

TelePresence FAQ: ¿Cómo usted obtiene la información de diagnóstico de un servidor del TelePresence?

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo usted obtiene la información de diagnóstico de un servidor del TelePresence?](#)

[¿Cómo usted determina lo que se ejecuta la versión de software en su servidor del TelePresence?](#)

[¿Cómo usted obtiene la información de diagnóstico del servidor del TelePresence?](#)

[¿Cómo usted obtiene los registros y la configuración de su servidor del TelePresence?](#)

[¿Cómo usted recoge las Estadísticas de las llamadas del servidor del TelePresence?](#)

Introducción

Este documento describe cómo obtener la información de diagnóstico de un servidor del TelePresence.

¿Cómo usted obtiene la información de diagnóstico de un servidor del TelePresence?

Hay varias informaciones importantes sobre su servidor del TelePresence que usted puede ser que necesite para recolectar cuando usted pide el soporte. Este documento explica cómo obtener esta información:

- Versión del software
- Archivo de diagnóstico
- Registros del sistema y configuración
- Estadísticas de las llamadas

¿Cómo usted determina lo que se ejecuta la versión de software en su servidor del TelePresence?

El registro en el servidor del TelePresence y va al **estatus**. La versión de software y la otra información se muestra en la sección del **estado del sistema**.

¿Cómo usted obtiene la información de diagnóstico del servidor del TelePresence?

Si el servidor del TelePresence ha reiniciado, vaya al **estatus** y sitúe los links de **archivo de la descarga** en la sección de información de diagnóstico. Usted debe proporcionar todos los archivos descargados del .zip si usted entra en contacto el soporte de cliente. El capturar archivo de la red está solamente disponible en la cuchilla principal en un clúster de servidor del TelePresence. Si usted experimenta los problemas pero el servidor del TelePresence no ha reiniciado, revise el registro de acontecimientos para la información de Troubleshooting (**registros > registro de acontecimientos**).

¿Cómo usted obtiene los registros y la configuración de su servidor del TelePresence?

Si usted experimenta nunca las dificultades cuando usted conecta las llamadas del TelePresence, el soporte de cliente pudo pedir que usted suministre un registro del protocolo de iniciación H.323/Session (SORBO), un registro de acontecimientos, y su archivo de configuración. Los tres se proporcionan en un archivo que usted puede descargar.

Note: El registro H.323/SIP no se habilita por abandono, debido al volumen alto de información que sería capturado. Sin embargo, es esencial que el registro muestre la conexión inicial se establece que, porque la negociación que sucede en esta etapa pudo ayudar a explicar el comportamiento más tarde en la llamada. Usted debe habilitar el registro H.323/SIP y después reproducir la llamada.

1. Registro en el servidor del TelePresence.
2. Vaya a los **eventos > al registro H.323/SIP** y haga clic el **registro del permiso H323/SIP**.
3. Reproduzca la llamada que falla.
4. Después de que usted reproduzca el problema, haga clic la **neutralización H323/SIP que abre una sesión la página del registro H.323/SIP**.
5. Vaya a la página del **estatus**, localice los **registros del sistema** colocan, y hacen clic el **archivo de la descarga**.

El **archivo logs.zip** contiene varios archivos del registro y el archivo de configuración.

6. Envíe por correo electrónico este archivo a su contacto del soporte con una explicación del problema y de los pasos que usted tomó para reproducirlo.

¿Cómo usted recoge las Estadísticas de las llamadas del servidor del TelePresence?

1. El registro en el servidor del TelePresence que recibe la conferencia y va a las **conferencias**.
2. Haga clic la conferencia que contiene la llamada en la cual usted está interesado.

3. Haga clic al participante cuyas estadísticas usted debe recoger.

Las páginas muestra del **estatus del punto final**.

4. **Estadísticas del tecleo.**

Tip: Refiera a las [estadísticas del punto final de la opinión de](#) tema de ayuda en línea [o del grupo del punto final](#) para más información.