

# Coletar Logs para Falhas do Serviço de Telefone MRA

## Contents

- [Introdução](#)
- [Pré-requisitos](#)
- [Requisitos](#)
- [Componentes Utilizados](#)
- [Processo para Coletar Logs](#)
- [Log da Instalação](#)
- [Cisco Expressway](#)
- [Jabber](#)
- [Coletar Logs e Rastreamentos](#)
- [Cisco Expressway](#)
- [Rastreamentos do Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Cisco Jabber](#)
- [Aplicativo Cisco WebEx](#)

## Introdução

Este documento descreve como coletar os logs necessários para solucionar problemas de serviço telefônico encontrados durante o uso do Acesso Remoto Móvel (MRA).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e do Cisco Expressway.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões de software listadas:

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU3
- Cisco Expressway X14.2.5
- Cisco Jabber 14.1.5
- Aplicativo Webex 43.6.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Processo para Coletar Logs

### Log da Instalação

É importante configurar o registro corretamente antes de recriar a falha do serviço telefônico MRA relatada.

## Cisco Expressway

- Inicie o log de diagnóstico no Expressway C e no Expressway E.
  - Faça login no Expressway C e Expressway E e navegue até **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
    - Marque a caixa de seleção próxima à opção para **Take tcpdump while logging**.
    - Em seguida, selecione **Start new log**.

---

**Observação:** selecione a opção **Start new log** no Primary Expressway C e Expressway E para iniciar o registro em todos os pares de cluster.

---

## Jabber

- Defina o Cisco Jabber para iPhone e Android para log detalhado. Consulte as etapas detalhadas no guia [Collect Logs for UC Applications](#).

---

**Observação:** o Cisco Jabber para Windows e MAC não precisa ter o registro detalhado definido como detalhado por padrão.

---

## Coletar Logs e Rastreamentos

Após recriar o problema do serviço telefônico sobre MRA, colete os registros e os rastreamentos.

## Cisco Expressway

Colete o log de diagnóstico do Expressway C e do Expressway E.

- Faça login no Expressway C e Expressway E e navegue até **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.
  - Selecione **Stop Logging**.
  - Em seguida, selecione **Collect Log**.
  - Quando o botão de log de download for exibido, selecione **Download Log** para salvar o arquivo.

## Rastreamentos do Cisco Unified Communications Manager

Os logs do CUCM podem ser coletados facilmente usando o aplicativo de desktop Real Time Monitoring Tool (RTMT) ou o RTMT da Web Cloud Connected Unified Communication (CCUC).

## Colete os logs do CUCM usando o Cisco Real Time Monitoring Tool (RTMT)

Para obter informações sobre como usar o RTMT para coletar logs do CUCM, consulte o guia [Collect Trace Data for CUCM 9.X or Later](#).

Colete os rastreamentos listados:

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager
- Cisco Tomcat

- Segurança do Cisco Tomcat
- Serviços de dados de usuário da Cisco
- Visualizador de Eventos - Log do Aplicativo
- Visualizador de Eventos - Log do Sistema

### Coletar logs do CUCM usando Web RTMT

- Faça login no [WebEx Control Hub](#)
- Navegue até **UC conectado > Painel**
  - Selecione o **cluster CUCM** na seção de clusters.
  - Depois de redirecionado, faça login na ferramenta com uma conta de administrador.



## Cisco Real Time Monitoring Tool

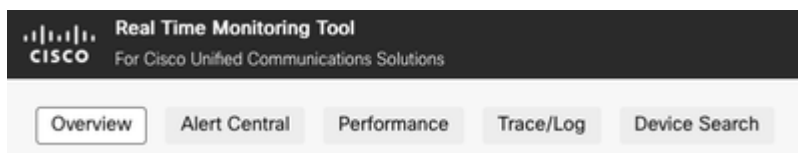
Userid with ccm admin role

Password

Sign In

*Login no CUCM Web RTMT*

- Depois de efetuar login, selecione **Rastrear/Log** no menu de navegação.



*Rastreamento/Log de RTMT da Web*

- Em seguida, selecione os rastreamentos de serviço listados.
  - Cisco CallManager
  - Cisco CallManager
  - Cisco Tomcat
  - Segurança do Cisco Tomcat
  - Serviços de dados de usuário da Cisco
  - Visualizador de Eventos - Log do Aplicativo
  - Visualizador de Eventos - Log do Sistema
- Depois de escolher os serviços, selecione o botão de opção **Download Logs** e defina o intervalo de tempo que deseja coletar. Em seguida, selecione **Download**.

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:

18 Jul 2023

1:50 PM

To:

18 Jul 2023

1:50 PM

- Relative Range

Files Generated in last

5

Minutes

Download File Options

Select Partition:

Active

- Delete Collected Logs from Server

*Log de Download de RTMT da Web*

## Cisco Jabber

Ao coletar os logs do Jabber, anote o sistema operacional no qual o Jabber está sendo usado e consulte o guia [Collect Logs for UC Applications](#).

## Aplicativo Cisco WebEx

- **Desktop de aplicativos Webex**

- Para obter informações sobre como coletar os logs de diagnóstico do aplicativo WebEx em uma máquina Windows ou MAC, consulte o [aplicativo Webex](#) | Guia para [solução de problemas de conexão](#).

- **Aplicativo WebEx para iPhone**

- Selecione a **Imagem do Perfil** localizada no canto superior esquerdo.
- Escolha a opção para **Relatar um problema**.
- Em seguida, colete os **dados do ambiente de chamada**.
  - Selecione a **Imagem do Perfil** localizada no canto superior esquerdo.
  - Escolha **Settings**.
  - Escolha **Chamada** e **Exportar dados do ambiente de chamada**.
    - Selecione seu aplicativo de email e insira o email para o qual deseja enviar os logs.

- **Aplicativo WebEx para Android**

- Selecione a **Imagem do Perfil** localizada no canto superior esquerdo.
- Escolha a opção **Send Logs**.
- Em seguida, colete os **dados do ambiente de chamada**

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.