

# Содержание

## [Введение](#)

[Как вы получаете диагностическую информацию из Сервера TelePresence?](#)

[Как вы определяете, какая версия программного обеспечения работает на вашем Сервере TelePresence?](#)

[Как вы получаете диагностическую информацию из Сервера TelePresence?](#)

[Как вы получаете журналы и конфигурацию от вашего Сервера TelePresence?](#)

[Как делают вас статистика оплаченного вызова от Сервера TelePresence?](#)

## Введение

Этот документ описывает, как получить диагностическую информацию из Сервера TelePresence.

## Как вы получаете диагностическую информацию из Сервера TelePresence?

Существует несколько важных частей информации о вашем Сервере TelePresence, который вы, возможно, должны были бы собрать при запросе поддержки. Этот документ объясняет, как получить эту информацию:

- Версия программного обеспечения
- Файл диагностики
- Системные журналы и конфигурация
- Статистика вызова

## Как вы определяете, какая версия программного обеспечения работает на вашем Сервере TelePresence?

Войдите в Сервер TelePresence и перейдите к **Статусу**. Версию программного обеспечения и другую информацию показывают в разделе **Состояния системы**.

## Как вы получаете диагностическую информацию из Сервера TelePresence?

Если Сервер TelePresence перезагрузил, переходит к **Статусу** и определяет местоположение ссылок **файла Загрузки** в разделе **Диагностической информации**. Необходимо предоставить все загруженные файлы .zip при контакте со службой поддержки пользователей. Файл сбора сетевых данных только доступен на основном блейде в Кластере сервера TelePresence. Если вы испытываете проблемы, но Сервер TelePresence не перезагрузил, рассмотрите журнал событий для сведений об устранении проблем

(Журналы> Журнал событий).

## Как вы получаете журналы и конфигурацию от вашего Сервера TelePresence?

Если вы когда-либо испытываете трудности при соединении вызовов TelePresence служба поддержки пользователей могла бы попросить, чтобы вы предоставили журнал H.323/протокола SIP, журнал событий и ваш файл конфигурации. Все три предоставлены в одном файле, который можно загрузить.

**Примечание:** Регистрация H.323/SIP не включена по умолчанию из-за большого объема информации, которая была бы перехвачена. Однако для журнала важно показать первоначальное подключение, которое установлено, потому что согласование, которое происходит на данном этапе, могло бы помочь объяснить поведение позже в вызове. Необходимо включить регистрацию H.323/SIP и затем воспроизвести вызов.

1. Войдите в сервер TelePresence.
2. Перейдите к **Событиям>**, **H.323/SIP регистрирует** и нажимает **регистрацию Enable H323/SIP**.
3. Воспроизведите отказывающий вызов.
4. После репродуцирования проблемы нажмите **Disable H323/SIP**, **входящий в систему страницы журнала H.323/SIP**.
5. Перейдите к странице **Status**, найдите поле **Системных журналов** и нажмите **файл Download**.

**logs.zip** файл содержит несколько файлов журнала и файл конфигурации.

6. Пошлите по электронной почте этот файл к своему контакту поддержки с пояснением проблемы и шагов, которые вы сделали для репродуцирования его.

## Как делают вас статистика оплаченного вызова от Сервера TelePresence?

1. Войдите в Сервер TelePresence, который размещает конференцию, и перейдите к **Конференциям**.
2. Нажмите конференцию, которая содержит вызов, которым вы интересуетесь.
3. Нажмите участника, статистические данные которого необходимо собрать.

Отображения страницы **статуса Оконечной точки**.

4. Нажмите **Statistics**.

**Совет:** См. онлайную [оконечную точку Представления](#) раздела справки [или](#)

[статистику группы конечной точки](#) для получения дополнительной информации.