Raccolta dei log per risolvere i problemi relativi a WebRTC su Expressway

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Raccogli registri Carica i registri raccolti nella richiesta TAC

Introduzione

In questo documento viene descritto come raccogliere i log per risolvere i problemi relativi a WebRTC su Expressway.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Conoscenze base di Cisco Meeting Server (CMS) Server, Expressway.
- La configurazione di CMS WebRTC over Expressway deve essere già configurata.
- Accesso a CMS, server Expressway, PC.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Server CMS
- Cisco Meeting App (CMA)
- Server core e edge Expressway
- Wireshark o software simile
- Google Chrome o software simile
- WinScp o software simile

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Raccogli registri

Passaggio 1. Avviare l'accesso ai server Expressway.

Avviare la registrazione diagnostica insieme a tcpdump sui server Expressway-Core e Edge.

1. Passare a **Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica** come mostrato nell'immagine.

Cisco Expressway

Status	System	Configuration	Applications	Users	Maintenance				
Overv	view				Upgrade				
System	mode				Logging				
Selecte	d modes			Generic - Do yo	Option keys				
System	information				Tools				
System	name			EXP-E1	Cogurity				
Up time				51 days 19 hou	r Security				
Softwar	e version		2	X12.5.7	Backup and restore				
IPv4 ad	dress				Diagnostics	Diagnostic logging			
Options				101 Rich Media	Maintenance mode	System snanshet	erve		
Resour	ce usage (last up	dated: 11:30:58 IST)			Maintenance mode	System snapshot			
					Language	Incident reporting			
Registe	red calls		Current video		Serviceability	Advanced			
Current audio (SIP)			Restart options	Hybrid Services Log Levels					
			Peak video			inforta der freed Edg Edverb			

2. Selezionare la casella di spunta **Take tcpdump while logging** come mostrato nell'immagine, quindi selezionare il pulsante **Start new log** (Avvia nuovo log) come mostrato nell'immagine.

cisc	O Cisco	Expressway-E					
Status	System	Configuration	Applications	Users	Maintenance		
Diagno	stic loggi	ng					
Loggin	g status						
Status						The previous log has expired	
Marker							i
						Add marker	
Take top	dump while log	ging					
Start new	log Stop log	ging Collect log					

Passaggio 2. Avviare l'acquisizione dei pacchetti sul PC locale.

Avviare l'acquisizione dei pacchetti sul PC locale con l'aiuto dell'applicazione Wireshark.

1. Passare a **Cattura > Opzioni** e selezionare l'interfaccia attraverso la quale il PC accede alla rete, quindi selezionare **Avvia** come mostrato nell'immagine.

The Wireshark Network Ana File Edit View Go Cap	yzer ture Analyze Statistics Tel	ephony Wireless Too	ols Help					
🛋 🔳 🖉 💿 📙 🖻 🕅	□ 9 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	📱 📃 ପ୍ର୍ର୍ଣ୍	ž.					
Apply a display filter < Ctrl-/:	>							
	∠ Wireshark - Capture Interfa	ces					?	×
	Input Output Options							
	Interface Traffic	Link-Jayer Header	Dromisquour Spaplen (R)	Ruffer (MR)	Monitor Mode	Canture Filter		
	> Ethernet0 1	Ethernet	default	2	_			
								= 1
	Enable promiscuous mode of the second sec	on all interfaces					Manage Interface	5
	Capture filter for selected inter	faces: 📙 Enter a capture	filter				Compile B	PFs
						Start	Close He	(p

Passaggio 3. Ricreare il problema.

Ricreare il problema reale con WebRTC su expressway con l'aiuto del browser Google Chrome in una nuova scheda.

Passaggio 4. Raccogliere i log di diagnostica dall'app CMA WebRTC.

1. Selezionare il pulsante di diagnostica come mostrato nell'immagine.



2. Quindi immettere la descrizione del problema nella casella **Diagnostica** visualizzata e selezionare **OK** come mostrato nell'immagine.

Diagnostics							
Issue description							
Cancel	OK						

2. Quindi, selezionare il pulsante **Email** come mostrato nell'immagine e salvare l'output come file di testo.



Passaggio 5. Arrestare e scaricare il bundle di log dai server expressway.

1. Arrestare la registrazione diagnostica su entrambi i server Expressway-Core e Edge. A tale scopo, selezionare **Stop logging** (Interrompi registrazione) come mostrato nell'immagine.

CISCO Cisc	co Expressway-C			
Status System	Configuration	Users	Maintenance	
Diagnostic logg	jing			
Logging status				
Status				In progress
Started logging at				Monday 25th of May 2020 01:00:25 PM
Stopped logging at				
Marker				
				Add marker
Take tcpdump while i	ogging			
Start new log Stop k	Collect log			

2. Selezionare quindi il pulsante **Raccogli log** e selezionare **Scarica** come mostrato nell'immagine per scaricare il bundle del log di diagnostica acquisito.

rano topouni	, mmo 1099m19	
Start new log	Stop logging Collect log	
Log collection Download log	status	

Passaggio 6. Scaricare il bundle del log dai server CMS.

Accedere al server CMS con l'aiuto di WinScp o software client SFTP simile, le credenziali di amministratore e scaricare **logbundle.tar.gz** sul PC locale.

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	rr	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	rr	admin
📄 audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
🥁 boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	rrr	admin
💜 cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	rr	admin
acmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	rr	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	rr	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	rr	admin
a combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	rr	admin
🥁 live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	rrr	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
img upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	rr	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	rr	admin

Passaggio 7. Arrestare e salvare le acquisizioni dei pacchetti sul PC locale.

Selezionare Stop packet capture on Wireshark con l'aiuto del pulsante rosso, come mostrato nell'immagine, quindi salvare il file di acquisizione del pacchetto in una posizione sicura.



Passaggio 8. Raccogliere i registri di diagnostica di sistema dal PC locale.

• In Windows, eseguire il comando "dxdiag" al prompt dei comandi e selezionare Salva tutte le informazioni. pulsante per salvare l'output nelle finestre aperte come mostrato nell'immagine.



• Su Mac,

1. Passare al **menu Apple** sulla barra dei menu > **Informazioni su questo Mac** e selezionare **Report di sistema...**



2. Quindi, nella nuova finestra di dialogo aperta, passare a **File > Salva** per salvare il rapporto di sistema.

Ś	System Information	File	Edit	Window	Help			
		Show System Report Open Open Recent			жN жО ►			
		Clo Sav	ose /e		₩W ₩S			
		Ref Sho	fresh Ir ow Les	nformation s Informatio	ЖR n	Favourit	 Hardwar ATA 	
		Ser Spe	nd to A eak Sei	pple rial Number	ж4	(initial content of the second	Apple Audic Bluet	
		Pri	nt		ЖР	Do	Came Card	

Carica i registri raccolti nella richiesta TAC

Caricare dal PC locale i bundle dei log di diagnostica scaricati da expressway, packet capture, i log di diagnostica di sistema e i log di diagnostica CMA WebRTC sul caso TAC con l'aiuto della procedura descritta di <u>seguito</u>.