

Logs verzamelen om problemen met WebexRTC op snelheden op te lossen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Verzamelen van blogs](#)

[Verzamelde bestanden uploaden naar TAC-case](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u logbestanden kunt verzamelen om problemen met WebexRTC op expressmanier op te lossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Basiskennis van Cisco Meeting Server (CMS) Server, snelweg.
- CMS WebexRTC-over-snelinstellingen moet al zijn ingesteld.
- Toegang tot CMS, snelwegservers, pc.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CMS-server
- Cisco Meeting App (CMA)
- Core- en randservers
- Wireshark of soortgelijke software
- Google Chrome of soortgelijke software
- WinSCP of soortgelijke software

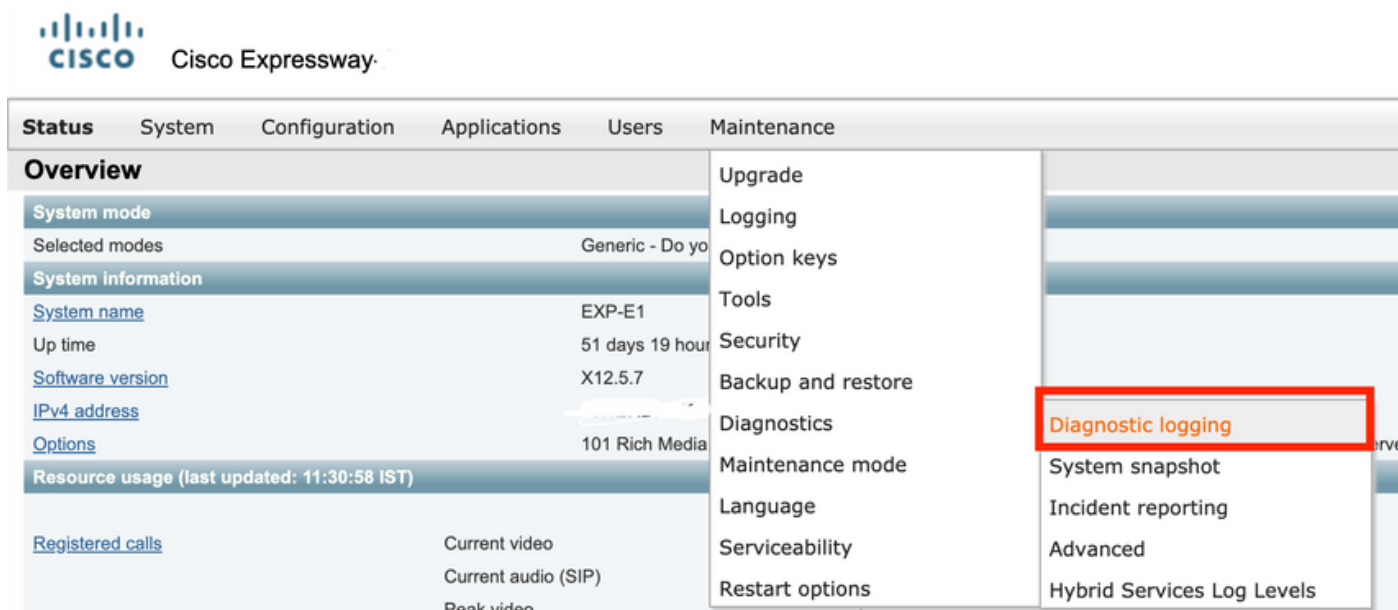
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Verzamelen van blogs

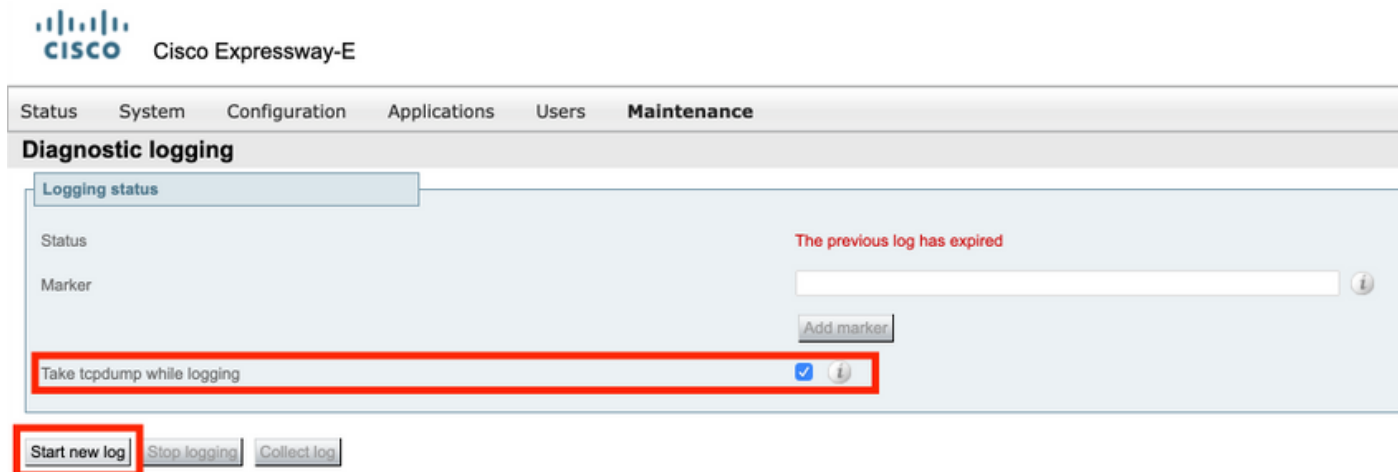
Stap 1. Start het loggen op sneltoetsen.

Start diagnostische houtkap samen met tcPDump op zowel expressway-Core- als Edge-servers.

1. Navigeer naar **Onderhoud > Diagnostiek > Diagnostiek > Diagnostiek registreren** zoals in de afbeelding aangegeven.



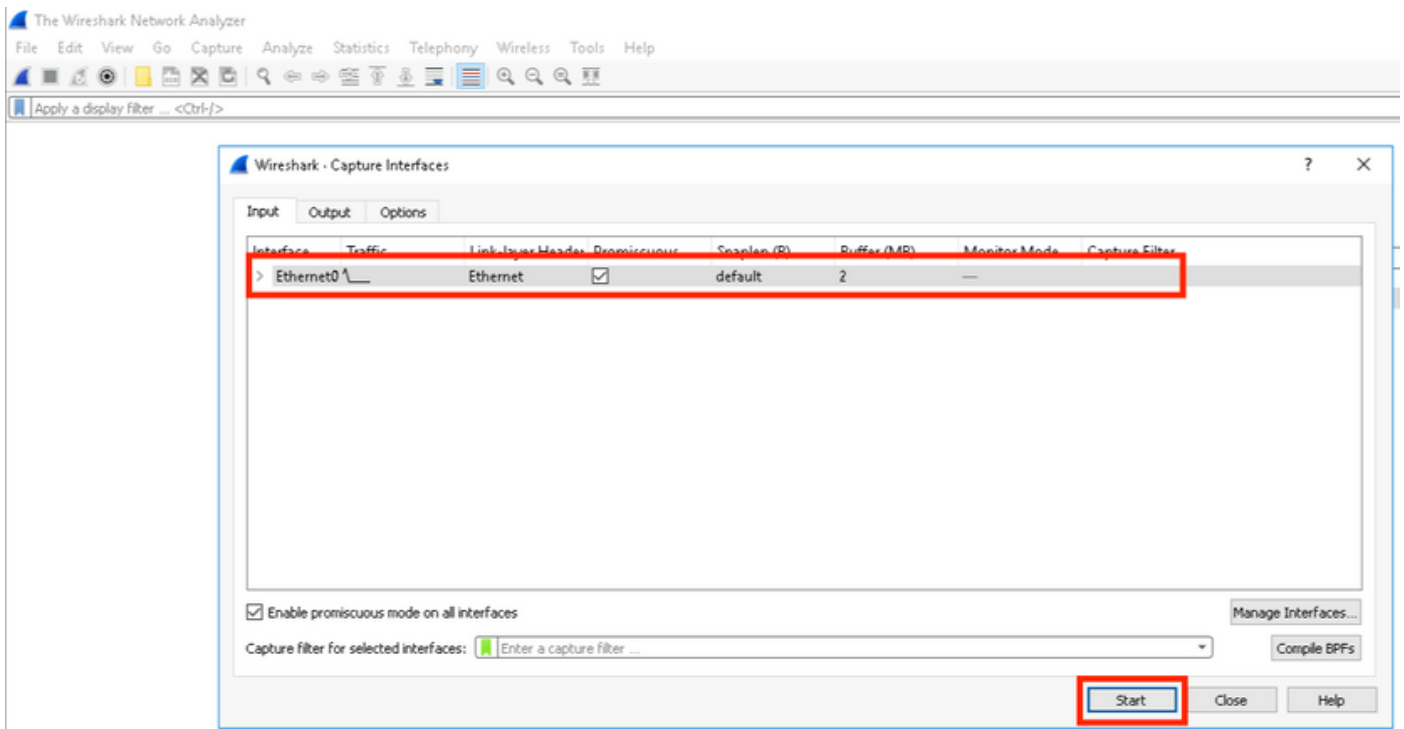
2. Selecteer het selectieteken **Neem tcPDF bij het registreren** zoals in de afbeelding en selecteer vervolgens de knop **Nieuw logbestand starten** zoals in de afbeelding.



Stap 2. Start de pakketvastlegging op de lokale pc.

Start pakketvastlegging op de lokale pc met behulp van de Wireshark-toepassing.

1. Navigeren in op **Capture > Opties** en selecteer de interface waardoor de PC toegang heeft tot het netwerk en selecteer vervolgens **Start** zoals in de afbeelding.

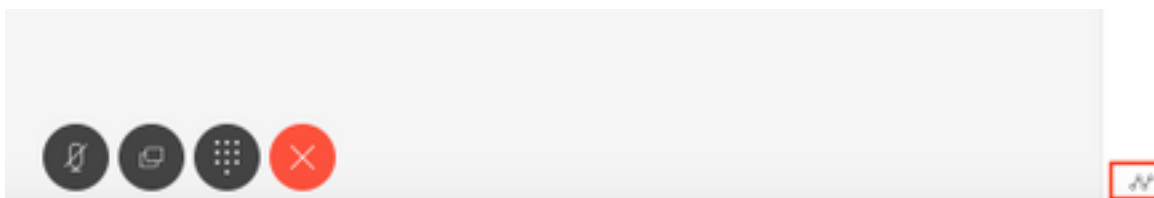


Stap 3. Maak het probleem opnieuw aan.

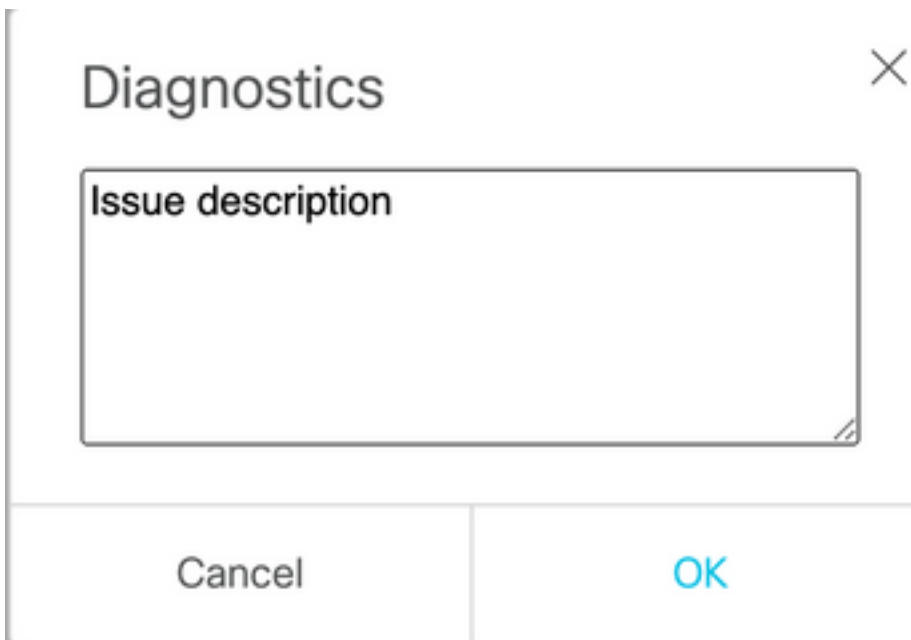
Maak het feitelijke probleem opnieuw aan met WebexRTC via de snelweg met behulp van de Google Chrome-browser in een nieuw tabblad.

Stap 4. Verzamel diagnostische logbestanden van de CMA Webex-app.

1. Selecteer de knop van de diagnose zoals in de afbeelding.



2. Typ vervolgens de probleembeschrijving in het dialoogvenster **Diagnostiek** dat nu verschijnt en selecteer **OK** zoals in de afbeelding.

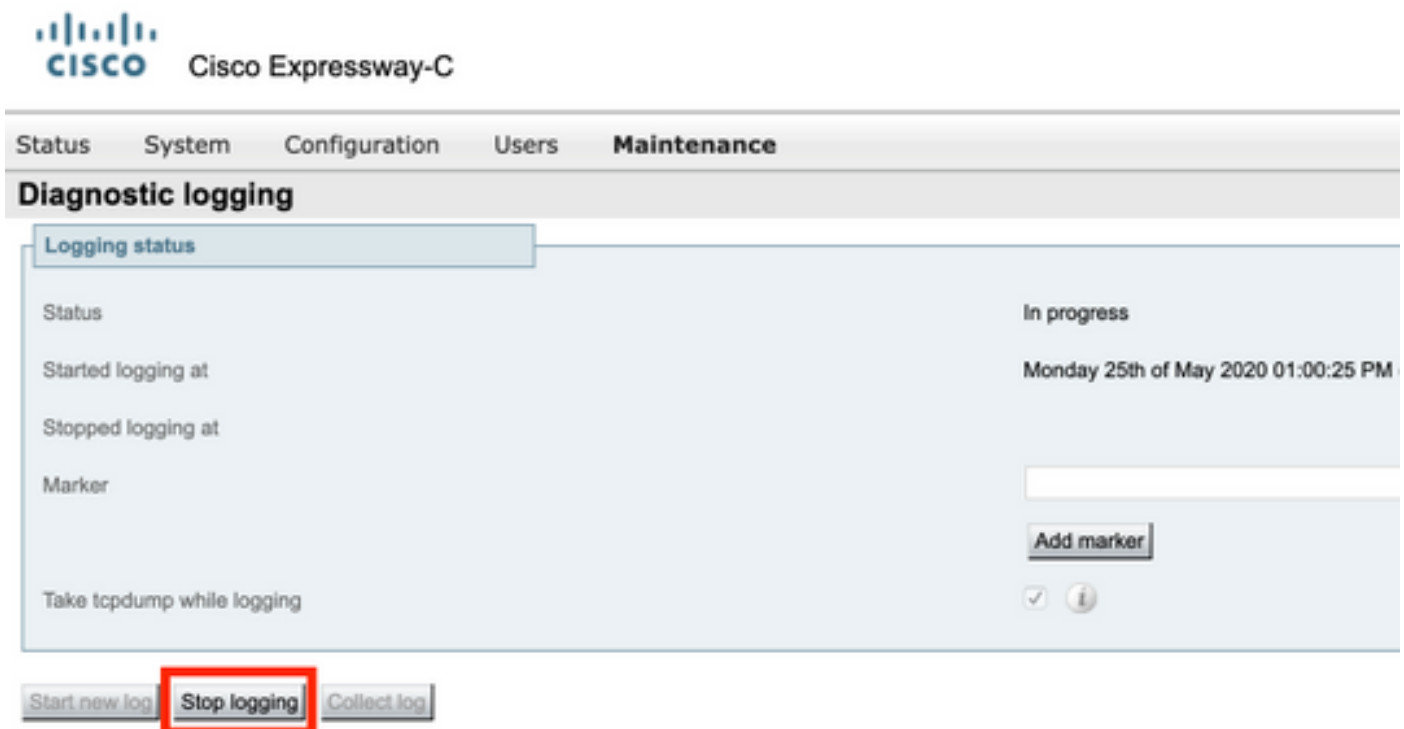


2. Selecteer vervolgens de knop **E-mail** zoals in de afbeelding, en slaat u de uitvoer op als een tekstbestand.

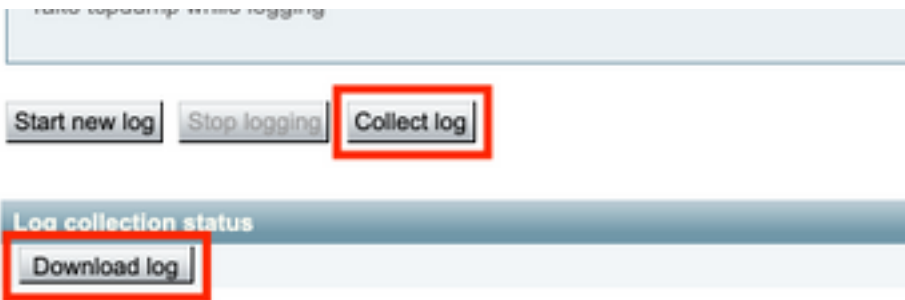


Stap 5. Stop en download de logbundel van snelwegsservers.

1. Stop diagnostische houtkap op zowel expressway-Core- als Edge-servers. Om dat te doen selecteert u **Stop logging** zoals in het beeld wordt weergegeven.



2. Selecteer vervolgens de knop **Logboek** verzamelen en selecteer vervolgens **Downloaden** zoals in de afbeelding wordt weergegeven om de opgenomen diagnostische logbundel te kunnen downloaden.



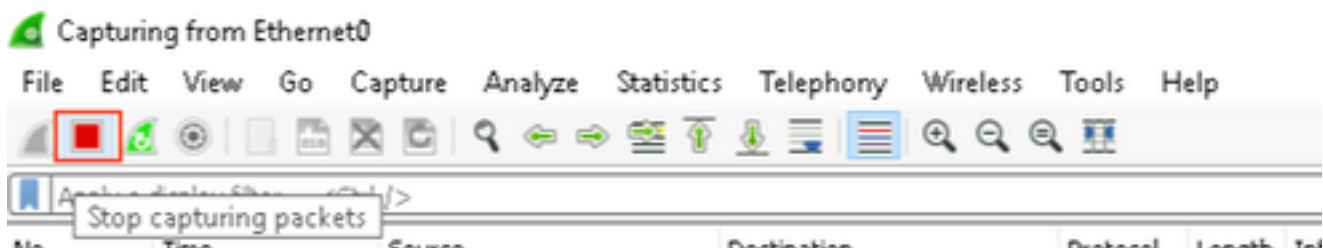
Stap 6. Logbundel van het downloaden van CMS-servers.

Meld u aan bij CMS Server met behulp van WinSCP of vergelijkbare SFTP-clientsoftware, admin-referenties en download **logbundle.tar.gz** aan uw lokale pc.

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	r--r--r--	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	r--r--r--	admin
audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	r--r--r--	admin
cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	r--r--r--	admin
live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	r--r--r--	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	r--r--r--	admin

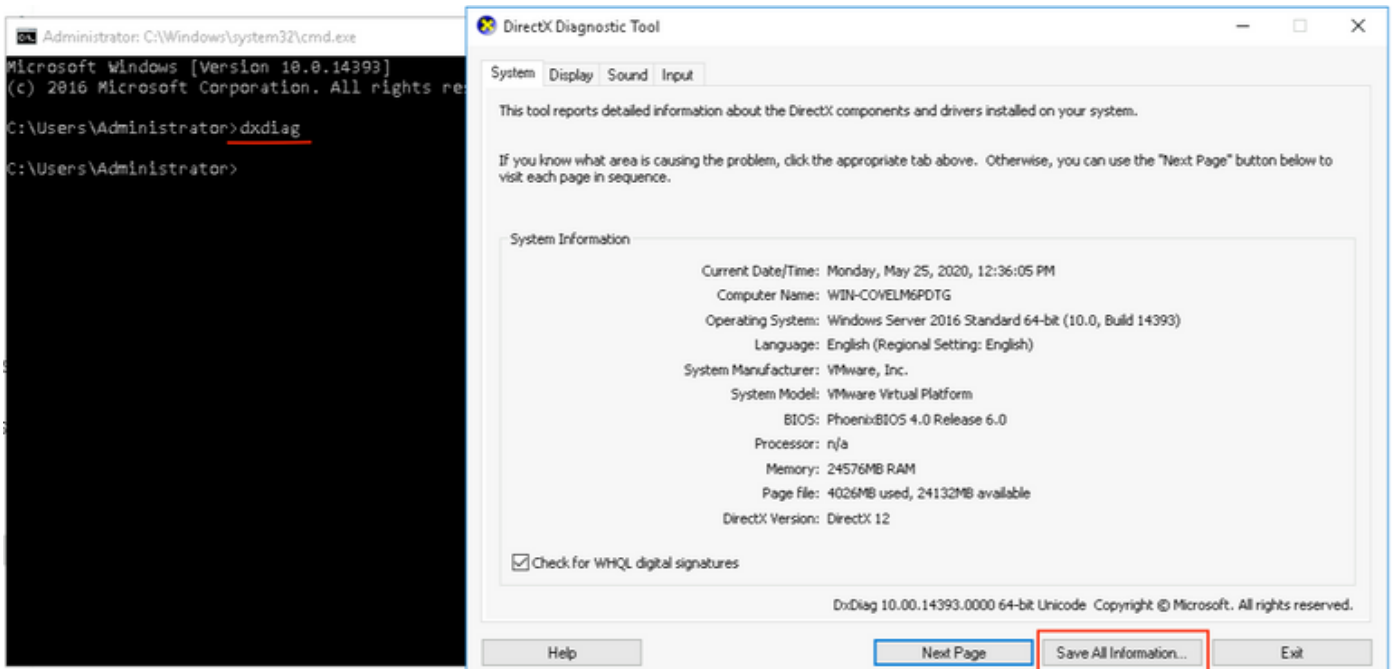
Stap 7. Stop en bewaar pakketvastlegging op de lokale pc.

Selecteer met de knop Rood de pakketvastlegging op draadloos stoppen zoals in de afbeelding en slaat vervolgens het pakketvastlegging bestand op een veilige locatie op.



Stap 8. Verzamel de systeemdiagnostiek vanaf de lokale pc.

- Start in Windows de opdracht "**Dxdiag**"-opdracht in de opdrachtmelding en selecteer vervolgens **de knop Opslaan Alle informatie**. om de uitvoer in de vensters op te slaan die zoals in de afbeelding worden weergegeven.

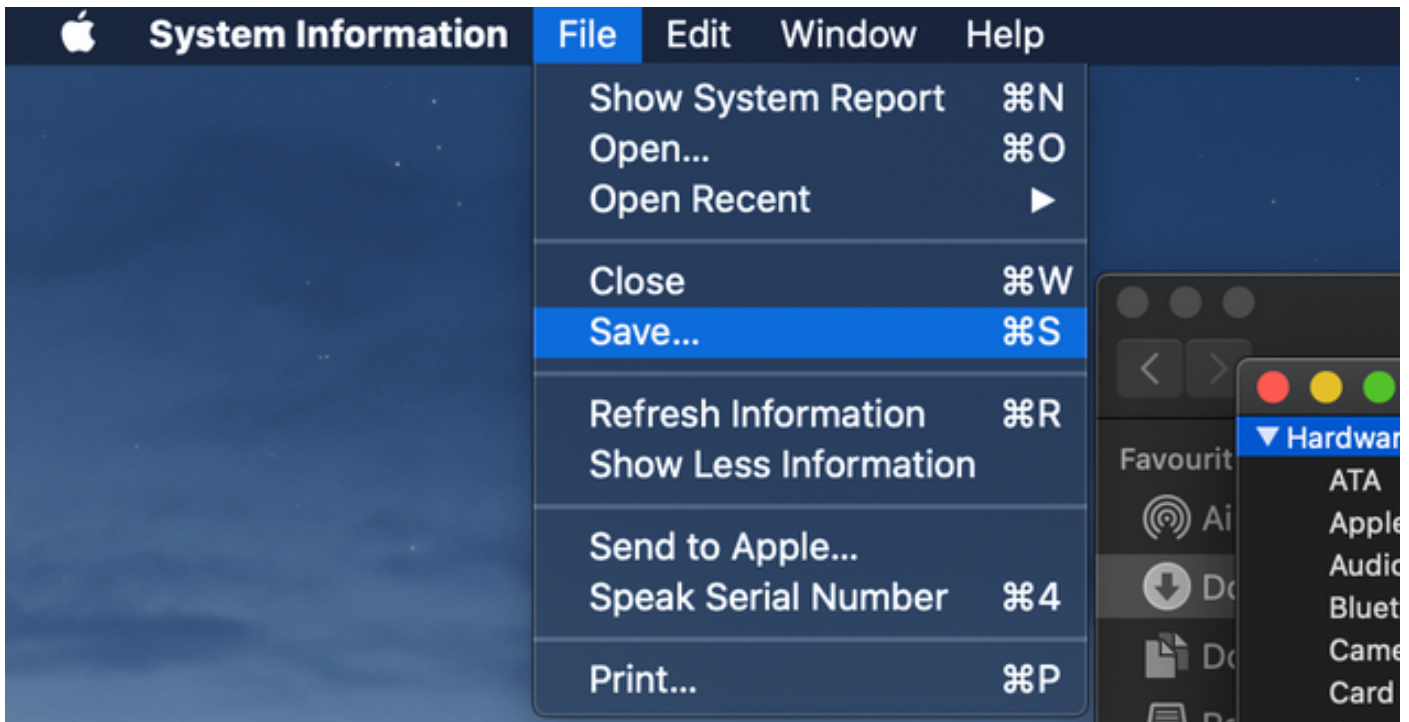


• Op Mac,

1. Navigeer naar het menu Apple in uw menu > **Over deze Mac** en selecteer **Systeemrapport...**



2. Vervolgens navigeer in het nieuwe dialoogvenster naar **Bestand** > **Opslaan** om systeemrapport op te slaan.



Verzamelde bestanden uploaden naar TAC-case

Upload diagnostische logbundels van snelheden, pakketvastlegging, systeemiagnostische logbestanden en diagnostische logbestanden van CMA WebRTC van lokale pc naar TAC-case met de [hulp](#) van de [hier](#) gegeven procedure.