

Collecter les journaux afin de résoudre les problèmes liés à WebRTC sur Expressway

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Collecter les journaux](#)

[Télécharger les journaux collectés sur le cas TAC](#)

Introduction

Ce document décrit comment collecter des journaux afin de résoudre des problèmes avec WebRTC sur Expressway.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Connaissances de base de Cisco Meeting Server (CMS) Server, Expressway.
- La configuration de CMS WebRTC sur Expressway doit déjà être configurée.
- Accès à CMS, aux serveurs Expressway, PC.

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Serveur CMS
- Application Cisco Meeting (CMA)
- Serveurs principaux et périphériques Expressway
- Wireshark ou un logiciel similaire
- Google Chrome ou un logiciel similaire
- WinScp ou un logiciel similaire

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Collecter les journaux

Étape 1. Démarrez la connexion sur les serveurs Expressway.

Démarrez la journalisation de diagnostic avec tcpdump sur les serveurs Expressway-Core et Edge.

1. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging** comme indiqué dans l'image.

The screenshot shows the Cisco Expressway maintenance interface. The top navigation bar includes Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. Under Maintenance, there is a sub-menu with options like Upgrade, Logging, Option keys, Tools, Security, Backup and restore, Diagnostics, Maintenance mode, Language, Serviceability, and Restart options. The 'Diagnostic logging' option is highlighted with a red box.

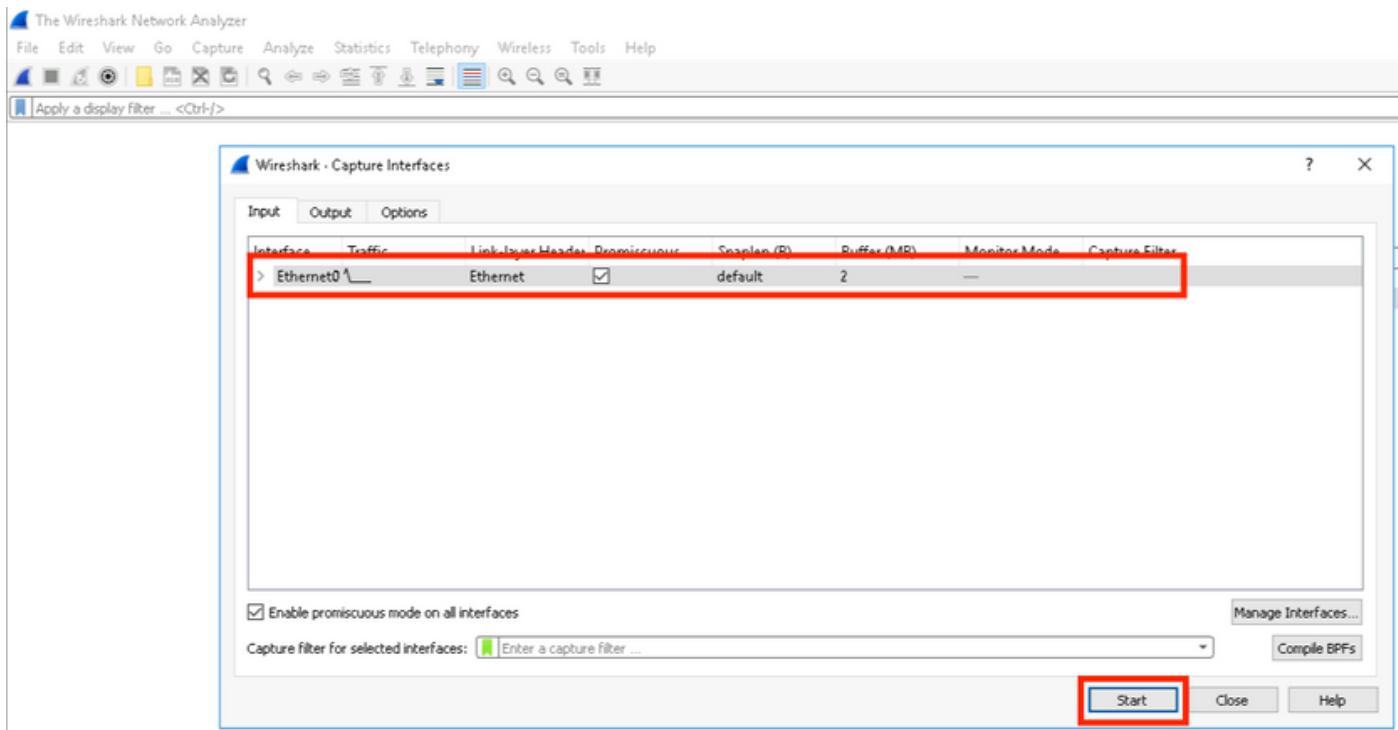
2. Activez la case à cocher **Prendre tcpdump lors de la journalisation** comme indiqué dans l'image, puis sélectionnez sur le bouton **Démarrer le nouveau journal** comme indiqué dans l'image.

The screenshot shows the Cisco Expressway diagnostic logging configuration page. It features tabs for Logging status, Status, Marker, and Take tcpdump while logging. The 'Take tcpdump while logging' tab is active, showing a checked checkbox and a 'Start new log' button highlighted with a red box. Other buttons include Stop logging and Collect log.

Étape 2. Démarrez la capture de paquets sur le PC local.

Démarrez la capture de paquets sur le PC local à l'aide de l'application Wireshark.

1. Accédez à **Capture > Options** et sélectionnez l'interface par laquelle le PC accède au réseau, puis sélectionnez **Start** comme indiqué dans l'image.

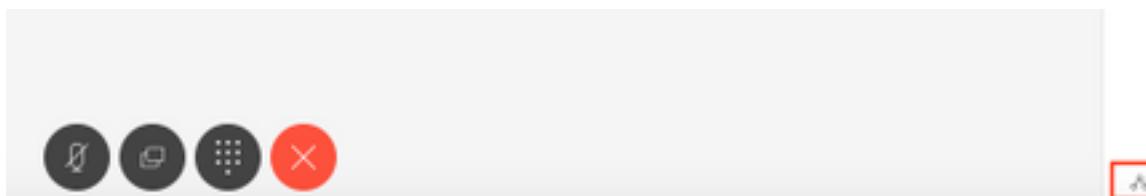


Étape 3. Recréez le problème.

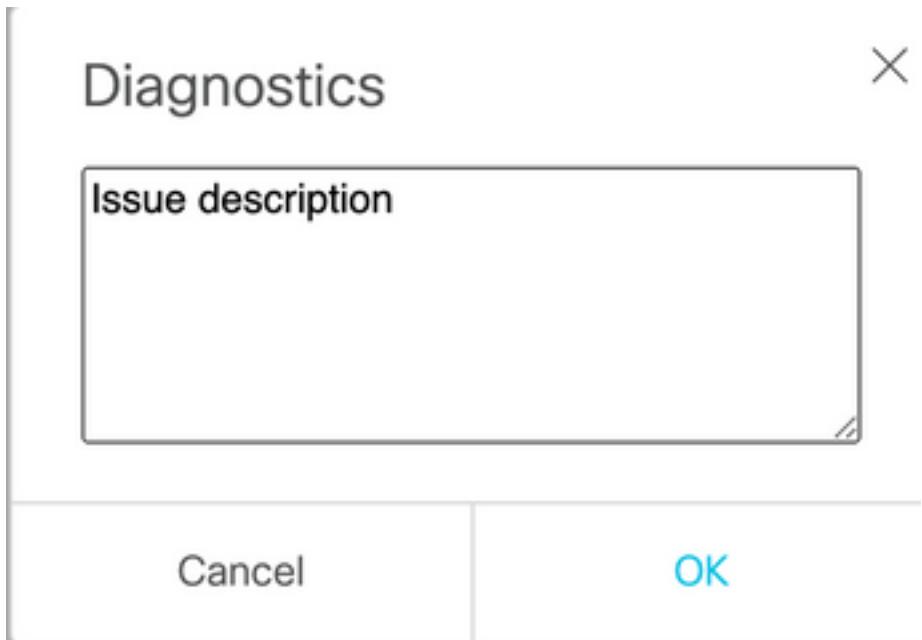
Recréez le problème réel avec WebRTC sur autoroute à l'aide du navigateur Google Chrome dans un nouvel onglet.

Étape 4. Collecter les journaux de diagnostic à partir de l'application CMA WebRTC.

1. Sélectionnez le bouton du diagnostic comme indiqué dans l'image.



2. Ensuite, entrez la description du problème dans la zone **Diagnostics** qui s'affiche et sélectionnez **OK** comme indiqué dans l'image.

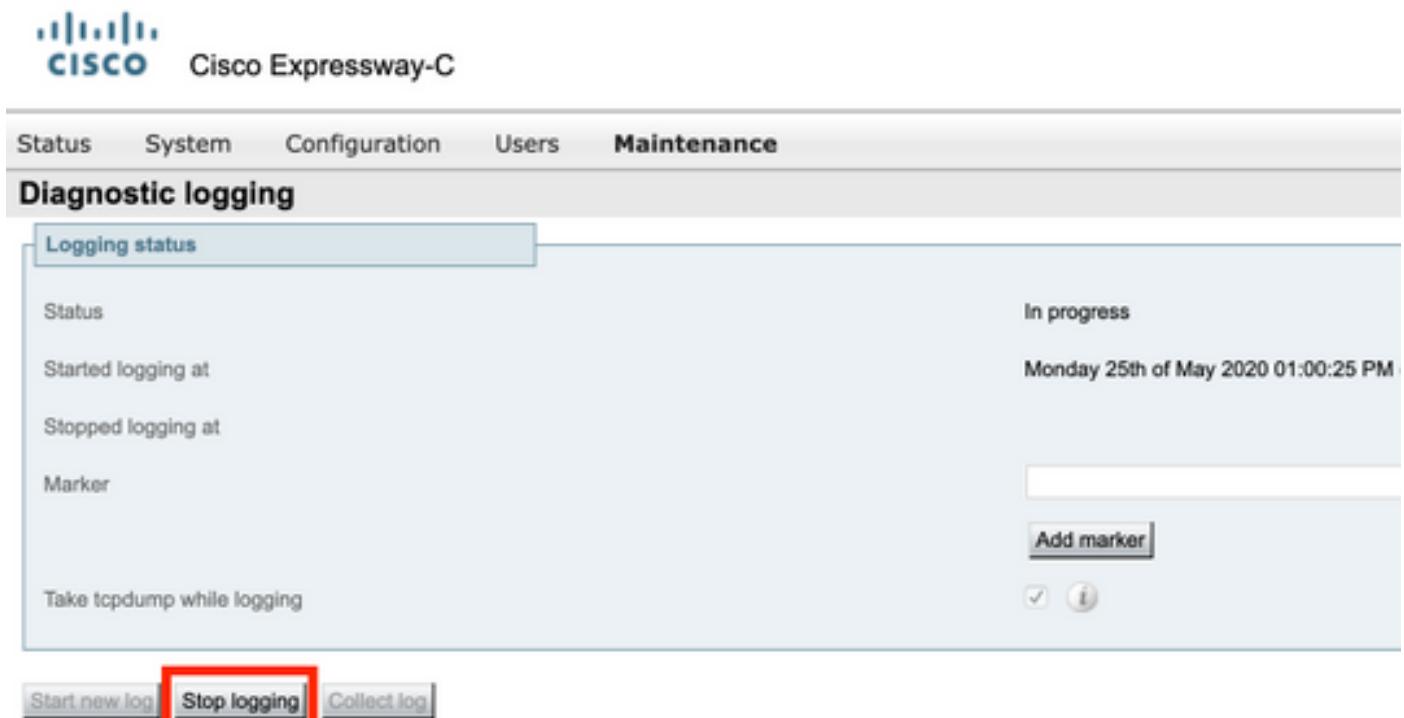


2. Ensuite, sélectionnez le bouton **E-mail** comme indiqué dans l'image et enregistrez le résultat sous forme de fichier texte.



Étape 5. Arrêtez et téléchargez l'ensemble de journaux à partir des serveurs d'autoroute.

1. Arrêtez la journalisation des diagnostics sur les serveurs Expressway-Core et Edge. Pour ce faire, sélectionnez **Arrêter la journalisation** comme indiqué dans l'image.



2. Ensuite, sélectionnez le bouton **Collecter le journal**, puis sélectionnez **Télécharger** comme indiqué dans l'image afin de télécharger l'ensemble du journal de diagnostic capturé.

The screenshot shows a user interface for collecting logs. At the top, there are three buttons: 'Start new log', 'Stop logging', and 'Collect log'. The 'Collect log' button is highlighted with a red box. Below it, a status bar says 'Log collection status' and contains a 'Download log' button, which is also highlighted with a red box.

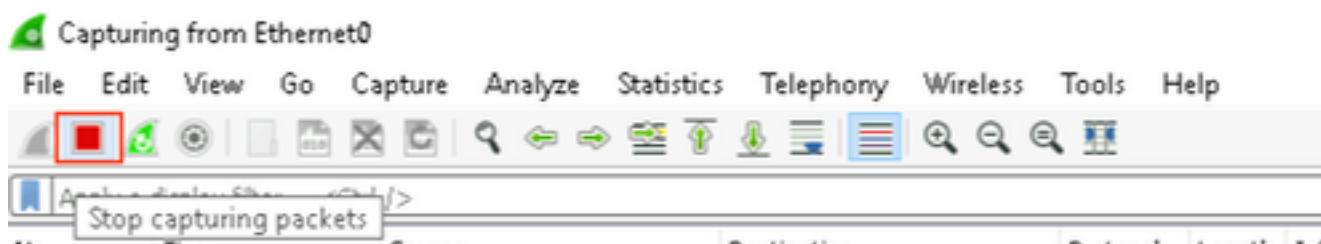
Étape 6. Téléchargez le bundle de journaux à partir des serveurs CMS.

Connectez-vous au serveur CMS à l'aide du logiciel WinScp ou du client SFTP similaire, des informations d'identification d'administrateur et téléchargez **logbundle.tar.gz** sur votre ordinateur local.

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	r--r--r--	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	r--r--r--	admin
audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	r--r--r--	admin
cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	r--r--r--	admin
live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	r--r--r--	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	r--r--r--	admin

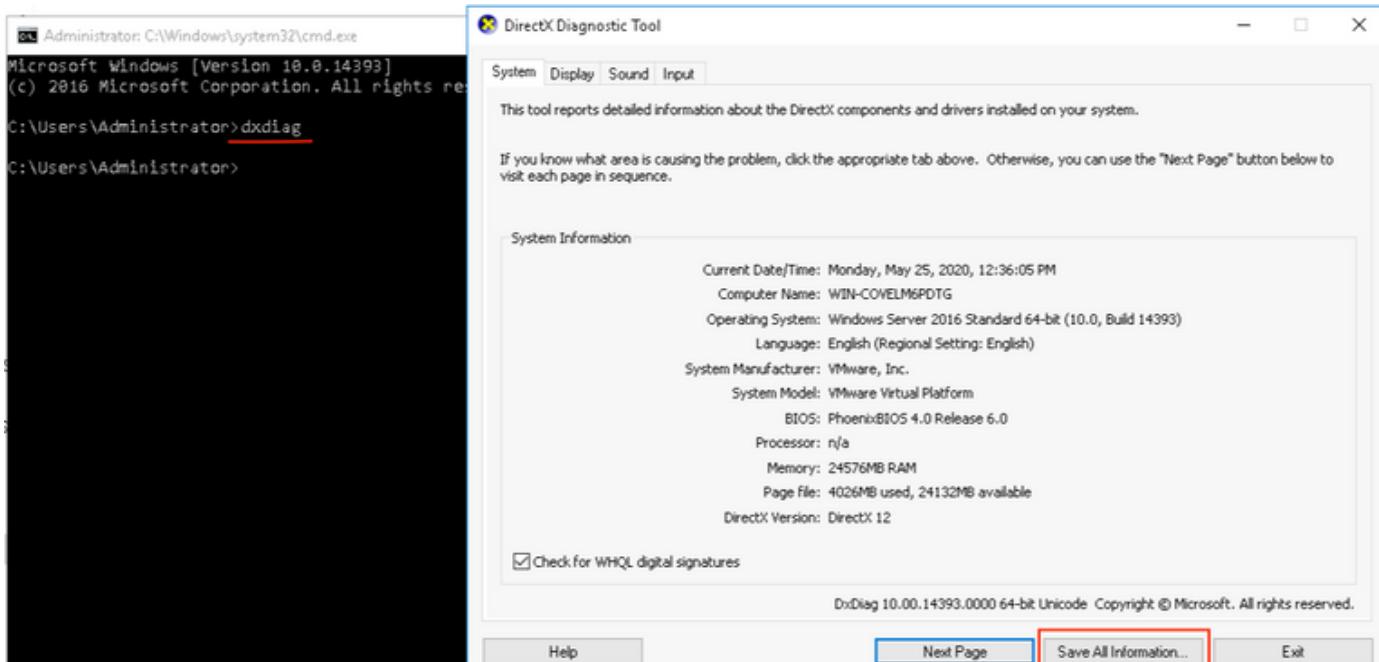
Étape 7. Arrêter et enregistrer les captures de paquets sur le PC local.

Sélectionnez Arrêter la capture de paquets sur Wireshark à l'aide du bouton Rouge comme indiqué dans l'image, puis enregistrez le fichier de capture de paquets dans un emplacement sécurisé.



Étape 8. Collecter les journaux de diagnostic du système à partir du PC local.

- Sous Windows, exécutez la commande « **dxdiag** » dans l'invite de commandes, puis sélectionnez **Enregistrer toutes les informations**. afin d'enregistrer la sortie dans les fenêtres ouvertes comme indiqué dans l'image.

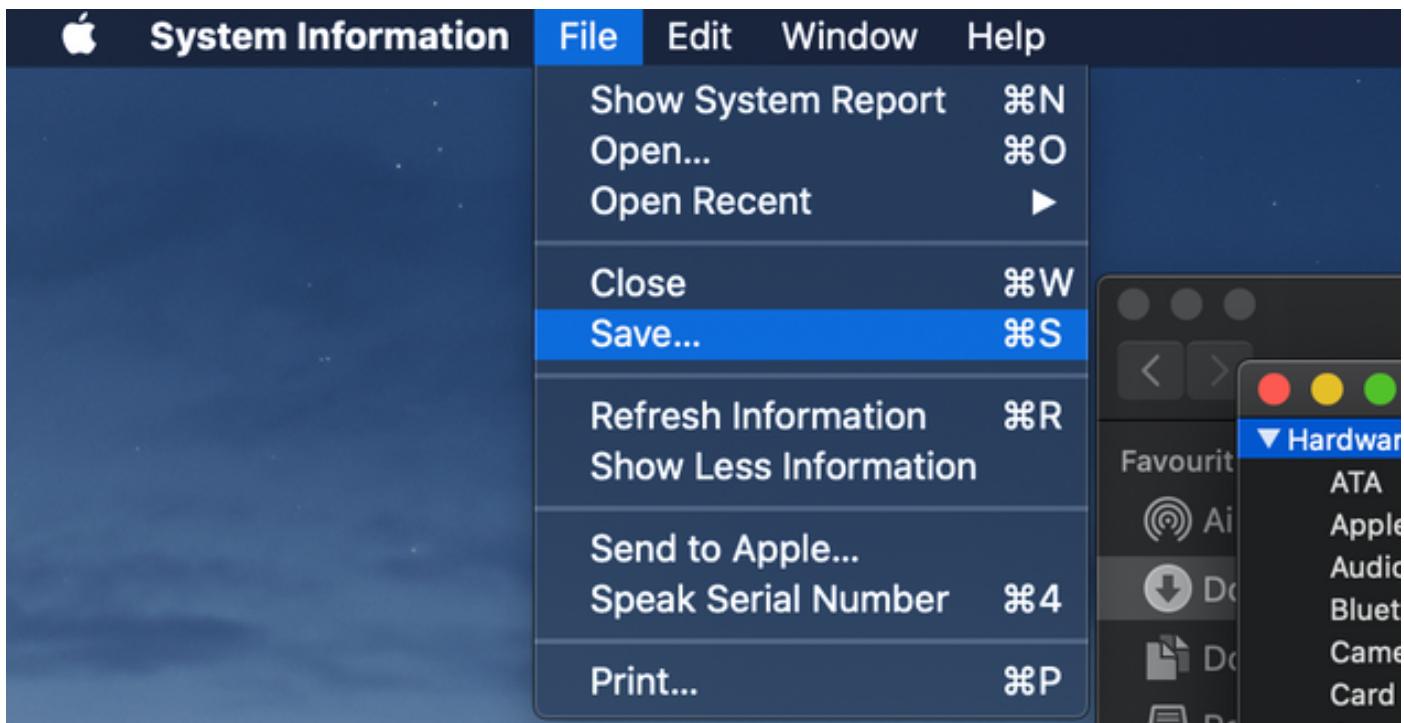


- Sur Mac,

1. Accédez au menu **Apple** de votre barre de menus > **À propos de ce Mac** et sélectionnez **Rapport système...**



2. Ensuite, dans la nouvelle boîte de dialogue ouverte, accédez à **Fichier > Enregistrer** afin d'enregistrer le rapport système.



Télécharger les journaux collectés sur le cas TAC

Téléchargez les ensembles de journaux de diagnostic téléchargés à partir des autoroutes, de la capture de paquets, des journaux de diagnostic du système et des journaux de diagnostic CMA WebRTC à partir du PC local sur le boîtier TAC à l'aide de la procédure indiquée [ici](#).

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.