Guía de Troubleshooting de Problemas de Audio de Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)
[Background](#)
[Troubleshoot](#)
[Sniffer captura de PIMG](#)
[Sniffer captura de UC](#)
[Activar seguimientos en PIMG](#)
[Habilitar rastros en UC](#)
[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de audio que involucran PBX IP Media Gateway (PIMG) y Cisco Unity Connection (UC).

Background

Una buena manera de determinar dónde se producen los problemas cuando se resuelven los problemas de audio que involucran a PIMG y UC es utilizar capturas de sabueso. Siempre y cuando el audio no esté cifrado, puede utilizar diferentes programas de captura de sabueso para escuchar el audio tal como entra y detectar si hay alguna evidencia de distorsión. Debe ejecutar las capturas del sniffer tanto en PIMG como en UC cuando alguien deje un mensaje y cuando verifique el mensaje. A continuación, puede extraer el audio del protocolo de transporte en tiempo real (RTP) de la captura del sniffer y escuchar el audio para determinar dónde se introduce la distorsión.

> **Nota:** Haga referencia a la sección Información Relacionada para acceder a un artículo que describe cómo guardar el audio RTP de una captura de sniffer.

Troubleshoot

En esta sección se describe cómo realizar y recopilar capturas de sabueso y cómo habilitar rastros útiles tanto de dispositivos PIMG como de UC. Si debe abrir un caso de Cisco Technical Assistance Center (TAC) para un problema, debe recopilar todos los datos de los métodos descritos en esta sección para ayudar al TAC a reducir el tiempo que tarda en resolver el

problema.

Sniffer captura de PIMG

Complete estos pasos para realizar una captura del sabueso desde PIMG:

1. Inicie sesión en la interfaz Admin.
2. Vaya a **Diagnóstico > Seguimiento/Registro > Captura de red**.
3. Haga clic en Configure (Configurar).
4. Desmarque la casilla de verificación **RTP** para que la captura muestre el tráfico RTP.
5. Haga clic en Submit (Enviar).
6. Haga clic en **Inicio** para comenzar la captura.
7. Haga clic en **Detener** cuando se complete la prueba.
8. Haga clic en **Descarga**.
9. Haga clic en **Guardar como** cuando aparezca la opción para descargar la captura.
10. Haga clic en **Borrar** para quitar la captura del sistema después de que haya terminado.

Sniffer captura de UC

Complete estos pasos para realizar capturas del sabueso desde la CLI de UC:

1. Ingrese este comando y el nombre de archivo deseado en la CLI:

```
utils network capture eth0 size ALL count 100000 file
```

2. Presione **Enter** para comenzar la captura.
3. Presione **Ctrl-C** para detener la captura.

Complete estos pasos para recopilar la captura a través de la herramienta Real-Time Monitor Tool (RTMT):

> **Nota:** Puede recopilar la captura con el RTMT de la misma manera que recopila un seguimiento. Cuando marca las casillas, no aparece en la primera página de elementos; está en la segunda página hacia abajo.

1. Abra el RTMT y navegue hasta **Trace & Log Central > Collect Files**.
2. Haga clic en Next (Siguiente).
3. Marque la casilla de verificación **Registros de captura de paquetes**.
4. Seleccione el intervalo de tiempo durante el que realizó la captura.

Activar seguimientos en PIMG

Es útil habilitar los seguimientos en PIMG para determinar el puerto desde el que viene la

llamada. Complete estos pasos para habilitar los seguimientos:

1. Inicie sesión en la interfaz Admin.
2. Vaya a **Diagnóstico > Seguimiento/Registro**.
3. Haga clic en **Trace** y, a continuación, **Configure**.
4. Desactive todas las casillas de verificación que estén marcadas de forma predeterminada.
5. Marque las casillas de verificación **Tel event** y **VoIP port**.
6. Haga clic en Submit (Enviar).
7. Haga clic en **Inicio** cuando se ejecute la prueba.
8. Haga clic en **Detener** cuando se complete la prueba.
9. Haga clic en **Descarga**.
10. Haga clic en **Guardar como** cuando aparezca la opción para recopilar el seguimiento.
11. Haga clic en **Borrar** cuando esté listo para eliminar el seguimiento del sistema.

Habilitar rastros en UC

Es útil habilitar seguimientos en UC para resolver problemas de audio. Complete estos pasos para habilitar los seguimientos:

1. En Serviciabilidad de UC, seleccione **Rastreos** de **macros** en el menú Rastreo.
2. En la página Rastreo de macros, seleccione el nombre del servidor de UC en el campo Servidor.
3. Haga clic en **Ir**.
4. En el campo Rastreo de macros, active las casillas de verificación **Rastreo de medios (onda)** y **Rastreo de conversaciones**.
5. Guarde los cambios.
6. Reproducción del problema
7. Utilice el RTMT para recopilar los seguimientos.
8. Recopile el Administrador de conversaciones de conexión y el mezclador de conexiones.

Información Relacionada

- Cómo guardar flujos RTP de Wireshark y reproducirlos usando una aplicación llamada Audacity
- Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems