

Collecter les journaux à partir des périphériques vidéo cloud Webex

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Méthodes de collecte des journaux](#)

[Contrôle du concentrateur de contrôle et des périphériques locaux](#)

[Interface Web du périphérique](#)

[Concentrateur de contrôle uniquement](#)

[Interface physique du périphérique](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure à suivre pour collecter des journaux avec journalisation étendue et captures de paquets à partir de périphériques vidéo enregistrés sur le cloud Webex.

Conditions préalables

Exigences

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Méthodes de collecte des journaux

Quatre méthodes de collecte sont disponibles pour collecter les fichiers journaux des périphériques vidéo Webex.

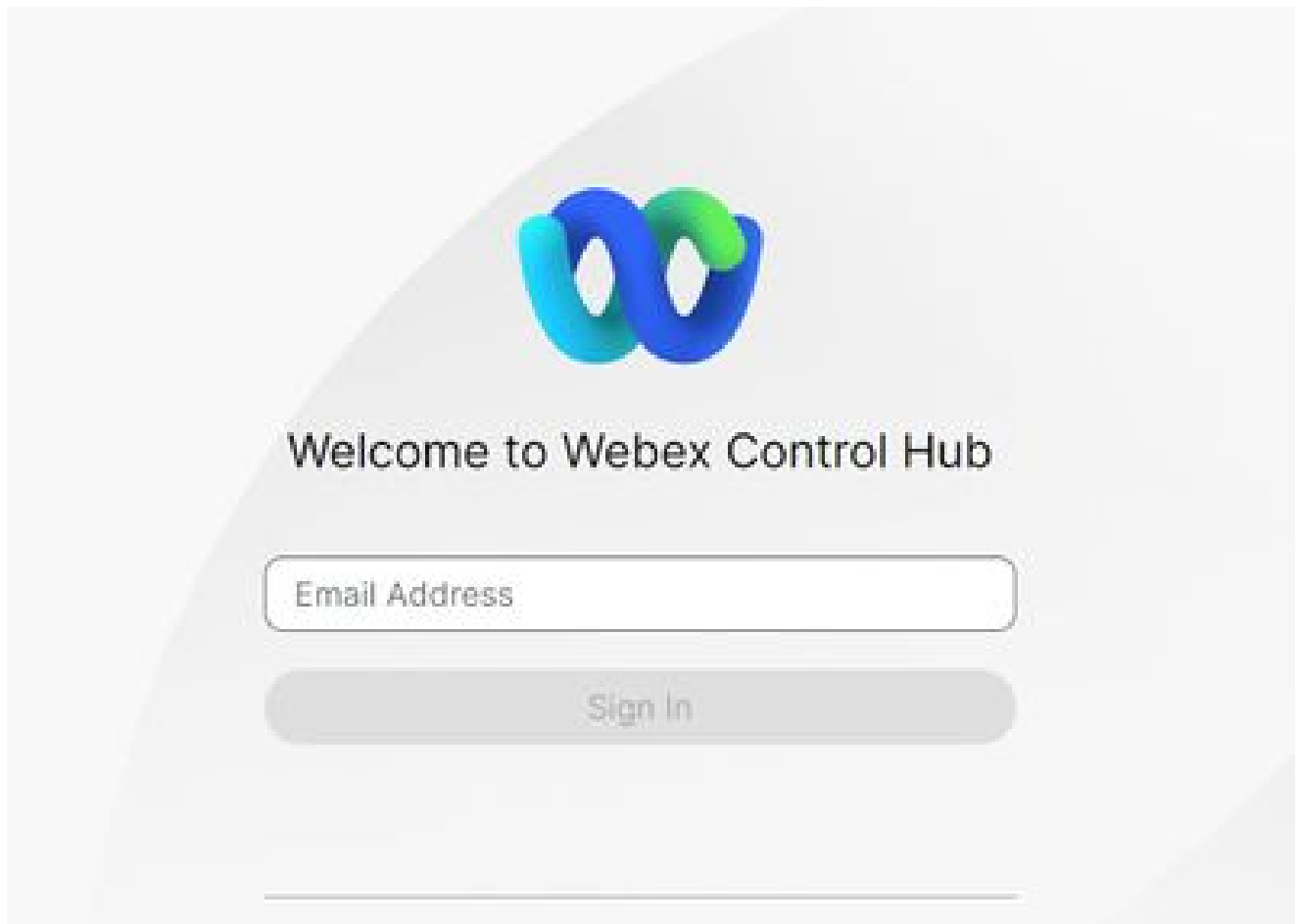
1. Via le contrôle du concentrateur de contrôle et des périphériques locaux
2. À partir de l'interface Web du périphérique

3. Via le Control Hub uniquement
4. À partir de l'interface tactile physique ou du panneau tactile du périphérique

Contrôle du concentrateur de contrôle et des périphériques locaux

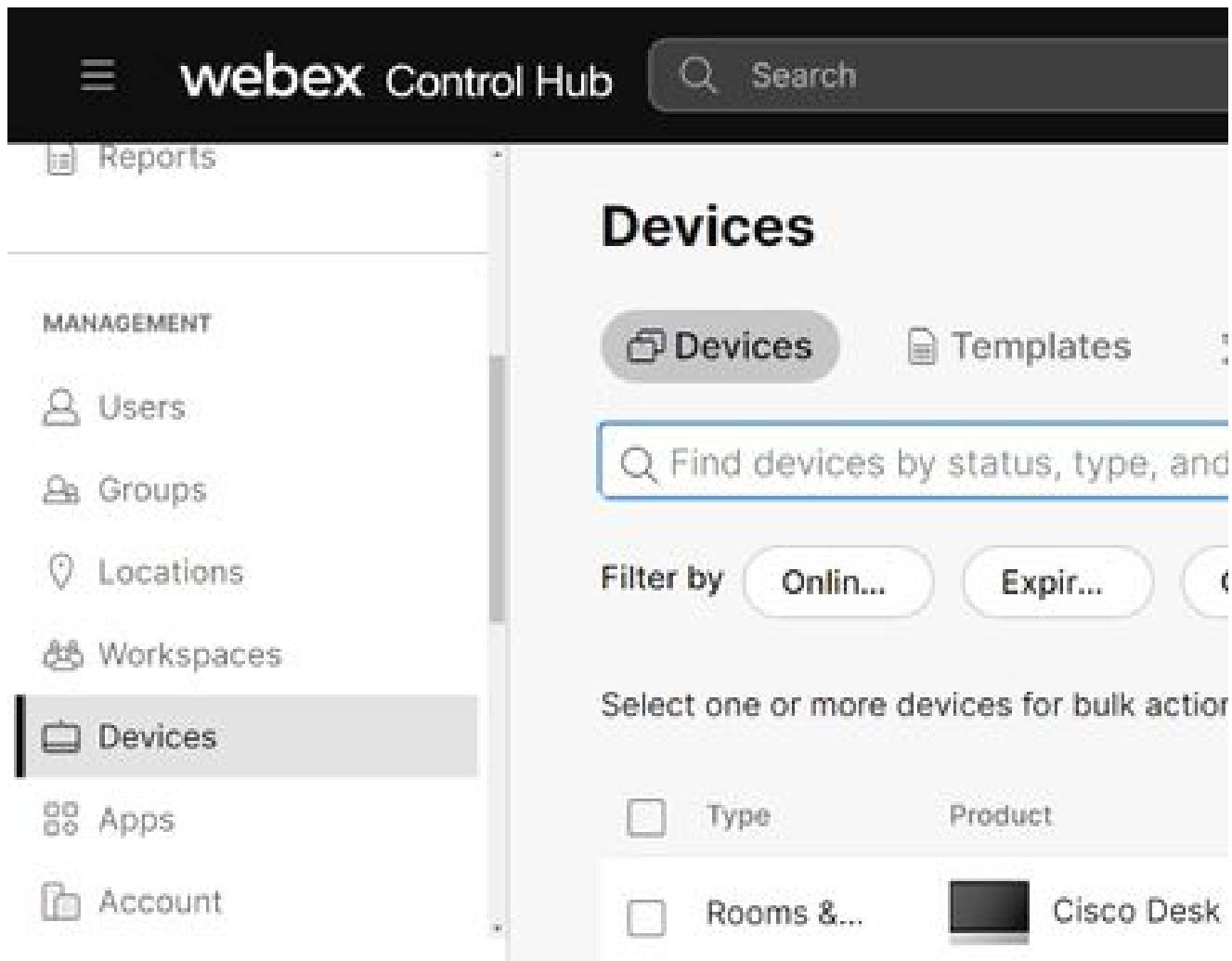
Les utilisateurs disposant d'un accès au Webex Control Hub peuvent collecter des journaux via les contrôles des périphériques locaux à partir des périphériques vidéo Webex en procédant comme suit :

1. Accédez au Control Hub Webex dans un navigateur Web et connectez-vous avec les informations d'identification du Control Hub.



Écran de connexion du concentrateur de contrôle

2. Accédez à Périphériques sous la section Gestion et sélectionnez le périphérique à partir duquel collecter les journaux.



Périphériques du concentrateur de contrôle

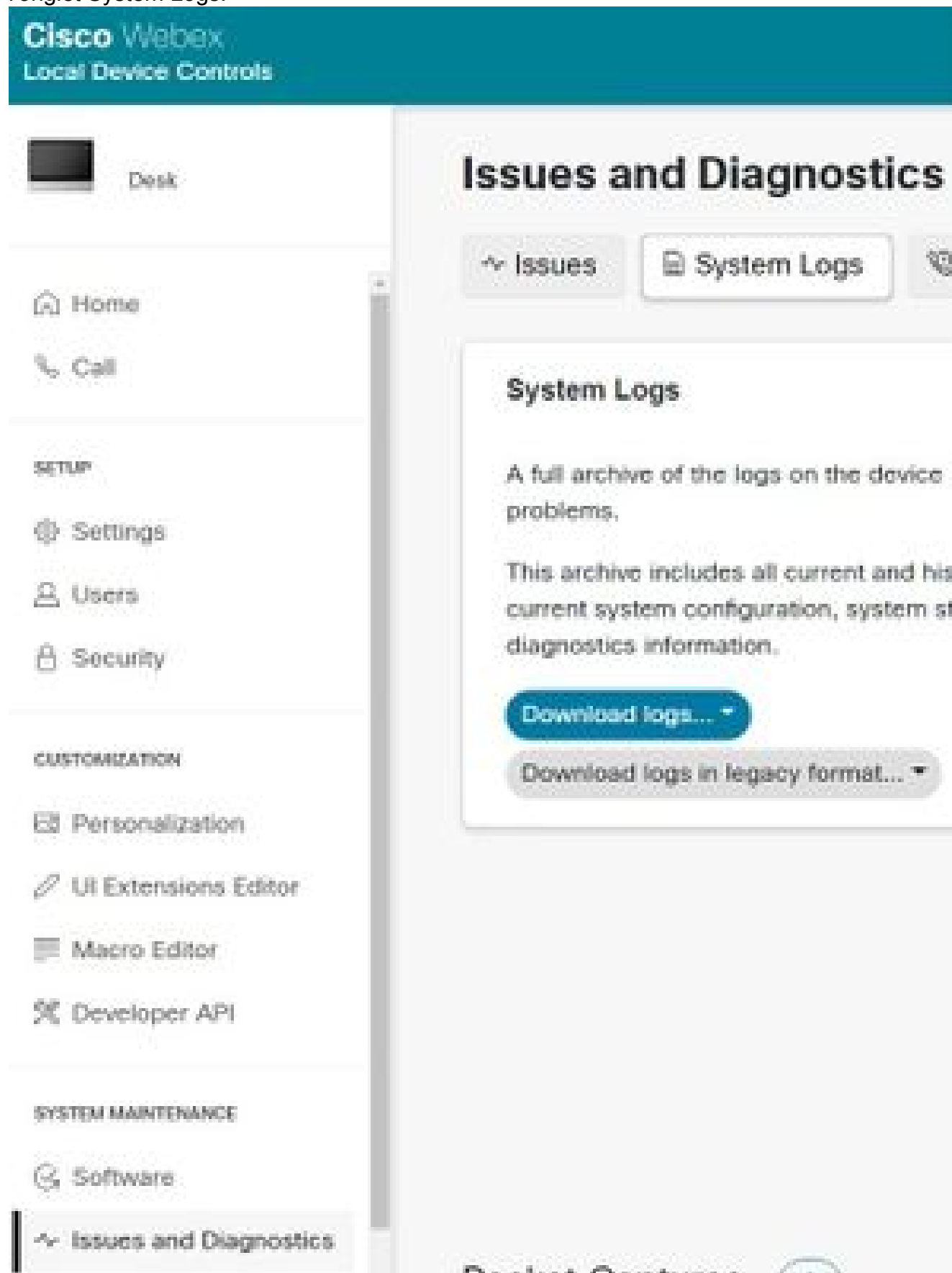
3. sélectionnez Contrôles des périphériques locaux sous la section Support et sélectionnez Continuer. L'ordinateur doit se trouver sur le même réseau que le périphérique.



Contrôle des périphériques locaux du concentrateur de contrôle

4. Accédez à Problèmes et diagnostics dans la section System Maintenance et sélectionnez

l'onglet System Logs.



Onglet Journaux système

5. Sélectionnez la flèche de la liste déroulante en regard de Start dans la section Extended Logging et sélectionnez l'option de capture de paquets souhaitée. Les trois options de capture de paquets sont limitées, complètes et 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

Options de journalisation étendues

6. Reproduisez le problème ou la fonctionnalité et notez l'horodatage et une description du problème.
7. Accédez à la section Journaux système, sélectionnez la flèche de la liste déroulante en regard de Télécharger les journaux..., puis sélectionnez Journaux complets (recommandé) ou Journaux anonymes. Les journaux anonymes contiennent des informations d'identification personnelle (PII) ou supprimé. Téléchargez les journaux complets pour effectuer le dépannage avec le centre d'assistance technique (TAC) de Cisco.

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

Options de téléchargement du journal

8. Accédez à la section Captures de paquets et sélectionnez le nom de fichier pour télécharger les captures de paquets manuellement. Cela est nécessaire si les captures de paquets sont trop volumineuses pour le bundle de journaux.

Packet Captures 

File Name	Size	Last modified
extendedlogging.pcap	0 kB	2023-08-01 15:08

Section Captures de paquets

Interface Web du périphérique

Les utilisateurs disposant d'informations d'identification de périphérique peuvent collecter des journaux à partir de l'interface Web du périphérique vidéo Webex en procédant comme suit :

1. Accédez à l'adresse IP du périphérique dans un navigateur Web. Saisissez les informations d'identification du périphérique sur la page de connexion.

Cisco Webex

System name:

Username

Passphrase

Sign In

Écran Device Login

2. Accédez à Problèmes et diagnostics dans la section Maintenance du système et sélectionnez l'onglet Journaux système.

The screenshot displays the Cisco Webex Local Device Controls interface. On the left is a navigation sidebar with the following sections: 'Desk' (with a monitor icon), 'Home' (with a house icon), 'Call' (with a phone icon), 'SETUP' (with a gear icon), 'Settings' (with a gear icon), 'Users' (with a person icon), 'Security' (with a lock icon), 'CUSTOMIZATION' (with a document icon), 'Personalization' (with a document icon), 'UI Extensions Editor' (with a pencil icon), 'Macro Editor' (with a document icon), 'Developer API' (with a gear icon), and 'SYSTEM MAINTENANCE' (with a gear icon). The 'Issues and Diagnostics' section is highlighted in the sidebar. The main content area is titled 'Issues and Diagnostics' and contains two tabs: 'Issues' and 'System Logs'. The 'System Logs' tab is active, showing a section titled 'System Logs' with the following text: 'A full archive of the logs on the device (including system problems, system configuration, system status, and system diagnostics information).' Below this text are two buttons: 'Download logs...' and 'Download logs in legacy format...'. The bottom of the page shows the start of the 'Desktop Capture' section.

Onglet Journaux système

3. Sélectionnez la flèche de la liste déroulante en regard de Start sous la section Extended

Logging et sélectionnez l'option de capture de paquets souhaitée. Les trois options de capture de paquets sont limitées, complètes et 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.



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

Options de journalisation étendues

4. Reproduisez le problème ou la fonctionnalité et notez l'horodatage et une description du problème.
5. Accédez à la section Journaux système, sélectionnez la flèche de la liste déroulante en regard de Journaux de téléchargement..., puis sélectionnez Journaux complets (recommandé) ou Journaux anonymes. Les journaux anonymes contiennent des informations d'identification personnelle (PII) ou Supprimé. Téléchargez les journaux complets pour résoudre les problèmes avec le centre d'assistance technique Cisco.

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

Options de téléchargement du journal

6. Accédez à la section Captures de paquets et sélectionnez le nom de fichier pour télécharger les captures de paquets manuellement. Cela est nécessaire si les captures de paquets sont trop volumineuses pour le bundle de journaux.

Packet Captures 

File Name	Size	Last modified
extendedlogging.pcap	0 kB	2023-08-01 15:08

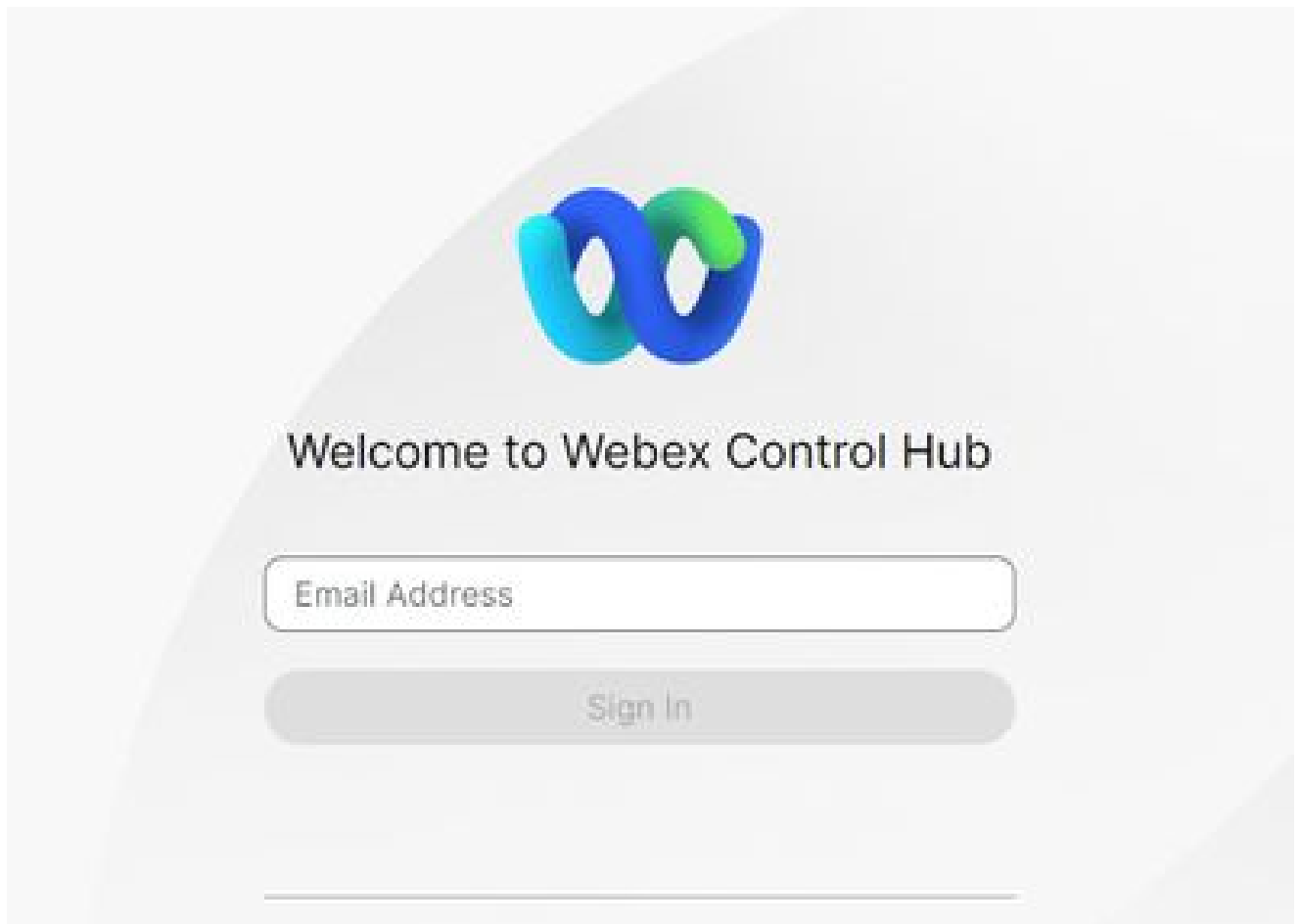
Section Captures de paquets

Concentrateur de contrôle uniquement

Les utilisateurs disposant d'un accès au Webex Control Hub peuvent collecter des journaux à partir des périphériques vidéo Webex. Cette méthode ne fournit pas de logging ou options de capture de paquets.

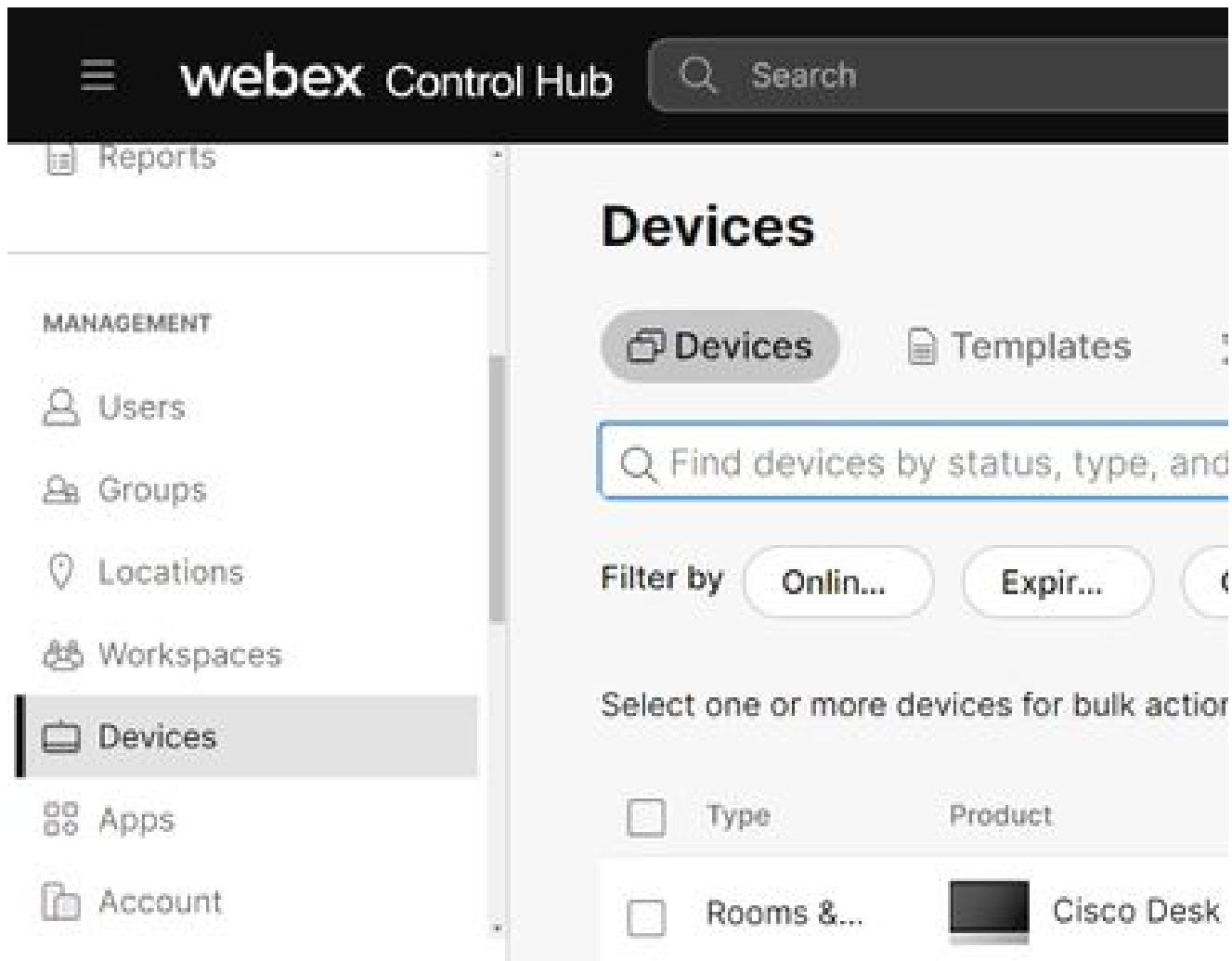
1. Accédez au Control Hub Webex dans un navigateur Web et connectez-vous avec les

informations d'identification du Control Hub.



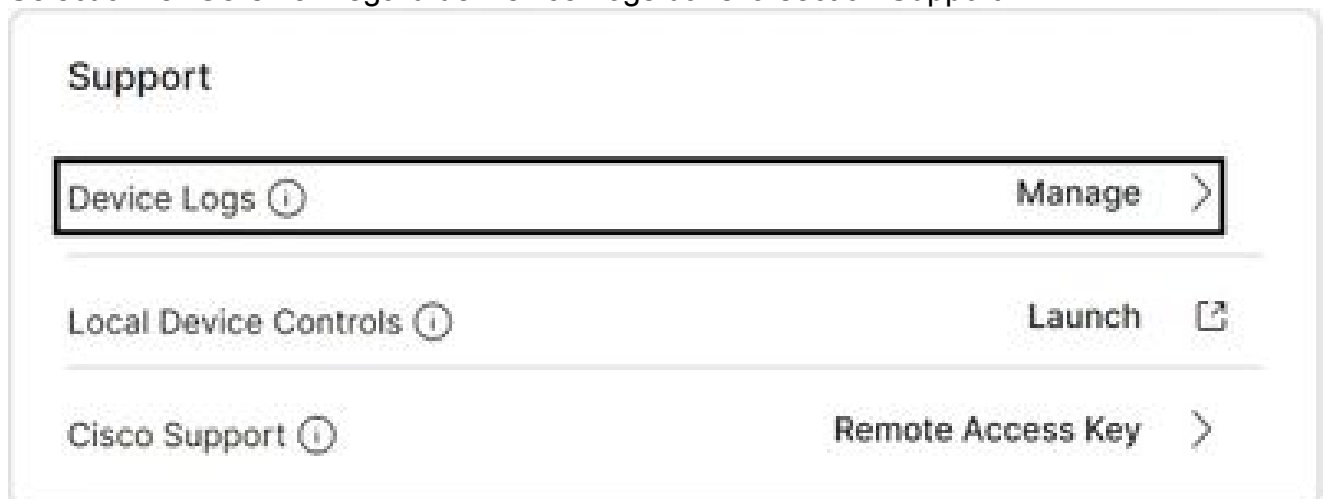
Écran de connexion du concentrateur de contrôle

2. Accédez à Périphériques sous la section Gestion et sélectionnez le périphérique à partir duquel collecter les journaux.



Périphériques du concentrateur de contrôle

3. Sélectionner Gérez en regard de Device Logs dans la section Support.



Section Support des journaux des périphériques

4. Cliquez sur le bouton + Generate Log pour générer un lot de journaux complet.

Manage Logs

Generate new logs


Logs generated by the Cisco Webex Cloud are also made available to the Cisco technical support organization. If opening a support case, please provide a feedback ID to the technical support representative so that they may locate the applicable log files.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.



Bouton Générer les journaux

5. Une fois le fichier généré, sélectionnez le bouton Télécharger sous la colonne Action. Cette offre groupée de journaux est anonymisée. Les journaux anonymes n'incluent pas de détails tels que les noms des téléconférences et les informations sur les appels. Il est recommandé de collecter les journaux non anonymisés lorsque cela est possible.

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

Télécharger les journaux dans Control Hub

Interface physique du périphérique

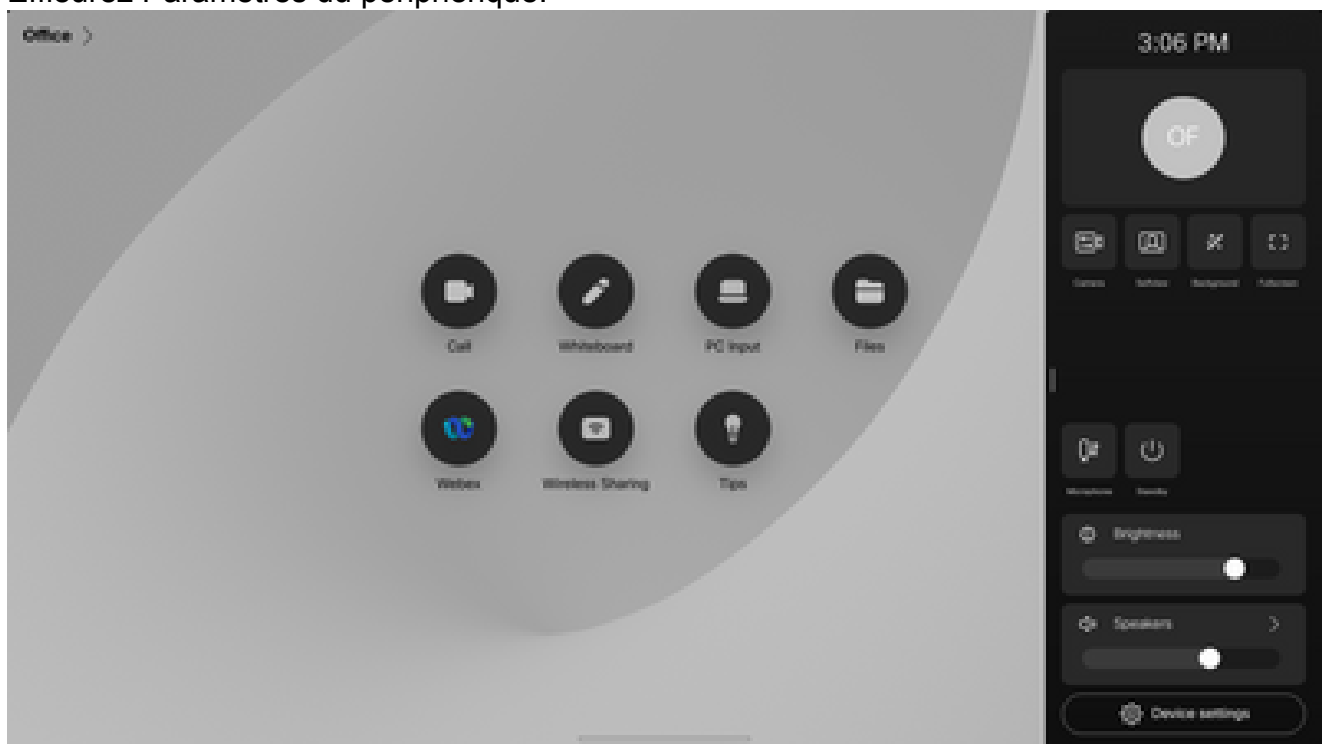
Les utilisateurs ayant accès à un périphérique physique peuvent collecter des journaux à partir de l'interface physique ou du panneau tactile du périphérique vidéo Webex en procédant comme suit :

1. Appuyez sur l'icône Paramètres en haut à gauche.



Écran d'accueil du périphérique

2. Effleurez Paramètres du périphérique.



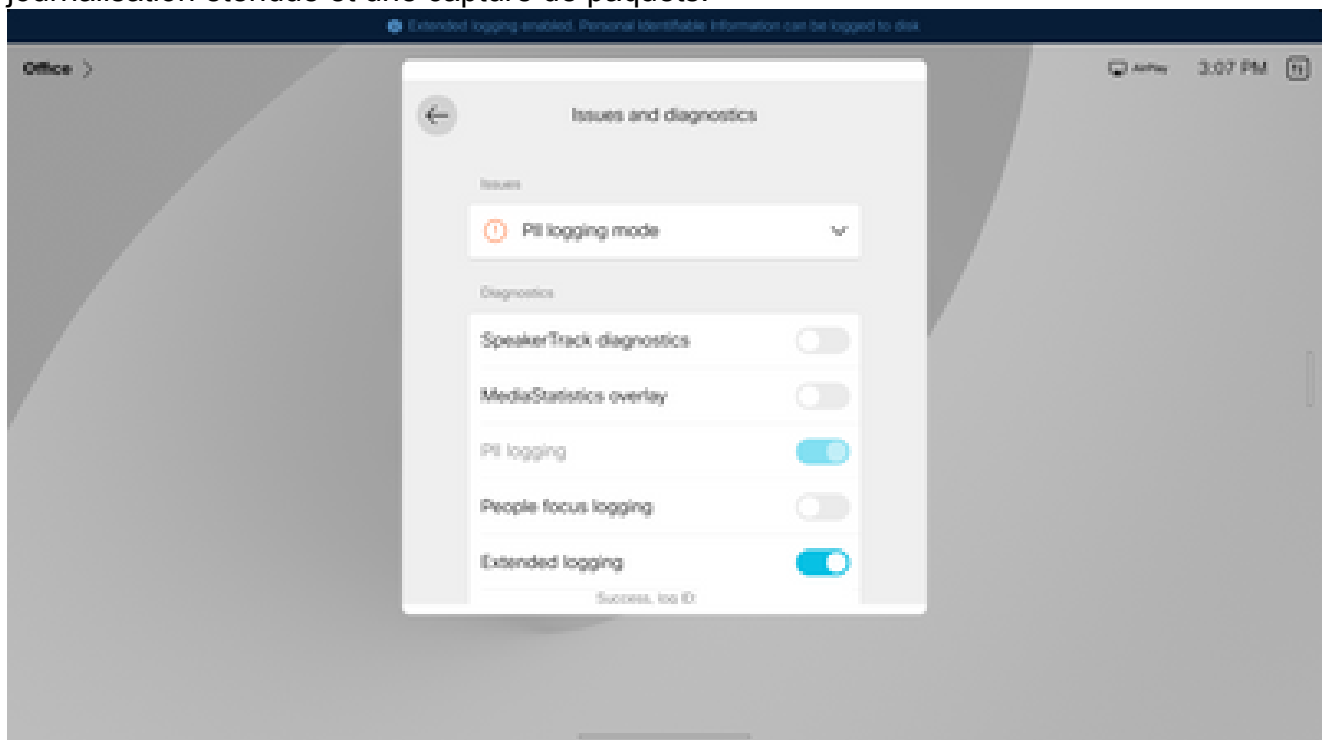
Fenêtre latérale Paramètres

3. Effleurez Problèmes et diagnostics.



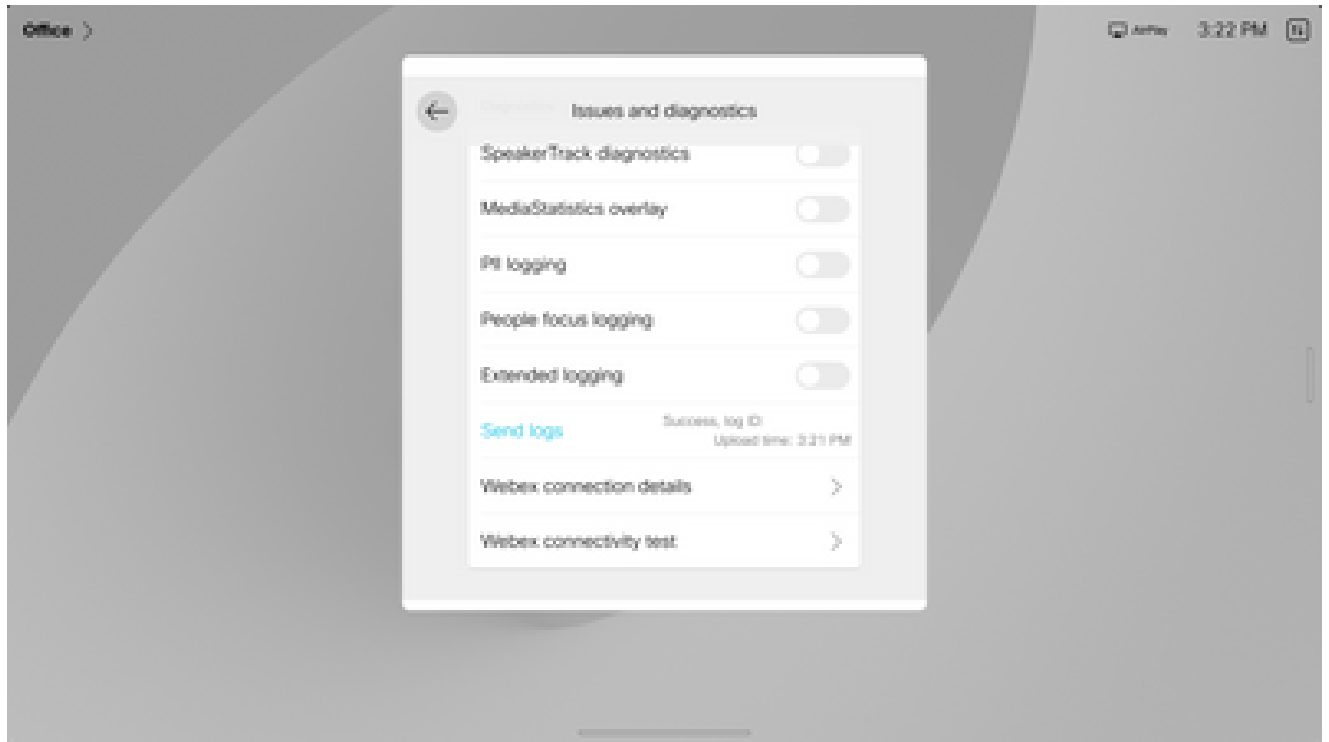
Menu des paramètres du périphérique

- Appuyez sur le bouton de glissement en regard de Extended logging pour activer la journalisation étendue et une capture de paquets.



Option de journalisation étendue

- Reproduisez le problème ou la fonctionnalité et notez l'horodatage et une description du problème.
- Revenez à Problèmes et diagnostics et effleurez Envoyer les journaux. Fournissez l'ID de journal (identification) au TAC Cisco. Cette méthode envoie des journaux à Cisco uniquement et ne télécharge pas de bundle de journaux localement.



Envoyer les journaux et les commentaires ID

Informations connexes

- [Assistance technique et téléchargements Cisco](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.