

Raccogli registro diagnostico Expressway/VCS per MRA Expressway

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Jabber MRA tramite Expressway Non-SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Jabber MRA tramite SSO Expressway abilitato](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[IP Phone 78X/88X e DX serie MRA Endpoint tramite Expressway](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come abilitare registri di debug specifici quando si risolvono i problemi relativi a SSO e Jabber abilitato a SSO e Jabber Mobile non Jabber e MRA tramite Expressway/VCS.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Sono stati installati Expressway-Core/Video Control Server (VCS)-Control e Expressway-Edge/VCS-Edge
- Sono stati applicati i tasti di scelta e release appropriati su Expressway/VCS Core e Expressway/VCS Edge
- Sono stati configurati Expressway Mobile e Remote Access (MRA)
- Accesso a Expressway/VCS Core e Expressway/VCS Edge con un account amministratore tramite interfaccia Web

Nota: per ulteriori informazioni, passare alle [guide alla distribuzione dell'Autorità registrazione integrità di Expressway](#).

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Expressway/VCS versione X8.10.X, X8.11.X, X12.5.X, X12.6.X, X12.7.X e X14.X.X
- Versioni Expressway/VCS X8.X.X e X14.X.X

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Nota: le parole Expressway e VCS sono intercambiabili. A partire da questo punto verrà utilizzato Expressway.

Premesse

I dispositivi non Jabber sono i telefoni IP 78XX/88XX e gli endpoint serie DX. Per quanto riguarda i problemi con Jabber e MRA non Jabber tramite Expressway/VCS, è possibile abilitare i registri di debug sui server Expressway/VCS, riprodurre il problema e caricare i registri nella richiesta per accelerare il processo di risoluzione dei problemi e, in ultima analisi, la risoluzione della richiesta. Tali problemi includono, tra l'altro, errori di accesso a Jabber MRA, servizi Jabber specifici che non riescono a registrare, audio unidirezionale o non direzionale e così via.

Per l'Autorità registrazione integrità non Single Sign-On (SSO) e l'Autorità registrazione integrità abilitata per SSO tramite Expressway, fornire i seguenti dettagli per gli utenti interessati:

- Username
- Nome dispositivo
- Timestamp dell'accesso
- Timestamp dell'errore ricevuto
- Messaggio di errore ricevuto

Per chiamate MRA audio unidirezionali o bidirezionali tramite Expressway, fornire le seguenti informazioni:

- Nome ed estensione del dispositivo del destinatario della chiamata.
- Nome ed estensione del dispositivo della parte chiamata.
- Flusso di chiamata.
- Direzione del problema audio, ad esempio unidirezionale o non direzionale.
- Timestamp della chiamata effettuata.

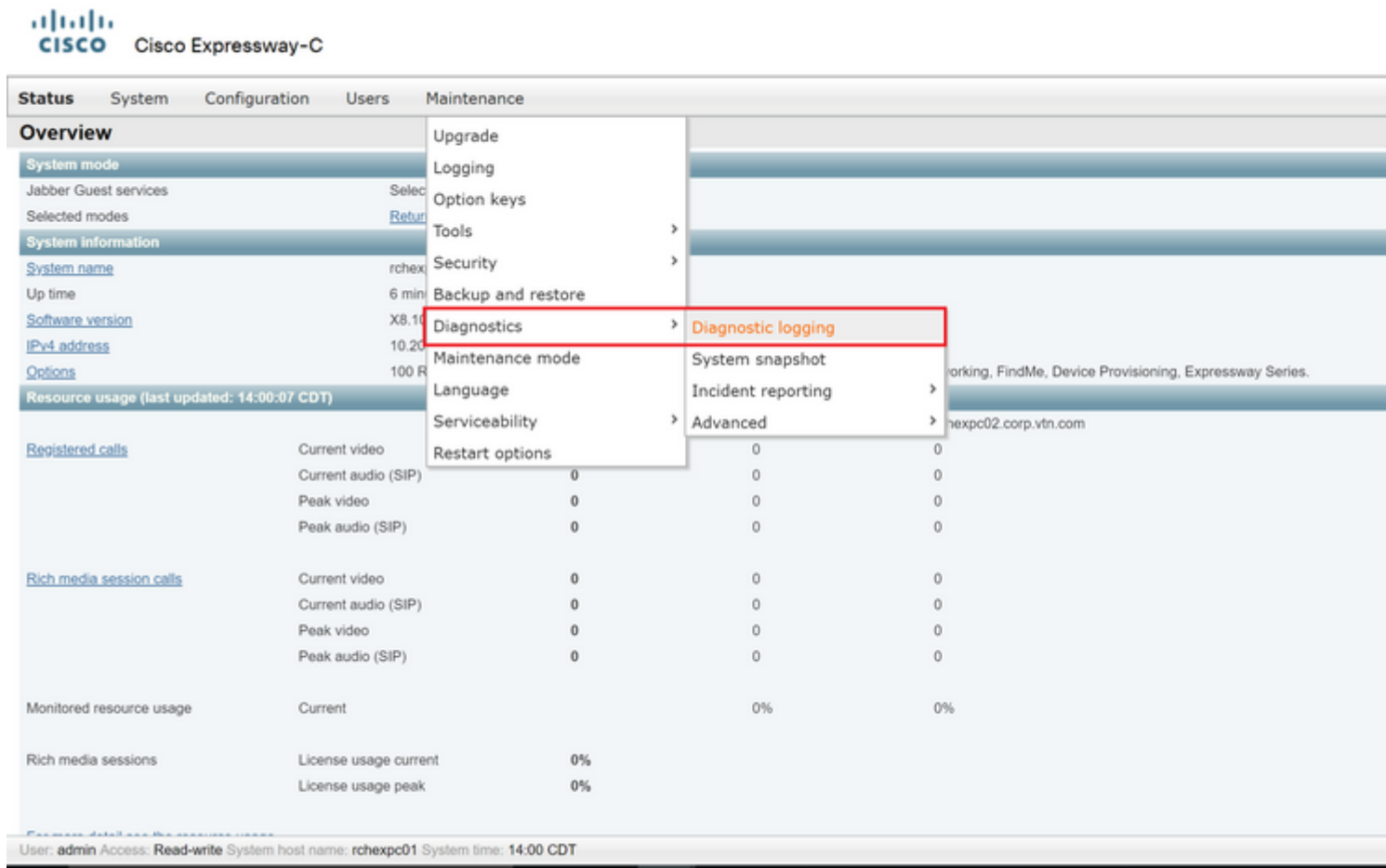
Nota: se i server Expressway-Core ed Expressway-Edge sono raggruppati, ad esempio, più di un server Expressway-Core ed Expressway-Edge, eseguire l'acquisizione del log solo sui server primari Expressway-Core ed Expressway-Edge. Una volta riprodotto il problema, è possibile scaricare i log dai server principali Expressway-Core ed Expressway-Edge. Quindi, accedere ai server secondari Expressway-Core ed Expressway-Edge e scaricare i log. Se si dispone di più server Expressway-Core ed Expressway-Edge, ripetere questo passaggio per gli altri server secondari Expressway-Core ed Expressway-Edge.

Jabber MRA tramite Expressway Non-SSO

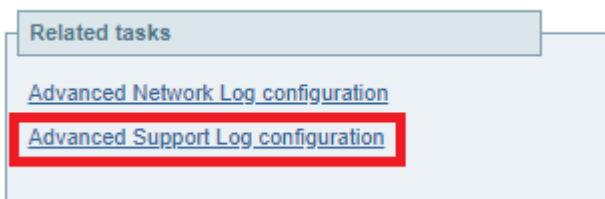
Expressway-Core

Passaggio 1. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica** come mostrato

nell'immagine.



Passaggio 2. Scegliere **Advanced Support Log configuration** (Configurazione avanzata registro di supporto) nella parte inferiore della pagina, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3. Selezionare le caselle di controllo come illustrato nell'immagine.

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

Passaggio 4. Scegliere **Imposta per eseguire il debug** nella parte inferiore della pagina come mostrato nell'immagine.

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.vpnobscv	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.vpnbindservice_fm_lmcd	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa	DEBUG	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.cm	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.ssa.federation	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.labber	DEBUG	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.administration	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.alternates	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.apache	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.b2bvacalls	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cafestatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cdr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cishers	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cms	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.collectdstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.commandadapter	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.credential	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cuom	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.cuomconfig	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.edoconfig	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.edoconfigpartitioning	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.edomanagement	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.firewall	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.gotoml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.hfioallowlist	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.hfioconfigstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.hfioconfigserver	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.umlaci.json2xml	INFO	View/Edit

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

Nota: i server Expressway-Core ed Expressway-Edge generano un allarme quando uno o più registri sono impostati per il debug. L'avviso persiste finché il registro non viene ripristinato alle informazioni. L'allarme viene visualizzato come mostrato nell'immagine.

<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
--------------------------	-------------------------------	--	--------	---------	-------------	---	---------------------

Passaggio 5. Scegliere **Diagnostica** nella parte superiore destra della pagina, come illustrato nell'immagine.

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

Passaggio 6. Selezionare la casella di controllo **Take tcpdump while logging** come mostrato nell'immagine.

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 02:01:30 PM (UTC+Central)

Monitor:

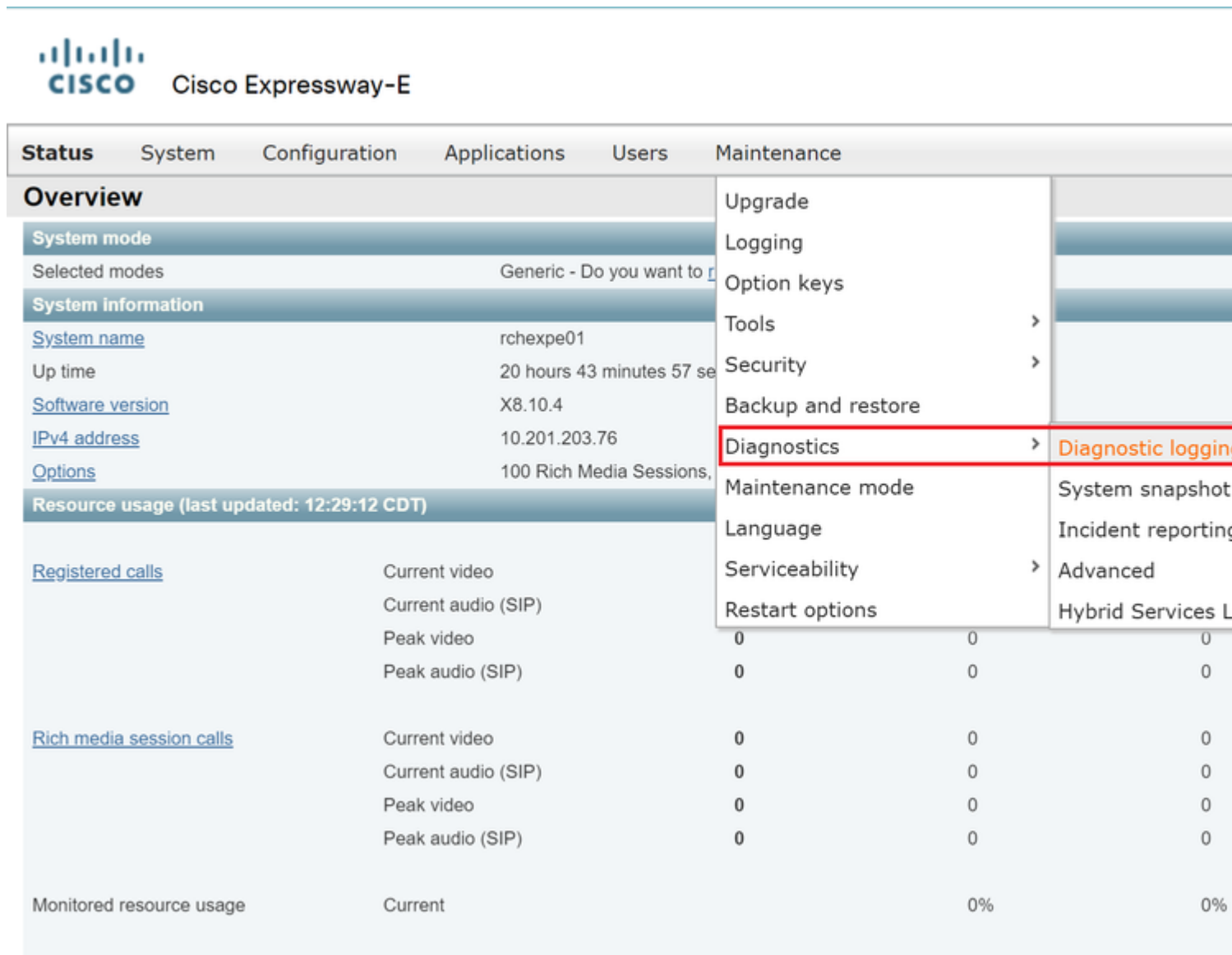
Take tcpdump while logging:

Passaggio 7. Scegliere **Start new log** (Avvia nuovo log) come mostrato nell'immagine.

Start new log Stop logging Download log

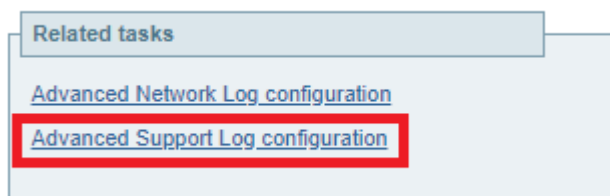
Expressway-Edge

Passaggio 8. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica** come mostrato nell'immagine.



The screenshot shows the Cisco Expressway-Edge web 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 information and resource usage metrics. 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. The 'Diagnostics' option has a sub-menu item 'Diagnostic logging' visible.

Passaggio 9. Scegliere **Advanced Support Log configuration** (Configurazione avanzata registro di supporto) nella parte inferiore della pagina, come mostrato nell'immagine.



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 box.

Passaggio 10. Selezionare le caselle di controllo come illustrato nell'immagine.

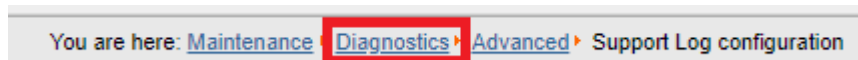
- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.xcp
- developer.xcp.cm

- developer.xcp.jabber

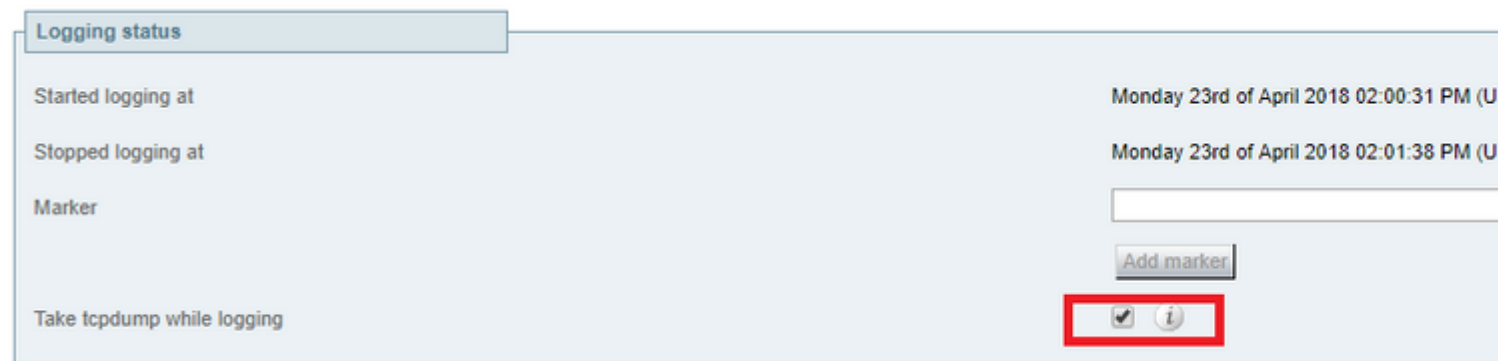
Passaggio 11. Scegliere **Imposta per eseguire il debug** nella parte inferiore della pagina come mostrato nell'immagine.



Passaggio 12. Scegliere **Diagnostica** nella parte superiore destra della pagina, come illustrato nell'immagine.



Passaggio 13. Selezionare la casella di controllo **Take tcpdump while logging** come mostrato nell'immagine.



Passaggio 14. Scegliere **Start new log** (Avvia nuovo log) come mostrato nell'immagine.

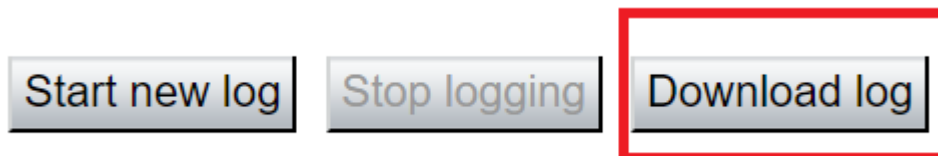


Passaggio 15. Riprodurre il problema.

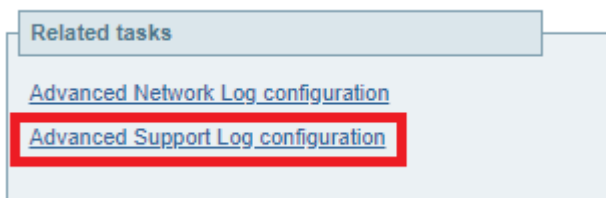
Passaggio 16. Scegliere **Interrompi registrazione** dopo aver riprodotto il problema, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 17. Scegliere **Download log** come illustrato nell'immagine.



Passaggio 18. Scegliere la **configurazione del registro di supporto avanzato** come illustrato nell'immagine.



Passaggio 19. Fare clic su **Seleziona tutto** come mostrato nell'immagine.

Support Log configuration

You are h

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

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

Passaggio 20. Scegliere **Reimposta a info** come mostrato nell'immagine.

Support Log configuration

You are

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

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

Passaggio 21. Ripetere i passaggi da 16 a 20 su Expressway-Core.

Nota: è anche possibile scaricare il [log PRT Jabber](#) per ulteriori analisi.

Jabber MRA tramite SSO Expressway abilitato

Expressway-Core

Passaggio 1. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica**.

Passaggio 2. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 3. Selezionare le seguenti caselle di controllo:

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigprovisioning.uds
- developer.edgeconfigprovisioning.server.sso
- developer.management.sso
- sviluppatore.xmlapi.sso
- sviluppatore.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- developer.xcp
- developer.xcp.cm
- developer.xcp.jabber

Passaggio 4. Scegliere **Set to debug** nella parte inferiore della pagina.

Passaggio 5. Scegliere **Diagnostica** in alto a destra nella pagina.

Passaggio 6. Selezionare la casella di spunta **Take tcpdump while logging**.

Passaggio 7. Scegliere **Avvia nuovo registro**.

Expressway-Edge

Passaggio 8. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica**.

Passaggio 9. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 10. Selezionare le seguenti caselle di controllo:

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

Passaggio 11. Scegliere **Set to debug** nella parte inferiore della pagina.

Passaggio 12. Scegliere **Diagnostica** in alto a destra nella pagina.

Passaggio 13. Selezionare la casella di spunta **Take tcpdump while logging**.

Passaggio 14. Scegliere **Avvia nuovo registro**.

Passaggio 15. Riprodurre il problema.

Passaggio 16. Scegliere **Interrompi registrazione** dopo che il problema è stato riprodotto.

Passaggio 17. Scegliere **Scarica registro**.

Passaggio 18. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 19. Fare clic su **Seleziona tutto**.

Passaggio 20. Scegliere **Reimposta a info**.

Passaggio 21. Ripetere i passaggi da 16 a 20 su Expressway-Core.

MRA degli endpoint serie 78XX/88XX e DX con telefoni IP tramite Expressway

Expressway-Core

Passaggio 1. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica**.

Passaggio 2. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 3. Selezionare le seguenti caselle di controllo:

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

Passaggio 4. Scegliere **Set to debug** nella parte inferiore della pagina.

Passaggio 5. Scegliere **Diagnostica** nella schermata in alto a destra.

Passaggio 6. Selezionare la casella di spunta **Take tcpdump while logging**.

Passaggio 7. Scegliere **Avvia nuovo registro**.

Expressway-Edge

Passaggio 8. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica**.

Passaggio 9. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 10. Selezionare le seguenti caselle di controllo:

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

Passaggio 11. Scegliere **Set to debug** nella parte inferiore della pagina.

Passaggio 12. Scegliere **Diagnostica** in alto a destra nella pagina.

Passaggio 13. Selezionare la casella di spunta **Take tcpdump while logging**.

Passaggio 14. Scegliere **Avvia nuovo registro**.

Passaggio 15. Riprodurre il problema.

Passaggio 16. Scegliere **Interrompi registrazione** dopo che il problema è stato riprodotto.

Passaggio 17. Scegliere **Scarica registro**.

Passaggio 18. Scegliere **Configurazione avanzata registro di supporto**.

Passaggio 19. Fare clic su **Seleziona tutto**.

Passaggio 20. Scegliere **Reimposta a info**.

Passaggio 21. Ripetere i passaggi da 16 a 20 su Expressway-Core.

Nota: è possibile anche scaricare il [log delle porte degli endpoint Cisco serie 78XX e 88XX](#) per ulteriori analisi.

Informazioni correlate

- [Problemi più comuni di Collaboration Edge](#)
- [Risoluzione dei problemi di accesso a Jabber](#)
- [Documentazione e supporto tecnico “Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).