

Guía del Troubleshooting del Problema de audio del Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedente](#)

[Troubleshooting](#)

[Capturas del sniffer de PIMG](#)

[Capturas del sniffer del UC](#)

[Trazas del permiso en PIMG](#)

[Trazas del permiso en el UC](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas los Problemas de audio que implican el gateway de medios IP PBX (PIMG) y el Cisco Unity Connection (UC).

Antecedente

Una buena manera de determinar donde ocurren los problemas cuando usted resuelve problemas los problemas de audio que implican PIMG y el UC es utilizar las capturas del sniffer. Mientras el audio no se cifre, usted puede utilizar diversos programas de la captura del sniffer para escuchar el audio como como viene adentro y detecta si hay algunas pruebas de la distorsión. Usted debe ejecutar las capturas del sniffer en PIMG y el UC como alguien deja un mensaje, y cuando usted marca el mensaje. Entonces, usted puede extraer el audio del Real-Time Transport Protocol (RTP) de la captura del sniffer, y escucha el audio para determinar donde se introduce la distorsión.

Note: Refiérase a la [sección de información relacionada](#) para acceder un artículo que describa cómo salvar el audio RTP de una captura del sniffer.

Troubleshooting

Esta sección describe cómo realizar y recolectar las capturas del sniffer, y habilita las trazas útiles de los dispositivos PIMG y UC. Si usted debe abrir un caso del Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) para un problema, usted debe recopilar todos los datos de los métodos descritos en esta sección para ayudar a TAC para reducir el tiempo que admite la orden para resolver

problemas su caja.

Capturas del sniffer de PIMG

Complete estos pasos para realizar una captura del sniffer de PIMG:

1. Inicie sesión a la interfaz Admin.
2. Navegue a la **captura del diagnóstico > de la traza/del registro > de la red**.
3. Haga clic en Configure (Configurar).
4. Desmarque la casilla de verificación **RTP** de modo que la captura muestre el tráfico RTP.
5. Haga clic en Submit (Enviar).
6. **Comienzo del** tecleo para comenzar la captura.
7. **Parada del** tecleo cuando la prueba es completa.
8. Haga clic en **Descarga**.
9. **Salvaguardia del** tecleo **como** cuando la opción aparece para descargar la captura.
10. **Claro del** tecleo para quitar la captura del sistema después de que le acaben.

Capturas del sniffer del UC

Complete estos pasos para realizar las capturas del sniffer del UC CLI:

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

```
utils network capture eth0 size ALL count 100000 file <file-name>
```

2. Presione ENTER para comenzar la captura.
3. Presione el **Ctrl-c** para parar la captura.

Complete estos pasos para recolectar la captura vía la herramienta del monitor en tiempo real (RTMT):

Note: Usted puede recolectar la captura con el ese usted recolecta RTMT de la misma manera una traza. Cuando usted marca los cuadros, no está en la primera página de los elementos; está en la segunda página hacia la parte inferior.

1. Abra RTMT y navegue **para localizar y la central del registro > recoge los archivos**.
2. Haga clic en Next (Siguiendo).
3. Marque la casilla de verificación de los **registros de la captura de paquetes**.
4. Seleccione el tiempo de trama que usted realizó la captura.

Habilite las trazas en PIMG

Es útil permitir a las trazas en PIMG para determinar el puerto del cual la llamada viene. Complete estos pasos para habilitar las trazas:

1. Inicie sesión a la interfaz Admin.
2. Navegue a los **diagnósticos > a la traza/al registro**.

3. Haga clic la **traza**, y después **configurela**.
4. Desmarque todas las casillas de verificación que se marquen por abandono.
5. Marque las casillas de verificación del **evento teléfono** y del **prot VoIP**.
6. Haga clic en Submit (Enviar).
7. **Comienzo del** tecleo cuando se funciona con la prueba.
8. **Parada del** tecleo cuando la prueba es completa.
9. Haga clic en **Descarga**.
10. **Salvaguardia del** tecleo **como** cuando la opción aparece para recolectar la traza.
11. Haga clic **claramente** cuando usted está listo para borrar la traza del sistema.

Habilite las trazas en el UC

Es útil permitir a las trazas en el UC para resolver problemas los Problemas de audio. Complete estos pasos para habilitar las trazas:

1. En la utilidad UC, **trazas** selectas de la **macro del** menú de la traza.
2. En la página macra de las trazas, seleccione el nombre del servidor UC del campo del servidor.
3. El tecleo **va**.
4. En el campo macro de la traza, marque las **trazas de los media (onda)** y la **conversación localiza las** casillas de verificación.
5. Guarde los cambios.
6. Reproducción del problema
7. Utilice RTMT para recolectar las trazas.
8. Recolecte el administrador de la conversación de la conexión y el mezclador de la conexión.

Información Relacionada

- [Cómo salvar las secuencias RTP de Wireshark y jugarlas usando una aplicación llamo a Audacity](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)