

# Logbestanden verzamelen voor MRA Phone Service-fouten

## Inhoud

- [Inleiding](#)
- [Voorwaarden](#)
- [Vereisten](#)
- [Gebruikte componenten](#)
- [Proces om logbestanden te verzamelen](#)
- [Vastlegging installatie](#)
- [Cisco ExpressGateway](#)
- [Jabber](#)
- [Logbestanden en sporen verzamelen](#)
- [Cisco ExpressGateway](#)
- [Cisco Unified Communications Manager-sporen](#)
- [Cisco Jabber](#)
- [Cisco Webex-app](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de logbestanden kunt verzamelen die nodig zijn voor het oplossen van problemen met telefoonservices die u ondervindt bij het gebruik van Mobile Remote Access (MRA).

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van Cisco Unified Communications Manager (CUCM) en Cisco Express.

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de vermelde softwareversies:

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU3
- Cisco ExpressGateway X14.2.5
- Cisco Jabber 14.1.5
- Webex-app 43.6.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Proces om logbestanden te verzamelen

### Vastlegging installatie

Het is belangrijk om de logboekregistratie correct in te stellen voordat u de gemelde MRA-telefoonstoring

opnieuw creëert.

## Cisco ExpressGateway

- Start diagnostische logboekregistratie op de snelweg C en snelweg E.
  - Log in op Expressway C en Expressway E en navigeer naar **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
    - Selecteer het aanvinkvakje in de buurt van de optie **Take tcpdump tijdens het vastleggen**.
    - Selecteer vervolgens **Nieuw logbestand starten**.

---

**Opmerking:** Selecteer de optie **Start new log** uit Primary Expressway C en Expressway E om het loggen op alle clusterpeers te starten.

---

## Jabber

- Stel Cisco Jabber voor iPhone en Android in op gedetailleerde logboekregistratie. Raadpleeg de stappen die in de handleiding [Collect Logs for UC Application zijn](#) beschreven.

---

**Opmerking:** Cisco Jabber voor Windows en MAC hoeft geen gedetailleerde logboekset te hebben, omdat deze standaard is ingesteld op gedetailleerd.

---

## Logbestanden en sporen verzamelen

Na het opnieuw creëren van de telefoondienst kwestie over MRA, verzamel de logboeken en de sporen.

### Cisco ExpressGateway

Verzamel het diagnose-logboek Expressway C en Expressway E.

- Log in op Expressway C en Expressway E en navigeer naar **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
  - Selecteer **Vastlegging stoppen**.
  - Selecteer vervolgens **Log verzamelen**.
  - Zodra de knop Logbestand downloaden verschijnt, selecteert u **Log downloaden** om het bestand op te slaan.

### Cisco Unified Communications Manager-sporen

CUCM-logbestanden kunnen eenvoudig worden verzameld met de Real Time Monitoring Tool (RTMT)-desktoptoepassing of Cloud Connected Unified Communications (CCUC) Web RTMT.

### De CUCM-logbestanden verzamelen met Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT)

Voor informatie over het gebruik van RTMT om logbestanden van CUCM te verzamelen, raadpleegt u de handleiding [Collect Trace Data for CUCM 9.X of Later](#).

Verzamel de vermelde sporen:

- Cisco CallManager
- Cisco CTIM Manager

- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat Security
- Cisco-gegevensservices voor gebruikers
- Event Viewer - toepassingslogboek
- Event Viewer - systeemlogboek

## CUCM-logbestanden verzamelen met Web RTMT

- Aanmelden bij [Webex Control Hub](#)
- Navigeren naar **Connected UC > Dashboard**
  - Selecteer de **CUCM Cluster** uit de sectie clusters.
  - Meld u na de omleiding aan bij de tool met een Admin-account.



## Cisco Real Time Monitoring Tool

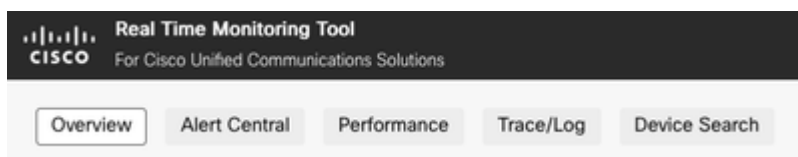
Userid with ccm admin role

Password

Sign In

*Inloggen bij CUCM Web RTMT*

- Na inloggen selecteert u de optie **Overtrekken/inloggen** in het navigatiemenu.



*Web RTMT Trace/Log*

- Selecteer vervolgens de genoemde servicetraces.
  - Cisco CallManager
  - Cisco CTIM Manager
  - Cisco Tomcat
  - Cisco Tomcat Security
  - Cisco-gegevensservices voor gebruikers
  - Event Viewer - toepassingslogboek
  - Event Viewer - systeemlogboek
- Nadat de diensten zijn gekozen, selecteert u de knop om **Logbestanden te downloaden** en definieert u de tijdschaal die u wilt verzamelen. Selecteer vervolgens **Downloaden**.

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

Downloadlogboek voor Web RTMT

## Cisco Jabber

Wanneer u de Jabber-logbestanden verzamelt, neemt u kennis van het besturingssysteem waarop Jabber wordt gebruikt en raadpleegt u de handleiding [Collect Logs for UC Application](#).

## Cisco Webex-app

- **Webex App-desktop**
  - Voor meer informatie over het verzamelen van de diagnostische logboeken van Webex App op een Windows- of MAC-computer, raadpleegt u de [Webex-app | Handleiding voor problemen met verbindingen](#) oplossen.
- **Webex App voor iPhone**
  - Selecteer het **profielbeeld** linksboven in de hoek.
  - Kies de optie om **een probleem te melden**.
  - Verzamel vervolgens de **Calling Environment Data**.
    - Selecteer het **profielbeeld** linksboven in de hoek.
    - Kies **instellingen**.
    - Kies **Oproeroutering** en **Exporteren belomgeving gegevens**.
      - Selecteer uw e-mail app, en voer de e-mail in waar u de logboeken wilt verzenden.
- **Webex App voor Android**
  - Selecteer het **profielbeeld** linksboven in de hoek.
  - Kies de optie om **logbestanden te verzenden**.
  - Verzamel vervolgens de **Calling Environment Data**

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.