

Contenu

[Introduction](#)

[Fond](#)

[Dépannez](#)

[Captures de renifleur de PIMG](#)

[Captures de renifleur d'UC](#)

[Suivis d'enable sur PIMG](#)

[Suivis d'enable dans l'UC](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les questions sonores qui comportent la passerelle de medias IP PBX (PIMG) et le Cisco Unity Connection (UC).

Fond

Une bonne manière de déterminer où les questions se produisent quand vous dépannez les problèmes sonores qui impliquent PIMG et UC est d'utiliser des captures de renifleur. Tant que l'audio n'est pas chiffré, vous pouvez employer différents programmes de capture de renifleur afin d'écouter l'audio comme pendant qu'il entre et détectez s'il y a n'importe quelles preuves de déformation. Vous devriez exécuter les captures de renifleur sur PIMG et UC en tant que quelqu'un laisse un message, et quand vous vérifiez le message. Puis, vous pouvez extraire l'audio de Protocole RTP (Real-Time Transport Protocol) de la capture de renifleur, et écoutez le sonore afin de déterminer où la déformation est introduite.

Remarque: Mettez en référence la [section Informations connexes](#) afin d'accéder à un article qui décrit comment sauvegarder l'audio de RTP d'une capture de renifleur.

Dépannez

Cette section décrit comment effectuer et recueillir des captures de renifleur, et active les suivis utiles des périphériques PIMG et UC. Si vous devez ouvrir une valise du centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour une question, vous devriez recueillir toutes les données des méthodes décrites dans cette section afin d'aider le TAC pour réduire le temps qu'il rentre la commande pour dépanner votre caisse.

Captures de renifleur de PIMG

Terminez-vous ces étapes afin d'effectuer une capture de renifleur de PIMG :

1. Procédure de connexion à l'interface d'admin.
2. Naviguez vers le **diagnostic > le suivi/se connecter > capture de réseau**.
3. Cliquez sur **Configure**.
4. Décochez la case de **RTP** de sorte que le trafic de RTP d'expositions de capture.
5. Cliquez sur **Submit**.
6. **Début de** clic afin de commencer la capture.
7. **Arrêt de** clic quand le test est complet.
8. Cliquez sur **Download**.
9. **Sauvegarde de** clic comme quand l'option apparaît afin de télécharger la capture.
10. **Espace libre de** clic afin de retirer la capture du système après que vous soyez de finition.

Captures de renifleur d'UC

Terminez-vous ces étapes afin d'effectuer des captures de renifleur de l'UC CLI :

1. Écrivez cette commande et le nom du fichier désiré au CLI :

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

2. La presse **entrent** afin de commencer la capture.
3. Presse **CTRL-C** afin d'arrêter la capture.

Terminez-vous ces étapes afin de recueillir la capture par l'intermédiaire de l'outil de Real-Time Monitor (RTMT) :

Remarque: Vous pouvez recueillir la capture avec le RTMT de la même manière que vous recueillez un suivi. Quand vous vérifiez les cases, il n'est pas à la première page des éléments ; il est à la deuxième page vers le bas.

1. Ouvrez le RTMT et naviguez **pour tracer et le central de log > collectent des fichiers**.
2. Cliquez sur **Next** (Suivant).
3. Cochez la case de **logs de capture de paquet**.
4. Sélectionnez la période que vous avez effectué la capture.

Suivis d'enable sur PIMG

Il est utile de permettre à des suivis sur PIMG afin de déterminer le port dont l'appel est livré. Terminez-vous ces étapes afin d'activer les suivis :

1. Procédure de connexion à l'interface d'admin.
2. Naviguez vers les **diagnostics > le suivi/se connecter**.
3. Cliquez sur le **suivi**, et puis **le configurez**.
4. Décochez toutes les cases qui sont vérifiées par défaut.
5. Vérifiez les cases d'**événement téléphone** et de **protocole VoIP**.
6. Cliquez sur **Submit**.
7. **Début de** clic quand le test est exécuté.
8. **Arrêt de** clic quand le test est complet.
9. Cliquez sur **Download**.
10. **Sauvegarde de** clic comme quand l'option apparaît afin de recueillir le suivi.
11. Cliquez sur **clairement** quand vous êtes prêt à supprimer le suivi du système.

Suivis d'enable dans l'UC

Il est utile de permettre à des suivis dans l'UC afin de dépanner les questions sonores. Terminez-vous ces étapes afin d'activer les suivis :

1. Dans l'utilité UC, **macro suivis** choisis du menu de suivi.
2. Sur les macro suivis paginez, sélectionnez le nom du serveur UC du champ de serveur.
3. Cliquez sur Go.
4. Dans le macro domaine de suivi, vérifiez les **suivis de medias (onde)** et les cases de **suivis de conversation**.
5. Sauvegardez les modifications.
6. Reproduisez le problème.
7. Employez le RTMT afin de recueillir les suivis.
8. Recueillez le gestionnaire de conversation Connection et le mélangeur de connexion.

Informations connexes

- [Comment sauvegarder des flots de RTP de Wireshark et les lire utilisant une application a appelé Audacity](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)