

# Collecter les journaux pour les échecs du service téléphonique MRA

## Table des matières

- [Introduction](#)
- [Conditions préalables](#)
- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)
- [Processus de collecte des journaux](#)
- [Journalisation de configuration](#)
- [Cisco Expressway](#)
- [Jabber](#)
- [Collecter les journaux et les traces](#)
- [Cisco Expressway](#)
- [Suivi de Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Cisco Jabber](#)
- [Application Cisco WebEx](#)

## Introduction

Ce document décrit comment collecter les journaux nécessaires au dépannage des problèmes de service téléphonique rencontrés lors de l'utilisation de l'accès à distance mobile (MRA).

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de connaître Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et Cisco Expressway.

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles répertoriées :

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU3
- Cisco Expressway X14.2.5
- Cisco Jabber 14.1.5
- Application WebEx 43.6.0

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.

## Processus de collecte des journaux

### Journalisation de configuration

Il est important de configurer correctement la journalisation avant de recréer l'échec du service téléphonique MRA signalé.

## Cisco Expressway

- Démarrez la journalisation des diagnostics sur les Expressway C et Expressway E.
  - Connectez-vous aux Expressway C et Expressway E et accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
  - Cochez la case située près de l'option **Take tcpdump while logging**.
  - Sélectionnez ensuite **Start new log**.

---

**Remarque** : sélectionnez l'option **Start new log** dans Primary Expressway C et Expressway E pour lancer la journalisation sur tous les homologues de cluster.

---

## Jabber

- Configurez Cisco Jabber pour iPhone et Android sur la journalisation détaillée. Référez-vous aux étapes détaillées dans le guide [Collecter les journaux pour les applications UC](#).

---

**Remarque** : Cisco Jabber pour Windows et MAC n'a pas besoin d'un jeu de journalisation détaillé, car il est défini sur détaillé par défaut.

---

## Collecter les journaux et les traces

Après avoir recréé le problème de service téléphonique sur MRA, collectez les journaux et les traces.

### Cisco Expressway

Collectez le journal de diagnostic de l'Expressway C et de l'Expressway E.

- Connectez-vous aux Expressway C et Expressway E et accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
  - Sélectionnez **Arrêter la journalisation**.
  - Sélectionnez ensuite **Collecter le journal**.
  - Une fois que le bouton du journal de téléchargement apparaît, sélectionnez **Download Log** pour enregistrer le fichier.

### Suivi de Cisco Unified Communications Manager

Les journaux CUCM peuvent être collectés facilement à l'aide de l'application de bureau RTMT (Real Time Monitoring Tool) ou de RTMT Web CCUC (Cloud Connected Unified Communication).

#### Collecter les journaux CUCM à l'aide de l'outil de surveillance en temps réel Cisco (RTMT)

Pour plus d'informations sur la façon d'utiliser RTMT pour collecter des journaux à partir de CUCM, référez-vous au guide [Collecter des données de suivi pour CUCM 9.X ou version ultérieure](#).

Collectez les traces répertoriées :

- Cisco CallManager
- Cisco CTIManager (gestionnaire CTI)

- Cisco Tomcat
- Sécurité Cisco Tomcat
- Services de données utilisateur Cisco
- Observateur d'événements - Journal des applications
- Observateur d'événements - Journal système

## Collecter les journaux CUCM en utilisant Web RTMT

- Se connecter au [WebEx Control Hub](#)
- Accédez à **Connected UC > Dashboard**
  - Sélectionnez la section **Cluster CUCM** de clusters.
  - Une fois redirigé, connectez-vous à l'outil avec un compte Admin.



## Cisco Real Time Monitoring Tool

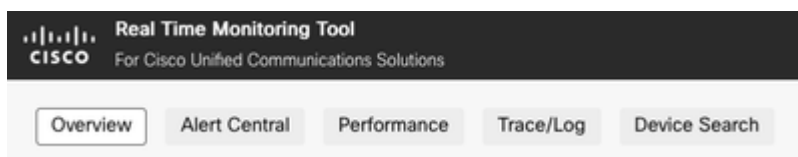
Userid with ccm admin role

Password

Sign In

*CUCM Web RTMT Se connecter*

- Une fois connecté, sélectionnez **Trace/Log** dans le menu de navigation.



*Suivi/journal Web RTMT*

- Sélectionnez ensuite les traces de service répertoriées.
  - Cisco CallManager
  - Cisco CTIManager (gestionnaire CTI)
  - Cisco Tomcat
  - Sécurité Cisco Tomcat
  - Services de données utilisateur Cisco
  - Observateur d'événements - Journal des applications
  - Observateur d'événements - Journal système
- Une fois que les services ont été choisis, sélectionnez la case d'option **Download Logs** et définissez la plage de temps que vous souhaitez collecter. Sélectionnez ensuite **Télécharger**.

Action:

- Download Logs
- Schedule Collection

Download Log Options

Collection Time

- Absolute Range

Select Reference Server Time Zone:

cucmpub.azurelab.com :: (GMT-5:0)Eastern Daylight Time-America/New\_York

Date / Time

From:

To:

- Relative Range

Files Generated in last

Download File Options

Select Partition:

- Delete Collected Logs from Server

Journal de téléchargement Web RTMT

## Cisco Jabber

Lorsque vous collectez les journaux Jabber, prenez note du système d'exploitation sur lequel Jabber est utilisé et reportez-vous au guide [Collecter les journaux pour les applications UC](#).

## Application Cisco WebEx

- **Webex App Desktop**
  - Pour plus d'informations sur la façon de collecter les journaux de diagnostic de l'application WebEx sur un ordinateur Windows ou MAC, consultez l'[application Webex | Guide de dépannage des problèmes de connexion](#).
- **Application WebEx pour iPhone**
  - Sélectionnez l'**image de profil** située dans l'angle supérieur gauche.
  - Sélectionnez l'option permettant de **signaler un problème**.
  - Ensuite, collectez les données de l'**environnement appelant**.
    - Sélectionnez l'**image de profil** située dans l'angle supérieur gauche.
    - Sélectionnez **Settings**.
    - Sélectionnez **Calling** et **Export calling environment data**.
      - Sélectionnez votre application de messagerie, puis saisissez l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez envoyer les journaux.
- **Application WebEx pour Android**
  - Sélectionnez l'**image de profil** située dans l'angle supérieur gauche.
  - Sélectionnez l'option **Envoyer les journaux**

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.