

收集MRA電話服務失敗的日誌

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[收集日誌的過程](#)

[設定日誌記錄](#)

[Cisco Expressway](#)

[Jabber](#)

[收集日誌和跟蹤](#)

[Cisco Expressway](#)

[Cisco Unified Communications Manager跟蹤](#)

[Cisco Jabber](#)

[Cisco WebEx應用](#)

簡介

本文描述如何收集對使用移動遠端訪問(MRA)時遇到的電話服務問題進行故障排除所需的日誌。

必要條件

需求

思科建議您瞭解Cisco Unified Communications Manager(CUCM)和Cisco Expressway。

採用元件

本檔案中的資訊是根據列出的軟體版本：

- 思科整合通訊管理員14.0.1 SU3
- Cisco Expressway X14.2.5
- Cisco Jabber 14.1.5
- Webex應用程式43.6.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

收集日誌的過程

設定日誌記錄

在重新建立報告的MRA電話服務故障之前，必須正確設定日誌記錄。

Cisco Expressway

- 在Expressway C和Expressway E上啟動診斷日誌記錄。
 - 登入到Expressway C和Expressway E，然後導航到維護>診斷>診斷日誌記錄。
 - 選中Take tcpdump while logging選項旁邊的覈取方塊。
 - 接下來，選擇Start new log。

注意：從主Expressway C和Expressway E中選擇Start new log選項，以在所有集群對等體上啟動日誌記錄。

Jabber

- 將iPhone和Android版Cisco Jabber設定為詳細日誌記錄。請參閱[為UC應用收集日誌](#)指南中詳述的步驟。

注意:Windows和MAC版Cisco Jabber無需設定詳細日誌，因為預設情況下會將其設定為detailed。

收集日誌和跟蹤

通過MRA重新建立電話服務問題後，收集日誌和跟蹤。

Cisco Expressway

收集Expressway C和Expressway E診斷日誌。

- 登入到Expressway C和Expressway E，然後導航到維護>診斷>診斷日誌記錄。
 - 選擇Stop Logging。
 - 接下來，選擇收集日誌。
 - 出現下載日誌按鈕後，選擇Download Log儲存檔案。

Cisco Unified Communications Manager跟蹤

使用即時監控工具(RTMT)案頭應用程式或雲連線統一通訊(CCUC)Web RTMT可以輕鬆收集CUCM日誌。

使用思科即時監控工具(RTMT)收集CUCM日誌

有關如何使用RTMT從CUCM收集日誌的資訊，請參閱[收集CUCM 9.X或更高版本的跟蹤資料](#)指南。

收集列出的跟蹤：

- Cisco CallManager
- Cisco CTIManager

- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat安全
- 思科使用者資料服務
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌

使用Web RTMT收集CUCM日誌

- 登入到[WebEx Control Hub](#)
- 導航到Connected UC > Dashboard
 - 選擇CUCM Cluster from clusters部分。
 - 重定向後，使用Admin帳戶登入工具。



Cisco Real Time Monitoring Tool

Userid with ccm admin role

Password

Sign In

CUCM Web RTMT登入

- 登入後，從導航選單中選擇Trace/Log。



Overview

Alert Central

Performance

Trace/Log

Device Search

Web RTMT跟蹤/日誌

- 接下來，選擇列出的服務跟蹤。
 - Cisco CallManager
 - Cisco CTIManager
 - Cisco Tomcat
 - Cisco Tomcat安全
 - 思科使用者資料服務
 - 事件檢視器 — 應用程式日誌
 - 事件檢視器 — 系統日誌
- 選擇服務後，選擇Download Logs單選按鈕並定義您要收集的時間範圍。然後選擇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

Download

Web RTMT下載日誌

Cisco Jabber

收集Jabber日誌時，請記下正在使用Jabber的作業系統，並參閱[為UC應用收集日誌指南](#)。

Cisco WebEx應用

- Webex應用案頭

- 有關如何在Windows或MAC電腦上收集WebEx應用診斷日誌的資訊，請參閱[Webex應用 | 連線問題故障排除](#)指南。
- 適用於iPhone的WebEx應用程式
 - 選擇位於左上角的Profile Picture。
 - 選擇用於報告問題的選項。
 - 然後，收集呼叫環境資料。
 - 選擇位於左上角的Profile Picture。
 - 選擇設定。
 - 選擇Calling和Export calling environment data。
 - 選擇您的電子郵件應用，然後輸入要向其傳送日誌的電子郵件。
- Android版WebEx應用
 - 選擇位於左上角的Profile Picture。
 - 選擇Send Logs選項。
 - 然後，收集呼叫環境資料。
 - 選擇位於左上角的Profile Picture。
 - 選擇齒輪圖示。
 - 選擇Calling和Export calling environment data。
 - 選擇您的電子郵件應用，然後輸入要向其傳送日誌的電子郵件。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。