

Sammeln von Protokollen von WebEx Cloud-Videogeräten

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Methoden zum Sammeln von Protokollen](#)

[Control Hub und lokale Gerätesteuerung](#)

[Geräte-Webschnittstelle](#)

[Nur Control Hub](#)

[Physische Schnittstelle des Geräts](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird das Verfahren zum Sammeln von Protokollen mit erweiterter Protokollierung und Paketerfassung von in der WebEx Cloud registrierten Videogeräten beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Methoden zum Sammeln von Protokollen

Es stehen vier Methoden zum Sammeln von Protokolldateien von WebEx-Videogeräten zur Verfügung.

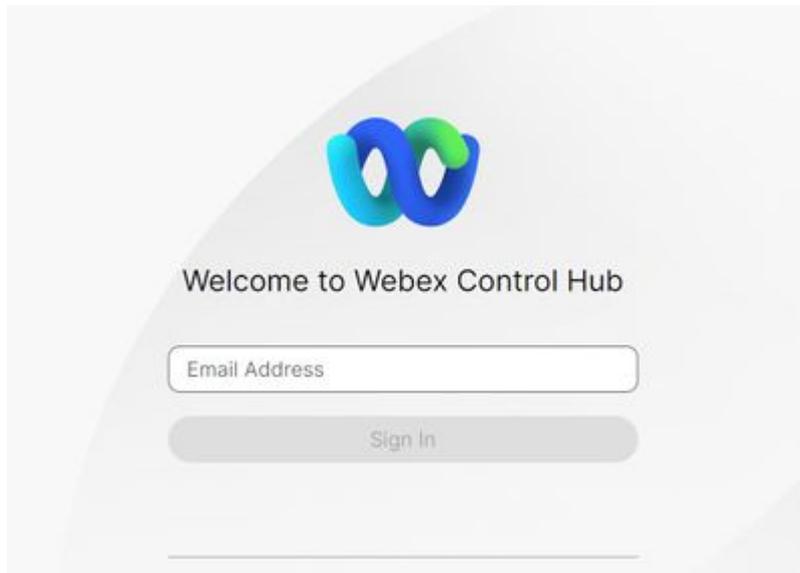
1. über Control Hub und lokale Gerätesteuerung
2. Über die Webschnittstelle des Geräts
3. Nur über Control Hub
4. Über die physische Touch-Schnittstelle oder das Touch-Panel des Geräts

Control Hub und lokale Gerätesteuerung

Benutzer mit Zugriff auf den WebEx Control Hub können mithilfe der lokalen Gerätesteuerung Protokolle

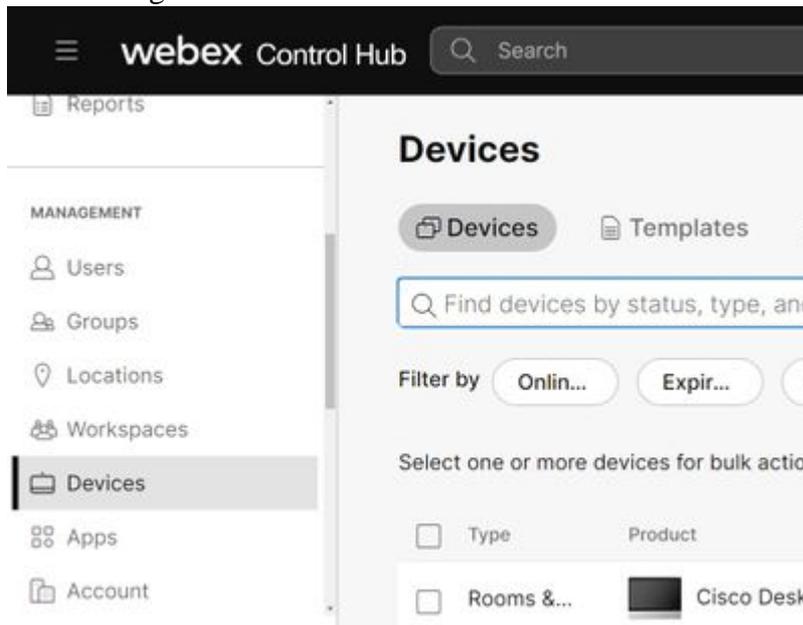
von WebEx Videogeräten mit den folgenden Schritten erfassen:

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zum WebEx Control Hub, und melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen für Control Hub an.



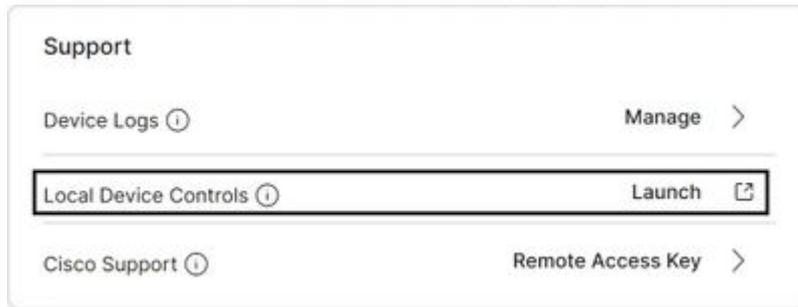
Anmeldebildschirm des Control Hubs

2. Navigieren Sie im Abschnitt **Verwaltung** zu **Geräte**, und wählen Sie das Gerät aus, von dem Protokolle gesammelt werden sollen.



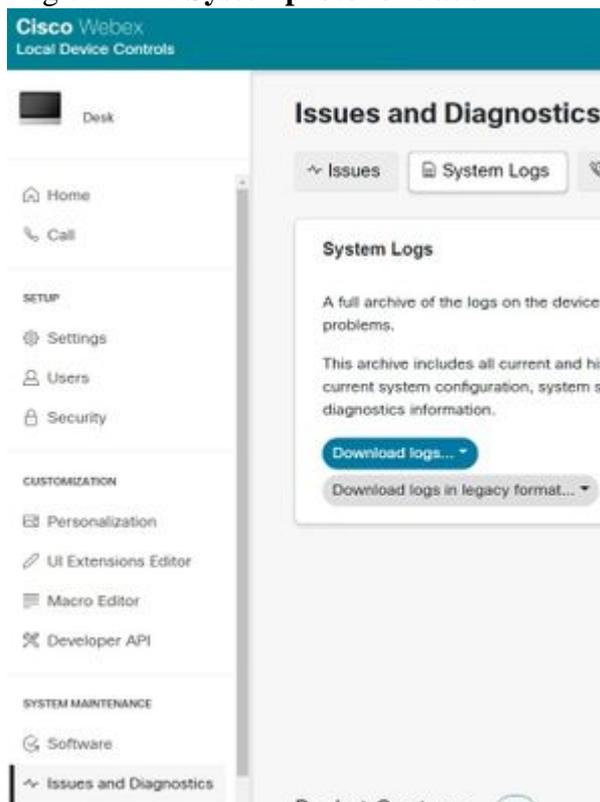
Control Hub-Geräte

3. auswählen **Local Device Controls** (Lokale Gerätesteuerung) im Abschnitt **Support (Support)** und **Proceed (Fortsetzen)**. Der Computer muss sich im gleichen Netzwerk wie das Gerät befinden.



Control Hub-Steuerungen für lokale Geräte

4. Navigieren Sie zu **Probleme und Diagnose** im Abschnitt **Systemwartung**, und wählen Sie die Registerkarte **Systemprotokolle** aus.



Registerkarte "Systemprotokolle"

5. Wählen Sie im Abschnitt **Erweiterte Protokollierung** den Dropdown-Pfeil neben **Start** aus, und wählen Sie die gewünschte Paketerfassungsoption aus. Die drei Optionen zur Paketerfassung sind eingeschränkt, vollständig und rolling.

Extended Logging

To help diagnose network issues and problems during call setup, the system can enter a timed extended logging mode. This mode is resource intensive, and populates the existing logs with more detailed information.

The extended logging mode can optionally include a full or partial capture of all network traffic. A rolling, full-capture mode is also available.

Start ▾

- Include a limited packet capture
- Include a full packet capture
- Include a rolling packet capture

The device has packet capture files stored. These files are potentially very large and might contain sensitive data, and should be deleted once a troubleshooting session ends. They are automatically deleted the next time the device reboots.

Delete

Erweiterte Protokolloptionen

- Reproduzieren Sie das Problem oder die Funktionalität, und notieren Sie sich den TimeStamp und eine Beschreibung des Problems.
- Navigieren Sie zum Abschnitt **System Logs (Systemprotokolle)**, wählen Sie den Dropdown-Pfeil neben **Download logs... (Protokolle herunterladen...)** aus, und wählen Sie **Full logs (empfohlen)** oder **Anonymized logs (anonymisierte Protokolle)** aus. Anonymisierte Protokolle enthalten personenbezogene Daten. entfernt. Laden Sie die vollständigen Protokolle für die Fehlerbehebung mit dem Cisco TAC (Technical Assistance Center) herunter.

System Logs

A full archive of the logs on the device is useful for diagnosing problems.

This archive includes all current and historical logs, in addition to current system configuration, system status, packet captures and diagnostics information.

Download logs... ▾

- Full logs (recommended) at... ▾
- Anonymized logs

Optionen für Protokolldownload

- Navigieren Sie zum Abschnitt **Paketerfassung**, und wählen Sie den Dateinamen aus, um die

Paketerfassung manuell herunterzuladen. Dies ist erforderlich, wenn die Paketerfassungen für das Protokollpaket zu groß sind.

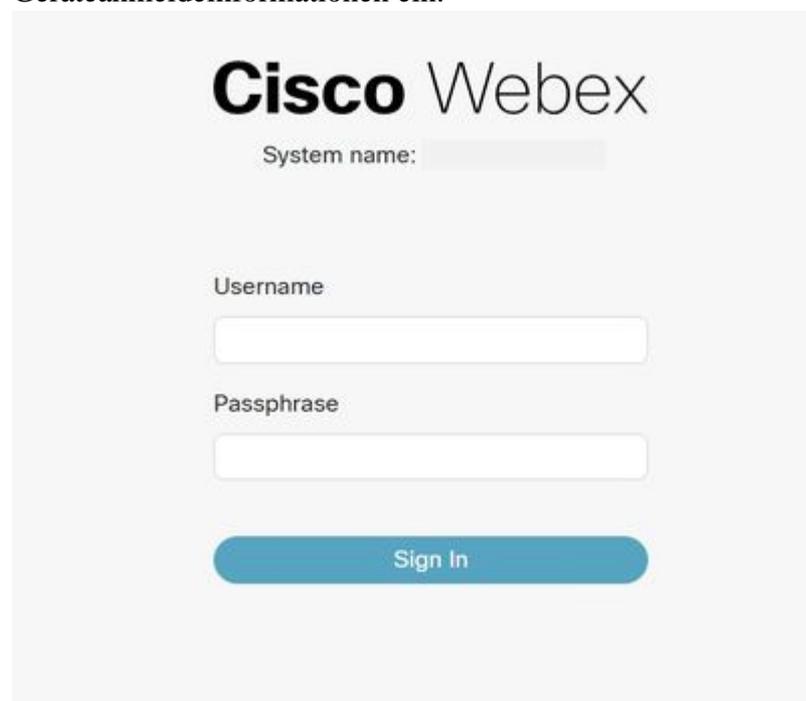
File Name	Size	Last
extendedlogging.pcap	0 kB	2023

Abschnitt "Paketerfassung"

Geräte-Webschnittstelle

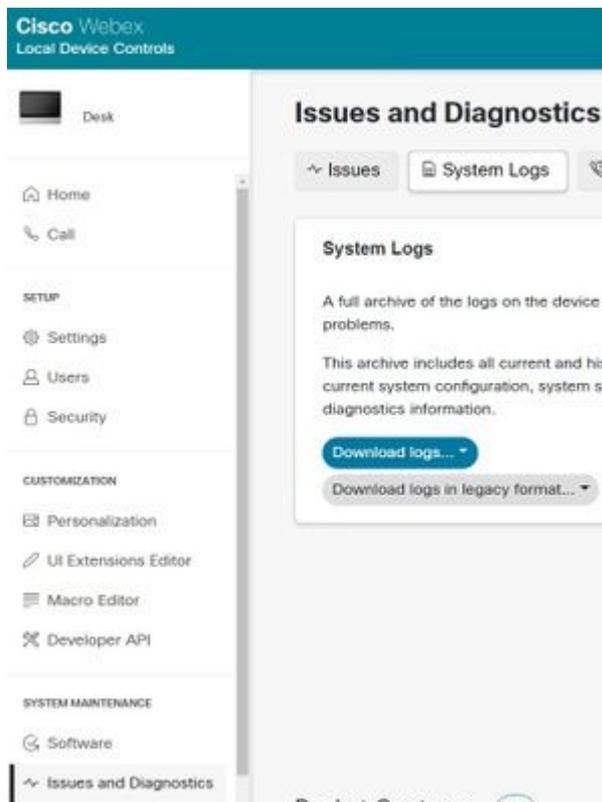
Benutzer mit Geräteanmeldeinformationen können Protokolle von der Webschnittstelle des Web-Geräts für Web-Video abrufen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zur IP-Adresse des Geräts. Geben Sie auf der Anmeldeseite Geräteanmeldeinformationen ein.



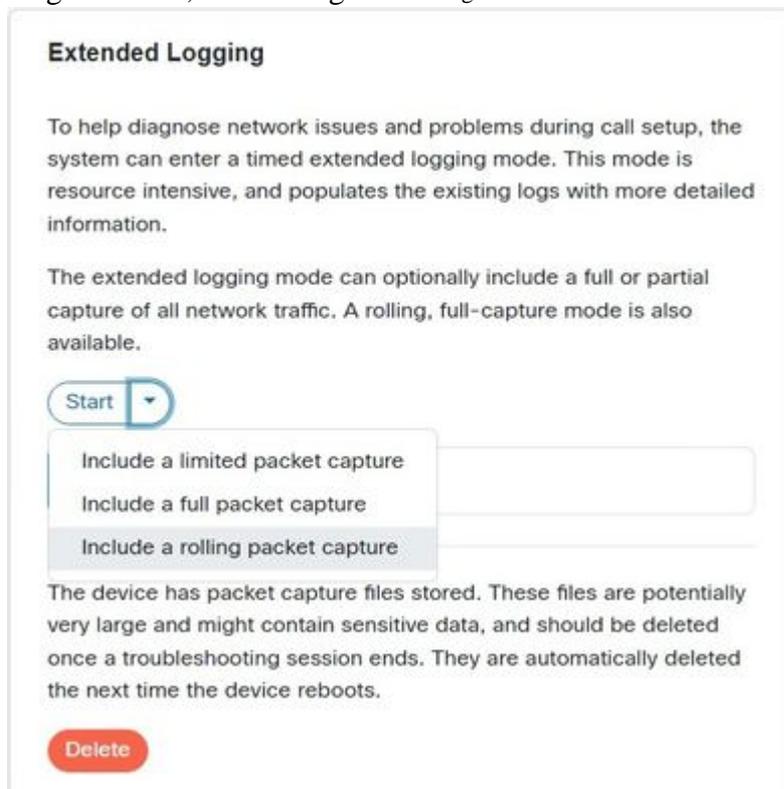
Bildschirm "Device Login"

2. Navigieren Sie zu **Probleme und Diagnose** im Abschnitt **Systemwartung**, und wählen Sie die Registerkarte **Systemprotokolle aus**.



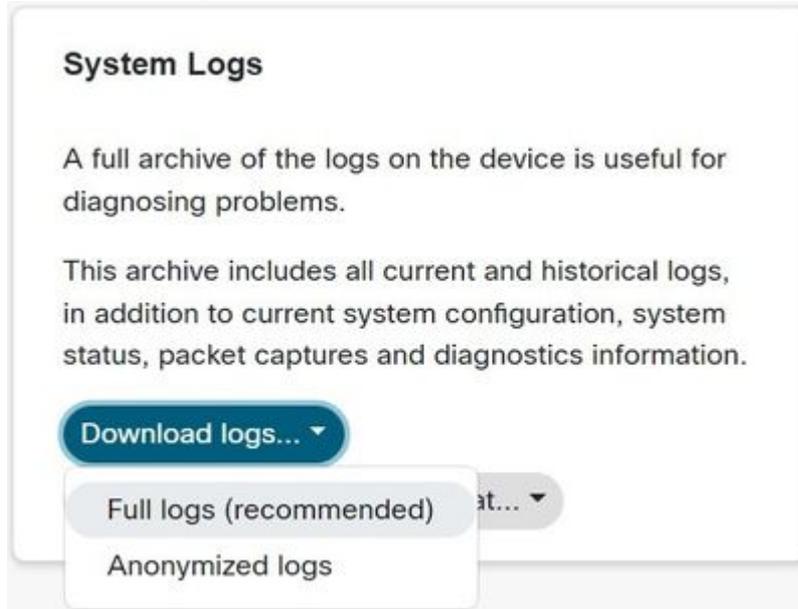
Registerkarte "Systemprotokolle"

3. Wählen Sie im Abschnitt **Erweiterte Protokollierung** den Dropdown-Pfeil neben **Start** aus, und wählen Sie die gewünschte Paketerfassungsoption aus. Die drei Optionen zur Paketerfassung sind eingeschränkt, vollständig und rolling.



Erweiterte Protokolloptionen

4. Reproduzieren Sie das Problem oder die Funktionalität, und notieren Sie sich den TimeStamp und eine Beschreibung des Problems.
5. Navigieren Sie zum Abschnitt **System Logs (Systemprotokolle)**, wählen Sie den Dropdown-Pfeil neben **Download logs... (Protokolle herunterladen...)** aus, und wählen Sie **Full logs (empfohlen)** oder Anonymized logs (**anonymisierte Protokolle**) aus. Anonymisierte Protokolle weisen personenbezogene Daten (PII) auf. entfernt. Laden Sie die vollständigen Protokolle herunter, um eine Fehlerbehebung mit dem Cisco TAC durchzuführen.



Optionen für Protokolldownload

6. Navigieren Sie zum Abschnitt **Paketerfassung**, und wählen Sie den Dateinamen aus, um die Paketerfassung manuell herunterzuladen. Dies ist erforderlich, wenn die Paketerfassungen für das Protokollpaket zu groß sind.

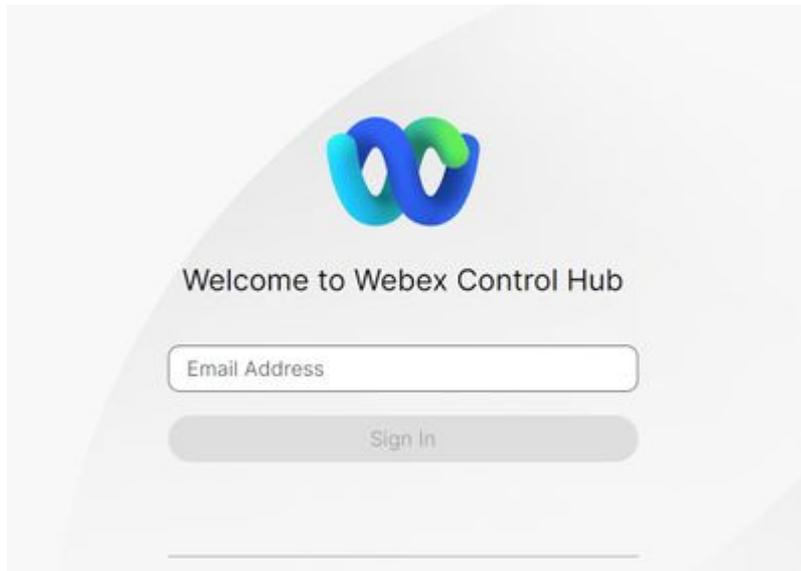


Abschnitt "Paketerfassung"

Nur Control Hub

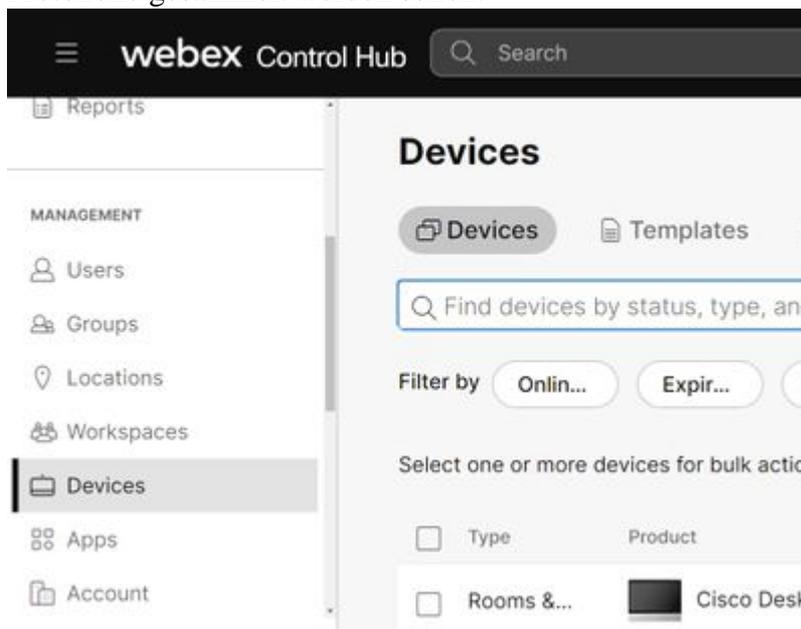
Benutzer mit Zugriff auf den Webex Control Hub können in den nächsten Schritten Protokolle von Webex-Videogeräten sammeln. Diese Methode bietet keine erweiterten logging oder Paketerfassungsoptionen.

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zum WebEx Control Hub, und melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen für Control Hub an.



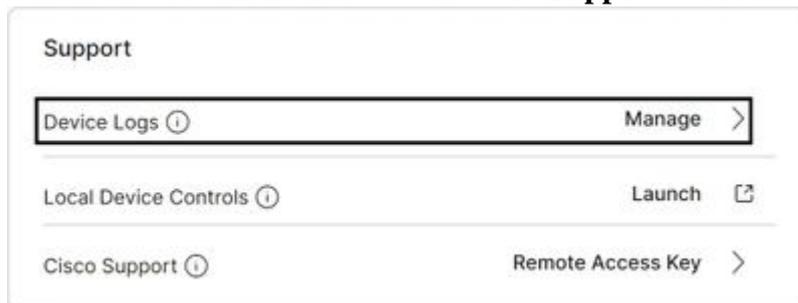
Anmeldebildschirm des Control Hubs

2. Navigieren Sie im Abschnitt **Verwaltung** zu **Geräte**, und wählen Sie das Gerät aus, von dem Protokolle gesammelt werden sollen.



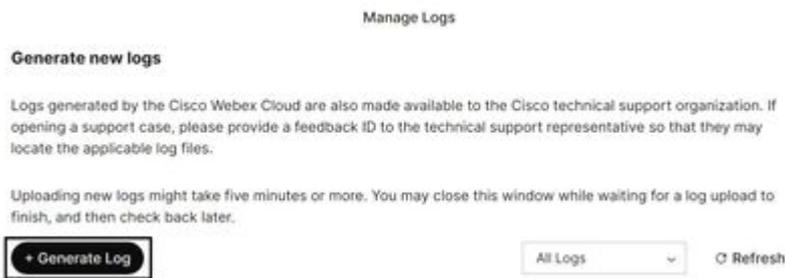
Control Hub-Geräte

3. Auswählen **Verwalten** Sie im Abschnitt "Support" neben **Device Logs**.



Support-Bereich für Geräteprotokolle

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche + **Protokoll generieren**, um ein vollständiges Protokollpaket zu generieren.



Schaltfläche "Protokolle generieren"

5. Sobald die Datei generiert wurde, wählen Sie die Schaltfläche **Herunterladen** unter der Spalte **Aktion**. Dieses Protokollpaket ist anonymisiert. Anonymisierte Protokolle enthalten keine Details wie Meeting-Namen und Anrufinformationen. Es wird empfohlen, nach Möglichkeit nicht anonymisierte Logs zu sammeln.

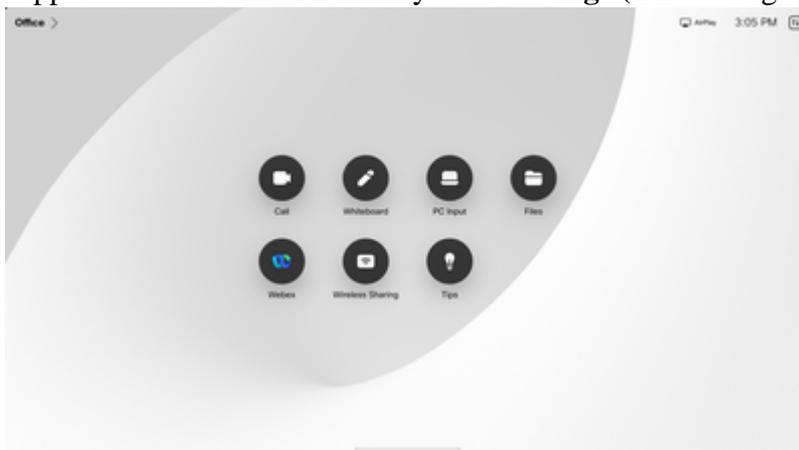
Time	Type	Feedback ID
08/01/2023 3:29 ...	Full Log	 -

Protokolle im Control Hub herunterladen

Physische Schnittstelle des Geräts

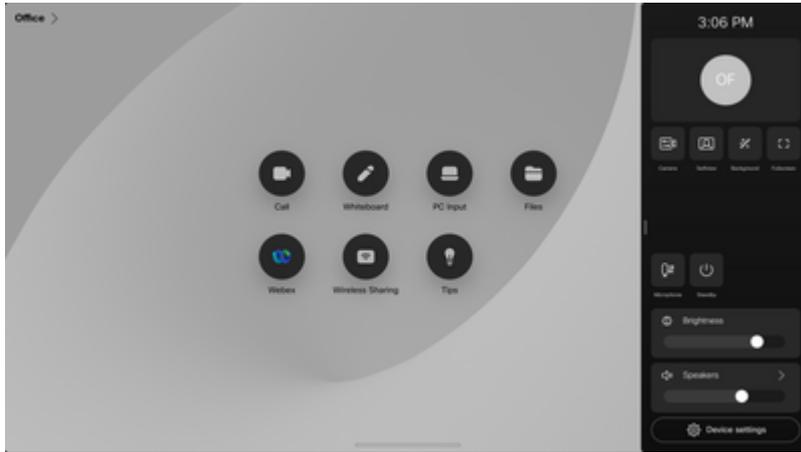
Benutzer mit Zugriff auf physische Geräte können Protokolle über die physische Schnittstelle oder das Touchpanel des WebEx Videogeräts mit den folgenden Schritten erfassen:

1. Tippen Sie oben links auf das Symbol **Settings** (Einstellungen).



Geräte-Home-Bildschirm

2. Tippen Sie auf **Device settings**.



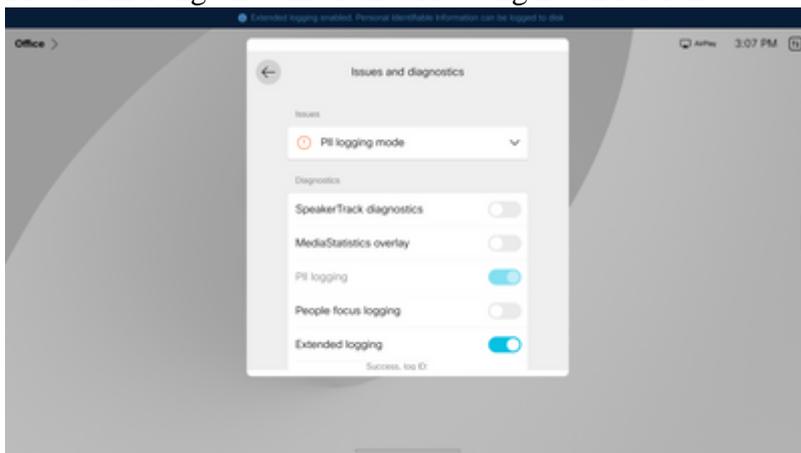
Einstellungen Seitenfenster

3. Tippen Sie auf **Probleme und Diagnose**.



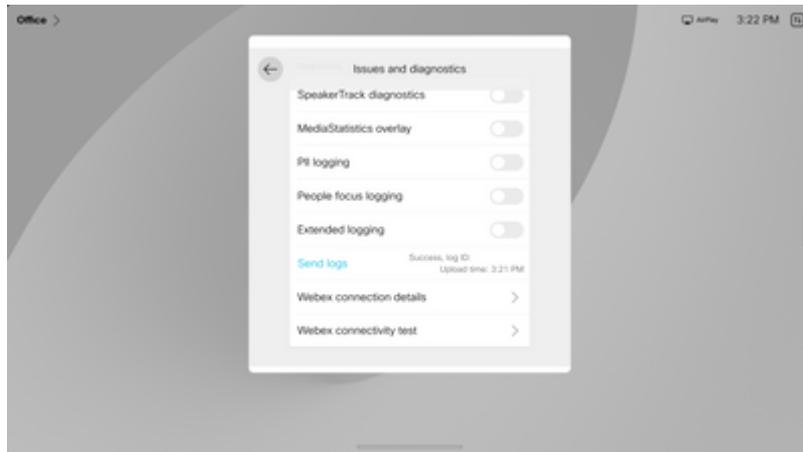
Menü mit Geräteeinstellungen

4. Tippen Sie auf den Schieberegler neben **Erweiterte Protokollierung**, um die erweiterte Protokollierung und eine Paketerfassung zu aktivieren.



Erweiterte Protokollierungsoption

5. Reproduzieren Sie das Problem oder die Funktionalität, und notieren Sie sich den TimeStamp und eine Beschreibung des Problems.
6. Navigieren Sie zurück zu **Probleme und Diagnose**, und tippen Sie auf **Protokolle senden**. Geben Sie die Protokoll-ID (Identifikationsnummer) an das Cisco TAC an. Diese Methode sendet Protokolle nur an Cisco und lädt kein Protokollpaket lokal herunter.



Protokolle und Feedback-ID senden

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.