

# Recopilar registros de dispositivos de vídeo de Webex Cloud

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Métodos para recopilar registros](#)

[Controles de dispositivo local y concentrador de control](#)

[Interfaz web del dispositivo](#)

[Concentrador de control solamente](#)

[Interfaz física del dispositivo](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe el procedimiento para recopilar registros con registro extendido y capturas de paquetes de dispositivos de vídeo registrados en la nube de Webex.

## Prerequisites

### Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Métodos para recopilar registros

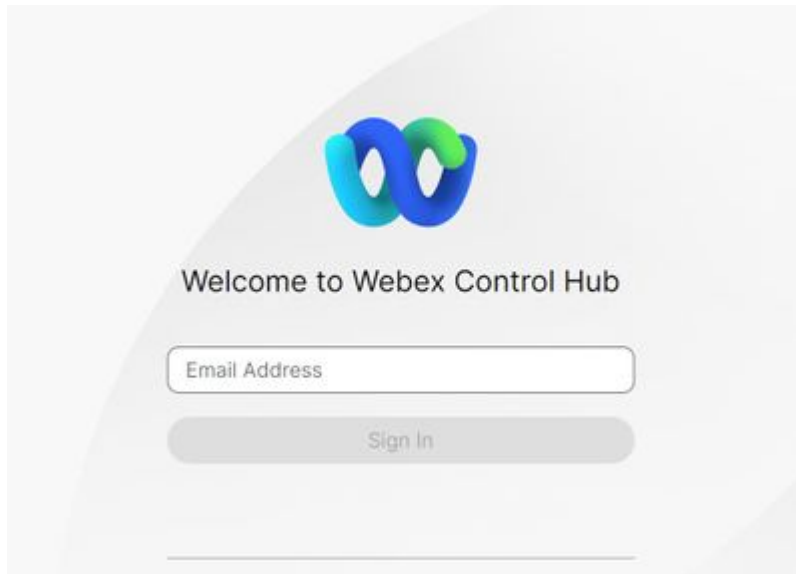
Hay cuatro métodos de recopilación disponibles para recopilar archivos de registro de dispositivos de vídeo Webex.

1. Mediante los controles de dispositivo local y concentrador de control
2. Desde la interfaz web del dispositivo
3. Sólo a través del concentrador de control
4. Desde la interfaz física táctil o el panel táctil del dispositivo

## Controles de dispositivo local y concentrador de control

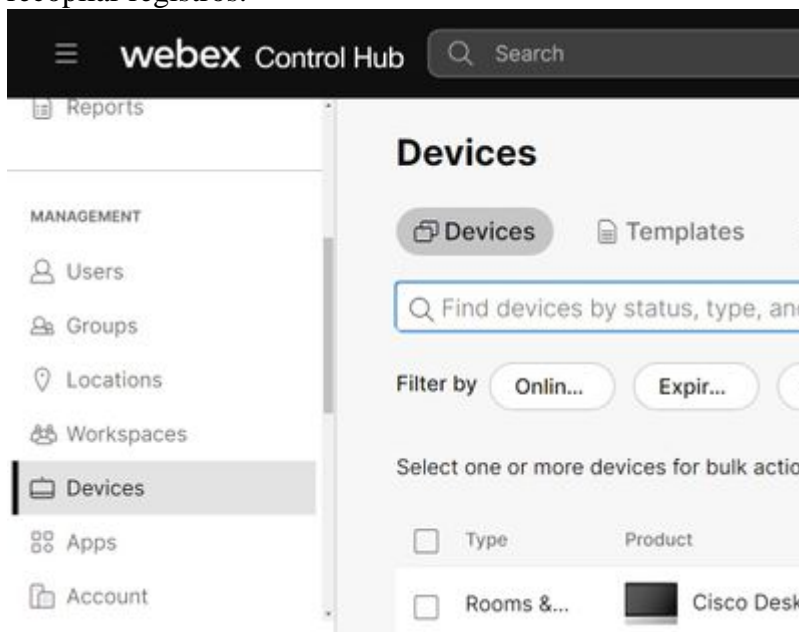
Los usuarios con acceso a Webex Control Hub pueden recopilar registros a través de los controles de dispositivos locales de los dispositivos de vídeo de Webex con estos pasos:

1. Navegue hasta Webex Control Hub en un navegador web e inicie sesión con las credenciales de Control Hub.



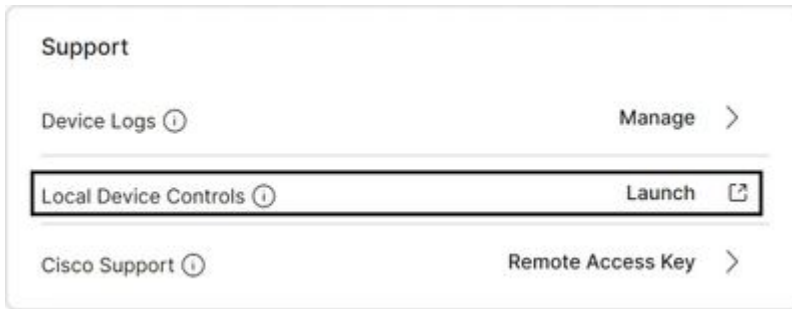
*Pantalla de inicio de sesión del concentrador de control*

2. Navegue hasta **Dispositivos** en la sección **Administración** y seleccione el dispositivo del cual desea recopilar registros.



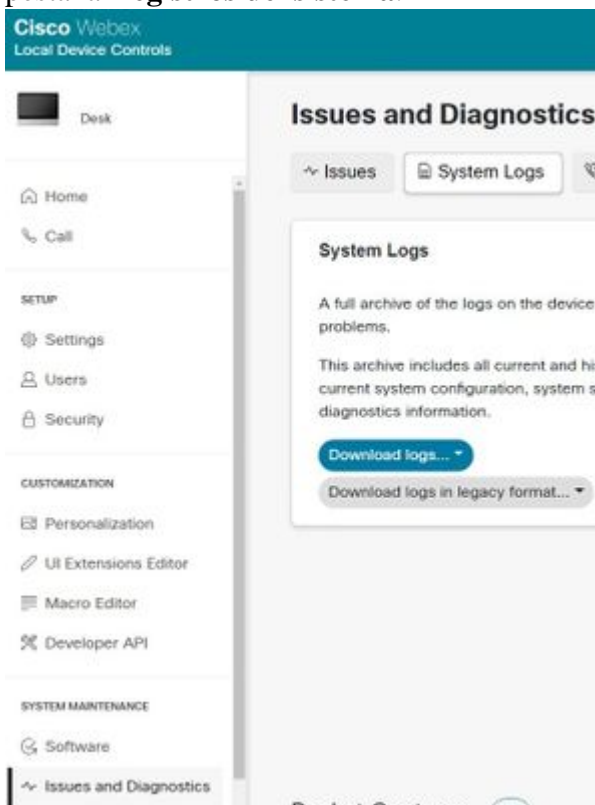
*Dispositivos del concentrador de control*

3. seleccionar **Controles de dispositivos locales** en la sección **Soporte** y seleccione **Continuar**. El ordenador debe estar en la misma red que el dispositivo.



Controles del dispositivo local del concentrador de control

4. Navegue hasta **Problemas y diagnósticos** en la sección **Mantenimiento del sistema** y seleccione la pestaña **Registros del sistema**.



Ficha Registros del sistema

5. Seleccione la flecha desplegable junto a **Start** en la sección **Extended Logging** y seleccione la opción de captura de paquetes deseada. Las tres opciones de captura de paquetes son limitadas, completas y rolling.

### Extended Logging

To help diagnose network issues and problems during call setup, the system can enter a timed extended logging mode. This mode is resource intensive, and populates the existing logs with more detailed information.

The extended logging mode can optionally include a full or partial capture of all network traffic. A rolling, full-capture mode is also available.

Start ▾

- Include a limited packet capture
- Include a full packet capture
- Include a rolling packet capture

The device has packet capture files stored. These files are potentially very large and might contain sensitive data, and should be deleted once a troubleshooting session ends. They are automatically deleted the next time the device reboots.

Delete

Opciones de registro extendido

- Reproduzca el problema o la funcionalidad y anote el TimeStamp y una descripción del problema.
- Navegue hasta la sección **Registros del sistema**, seleccione la flecha desplegable junto a **Descargar registros...** y seleccione **Registros completos (recomendado)** o Registros anónimos. Los registros anónimos tienen información de identificación personal (PII) o eliminado. Descargue los registros completos para resolver problemas con Cisco TAC (Technical Assistance Center).

### System Logs

A full archive of the logs on the device is useful for diagnosing problems.

This archive includes all current and historical logs, in addition to current system configuration, system status, packet captures and diagnostics information.

Download logs... ▾

- Full logs (recommended) at... ▾
- Anonymized logs

Opciones de descarga de registros

- Navegue hasta la sección **Capturas de paquetes** y seleccione el nombre de archivo para descargar las capturas de paquetes manualmente. Esto es necesario si las capturas de paquetes son demasiado grandes para el conjunto de registros.

## Packet Captures



File Name	Size	Last
<a href="#">extendedlogging.pcap</a>	0 kB	2023

*Sección Capturas de Paquetes*

## Interfaz web del dispositivo

Los usuarios con credenciales de dispositivo pueden recopilar registros de la interfaz web del dispositivo de vídeo Webex con estos pasos:

1. Navegue hasta la dirección IP del dispositivo en un navegador web. Introduzca las credenciales del dispositivo en la página de inicio de sesión.

**Cisco Webex**

System name:

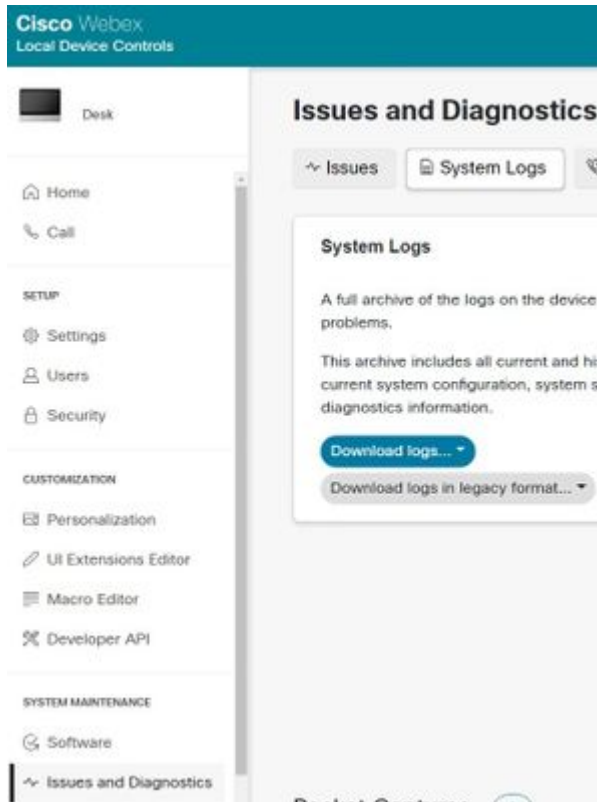
Username

Passphrase

[Sign In](#)

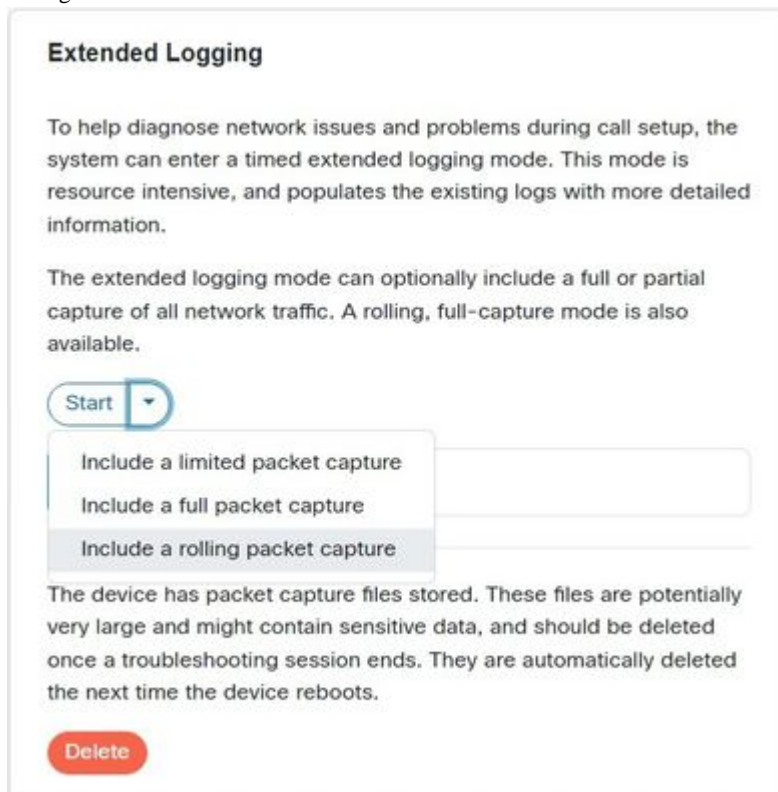
*Pantalla de inicio de sesión del dispositivo*

2. Navegue hasta **Problemas y diagnósticos** en la sección **Mantenimiento del sistema** y seleccione la pestaña **Registros del sistema**.



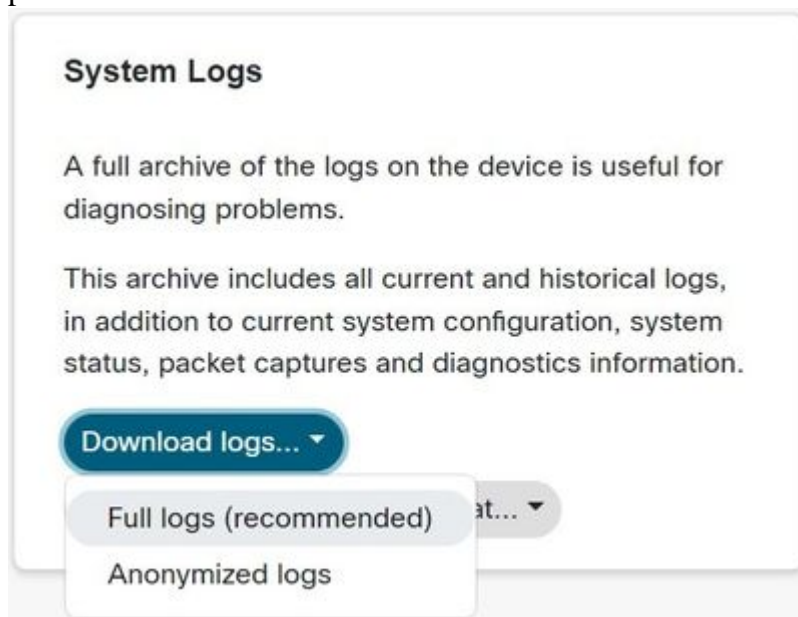
Ficha Registros del sistema

3. Seleccione la flecha desplegable junto a **Start** en la sección **Extended Logging** y seleccione la opción de captura de paquetes deseada. Las tres opciones de captura de paquetes son limitadas, completas y rolling.



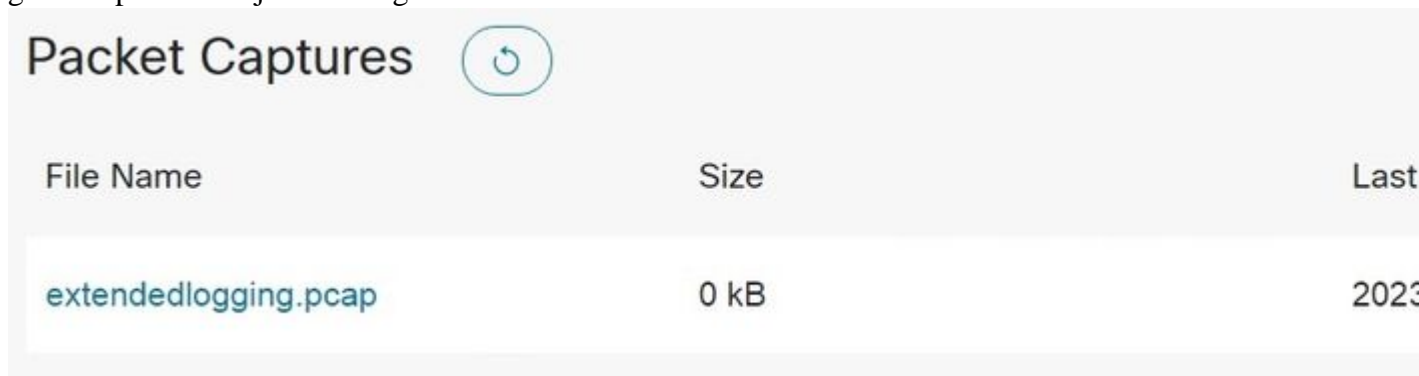
Opciones de registro extendido

- Reproduzca el problema o la funcionalidad y anote el TimeStamp y una descripción del problema.
- Navegue hasta la sección **System Logs**, seleccione la flecha desplegable junto a **Download logs...** y seleccione **Full logs (Recommended)** o Anonymized logs. Los registros anónimos tienen información de identificación personal (PII) oEliminado. Descargue los registros completos para resolver problemas con Cisco TAC.



Opciones de descarga de registros

- Navegue hasta la sección **Capturas de paquetes** y seleccione el nombre de archivo para descargar las capturas de paquetes manualmente. Esto es necesario si las capturas de paquetes son demasiado grandes para el conjunto de registros.

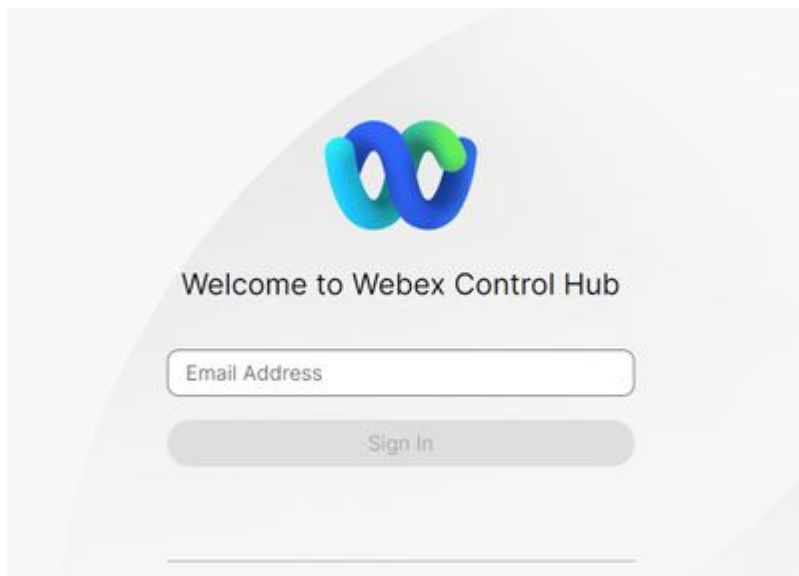


Sección Capturas de Paquetes

## Concentrador de control solamente

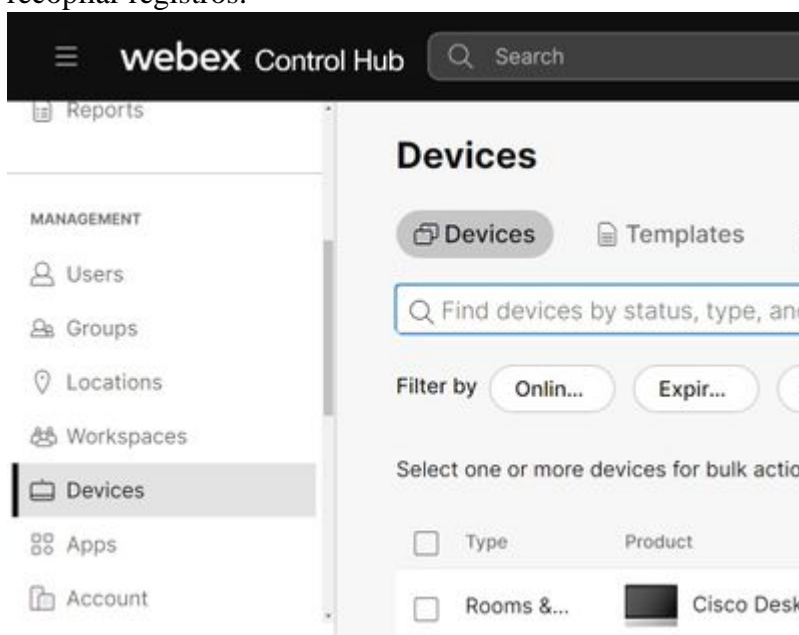
Los usuarios con acceso a Webex Control Hub pueden recopilar registros de los dispositivos de vídeo Webex con los siguientes pasos. Este método no proporciona una extensión logging o las opciones de captura de paquetes.

- Navegue hasta Webex Control Hub en un navegador web e inicie sesión con las credenciales de Control Hub.



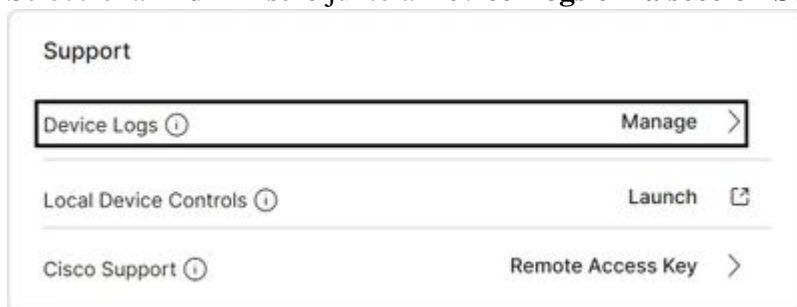
*Pantalla de inicio de sesión del concentrador de control*

2. Navegue hasta **Dispositivos** en la sección **Administración** y seleccione el dispositivo del cual desea recopilar registros.



*Dispositivos del concentrador de control*

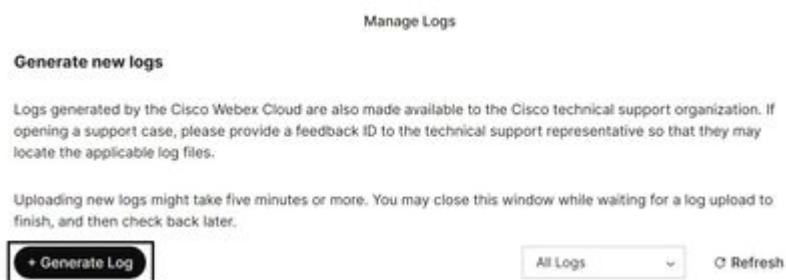
3. Seleccionar **Administre** junto a **Device Logs** en la sección **Support**.



*Sección de soporte de registros de dispositivos*




4. Seleccione el botón + **Generate Log** para generar un paquete de registro completo.



Botón Generar registros

5. Una vez generado el archivo, seleccione el botón **Download** en la columna **Action**. Este paquete de registro es anónimo. Los registros anónimos no incluyen detalles como los nombres de las reuniones ni la información de las llamadas. Se recomienda recopilar registros no anónimos cuando sea posible.

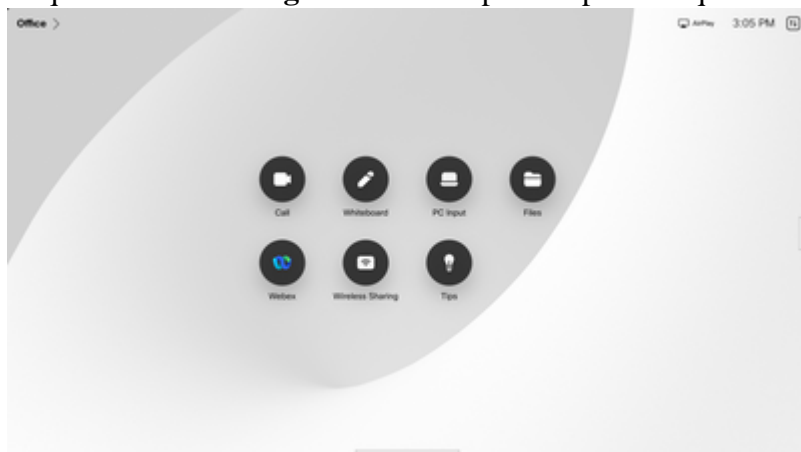
Time	Type	Feedback ID
08/01/2023 3:29 ...	Full Log	 -

Descargar registros en Control Hub

## Interfaz física del dispositivo

Los usuarios con acceso de dispositivo físico pueden recopilar registros de la interfaz física o del panel táctil del dispositivo de vídeo Webex con estos pasos:

1. Toque el icono **Configuración** en la parte superior izquierda.



Pantalla de inicio del dispositivo

2. Toque **Configuración del dispositivo**.



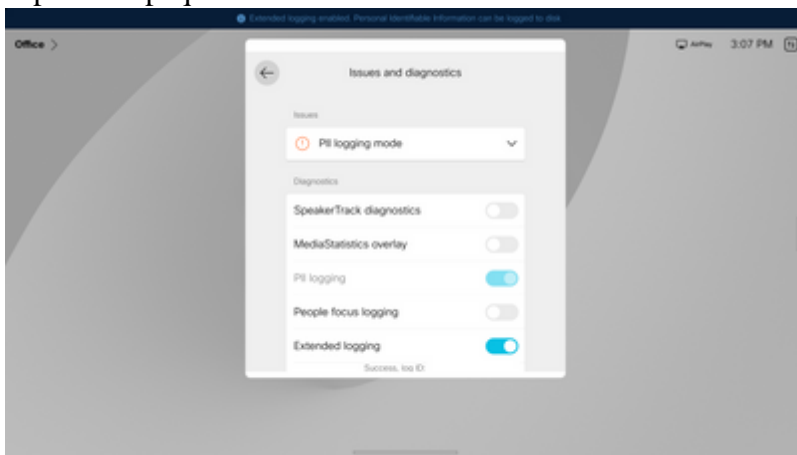
ventana lateral Configuración

3. Toque **Problemas y diagnósticos**.



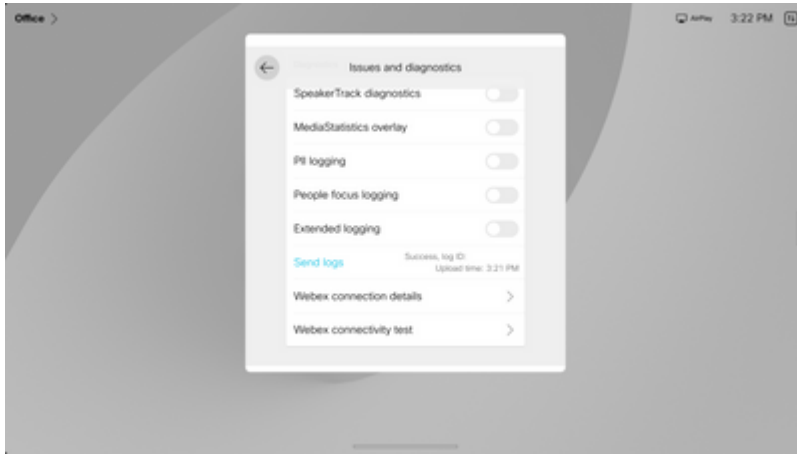
Menú Configuración del dispositivo

4. Toque el botón deslizante junto a **Registro extendido** para habilitar el registro extendido y una captura de paquetes.



opción de registro extendido

5. Reproduzca el problema o la funcionalidad y anote el TimeStamp y una descripción del problema.
6. Vuelva a **Problemas y diagnósticos** y toque **Enviar** registros. Proporcione el número de ID de registro (identificación) al TAC de Cisco. Este método envía registros a Cisco solamente y no descarga un conjunto de registros localmente.



*Enviar registros e ID de comentarios*

## Información Relacionada

- [Asistencia técnica y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).