

收集日誌以對WebRTC Over Expressway問題進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[收集日誌](#)

[將收集到的日誌上傳到TAC案例](#)

簡介

本文說明如何收集日誌，以便對WebRTC over Expressway問題進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Meeting Server(CMS)伺服器(Expressway)基礎知識。
- 必須已配置CMS WebRTC over Expressway安裝程式。
- 訪問CMS、Expressway伺服器、PC。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CMS伺服器
- 思科會議應用程式(CMA)
- Expressway核心和邊緣伺服器
- Wireshark或類似軟體
- Google Chrome或類似軟體
- WinScp或類似軟體

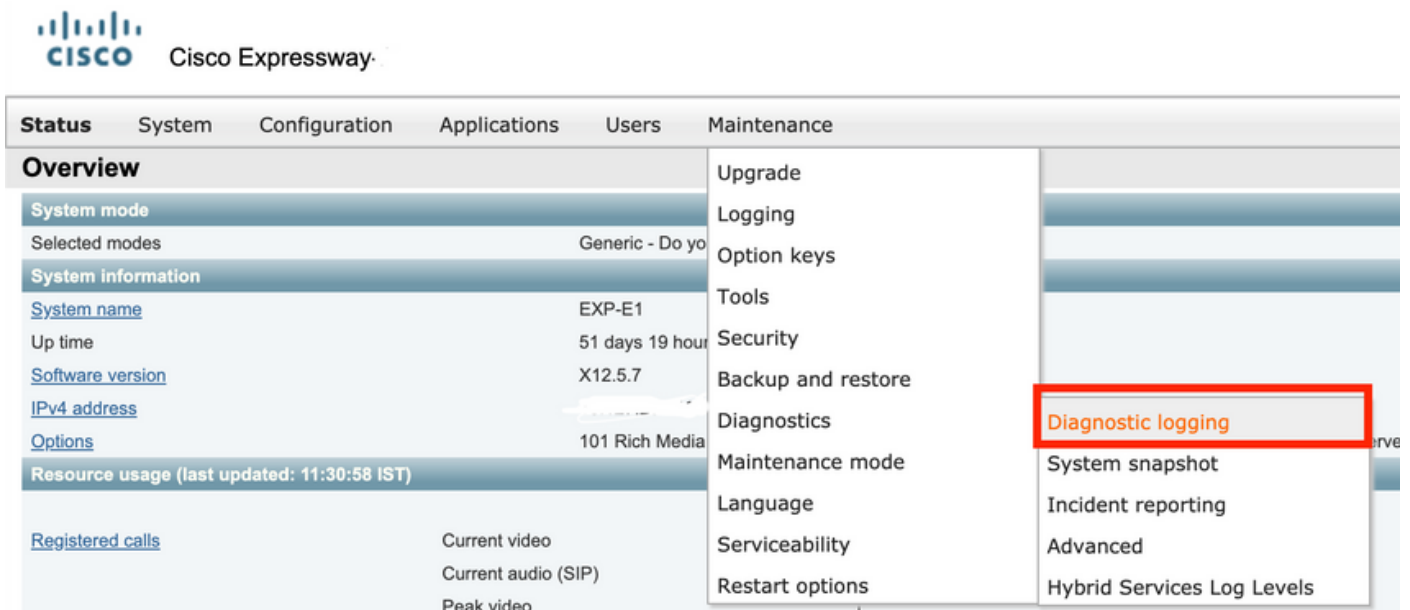
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

收集日誌

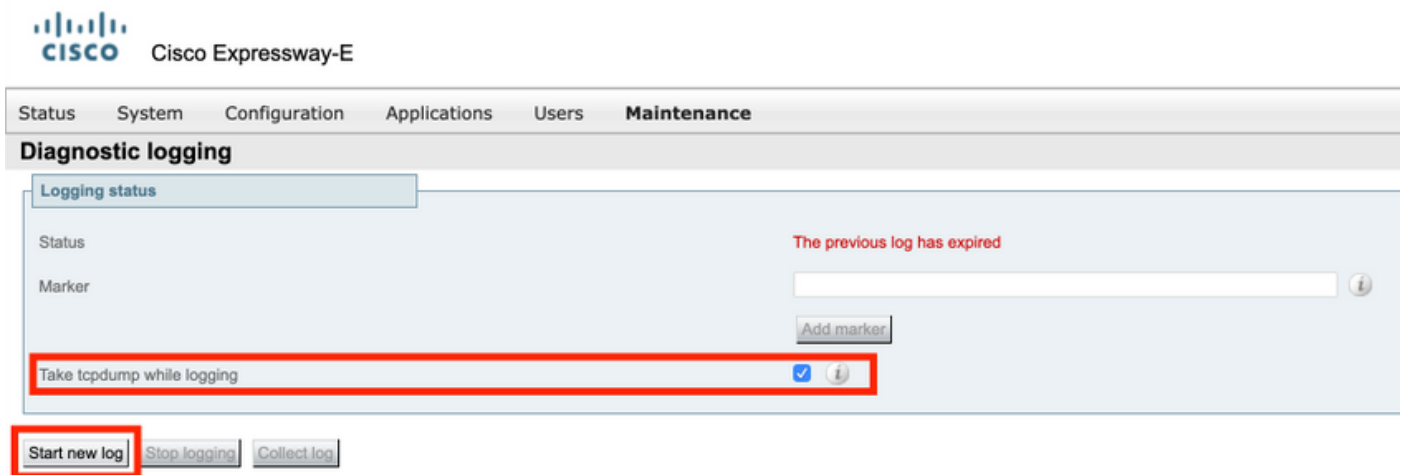
步驟1.開始在Expressway伺服器上登入。

在Expressway-Core和Edge伺服器上啟動診斷日誌記錄以及tcpdump。

1. 導覽至**維護>診斷>診斷日誌記錄**，如下圖所示。



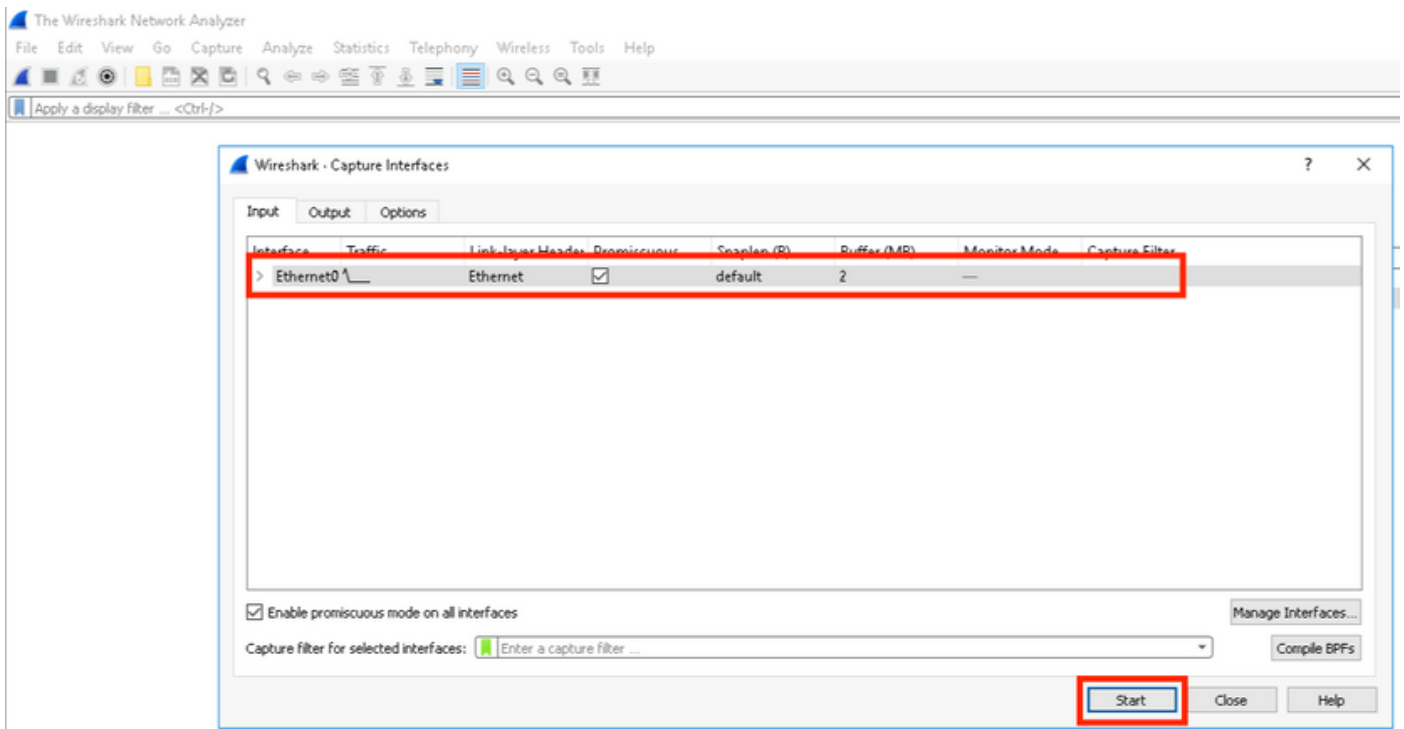
2. 選中**Take tcpdump while logging**釁取方塊，如下圖所示，然後在**Start new log**按鈕上選中，如下圖所示。



步驟2. 在本地PC上開始資料包捕獲。

藉助Wireshark應用程式，在本地PC上啟動資料包捕獲。

1. 導覽至**Capture > Options**，選擇PC訪問網路所使用的介面，然後選擇**Start**，如下圖所示。

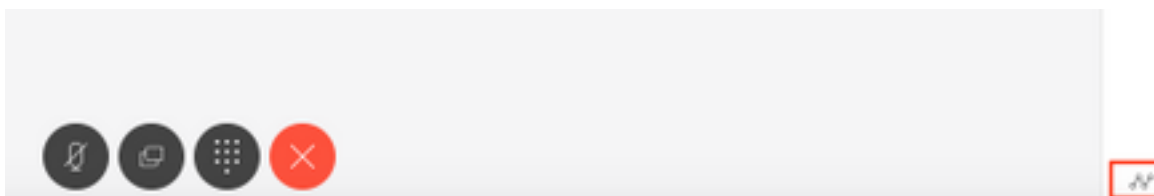


步驟3.重新建立問題。

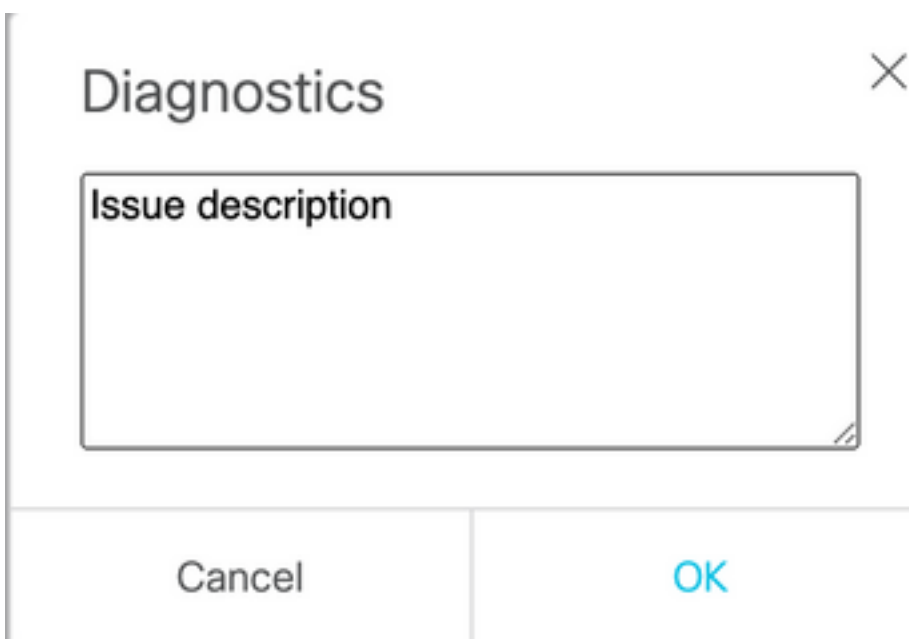
使用Google Chrome瀏覽器在新頁籤中重新建立WebRTC over expressway的實際問題。

步驟4.從CMA WebRTC應用收集診斷日誌。

1.選擇診斷程式按鈕，如下圖所示。



2.然後在彈出的「Diagnostics」框中輸入問題說明，然後選擇OK，如下圖所示。

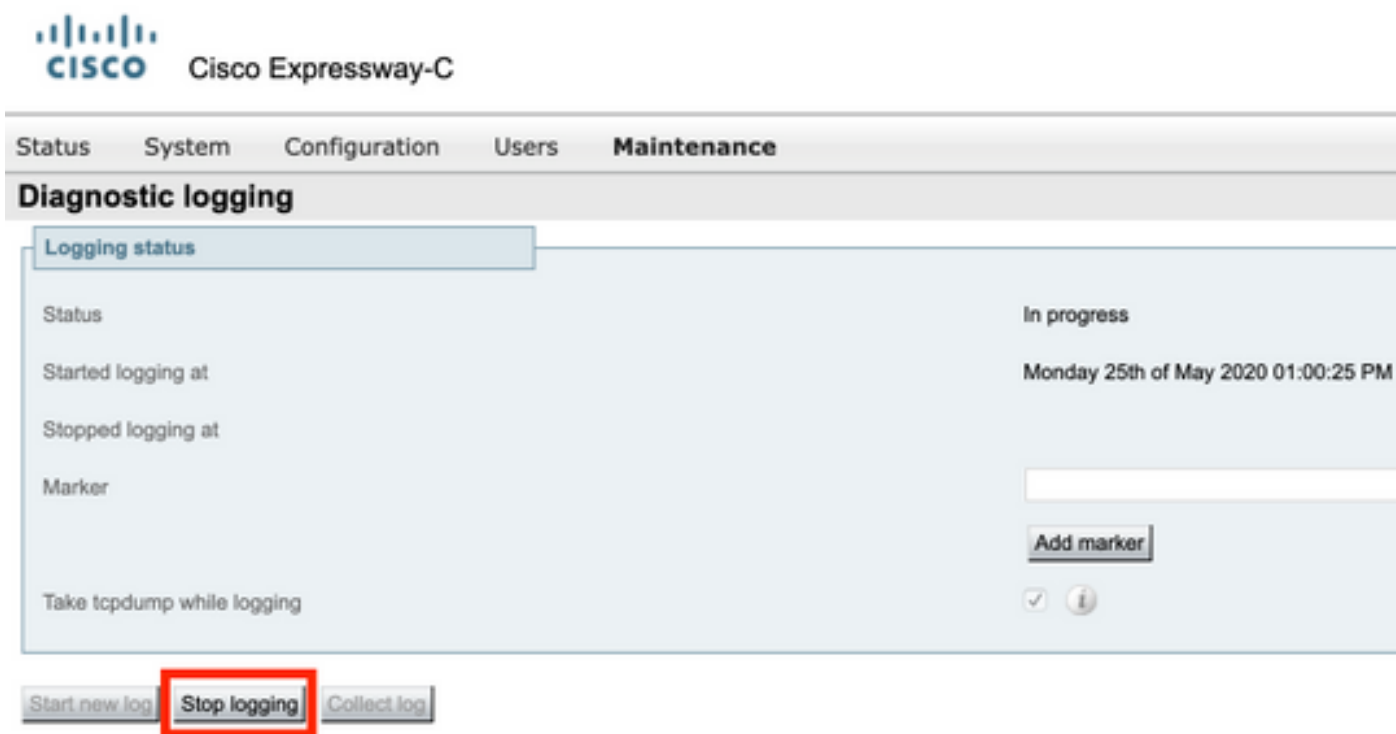


2. 然後，選擇**Email**按鈕（如圖所示），並將輸出儲存為文本檔案。

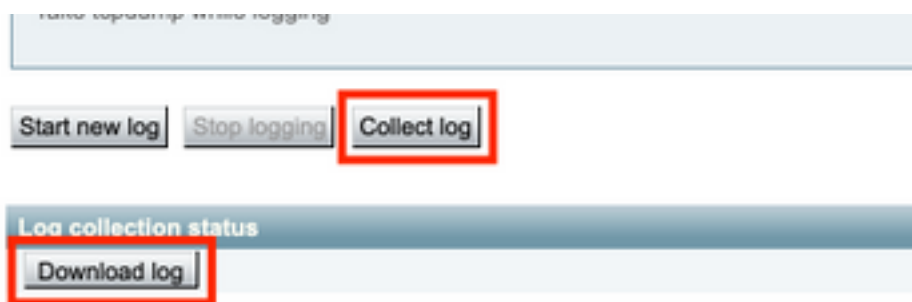


步驟5. 停止並從expressway伺服器下載日誌捆綁包。

1. 在Expressway-Core和Edge伺服器上停止診斷日誌記錄。若要執行此操作，請選擇**停止記錄**，如下圖所示。



2. 然後選擇**收集日誌**按鈕，然後選擇**下載**（如圖所示），以便下載捕獲的診斷日誌捆綁包。



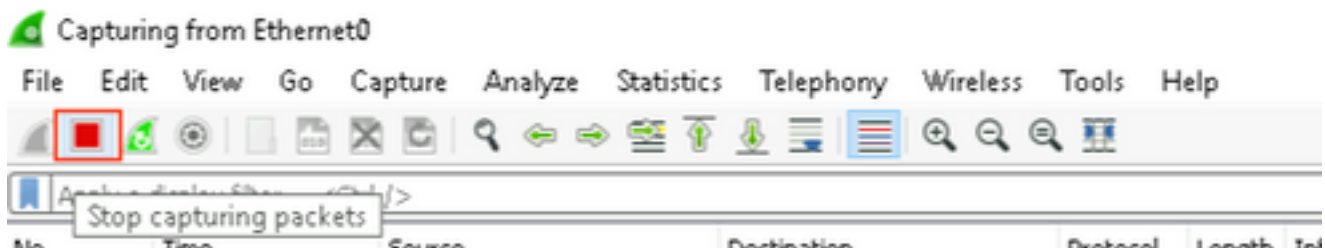
步驟6. 從CMS伺服器下載日誌捆綁包。

使用WinScp或類似的SFTP客戶端軟體、管理員憑據登入CMS伺服器，並將logbundle.tar.gz下載到您的本地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 |

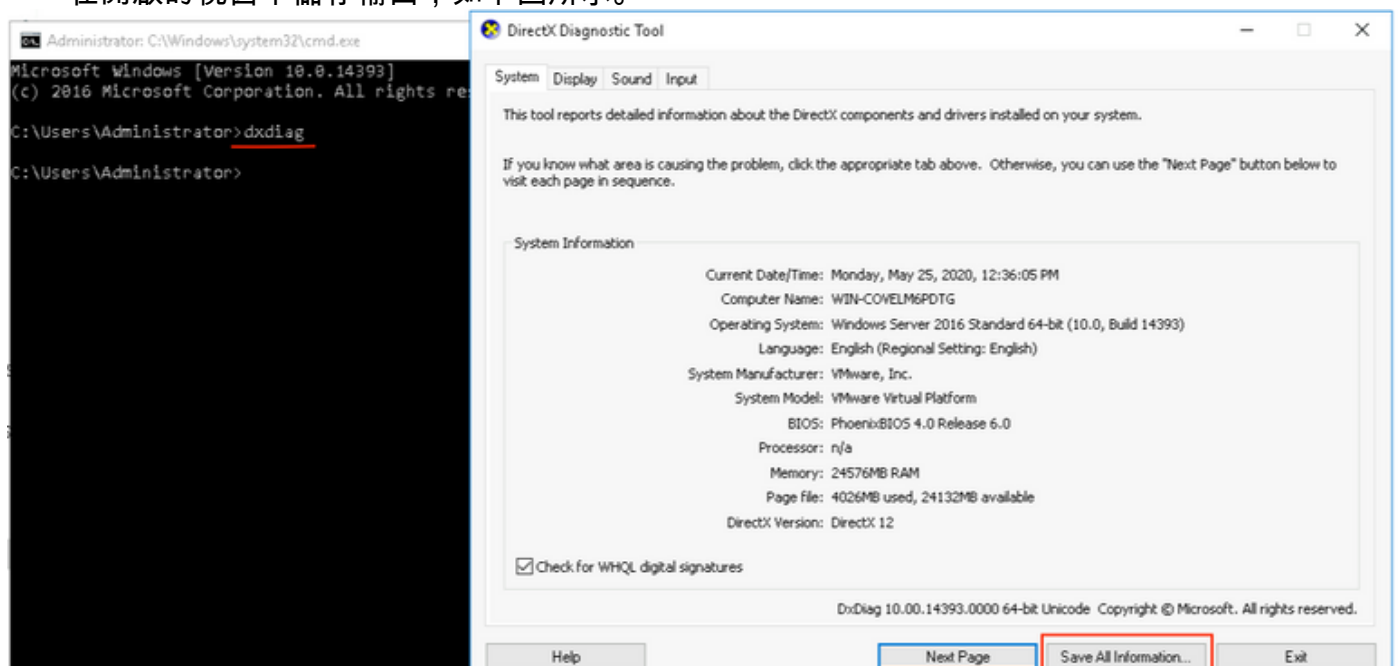
步驟7.在本地PC上停止並儲存資料包捕獲。

藉助圖中所示的紅色按鈕選擇Stop packet capture on Wireshark (停止Wireshark上的資料包捕獲)，然後將資料包捕獲檔案儲存到安全位置。



步驟8.從本地PC收集系統診斷日誌。

- 在Windows上，在命令提示符下運行命令"**dxdiag**"命令，然後選擇**Save All Information..**按鈕以在開啟的視窗中儲存輸出，如下圖所示。

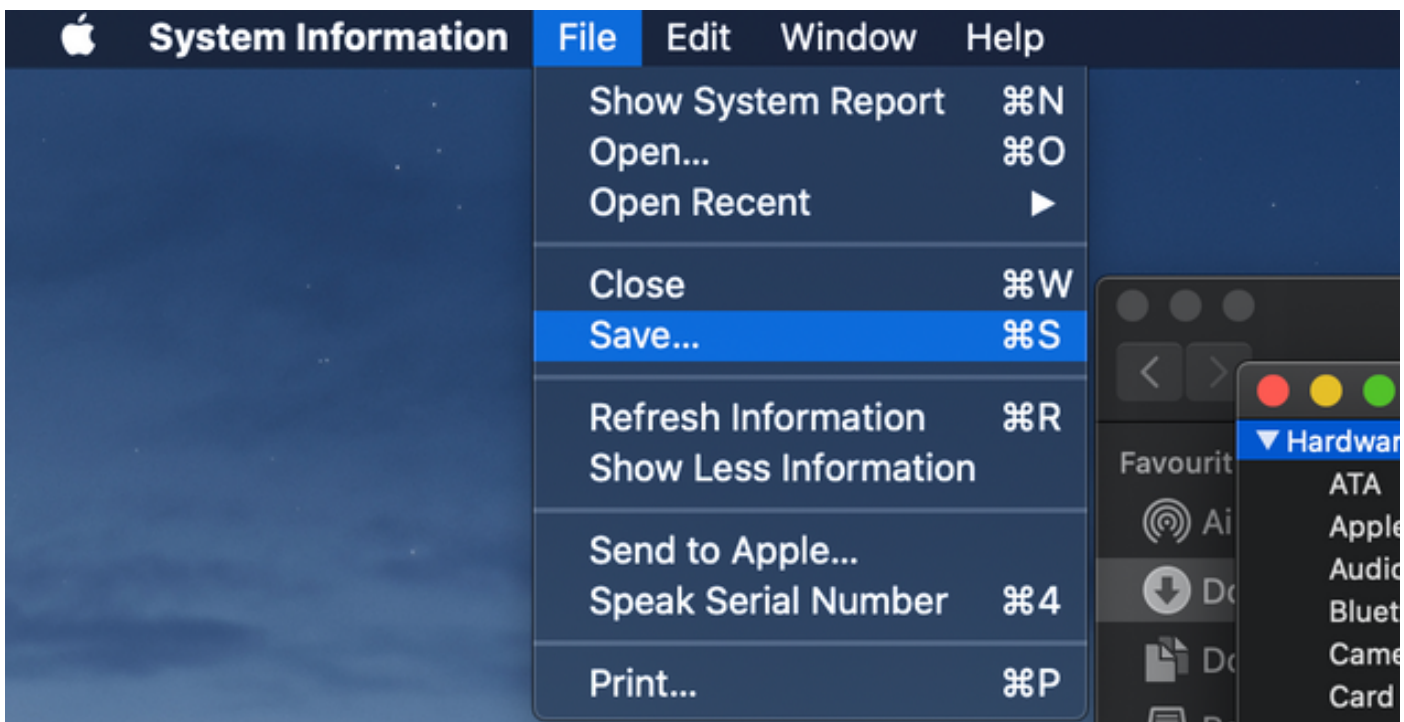


• 在Mac上，

1. 導覽至menubar > About this Mac上的Apple選單，然後選擇System Report..



2. 然後在開啟的新對話方塊中，導航到檔案>儲存以儲存系統報表。



將收集到的日誌上傳到TAC案例

通過此處提供的步驟的幫助，將下載的診斷日誌捆綁包從本地PC從expressway、資料包捕獲、系統診斷日誌和CMA WebRTC診斷日誌上傳到[TAC案例](#)。