

Foire aux questions de TelePresence : Comment obtenez-vous les informations de diagnostic d'un serveur de TelePresence ?

Contenu

[Introduction](#)

[Comment obtenez-vous les informations de diagnostic d'un serveur de TelePresence ?](#)

[Comment déterminez-vous ce que la version de logiciel exécute sur votre serveur de TelePresence ?](#)

[Comment obtenez-vous les informations de diagnostic du serveur de TelePresence ?](#)

[Comment obtenez-vous les logs et la configuration de votre serveur de TelePresence ?](#)

[Comment collectez-vous la statistique d'appel du serveur de TelePresence ?](#)

Introduction

Ce document décrit comment obtenir les informations de diagnostic d'un serveur de TelePresence.

Comment obtenez-vous les informations de diagnostic d'un serveur de TelePresence ?

Il y a plusieurs importantes informations au sujet de votre serveur de TelePresence du lequel vous pourriez avoir besoin pour recueillir quand vous demandez le support. Ce document explique comment obtenir ces informations :

- Version de logiciel
- Fichier diagnostique
- Logs système et configuration
- Statistique d'appel

Comment déterminez-vous ce que la version de logiciel exécute sur votre serveur de TelePresence ?

Connectez-vous dans le serveur de TelePresence et allez à **l'état**. La version de logiciel et d'autres informations est affichée dans la section **d'état du système**.

Comment obtenez-vous les informations de diagnostic du serveur de TelePresence ?

Si le serveur de TelePresence a redémarré, allez à l'**état** et placez les liens de **fichier téléchargé** dans la section d'informations de diagnostic. Vous devriez fournir tous les fichiers téléchargés .zip si vous entrez en contact avec le support technique. Le fichier de capture de réseau est seulement disponible sur la lame principale dans une batterie de serveur de TelePresence. Si vous rencontrez des problèmes mais le serveur de TelePresence n'a pas redémarré, passez en revue le journal d'événements pour information l'information de dépannage (**logs > journal d'événements**).

Comment obtenez-vous les logs et la configuration de votre serveur de TelePresence ?

Si vous éprouvez jamais des difficultés quand vous connectez des appels de TelePresence, le support technique pourrait te demander de fournir un log d'Initiation Protocol H.323/Session (SIP), un journal d'événements, et votre fichier de configuration. Chacun des trois est fourni dans un fichier que vous pouvez télécharger.

Note: Se connecter H.323/SIP n'est pas activé par défaut, en raison du grand volume des informations qui serait capturé. Cependant, il est essentiel que le log affiche la connexion initiale qui est établie, parce que la négociation qui se produit à ce stade pourrait aider à expliquer le comportement plus tard dans l'appel. Vous devez activer H.323/SIP se connectant et puis reproduire l'appel.

1. Connectez-vous dans le serveur de TelePresence.
2. Allez aux **événements > au log H.323/SIP** et cliquez sur **se connecter de l'enable H323/SIP**.
3. Reproduisez l'appel manquant.
4. Après que vous reproduisiez la question, le **débranchement H323/SIP de clic ouvrant une session le H.323/SIP se connectent la page**.
5. Allez à la page d'**état**, localisez les **logs système** mettent en place, et cliquent sur Download le **fichier**.

Le fichier logs.zip contient plusieurs fichiers journal et le fichier de configuration.

6. Envoyez ce fichier à votre contact de support avec une explication du problème et des étapes que vous avez pris pour le reproduire.

Comment collectez-vous la statistique d'appel du serveur de TelePresence ?

1. Connectez-vous dans le serveur de TelePresence qui héberge la conférence et allez aux **conférences**.

2. Cliquez sur la conférence qui contient l'appel dans lequel vous êtes intéressé.
3. Cliquez sur le participant dont les statistiques vous devez recueillir.

Les affichages de page d'état de point final.

4. **Statistiques de clic.**

Conseil : Référez-vous au pour en savoir plus de [statistiques du point final](#) en ligne de [vue de](#) rubrique d'aide [ou de groupe de point final](#).