

# TelePresence FAQ: Como você obtém a informação de diagnóstico de um server do TelePresence?

## Índice

### [Introdução](#)

[Como você obtém a informação de diagnóstico de um server do TelePresence?](#)

[Como você determina o que a versão de software executa em seu server do TelePresence?](#)

[Como você obtém a informação de diagnóstico do server do TelePresence?](#)

[Como você obtém os logs e a configuração de seu server do TelePresence?](#)

[Como você recolhe estatísticas de chamada do server do TelePresence?](#)

## Introdução

Este documento descreve como obter a informação de diagnóstico de um server do TelePresence.

## Como você obtém a informação de diagnóstico de um server do TelePresence?

Há diversas partes de informação importantes sobre seu server do TelePresence que você pôde precisar de recolher quando você pede o apoio. Este documento explica como obter esta informação:

- Versão de software
- Arquivo de diagnóstico
- Log de sistema e configuração
- Estatísticas de chamada

## Como você determina o que a versão de software executa em seu server do TelePresence?

O log no server do TelePresence e vai ao **estado**. A versão de software e a outra informação são mostradas na seção do **status de sistema**.

## Como você obtém a informação de diagnóstico do server do TelePresence?

Se o server do TelePresence recarregou, vá ao **estado** e posicione os links de **arquivo da transferência** na seção de informação de diagnóstico. Você deve fornecer todos os arquivos transferidos do .zip se você contacta o suporte de cliente. O arquivo de captura da rede está somente disponível na lâmina mestra em um cluster de servidor do TelePresence. Se você experimenta problemas mas o server do TelePresence não recarregou, reveja o log de eventos para a informação de Troubleshooting (**logs > log de eventos**).

## Como você obtém os logs e a configuração de seu server do TelePresence?

Se você experimenta nunca dificuldades quando você conecta atendimentos do TelePresence, o suporte de cliente pôde pedir que você forneça um log do protocolo da iniciação H.323/Session (SORVO), um log de eventos, e seu arquivo de configuração. Todos os três são fornecidos em um arquivo que você pode transferir.

**Note:** O registro H.323/SIP não é permitido à revelia, devido ao volume alto da informação que seria capturado. Contudo, é essencial para o log mostrar a conexão inicial que é estabelecida, porque a negociação que acontece nesta fase pôde ajudar a explicar o comportamento mais tarde no atendimento. Você deve permitir o H.323/SIP que registra e então reproduzir o atendimento.

1. Log no server do TelePresence.
2. Vá aos **eventos > ao log H.323/SIP** e o clique **permite o registro H323/SIP**.
3. Reproduza o atendimento de falha.
4. Depois que você reproduz a edição, clique o **desabilitação H323/SIP que entra a página do log H.323/SIP**.
5. Vá à página do **estado**, encontre os **log de sistema** colocam, e clicam o **arquivo da transferência**.

O arquivo **logs.zip** contém diversos arquivos de registro e o arquivo de configuração.

6. Envie por correio eletrônico este arquivo a seu contato do apoio com uma explicação do problema e das etapas que você tomou para o reproduzir.

## Como você recolhe estatísticas de chamada do server do TelePresence?

1. O log no server do TelePresence que hospeda a conferência e vai às **conferências**.
2. Clique a conferência que contém o atendimento em que você é interessado.
3. Clique o participante cujas estatísticas você deve recolher.

Os indicadores da página do **estado do valor-limite**.

#### 4. **Estatísticas do clique.**

**Tip:** Refira as [estatísticas do valor-limite da opinião de](#) assunto de ajuda online [ou do grupo do valor-limite](#) para mais informação.