

目录

[简介](#)

[背景](#)

[故障排除](#)

[从PIMG的嗅探器捕获](#)

[从UC的嗅探器捕获](#)

[在PIMG的Enable \(event\)跟踪](#)

[在UC的Enable \(event\)跟踪](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述如何排除故障涉及PBX IP媒体网关的音频问题(PIMG)和Cisco Unity Connection (UC)。

背景

确定问题哪里的好办法出现，当您排除故障介入PIMG和UC的音频问题是使用嗅探器捕获。只要音频没有加密，您能使用不同的嗅探器捕获程序为了听音频和，当进来并且检测，如果有失真任何证据。您应该运行在两个PIMG和UC的嗅探器捕获，当某人留下消息，并且，当您检查消息时。然后，您能解压缩从嗅探器捕获的实时传输协议(RTP)音频，并且听音频为了确定失真哪里介绍。

注意：参考[相关信息部分](#)为了访问描述如何保存从嗅探器捕获的RTP音频的条款。

故障排除

此部分描述如何执行和采集嗅探器捕获，并且启用从PIMG和UC设备的有用跟踪。如果必须开问题的Cisco技术支持中心(TAC) Case，您应该收集所有从在此部分描述的方法的数据为了帮助TAC减少花费为了排除故障您的盒的时间。

从PIMG的嗅探器捕获

完成这些步骤为了执行从PIMG的一个嗅探器捕获：

1. 登陆对Admin接口。
2. 导航对**诊断> Trace/记录日志>网络捕捉**。
3. 单击 **Configure**。
4. 非选定RTP复选框，以便捕获显示RTP流量。
5. 单击 **submit**。
6. 点击**开始**为了开始捕获。

7. 当测验完成时，请点击**终止**。
8. 单击 **Download**。
9. 当选项出现为了下载捕获时，请点击“**Save**”和。
10. 在您完成后，请点击**结算**为了从系统删除捕获。

从UC的嗅探器捕获

完成这些步骤为了执行从UC CLI的嗅探器捕获：

1. 输入此命令和希望的文件名在CLI：

```
utils network capture eth0 size ALL count 100000 file <file-name>
```

2. 按回车为了开始捕获。
3. 按**ctrl-c**为了终止捕获。

完成这些步骤为了通过实时监控程序工具(RTMT)采集捕获：

注意：您能相似地采集与RTMT的捕获您搜集trace。当您检查方框时，它不在项目第一个页；它在第二个页往底部。

1. 打开RTMT并且导航**跟踪&记录中央印制厂>收集的文件**。
2. 单击 **Next**。
3. 检查**数据包捕获日志**复选框。
4. 选择时间段您执行捕获。

启用在PIMG的跟踪

使在PIMG的跟踪为了确定呼叫来自的端口是有用的。完成这些步骤为了启用跟踪：

1. 登陆对Admin接口。
2. 导航对**诊断> Trace/记录日志**。
3. 点击**Trace**，然后**配置**。
4. 非选定默认情况下被检查的所有复选框。
5. 检查**Tel事件**和**VoIP prot**复选框。
6. 单击 **submit**。
7. 当测验运行时，请点击**开始**。
8. 当测验完成时，请点击**终止**。
9. 单击 **Download**。
10. 当选项出现为了搜集trace时，请点击“**Save**”和。
11. 当您准备删除从系统时的trace请点击**结算**。

启用在UC的跟踪

使在UC的跟踪为了排除故障音频问题是有用的。完成这些步骤为了启用跟踪：

1. 在UC维护性，请选择从Trace菜单的**宏观跟踪**。
2. 在宏观跟踪页，请选择UC服务器的名称从服务器字段的。
3. 单击转到。
4. 在宏观Trace字段，请检查**梅迪亚(波形)跟踪**，并且**会话跟踪**复选框。

5. 保存更改。
6. 再次产生问题。
7. 请使用RTMT为了搜集跟踪。
8. 采集连接会话管理器和连接搅拌机。

相关信息

- [如何保存从Wireshark的RTP数据流和玩它使用应用程序呼叫Audacity](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)