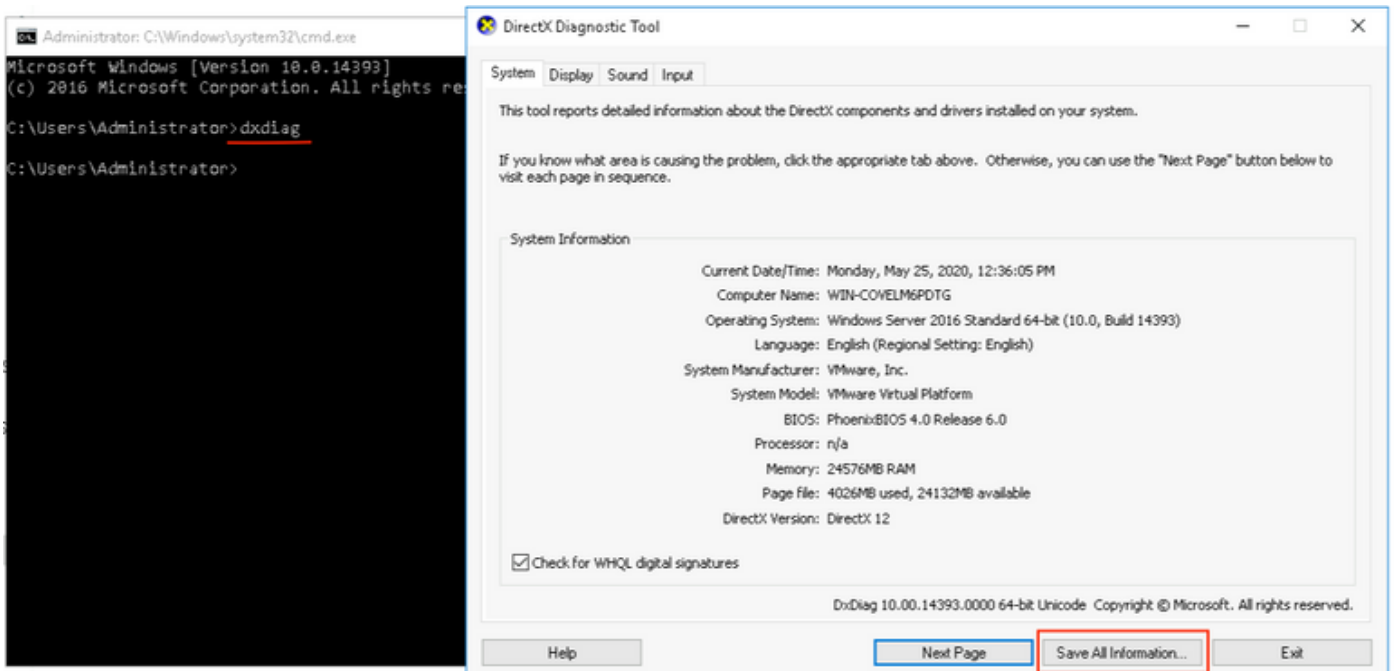
Schritt 7: Stoppen und Speichern der Paketerfassung auf dem lokalen PC.

Wählen Sie die Option Paketerfassung auf Wireshark beenden mithilfe der Schaltfläche Rot, wie im Bild gezeigt, und speichern Sie die Paketerfassungsdatei an einem sicheren Ort.



Schritt 8: Sammeln Sie Systemdiagnoseprotokolle vom lokalen PC.

- Führen Sie unter Windows den Befehl **"dxdiag"** in der Eingabeaufforderung aus, und wählen Sie dann **Alle Informationen speichern aus**, um die Ausgabe in den geöffneten Fenstern wie im Bild dargestellt zu speichern.

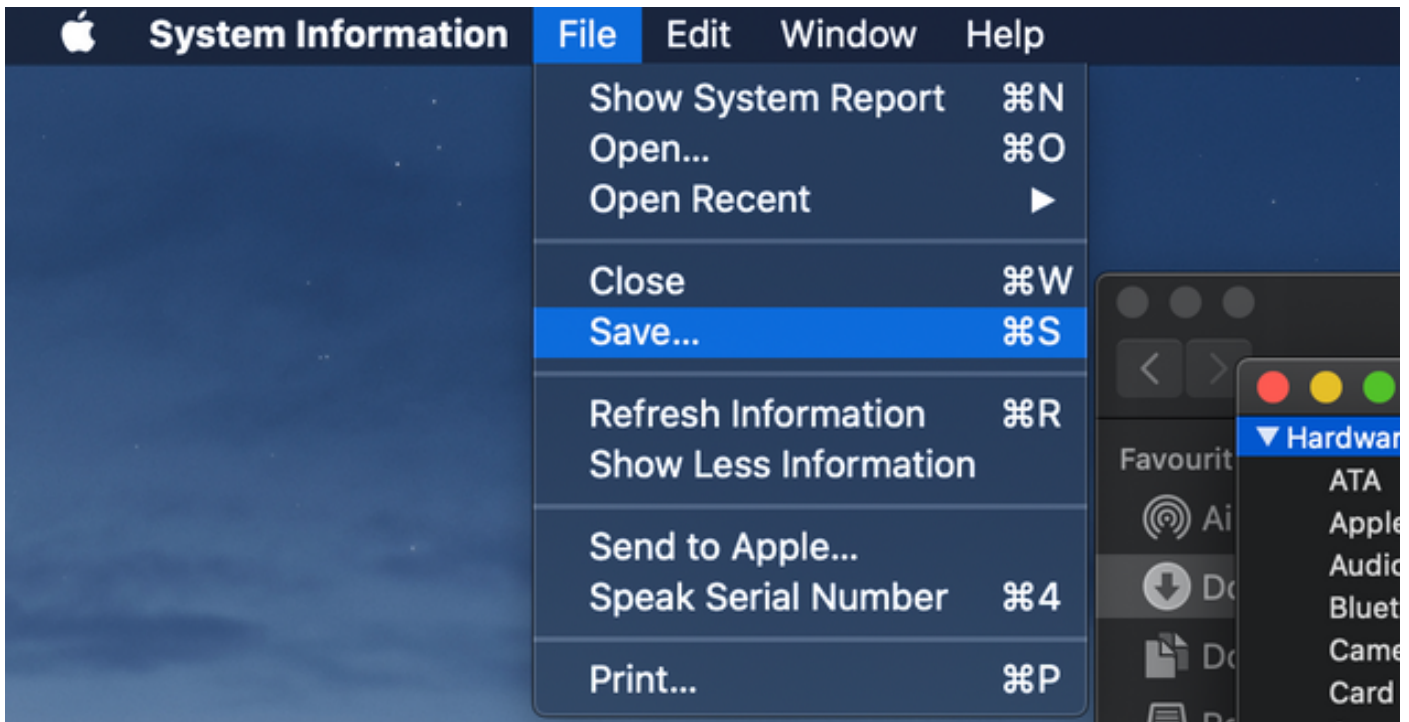


- Mac

1. Navigieren Sie zum **Apple-Menü** in Ihrer Menüleiste > **Über diesen Mac** und wählen Sie **Systembericht...**



2. Navigieren Sie anschließend im neuen Dialogfeld zu **Datei > Speichern**, um den Systembericht zu speichern.



## Hochladen der gesammelten Protokolle auf TAC-Ticket

Laden Sie heruntergeladene Diagnoseprotokollpakete von Schnellstraßen, Paketerfassung, Systemdiagnoseprotokolle und CMA WebRTC-Diagnoseprotokolle mithilfe des [hier](#) beschriebenen Verfahrens vom lokalen PC auf das TAC-Gehäuse hoch.