REMのログの収集

内容

[概要](#)
[サーバ側のログ](#)
[SSH on to the box](#)
[ログキャプチャスクリプト](#)
[手動サーバログ取得](#)
[クライアント側のログ](#)
[ブラウザコンソールログ](#)
[タイムスタンプの有効化：](#)
[ブラウザコンソールログの取得方法](#)
[HARネットワークログの収集](#)
[iPad/Androidデバイスログ](#)
[REAS WG設定の取得](#)

概要

この記事では、Remote Expert Mobile、RE Mobileでサーバ側とクライアント側のログをキャプチャする方法について説明します。

これは、CUCM、UCCX、およびUCCEを使用したRE Mobileの導入に適用されます。

バージョン：10.6(x)、11.5(1)、11.6(1)

サーバ側のログ

SSH on to the box

rem-sshユーザを使用して**ログイン**し、次の方法でユーザをルート**ユーザ**に切り替えます。

```
su - root
```

ログキャプチャスクリプト

失敗シナリオをキャプチャするには、logcaptureスクリプトを使用できます。HA環境で実行している場合は、REAS2とREMB2を停止し、単一のREMと単一のMBに切り替えて、収集するログの量を減らす方が簡単な場合があります。

REAS（ルートとして）:/opt/cisco/<version>/REAS/bin/logcapture.sh -c -p -v -z -f /root/reas-logs.tar

MB（ルート）:/opt/cisco/<version>/CSDK/media_broker/logcapture.sh -c -p -v -z -f /root/mb-logs.tar

上記のログキャプチャを開始した後、障害シナリオを繰り返し、Ctrl-Cコマンドを使用してログキャプチャを停止し、結果のtarファイルを分析のために送信します。

注：ファイルをコピーするには、ファイルを/home/rem-sshに移動し、rem-sshユーザがコピーできるように権限を設定する必要があります。

```
mv /root/reas.tar /home/rem-ssh/
```
chown rem-ssh:rem-ssh /home/rem-ssh/reas.tar（これでファイルをサーバからコピーできます）

サーバからログをコピーするには、「rem-ssh」ユーザアカウントとパスワードを使用してSFTPクライアントを使用します。

手動サーバログ取得

スクリプトが適切でない理由（たとえば、ログを自分で調べたり、サーバの起動に関する問題など）がある場合は、次にログの便利な場所を示します。

```
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/log/

/opt/cisco/<>/REAS/domain/servers/appserver<>/log/

/opt/cisco/<>/CSDK/media_broker/

/opt/cisco/<>/CSDK/media_broker/rtp-proxy-instances/mb-*/
```

サービスが再起動された場合は、履歴データを確認できるように、ログディレクトリをアーカイブとしてバックアップするように要求されることがあります。

必要なコマンドの例を次に示します。

```
/opt/cisco/<>/REAS/domain/#tar cvfz reas-domain-logs.tar.gz log/
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/servers/appserver-<host>/#tar cvfz
reas-server-logs.tar.gz log/
```

次の結果が得られます。

```
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/reas-domain-logs.tar.gz
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/servers/appserver-<host>/reas-server-
logs.tar.gz
```

クライアント側のログ

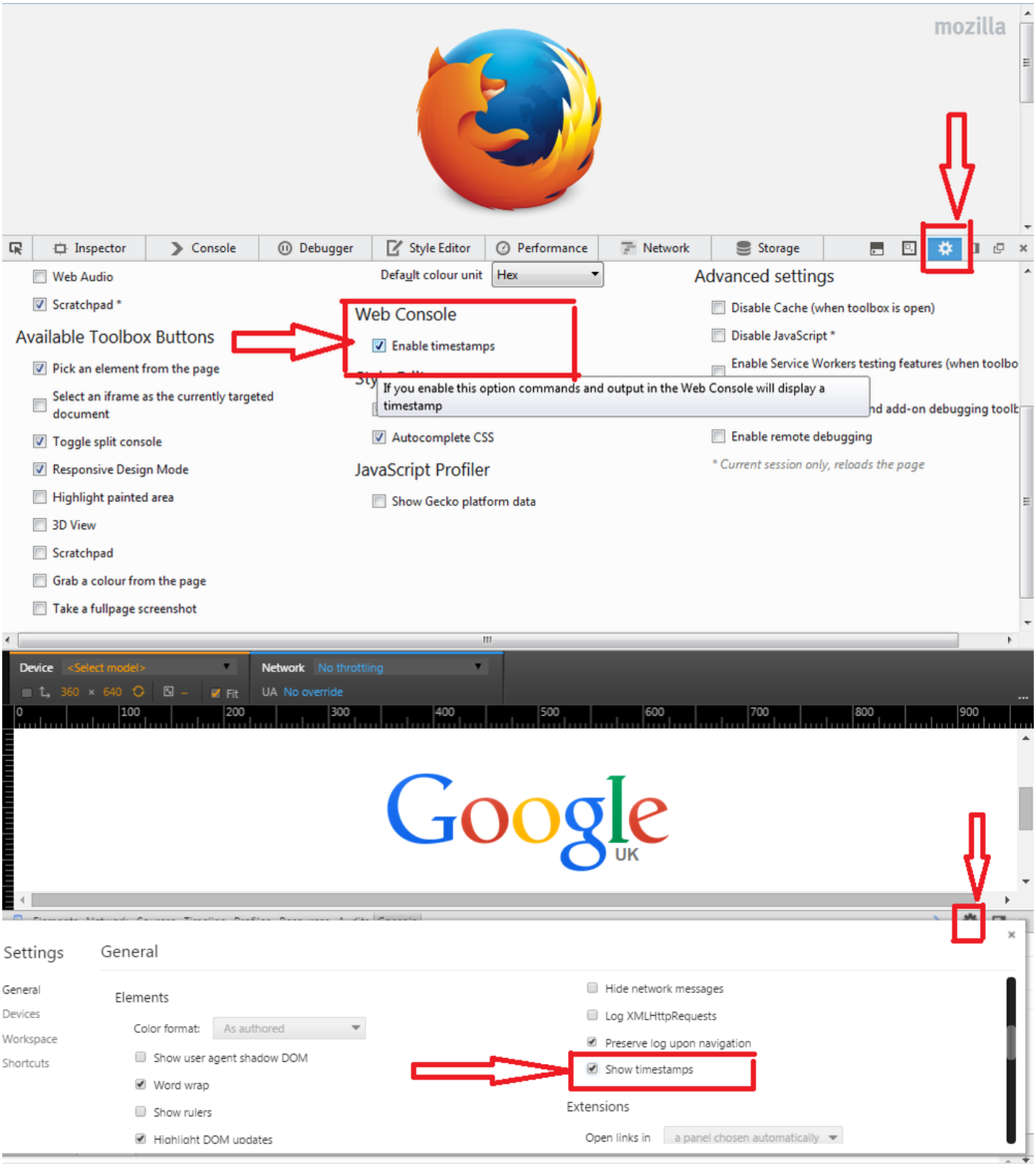
ブラウザコンソールログ

ChromeまたはFirefoxからブラウザログ（コンソール/クライアントログとも呼ばれます）を取得する前に、次の手順に従ってブラウザでタイムスタンプが有効になっていることを確認してください。この手順は、問題の解決に非常に役立ちます。

タイムスタンプの有効化：

ChromeとFirefoxの両方に適用：ブラウザでF12キーを押し、下のスクリーンショットで強調表示

されている「cog」設定ボタンを選択すると、次のメニューが表示され、強調表示されたボックスがオンになっていることを確認できます。



- **Chrome**:クライアントにChromeを使用している場合、コンソールにログが表示されます。ページのコンテキストメニューが表示されます（通常はブラウザウィンドウで右クリック）。「Inspect Element」を選択し、「Console」タブを選択します。通常、これらのログは十分に詳細に説明されています。
  注：テストが完了したら、コンソールウィンドウの任意の場所を右クリックし、[名前を付けて保存]を選択してログをファイルに保存します。

場合によっては、次のようにchromeの新しいインスタンスをデバッグモードで開いて、より詳細なログを取得する必要があります。
Windows：<Chrome Directory>\chrome.exe —enable-logging —v=9 —vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=c:\chromedebugMAC：/Applications/Google\ Chrome.app/Contents/MacOS/Google\ Chrome —enable-logging —v=9 —vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=/User/<your user dir>/chromedebug

- **Firefox**：Firefoxのコンソールログには、上記のChromeと同様の方法でアクセスします。Firefoxウィンドウ内を右クリックし、「Inspect Element」を選択するか、右クリックの後にQを押します。ウィンドウが表示されたら、「コンソール」タブが表示されます。ここで見つかったログは通常は十分に詳細です。

- **Internet Explorer**：IEは上記のFirefoxと同じように機能し、Qのショートカットは表示されません。IEからログにアクセスするには、右クリックして[Inspect Element]をクリックします。これにより、一連のウィンドウが表示されます。[Console]タブをクリックします。これらのログには、診断に必要な十分な情報が含まれています。

ブラウザコンソールログの取得方法

1. ブラウザウィンドウで右クリックし、「inspect」または「inspect element」を左クリックします。 これにより、開発者ツールが表示されます
2. コンソールタブをクリックします
3. 表示されている問題を再現します。
4. 保存するには：各コンソールはブラウザによって異なりますが、一般に次の操作を実行できます。（コンソールタブウィンドウ内で）右クリック> [名前を付けて保存（メモ帳テキストファイル）]。 または、右クリック> [すべて選択]、右クリック> [コピー]。その後、テキストファイルに貼り付けます。
5. これらのテキストファイルは小さい傾向があるため、チケットに直接アタッチできます。

HARネットワークログの収集

HTTPアーカイブ形式または**HAR**は、Webブラウザのサイトとのインタラクションをログ**に記録**するためのJSON形式のアーカイブファイル形式です。

ChromeでHARを生成する方法

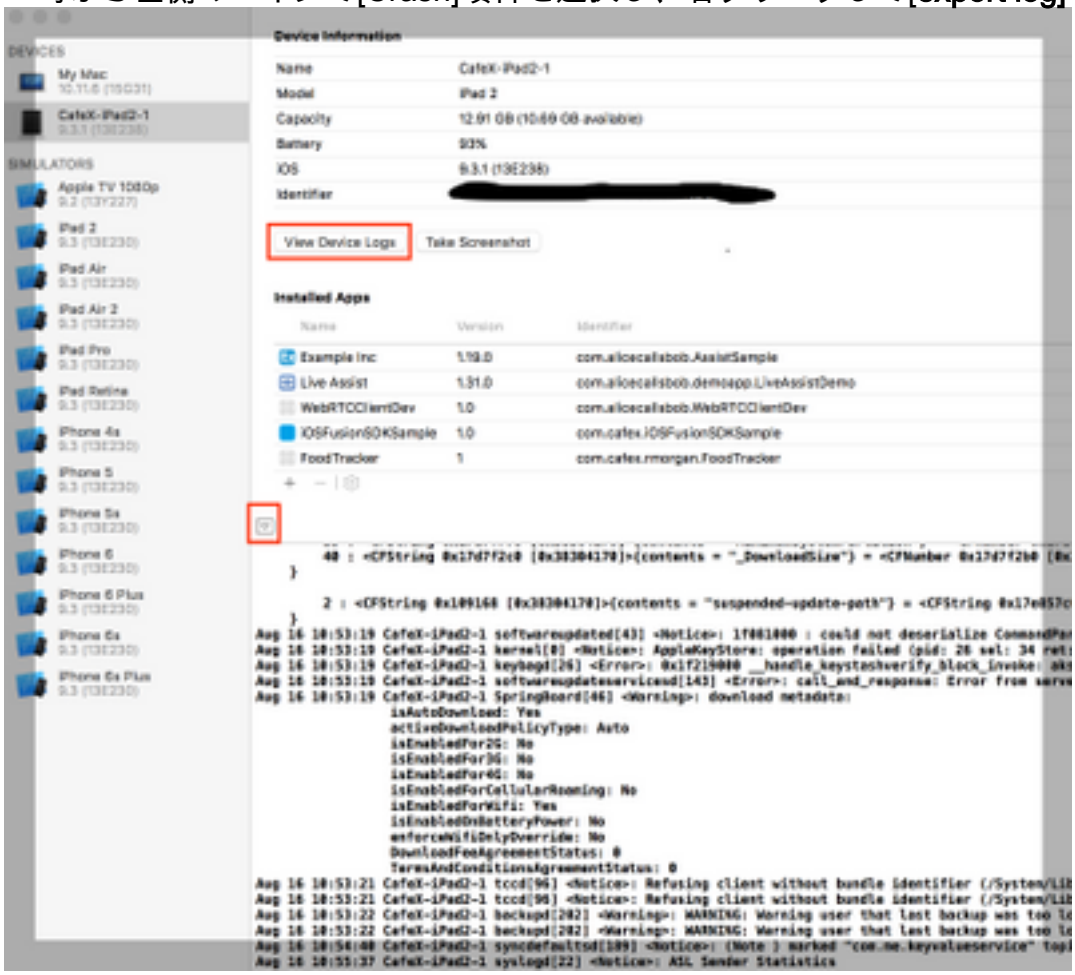
1. Google Chromeを開き、問題が発生しているページに移動します。
2. Chromeのメニューバーから、[表示] > [開発] **> [開発ツール]を選択します**。
3. 画面の下部にパネルが表示されたら、[ネットワーク]タブを**選択**します。
4. [Network]タブの左上にある丸い[Record]ボタン( )を探し、赤であることを確認します。グレーの場合は、1回クリックして録音を開始します。
5. [Preserve log]の横のチェックボックスを**オンにします**。
6. [Clear]ボタン( )をクリックし て、[Network]タブから既存のログをクリアします。
7. 表示されている問題を再現します。
8. この問題を再現したら、ネットワーク要求のグリッド上の任意の場所を右クリックし、[コンテン**ツでHARとして保存]を選択し、ファイルをコンピュータに保存します**。

Microsoft EdgeでHARを生成する方法

1. 問題が発生しているURLを参照します。
2. [開発ツール]（ショートカットとしてF12を使用）に移動し、[ネットワーク]タブを選択します。
3. 表示されている問題を再現します。
4. [HARとして エクスポート]をクリックし、次に[名前を付けて保存...]をクリックしてHARファイルを保存します。

iPad/Androidデバイスログ

- **iPad:**Xcodeの使用をサポートしています。ログの検索手順は次のとおりです。
  iPadのログを取得するには、iPadをMACに接続し、XCodeを開き、**Window -> Devicesに移動し、左側のメニューからiPadを選択します**。デバイスコンソールを表示するには、右側のパネルの左下隅にある矢印をクリックします。コンソールウィンドウでログのコピーを「select all」してテキストファイルに貼り付けます。
  クラッシュログを取得するには、**[View Device Logs]ボタンをクリックして**、目的のクラッシュ時から左側のペインで[Crash]項目を選択し、右クリックして**[export log]を選択します**。



- 旧バージョンの**Xcode 5および6の場**合は。iPadのログを取得するには、iPadをMACに接続し、XCode 5を開き、**Window -> Organizer -> Devicesに移動し、左側のメニューからiPadを選択します**。ドロップダウンメニューで[console]を選択します。XCode 6の場合は、**[Window] -> [Devices]に移動**し、左側のメニューで[view device logs]ボタンをクリックしてiPadを選択します。
- XCodeを使用せず、iOS7を使用していない場合は、*iPhone Configuration Utility for windowsまたはMacをダウンロード*し、iPadに接続してコンソールログを収集できます。
  iOS8の場合、MACを使用している場合は、http://lemonjar.com/iosconsole/からログをダウンロードして収集することができます。

- **dSYMファイル。**カスタム**iPadアプリが**クラッシュした場合は、dSYMファイルとクラッシュログを含めてください。dSYMファイルは、アーカイブを右クリック – > Show in Finder ->ファイルを右クリックし、[Show package content]をクリックすると、xCodeで見つけることができます

- **Android：**Androidデバイスから**ログ**を取得するには、いくつかの方法があります。
    1. Android Studioを使用している場合は、実習でこのガイドを使用します。https://developer.android.com/studio/debug/am-logcat.html
    2. Eclipseを使用する場合、このチュートリアルはhttps://www.utest.com/courses/android-debug-bridge-part-1-how-to-capture-logcat-files-using-adbを支援します（サインインが必要）
    3. 注：Android 4.1以降では、デバイスにログ取り込み*アプリをインストール*すると、デバイスがルートされていない限り、アプリ自身の**ログ**へのアクセスのみが可能になります。

REAS WG設定の取得

通常、クラスタの設定を**ログ**とともに行う必要もあります。これを実現する最も簡単な方法は、

https://REAS_MASTER:8443/admin/gateway/1.0/configuration

CSDK web_plugin_frameworkクレデンシャルを指定する必要があります。次に、ページの内容をテキストファイルにカットアンドペーストし、チケットに添付します。

注：MSメモ帳を使用すると、ページのフォーマットが壊れてしまうため、使用しないでください