

# 目录

## 简介

[如何从网真服务器得到诊断信息？](#)

[如何确定什么软件版本在您的网真服务器运行？](#)

[如何从网真服务器得到诊断信息？](#)

[如何从您的网真服务器得到日志和配置？](#)

[如何从网真服务器收集呼叫统计？](#)

## 简介

本文描述如何从网真服务器得到诊断信息。

## 如何从网真服务器得到诊断信息？

有关于您也许需要采集的您的网真服务器的几个重要信息，当您请求支持时。本文解释如何得到此信息：

- 软件版本
- 诊断文件
- 系统日志和配置
- 呼叫统计

## 如何确定什么软件版本在您的网真服务器运行？

登录网真服务器并且去**状态**。软件版本和其他信息在**系统状态**部分显示。

## 如何从网真服务器得到诊断信息？

如果网真服务器重新启动，请去**状态**并且设置在诊断信息信息部分的**下载**文件链接。如果与用户支持联系，您应该提供所有下载的.zip文件。网络捕捉文件只是可用的在重要的刀片在网真服务器集群。如果遇到**问题**，但是网真服务器未重新启动，请检查故障排除信息的(**日志>事件日志**)事件日志。

## 如何从您的网真服务器得到日志和配置？

如果经历困难，当您连接网真呼叫时，用户支持也许要求您供应H.323/Session发起协议(SIP)日志、事件日志和您的配置文件。全部三在一个文件提供您能下载。

**注意：**默认情况下H.323/SIP记录没有启用，由于将捕获的大容积信息。然而，表示被建立的初始连接日志是重要的，因为在此阶段发生的协商也许帮助在呼叫以后解释行为。您必须启用

记录的H.323/SIP然后再生产呼叫。

1. 登录网真服务器。
2. 去**事件> H.323/SIP**日志并且点击**Enable (event) H323/SIP**记录。
3. 再生产失败呼叫。
4. 在您再生产问题后，请点击**注册H.323/SIP**日志页的**禁用H323/SIP**。
5. 去**Status**页，找出**系统日志**字段，并且点击**下载文件**。

logs.zip文件包含几日志文件和配置文件。

6. 给此文件发电子邮件给您的与您采取再生产它问题和步骤的说明的支持联系方式。

## 如何从网真服务器收集呼叫统计？

1. 登录主机会议的网真服务器并且去会议。
2. 点击包含呼叫您感兴趣的会议。
3. 点击统计信息您必须收集的参加者。

**终端状态**页显示。

4. 点击**统计信息**。

**提示：**参考在线帮助主题[视图终端或终端组统计信息](#)欲知更多信息。