

收集REM日志

目录

[简介](#)

[服务器端日志](#)

[SSH打开到设备](#)

[日志捕获脚本](#)

[手动服务器日志检索](#)

[客户端日志](#)

[浏览器控制台日志](#)

[启用时间戳：](#)

[如何获取浏览器控制台日志](#)

[收集HAR网络日志](#)

[iPad/Android设备日志](#)

[获取REAS WG配置](#)

简介

本文介绍如何在Remote Expert Mobile、RE Mobile上捕获服务器端和客户端日志。

它适用于CUCM、UCCX和UCCE的RE移动部署。

版本：10.6(x)、11.5(1)、11.6(1)

服务器端日志

SSH打开到设备

使用rem-ssh用户登录，然后通过以下方式将用户切换到根用户：

```
su - root
```

日志捕获脚本

要捕获故障场景，可以使用logcapture脚本。如果您在HA环境中运行，停止REAS2和REMB2并切换到单个REM和单个MB以减少要收集的日志数量可能会更容易，然后执行：

在REAS（作为根）上：`/opt/cisco/<version>/REAS/bin/logcapture.sh -c -p -v -z -f /root/reas-logs.tar`

在MB（作为根）上：`/opt/cisco/<version>/CSDK/media_broker/logcapture.sh -c -p -v -z -f /root/mb-logs.tar`

启动上述日志捕获后，重复故障场景，使用Ctrl-C命令停止日志捕获，然后发送结果的tar文件进行分析。

注意：要复制文件，需要将其移动到/home/rem-ssh并设置权限，以便rem-ssh用户可以复制这些文件，例如

```
mv /root/reas.tar /home/rem-ssh/  
chown rem-ssh:rem-ssh /home/rem-ssh/reas.tar (现在可以从服务器复制文件)
```

要从服务器复制日志，请使用SFTP客户端，使用“rem-ssh”用户帐户和密码。

手动服务器日志检索

如果脚本出于什么原因不合适，例如，您想自己查看一些日志或该问题与服务器启动问题有关，则下面列出了有用的日志位置：

```
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/log/  
  
/opt/cisco/<version>/REAS/domain/servers/appserver<host>/log/  
  
/opt/cisco/<version>/CSDK/media_broker/  
  
/opt/cisco/<version>/CSDK/media_broker/rtp-proxy-instances/mb-*/
```

如果服务已重新启动，可能会要求您将日志目录升级为存档，以便我们可以检查历史数据。

以下是您需要的命令示例：

```
/opt/cisco/<version>/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/
```

将产生：

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

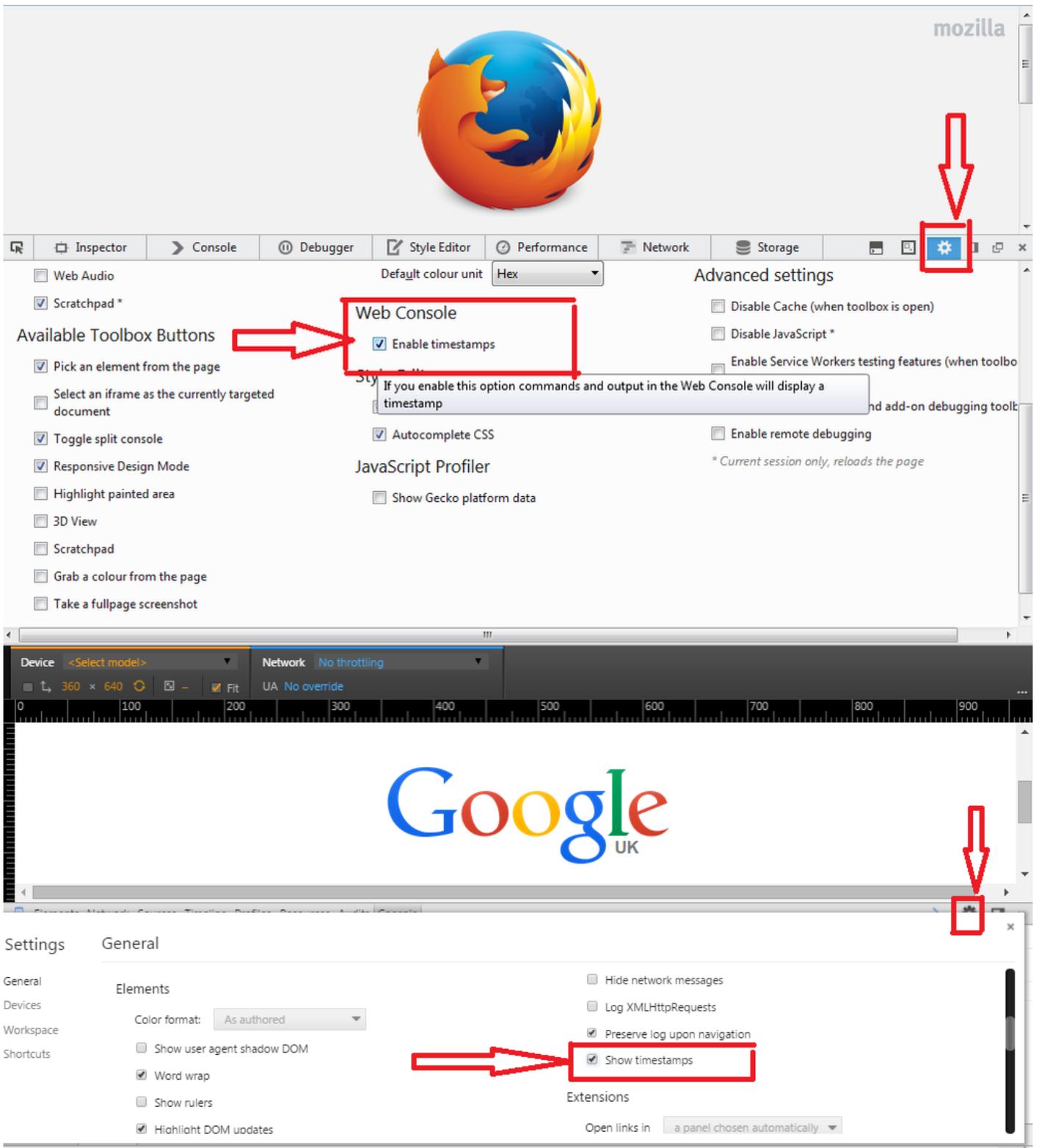
客户端日志

浏览器控制台日志

在从Chrome或Firefox获取浏览器日志（有时也称为控制台/客户端日志）之前，您能否按照以下说明确保在浏览器上启用时间戳，这些对我们在尝试解决问题时非常有用。

启用时间戳：

适用于Chrome和Firefox:按浏览器上的F12并选择“cog”设置按钮（如下面屏幕截图中突出显示），然后您将看到下面显示的菜单，确保突出显示的框被标记。



• **Chrome:**如果将Chrome用于客户端，则可以在控制台中看到日志，显示方式是：打开页面上下文菜单（通常在浏览器窗口中右键单击），选择“检查元素”，然后选择“控制台”选项卡。这些日志通常足够详细。

注意：测试完成后，右键单击控制台窗口中的任意位置，然后选择“另存为”将日志保存到文件。

在某些情况下，我们需要通过在调试模式下打开一个新的chrome实例获得更详细的日志，如下所示：

```
Windows 窗口版本:<Chrome目录>\chrome.exe —enable-logging —v=9  
—vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=c:\chromedebbugMAC :/Applications/Google\  
Chrome.app/Contents/MacOS/Google\ Chrome —enable-logging —v=9
```

—vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=/User/<user dir>/chromedebug

- **Firefox:**访问Firefox控制台日志的方式与上面的Chrome类似。在Firefox窗口中右键单击并选择“检查元素”或在右键单击后按Q。窗口出现后，将显示“控制台”选项卡，此处找到的日志通常已足够详细。
- **Internet Explorer:**IE的工作方式与上面的Firefox相同，没有Q的快捷方式。要从IE访问日志，只需右键单击，然后单击“检查元素”。然后，只需单击“控制台”选项卡即可打开一组窗口。这些日志应包含足够的信息供我们诊断。

如何获取浏览器控制台日志

1. 在浏览器窗口中右键单击，左键单击“inspect”或“inspect element”。这将提供开发人员工具
2. 单击控制台选项卡
3. 重新创建您正在看到的问题。
4. 要保存：每个控制台因浏览器而异，但通常可以：右键单击（在控制台选项卡窗口内）>另存为（记事本文本文件）。或右键单击>全选，右键单击>复制。然后，您将希望将其粘贴到文本文件中。
5. 这些文本文件通常较小，因此您可以直接将其附加到票证。

收集HAR网络日志

HTTP存档格式(HAR)是JSON格式的存档文件格式，用于记录Web浏览器与站点的交互。

如何在Chrome上生成HAR

1. 打开Google Chrome并转到问题发生的页面。
2. 从Chrome菜单栏中选择“视图”>“开发人员”>“开发人员工具”。
3. 从屏幕底部打开的面板中，选择“网络”选项卡。
4. 在“网络”选项卡的左上角查找“圆记录”按钮()，并确保其为红色。如果为灰色，请单击一次开始录制。
5. 选中保留日志旁的框。
6. 单击清除按钮()从“网络”选项卡中清除任何现有日志。
7. 重新创建您正在看到的问题。
8. 重现问题后，右键单击网络请求网格上的任意位置，选择**Save as HAR with Content (将文件另存为HAR与内容)**，然后将文件保存到计算机。

如何在Microsoft Edge上生成HAR

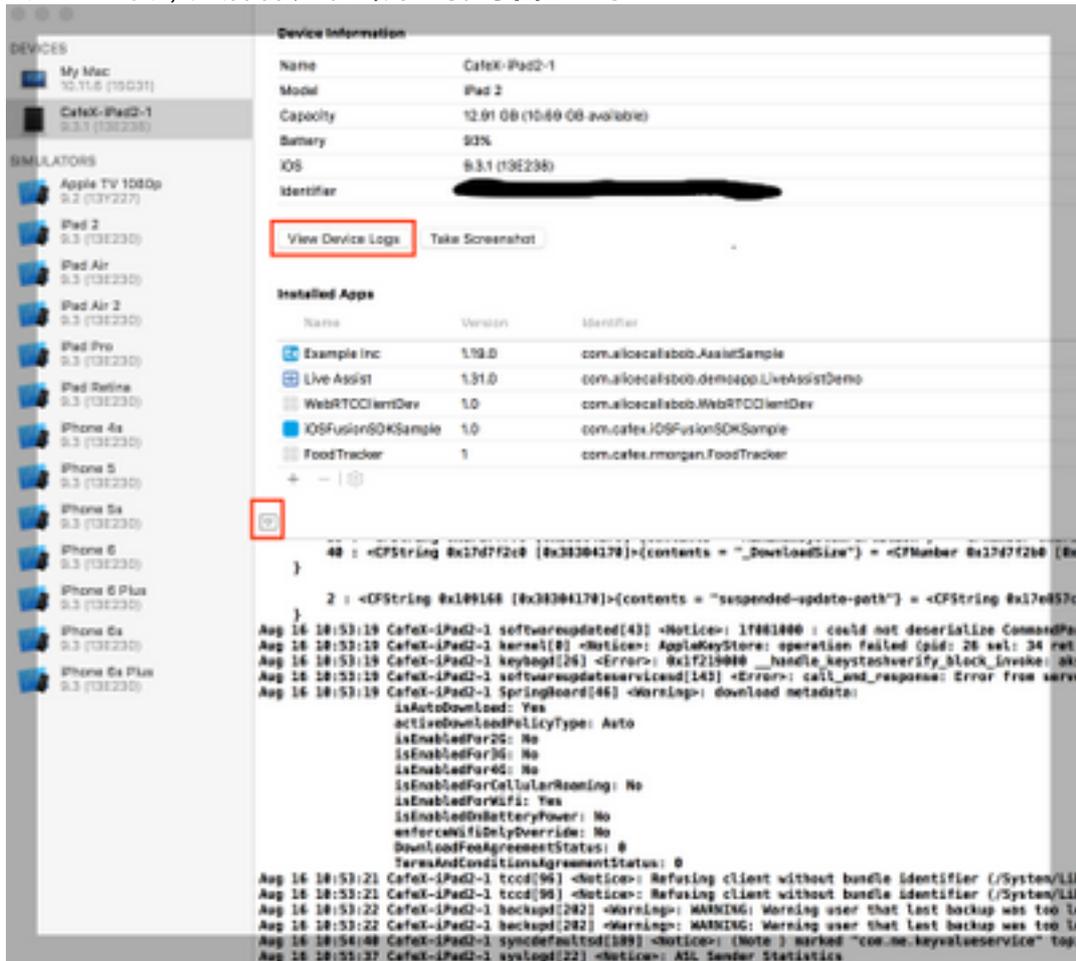
1. 浏览到您看到问题的URL。
2. 导航至开发人员工具（使用F12作为快捷方式）并选择“网络”选项卡。
3. 重新创建您正在看到的问题。
4. 单击“导出为HAR”，然后单击“另存为.....”保存HAR文件。

iPad/Android设备日志

- **iPad:**我们支持使用Xcode，以下是有关如何查找日志的说明：
您可以通过将iPad插入MAC、打开XCode并导航至“窗口” —>“设备”，然后在左侧菜单中选择

iPad，来获取iPad日志。单击右侧面板左下角的箭头可查看设备控制台。要获取控制台窗口中日志的副本“select all”并粘贴到文本文件中。

要获取崩溃日志，请单击**View Device Logs**按钮，然后从您感兴趣的崩溃时间选择左侧窗格中的Crash项，然后右键单击并选择**导出日志**。



- 对于较旧的Xcode 5和6版本。您可以通过将iPad插入MAC、打开XCode 5并导航至**Window -> Organizer -> Devices**，然后在左侧菜单中选择iPad来获取iPad日志。在下拉菜单中选择控制台。对于XCode 6，请导航至“窗口” —>“设备”，然后单击“查看设备日志”按钮，在左侧菜单中选择iPad。
- 如果不使用XCode，而使用iOS7，则可以下载Windows或Mac版的*iPhone配置实用程序*，并将iPad连接到该实用程序以收集控制台日志。对于iOS8，如果使用MAC，您可以通过<http://lemonjar.com/iosconsole/>下载和收集日志。
- **dSYM文件**。如果自定义iPad应用已崩溃，请包括dSYM文件和崩溃日志。右键单击存档文件 —>在Finder中显示 —>右键单击文件并单击“显示包内容”，即可在xCode中找到dSYM文件
- **Android:**从Android设备获取日志有多种方法。
 1. 在实验中，如果使用Android Studio，请使用本指南<https://developer.android.com/studio/debug/am-logcat.html>
 2. 如果使用Eclipse，本教程将帮助<https://www.utest.com/courses/android-debug-bridge-part-1-how-to-capture-logcat-files-using-adb> (需要登录)
 3. 注意：从Android 4.1开始，在设备上安装日志捕获应用将仅允许您访问应用自己的日志，除非设备已经根。

获取REAS WG配置

通常还需要提供集群配置和日志。提供此功能的最简单方法是导航至

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

您需要提供CSDK web_plugin_framework凭据。然后将页面内容剪切并粘贴到文本文件中，并将其附加到票证。

注意：请勿使用MS记事本，因为它会损坏页面的格式