

# TelePresence に関する FAQ : Cisco TelePresence Server からの診断情報を取得するにはどうすればよいですか。

## 目次

### [概要](#)

[Cisco TelePresence Server からの診断情報を取得するにはどうすればよいですか。](#)

[ソフトウェアバージョンが TelePresence サーバで実行するものをどのように判別しますか。](#)

[どのように TelePresence サーバからの診断情報を得ますか。](#)

[どのように TelePresence サーバからのログおよび設定を得ますか。](#)

[どのように TelePresence サーバから呼び出し統計を集めますか。](#)

## 概要

この資料に TelePresence サーバからの診断情報を得る方法を記述されています。

## Cisco TelePresence Server からの診断情報を取得するにはどうすればよいですか。

サポートを要求するとき収集することを必要とするかもしれない TelePresence サーバについての複数の重要な情報があります。この資料にこの情報を得る方法を説明されています:

- ソフトウェアのバージョン
- 診断ファイル
- システムログおよび設定
- 呼び出し統計

### ソフトウェアバージョンが TelePresence サーバで実行するものを判別する方法

TelePresence サーバにログインし、ステータスに行ってください。ソフトウェアバージョンおよび他の情報はシステム状態 セクションで示されています。

### TelePresence サーバからの診断情報を得る方法

TelePresence サーバがリブートする場合、ステータスに行き、診断情報 セクションでダウンロード

ードファイルリンクを取付けて下さい。/顧客 カスタマー サポートが連絡する場合ダウンロードされた .zip ファイルすべてを提供する必要があります。ネットワーク キャプチャ ファイルは TelePresence サーバ クラスターでマスター ブレードだけで利用できます。問題に直面したらが、TelePresence サーバがリブートしなかったら、トラブルシューティング情報 ( ログ > イベント ログ ) のためのイベントログを見て下さい。

## TelePresence サーバからのログおよび設定を得る方法

TelePresence 呼び出しを接続するとき問題を経験すれば、カスタマー サポートは H.323/Session 開始 プロトコル ( SIP ) ログ、イベントログおよびコンフィギュレーション ファイルを供給するように頼むかもしれません。3 つはすべて 1 ファイルでダウンロードできること提供されます。

注: H.323/SIP ロギングはキャプチャされる 情報の高いボリュームが理由で、デフォルトで有効になりません。ただしネゴシエーションがこの段階で起こすコールの後の方で動作の説明を助けるかもしれませんので、ログが確立される最初の 接続を表示することは必要です。H.323/SIP ロギングを有効にし、次にコールを再生して下さい。

1. TelePresence サーバにログイン して下さい。
2. イベント > H.323/SIP ログに行き、H323/SIP ロギングを『Enable』 をクリックして下さい。
3. 壊れるコールを再生して下さい。
4. 問題を再生した後、Log ページ H.323/SIP をログオンする H323/SIP を『Disable』 をクリックして下さい。
5. Status ページに行き、システムログ フィールドを見つけ、ファイルを『Download』 をクリックして下さい。

logs.zip ファイルは複数のログファイルおよびコンフィギュレーション ファイルが含まれています。

6. それを再生するために奪取したステップおよび問題の説明を含むサポート連絡先にこのファイルを電子メールで送って下さい。

## TelePresence サーバから呼び出し統計を集める方法

1. TelePresence サーバに会議をホストするログイン し、会議に行ってください。
2. 興味を起こさせられるコールが含まれている会議をクリックして下さい。
3. 統計情報を収集する必要がある参加要素をクリックして下さい。

エンドポイント Status ページ デisplay。

4. [Statistics] をクリックします。

ヒント： 詳細についてはオンラインヘルプトピック [ビュー エンドポイントまたはエンドポイントグループ統計情報を参照](#)して下さい。