

# Recopilar registro de diagnóstico de Expressway/VCS para Expressway MRA

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Jabber MRA a través de Expressway sin SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Jabber MRA mediante Expressway habilitado para SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Teléfonos IP78XX/88XX y terminales de la serie DX con MRA a través de Expressway](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo habilitar registros de depuración específicos cuando se resuelven problemas de SSO y Jabber habilitado para SSO y Jabber no Jabber Mobile y MRA a través de Expressway/VCS.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Han instalado Expressway-Core/Video Control Server (VCS)-Control y Expressway-Edge/VCS-Edge
- Han aplicado las claves de versión y de opción adecuadas en Expressway/VCS Core y Expressway/VCS Edge
- Han configurado Expressway Mobile and Remote Access (MRA)
- Tener acceso a Expressway/VCS Core y Expressway/VCS Edge con una cuenta de administrador en la interfaz web

---

**Nota:** Navegue hasta las [guías de implementación de Expressway MRA](#) para obtener más información.

---

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Expressway/VCS versión X8.10.X, X8.11.X, X12.5.X, X12.6.X, X12.7.X y X14.X.X
- Versiones X8.X.X y X14.X.X de Expressway/VCS

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.

---

**Nota:** las palabras Expressway y VCS son intercambiables. A partir de este momento, se utiliza Expressway.

---

## Antecedentes

Los dispositivos que no son Jabber son los teléfonos IP 78XX/88XX y los terminales de la serie DX. Con respecto a los problemas con Jabber y MRA que no es de Jabber a través de Expressway/VCS, puede habilitar los registros de depuración en los servidores de Expressway/VCS, reproducir el problema y cargar los registros en el caso, lo que acelera el proceso de solución de problemas y, en última instancia, la resolución del caso. Estos problemas incluyen, entre otros, fallos de inicio de sesión de MRA de Jabber, servicios específicos de Jabber que no se pueden registrar, audio unidireccional o no unidireccional, etc.

Para MRA sin inicio de sesión único (SSO) y habilitado para SSO a través de Expressway, proporcione estos detalles para los usuarios afectados:

- Nombre de usuario
- Nombre del dispositivo
- La marca de tiempo del inicio de sesión
- La marca de tiempo del error recibido
- El mensaje de error recibido

Para llamadas de MRA de audio unidireccional o de audio no unidireccional a través de Expressway, proporcione esta información:

- Nombre y extensión del dispositivo de la persona que llama.
- Nombre y extensión del dispositivo del receptor de la llamada.
- Flujo de llamada.
- Dirección de la falla de audio, por ejemplo, unidireccional o no direccional.
- Marca de tiempo de la llamada realizada.

---

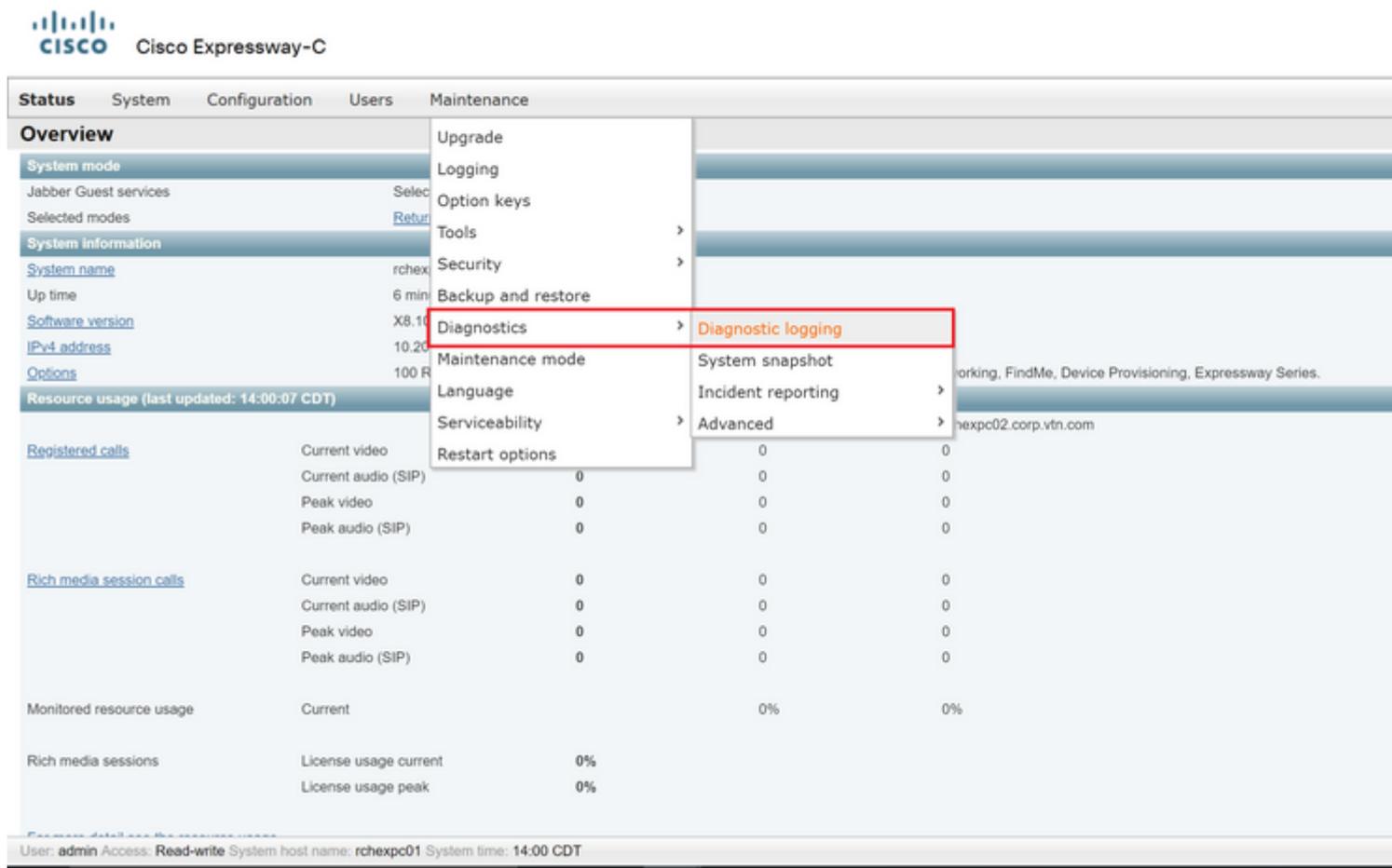
**Nota:** si los servidores de Expressway-Core y Expressway-Edge están agrupados en clúster, por ejemplo, más de un servidor de Expressway-Core y Expressway-Edge, realice la captura de registro solo en los servidores principales de Expressway-Core y Expressway-Edge. Una vez reproducido el problema, puede descargar los registros de los servidores principales de Expressway-Core y Expressway-Edge. A continuación, inicie sesión en los servidores secundarios de Expressway-Core y Expressway-Edge y descargue los registros. Si tiene varios servidores Expressway-Core y Expressway-Edge, repita este paso para el resto de los servidores secundarios Expressway-Core y Expressway-Edge.

---

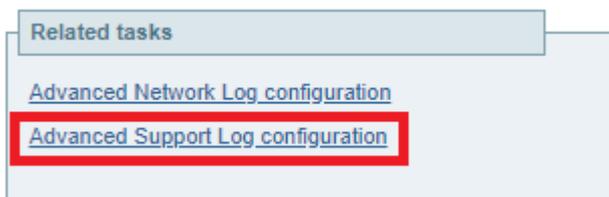
## Jabber MRA a través de Expressway sin SSO

### Expressway-Core

Paso 1. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico** como se muestra en la imagen.



Paso 2. Elija **Advanced Support Log configuration** en la parte inferior de la página como se muestra en la imagen.



Paso 3. Marque las casillas como se muestra en la imagen.

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- desarrollador.edgeconfigprovisioning.uds
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm
- developer.xcp.jabber

Paso 4. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página como se muestra en la imagen.

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.vpnobv	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.vpnbindservice_fm_lmcd	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa	DEBUG	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.cm	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.ssa.federation	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.labber	DEBUG	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.administration	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.alternates	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.apache	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.b2bvacalls	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cafestatus	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cdr	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.ciphers	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cms	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.collectdstatus	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.commandadapter	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.credential	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cuom	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cuomconfig	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoeauth	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoeconfigpartitioning	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoemanagement	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.firewall	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.iform	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioallowlist	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioerrorstate	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioeserver	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.json2xml	INFO	<a href="#">View/Edit</a>

Reset to info **Set to debug** Select all Unselect all

**Nota:** los servidores de Expressway-Core y Expressway-Edge activan una alarma una vez que uno o más registros están configurados para depurarse. Esta alarma persiste hasta que se restablece el registro a la información. Puede ver la alarma como se muestra en la imagen.

<input type="checkbox"/>	Verbose log levels configured	One or more modules of the Network Log or Support Log are set to a level of Debug or Trace	Raised	Warning	This system	Network Log and Support Log modules should be set to a level of Info, unless advised otherwise by your Cisco support representative. If diagnostic logging is in progress they will be reset automatically when diagnostic logging is stopped	2018-05-06 13:53:31
--------------------------	-------------------------------	--	--------	---------	-------------	---	---------------------

Paso 5. Elija **Diagnostics** en la parte superior derecha de la página, como se muestra en la imagen.

You are here: [Maintenance](#) **[Diagnostics](#)** [Advanced](#) [Support Log configuration](#)

Paso 6. Marque la casilla **Take tcpdump while logging** como se muestra en la imagen.

Logging status

Started logging at: Monday 23rd of April 2018 02:00:31 PM (UTC+Central) logging started by admin@64.101.147.132

Stopped logging at: Monday 23rd of April 2018 02:01:38 PM (UTC+Central)

Monitor:

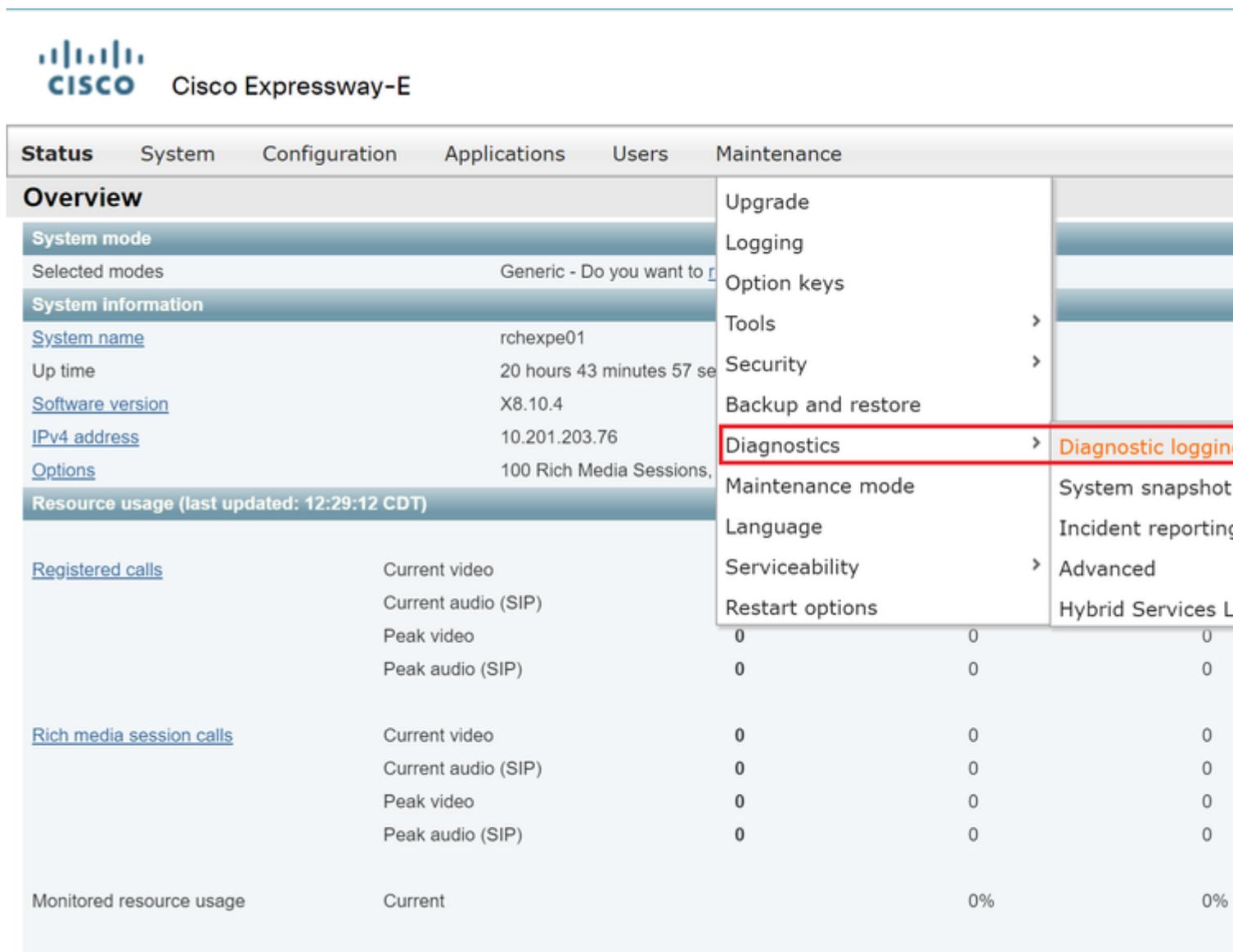
Take tcpdump while logging:

Paso 7. Elija **Start new log** como se muestra en la imagen.

**Start new log** Stop logging Download log

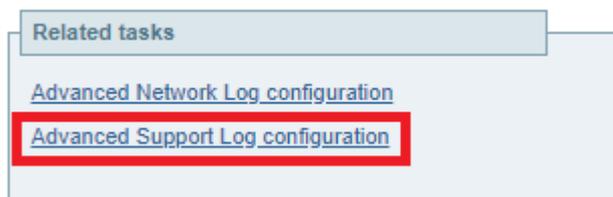
## Expressway-Edge

Paso 8. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico** como se muestra en la imagen.



The screenshot shows the Cisco Expressway-E management interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. Below this is an 'Overview' section with various system metrics and resource usage. A dropdown menu is open from the 'Maintenance' tab, listing options such as Upgrade, Logging, Option keys, Tools, Security, Backup and restore, **Diagnostics** (highlighted with a red box), Maintenance mode, Language, Serviceability, and Restart options. To the right of the 'Diagnostics' option, a sub-menu is visible with 'Diagnostic logging' highlighted in orange.

Paso 9. Elija **Advanced Support Log configuration** en la parte inferior de la página como se muestra en la imagen.



The screenshot shows a 'Related tasks' section with two links: 'Advanced Network Log configuration' and 'Advanced Support Log configuration'. The 'Advanced Support Log configuration' link is highlighted with a red rectangular box.

Paso 10. Marque las casillas como se muestra en la imagen.

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm
- developer.xcp.jabber

Paso 11. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página como se muestra en la imagen.



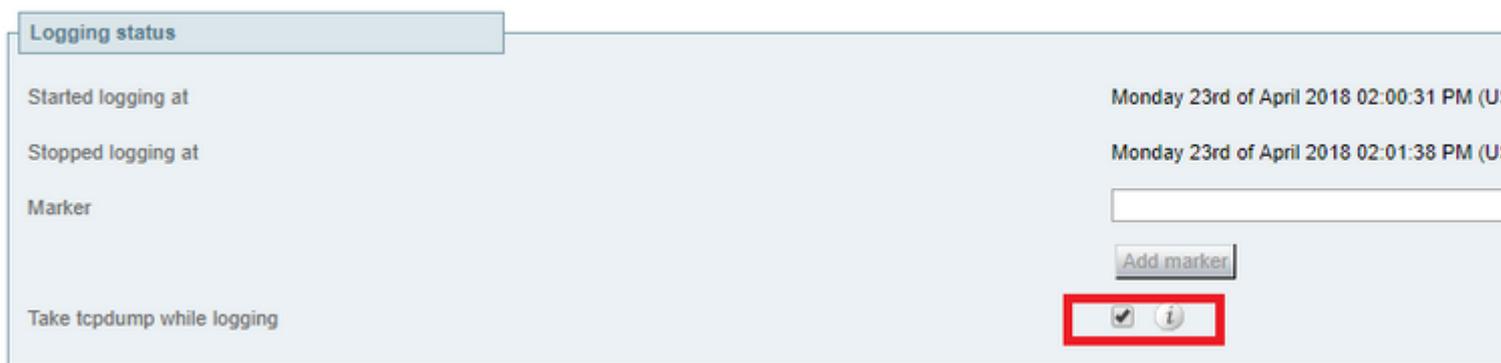
Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.webosrv	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.winbindservice_fm_impd	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa	DEBUG	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.cm	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.ssa.federation	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.labber	DEBUG	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.administration	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.alternates	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.aocache	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.b2bucalls	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cafestatus	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cdr	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.ciphers	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cms	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.collectdstatus	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.commandlacter	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.credential	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cuom	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cuomconfig	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefault	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefaultprovisioning	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgemanagement	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.firewall	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.ldap	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaallowlist	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaoccrstatus	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaoserver	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.json2xml	INFO	<a href="#">View/Edit</a>

Reset to info **Set to debug** Select all Unselect all

Paso 12. Elija **Diagnostics** en la parte superior derecha de la página, como se muestra en la imagen.

You are here: [Maintenance](#) **[Diagnostics](#)** [Advanced](#) [Support Log configuration](#)

Paso 13. Marque la casilla **Take tcpdump while logging** como se muestra en la imagen.



**Logging status**

Started logging at Monday 23rd of April 2018 02:00:31 PM (U)

Stopped logging at Monday 23rd of April 2018 02:01:38 PM (U)

Marker

[Add marker](#)

Take tcpdump while logging

Paso 14. Elija **Start new log** como se muestra en la imagen.

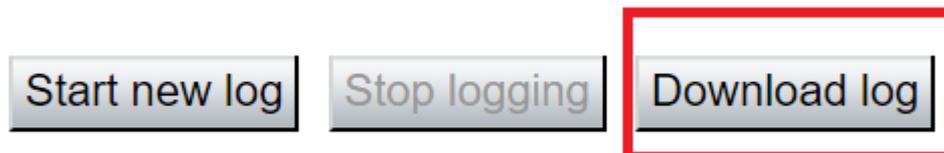
**Start new log** Stop logging Download log

Paso 15. Reproducción del problema

Paso 16. Elija **Stop logging** después de que el problema se reproduzca como se muestra en la imagen.



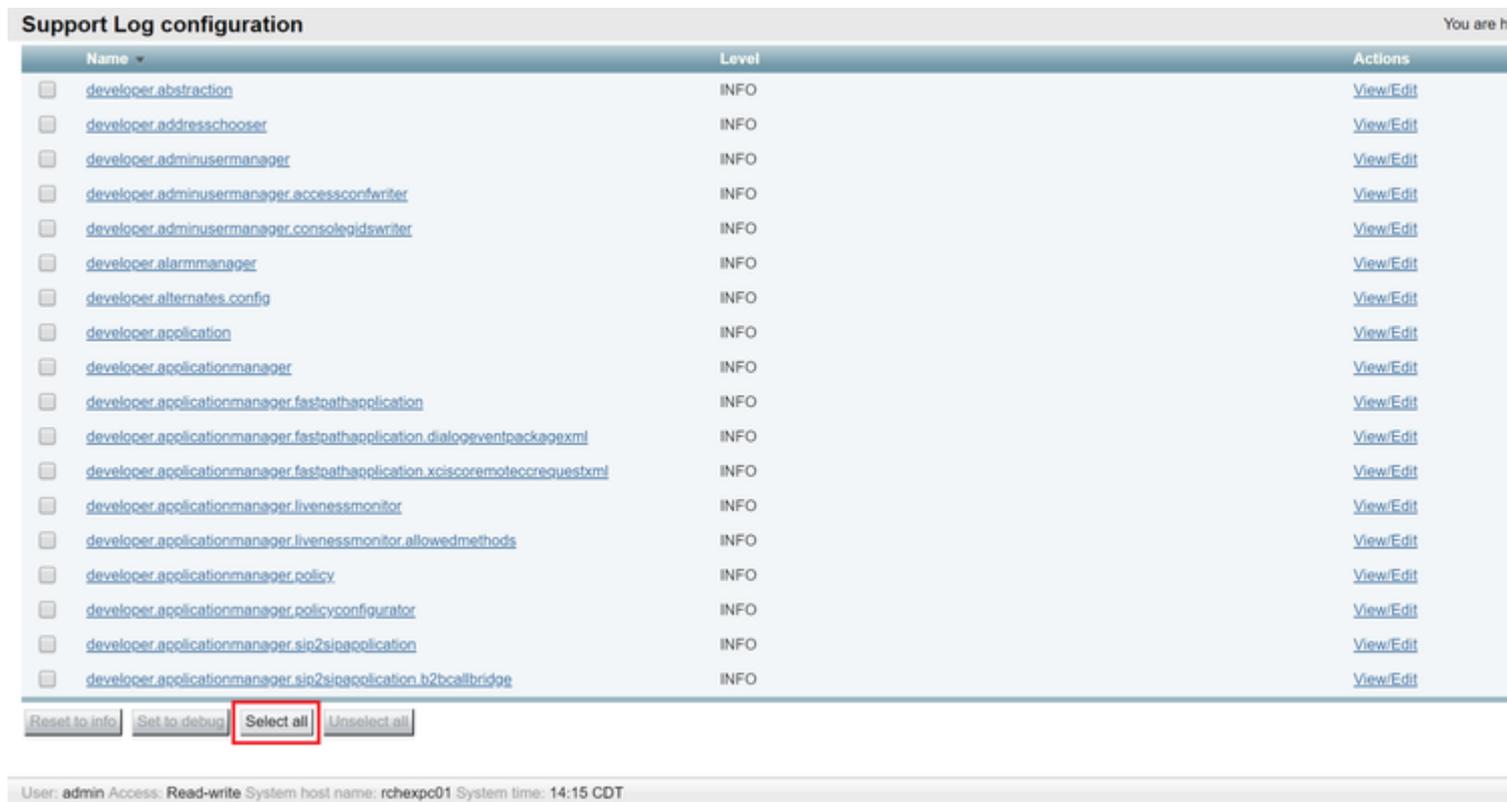
Paso 17. Elija **Download log** como se muestra en la imagen.



Paso 18. Elija **Advanced Support Log configuration** como se muestra en la imagen.



Paso 19. Haga clic en **Select all** como se muestra en la imagen.



The screenshot shows the "Support Log configuration" page. At the bottom, there are four buttons: "Reset to info", "Set to debug", "Select all", and "Unselect all". The "Select all" button is highlighted with a red rectangular border.

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.abstraction	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.addresschooser	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.adminusermanager	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.adminusermanager.accessconfwriter	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.adminusermanager.consoleidswriter	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.alarmmanager	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.alternates.config	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.application	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastoathapplication	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastoathapplication.dialogeventpackage.xml	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastoathapplication.xciscoremoterequest.xml	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.livenessmonitor	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.livenessmonitor.allowedmethods	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.policy	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.policyconfigurator	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.sin2sigapplication	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.sin2sigapplication.b2bcallbackbridge	INFO	<a href="#">View/Edit</a>

User: admin Access: Read-write System host name: rchexp01 System time: 14:15 CDT

Paso 20. Elija **Reset to info** como se muestra en la imagen.

## Support Log configuration

You are

Name	Level	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.abstraction</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.addresschooser</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.adminusermanager</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.adminusermanager.accessconfwriter</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.adminusermanager.consoleoldswriter</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.alarmanager</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.alternates.config</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.application</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.fastpathapplication</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.fastpathapplication.dialogeventcallbackxml</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.fastpathapplication.xciscoremotecrequestxml</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.livenessmonitor</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.livenessmonitor.allowedmethods</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.policy</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.policyconfigurator</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.sip2sipapplication</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">developer.applicationmanager.sip2sipapplication.b2bcallbridge</a>	INFO	<a href="#">View/Edit</a>

User: admin Access: Read-write System host name: rchexp01 System time: 14:16 CDT

Paso 21. Repita del paso 16 al paso 20 en Expressway-Core.

**Nota:** también puede descargar el [registro PRT de Jabber](#) para realizar análisis adicionales.

## Jabber MRA mediante Expressway habilitado para SSO

### Expressway-Core

Paso 1. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico**.

Paso 2. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 3. Marque estas casillas de verificación:

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- desarrollador.edgeconfigprovisioning.uds
- developer.edgeconfigprovisioning.server.sso
- desarrollador.administración.sso
- desarrollador.xmlapi.sso
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm
- developer.xcp.jabber

Paso 4. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página.

Paso 5. Elija **Diagnóstico** en la parte superior derecha de la página.

Paso 6. Marque la casilla de verificación **Take tcpdump while logging**.

Paso 7. Elija **Iniciar nuevo registro**.

## **Expressway-Edge**

Paso 8. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico**.

Paso 9. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 10. Marque estas casillas de verificación:

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm
- developer.xcp.jabber

Paso 11. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página.

Paso 12. Elija **Diagnóstico** en la parte superior derecha de la página.

Paso 13. Marque la casilla de verificación **Take tcpdump while logging**.

Paso 14. Elija **Iniciar nuevo registro**.

Paso 15. Reproducción del problema

Paso 16. Elija **Detener registro** después de reproducir el problema.

Paso 17. Elija **Descargar registro**.

Paso 18. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 19. Haga clic en **Seleccionar todo**.

Paso 20. Elija **Restablecer a información**.

Paso 21. Repita del paso 16 al paso 20 en Expressway-Core.

## **Teléfonos IP 78XX/88XX y terminales de la serie DX con MRA a través de Expressway**

### **Expressway-Core**

Paso 1. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico**.

Paso 2. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 3. Marque estas casillas de verificación:

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- desarrollador.edgeconfigprovisioning.uds
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm

Paso 4. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página.

Paso 5. Elija **Diagnostics** en la pantalla superior derecha.

Paso 6. Marque la casilla de verificación **Take tcpdump while logging**.

Paso 7. Elija **Iniciar nuevo registro**.

## Expressway-Edge

Paso 8. Vaya a **Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico**.

Paso 9. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 10. Marque estas casillas de verificación:

- desarrollador.edgeconfigprovisioning
- desarrollador.xcp
- developer.xcp.cm

Paso 11. Elija **Set to debug** en la parte inferior de la página.

Paso 12. Elija **Diagnóstico** en la parte superior derecha de la página.

Paso 13. Marque la casilla de verificación **Take tcpdump while logging**.

Paso 14. Elija **Iniciar nuevo registro**.

Paso 15. Reproducción del problema

Paso 16. Elija **Detener registro** después de reproducir el problema.

Paso 17. Elija **Descargar registro**.

Paso 18. Elija **Advanced Support Log configuration**.

Paso 19. Haga clic en **Seleccionar todo**.

Paso 20. Elija **Restablecer a información**.

Paso 21. Repita del paso 16 al paso 20 en Expressway-Core.

---

**Nota:** también puede descargar el [registro PRT de los terminales Cisco 78XX y 88XX Series](#) para realizar análisis adicionales.

---

## Información Relacionada

- [Problemas más comunes de Collaboration Edge](#)
- [Resolución de problemas de inicio de sesión de Jabber](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

## 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).