

# Contenu

[Introduction](#)

[Obtenant l'événement, le SIP et le diagnostic ouvre une session une passerelle TANDBERG AM](#)  
[Informations connexes](#)

## Introduction

Cet article associe au Cisco TelePresence Advanced Media Gateway 3610.

### Q. Obtenant l'événement, le SIP et le diagnostic ouvre une session une passerelle TANDBERG AM

A. Si vous éprouvez jamais des difficultés en connectant certains points finaux à votre passerelle AM, l'équipe TANDBERG TAC peut te demander de fournir un log pour illustrer le problème. Il y a trois types de logins par passerelle TANDBERG AM laquelle TANDBERG TAC peut demander :

- [Journaux d'événements](#)
- [SIP](#)
- [Diagnostic](#)

#### Journaux d'événements

Derniers messages les 2000 d'état générés par votre passerelle AM sont en cas page affichée de **log** (la **maintenance > se connecte > journal d'événements**). En général ces messages sont donnés pour les informations, et de temps en temps des avertissements ou les erreurs peuvent être affichés en cas le log. La présence de tels messages n'est pas sujet d'inquiétude nécessairement ; si vous rencontrez un problème spécifique avec le fonctionnement ou la représentation de votre passerelle AM, TANDBERG TAC peut interpréter les messages loggés et leur importance pour vous.

Pour télécharger un journal d'événements :

1. Allez au **journal de maintenance > de logs > d'événements**.
2. Cliquez sur Download **comme texte**.
3. Enregistrez le fichier.

[> dessus](#)

#### Logs de SIP

La page de log de SIP enregistre chaque message SIP reçu ou transmis de votre passerelle AM. Le log peut être exporté dans un fichier .xml. Se connecter de SIP est désactivé par défaut pendant qu'il peut affecter la représentation.

Pour télécharger un log de SIP :

1. Début avec le point final et votre passerelle AM déconnectée entre eux. Tous les appels qui ne sont liés à aucun problème devraient également être déconnectés.

2. Allez à la **maintenance > aux logs > au log de SIP**. Remarque: Il est essentiel que quel log de SIP affiche la connexion initiale étant établie entre le point final et la passerelle AM, parce que la négociation ce qui se produit à ce stade explique le comportement des périphériques plus tard dans l'appel. Un log de SIP commencé partiellement par un appel établi n'est pas utile pour le dépannage.
3. **Se connecter de SIP d'enable de clic**.
4. Reproduisez la question à étudier par TANDBERG TAC. Assurez-vous qu'aucun appel indépendant n'est en cours tandis que vous faites ceci pour garder le log aussi clair comme possible.
5. Après que la question ait été reproduite, **débranchement de clic ouvrant une session la maintenance > les logs > la page de log de SIP**.
6. Sur la **maintenance > les logs > la page de log de SIP**, cliquez sur Download **comme XML**.
7. Sauvegardez le fichier XML en résultant. Ce log peut maintenant être relié au cas correspondant TANDBERG TAC, avec les journaux d'événements correspondants, et à l'adresse IP des périphériques significatifs. Remarque: Le log de SIP n'est pas identique que le journal d'événements. Les 2000 derniers messages d'événement générés par votre produit sont en cas page affichée de log. Les messages d'événement ne sont pas identiques que les messages de signalisation capturés dans le SIP se connectent.

[> dessus](#)

## Logs diagnostiques

Pour télécharger un log diagnostique :

1. Allez à **l'état > à l'état**.
2. Cliquez sur Download les **informations de diagnostic**.
3. Enregistrez le fichier. Ce fichier peut maintenant être envoyé à TANDBERG TAC pour faciliter le dépannage.

[> dessus](#)

## Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)