

Unity Connection音频问题故障排除指南

目录

[简介](#)

[背景](#)

[故障排除](#)

[从PIMG捕获嗅探器](#)

[从UC捕获嗅探器](#)

[在PIMG上启用跟踪](#)

[在UC中启用跟踪](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何排除涉及PBX IP媒体网关(PIMG)和Cisco Unity Connection(UC)的音频问题。

背景

在排除涉及PIMG和UC的音频问题时，确定问题出在何处的好方法是使用嗅探器捕获。只要音频未加密，您就可以使用不同的嗅探器捕获程序来在音频进入时收听音频，并检测是否有失真的证据。您应当在PIMG和UC上运行嗅探器捕获，因为有人会留下消息，并在您检查消息时。然后，您可以从嗅探器捕获中提取实时传输协议(RTP)音频，并收听音频以确定失真的引入位置。

注意：要访问描述如何从嗅探器捕获保存RTP音频的文章，请参[阅“相关信息”部分](#)。

故障排除

本节介绍如何执行和收集嗅探器捕获，以及如何从PIMG和UC设备启用有用的跟踪。如果您必须针对问题打开思科技术支持中心(TAC)案例，您应从本节中介绍的方法收集所有数据，以帮助TAC减少对案例进行故障排除所需的时间。

从PIMG捕获嗅探器

要从PIMG执行嗅探器捕获，请完成以下步骤：

1. 登录到管理员界面。
2. 导航至Diagnostic > Trace/Logging > Network Capture。

3. 单击 **Configure**。
4. 取消选中RTP复选框，以便捕获显示RTP流量。
5. 单击“Submit”。
6. 单击**Start**开始捕获。
7. 测试完成时单击“停止”。
8. 单击 **Download**。
9. 当出现选项时，单击“另存为”以下载捕获。
10. 单击**Clear**以在完成后从系统中删除捕获。

从UC捕获嗅探器

要从UC CLI执行嗅探器捕获，请完成以下步骤：

1. 在CLI中输入此命令和所需的文件名：

```
utils network capture eth0 size ALL count 100000 file
```

2. 按**Enter**开始捕获。
3. 按**Ctrl-C**以停止捕获。

要通过实时监控工具(RTMT)收集捕获信息，请完成以下步骤：

注意：您可以使用RTMT收集捕获，就像收集跟踪一样。当您选中这些复选框时，它不在项目的第一页；它位于页面底部的第二页。

1. 打开RTMT并导航至**跟踪和日志中心>收集文件**。
2. 单击 **Next**。
3. 选中**Packet Capture Logs**复选框。
4. 选择执行捕获的时间范围。

在PIMG上启用跟踪

在PIMG上启用跟踪以确定呼叫来自的端口非常有用。要启用跟踪，请完成以下步骤：

1. 登录到管理员界面。
2. 导航至**Diagnostics > Trace/Logging**。
3. 单击**Trace**，然后单击**Configure**。
4. 取消选中默认选中的所有复选框。
5. 选中**Tel event**和**VoIP**端口复选框。
6. 单击“Submit”。
7. 运行测试时，单击**Start**。
8. 测试完成时单击“停止”。
9. 单击 **Download**。
10. 当出现选项时，单击**Save As**以收集跟踪。

11. 当准备从系统中删除跟踪时，单击**清除**。

在UC中启用跟踪

在UC中启用跟踪以排除音频问题非常有用。要启用跟踪，请完成以下步骤：

1. 在UC Serviceability中，从“跟踪”菜单中选择“宏跟踪”。
2. 在“宏跟踪”(Macro Traces)页面上，从“服务器”(Server)字段中选择UC服务器的名称。
3. 单击 **GO**。
4. 在“宏跟踪”字段中，选中“**媒体 (波) 跟踪**”和“**对话跟踪**”复选框。
5. 保存更改。
6. 重现问题。
7. 使用RTMT收集跟踪。
8. 收集连接会话管理器和连接混合器。

相关信息

- [如何保存Wireshark的RTP流，并使用名为Audacity的应用进行播放](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)