

收集REM日誌

目錄

[簡介](#)

[伺服器端日誌](#)

[SSH連線到裝置](#)

[日誌捕獲指令碼](#)

[手動伺服器日誌檢索](#)

[客戶端日誌](#)

[瀏覽器控制檯日誌](#)

[啟用時間戳：](#)

[如何獲取瀏覽器控制檯日誌](#)

[收集HAR網路日誌](#)

[iPad/Android裝置日誌](#)

[獲取REAS WG配置](#)

簡介

本文說明如何捕獲遠端專家移動版(RE Mobile)上的伺服器端和客戶端日誌。

它適用於具有CUCM、UCCX和UCCE的RE Mobile部署。

版本：10.6(x)、11.5(1)、11.6(1)

伺服器端日誌

SSH連線到裝置

使用rem-ssh使用者登入，然後通過以下方式將使用者切換到root使用者：

```
su - root
```

日誌捕獲指令碼

要捕獲故障情況，可以使用logcapture指令碼。如果您在HA環境中運行，則可能更容易停止REAS2和REMB2，並切換至單個REM和單個MB來減少要收集的日誌數量，然後執行以下操作：

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

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

開始上述日誌捕獲後，重複故障場景，使用Ctrl-C命令停止日誌捕獲，然後傳送生成的tar檔案進行分析。

附註：要複製檔案，您需要將其移動到/home/rem-ssh並設定許可權，以便rem-ssh使用者可以複製這些檔案，例如

```
mv /root/reas.tar /home/rem-ssh/  
chown rem-ssh:rem-ssh /home/rem-ssh/reas.tar(現在可以從伺服器複製檔案)
```

要復制伺服器的日誌，請使用SFTP客戶端使用「rem-ssh」使用者帳戶和密碼。

手動伺服器日誌檢索

如果指令碼由於某種原因而變得不合適，例如，您想自己檢視一些日誌，或者問題與伺服器啟動問題有關，則下面將列出有用的日誌位置：

```
/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-*/
```

如果服務已重新啟動，可能會要求您將日誌目錄作為歸檔檔案整理好，以便我們能夠檢查歷史資料。

以下是您需要使用的命令範例：

```
/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/
```

這將產生：

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

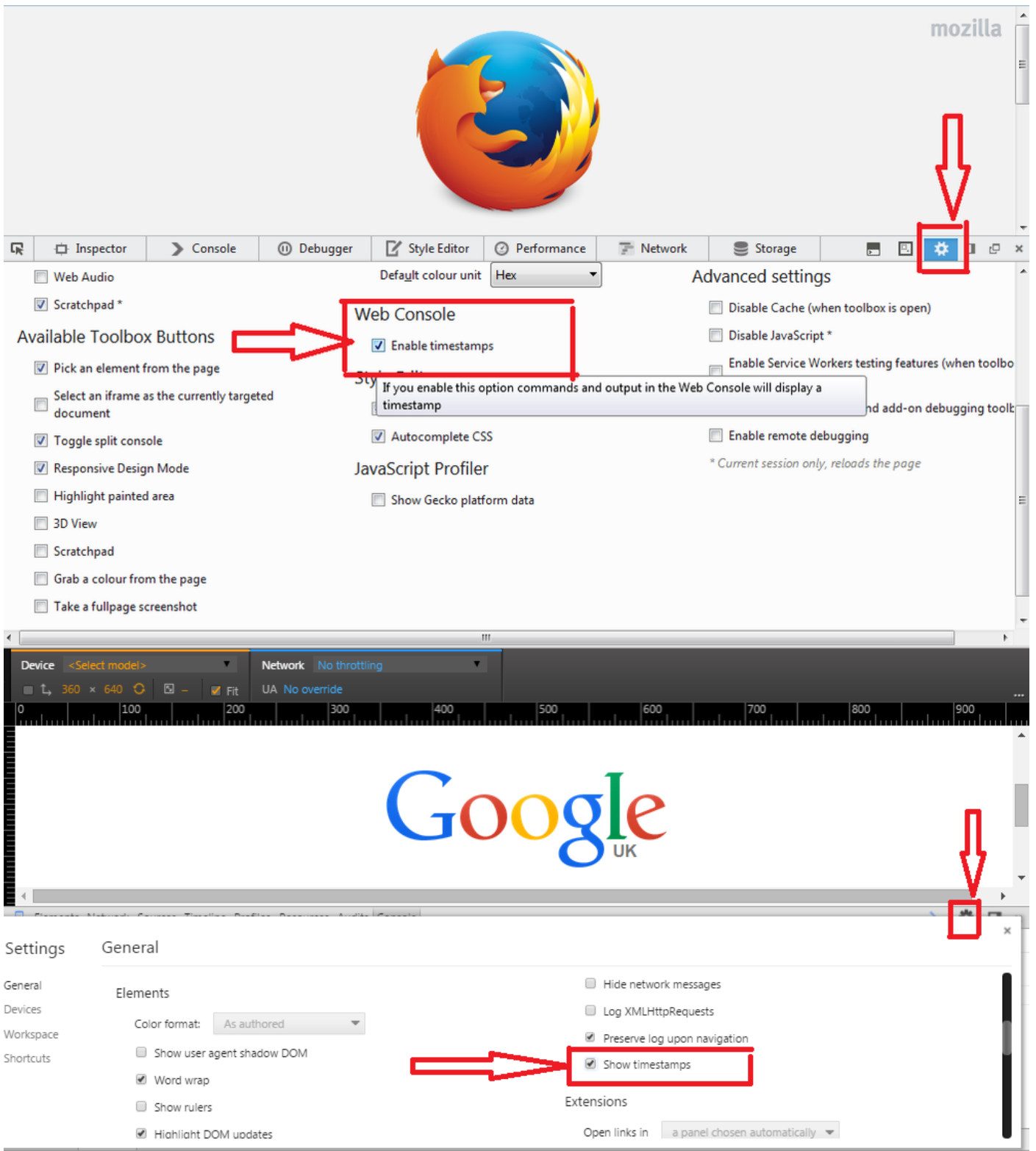
客戶端日誌

瀏覽器控制檯日誌

在從Chrome或Firefox獲取瀏覽器日誌（有時也稱為控制檯/客戶端日誌）之前，請按照下面的說明進行操作，以確保在您的瀏覽器上啟用時間戳，這對於我們嘗試解決問題非常有用。

啟用時間戳：

適用於Chrome和Firefox:在瀏覽器上按F12，選擇如下螢幕截圖中所突出顯示的「cog」設定按鈕，然後您就會看到下面所示的選單，確保選中框已勾選。



- **Chrome:** 如果對客戶端使用Chrome，則可以在控制檯中檢視日誌，顯示方式是開啟頁面上下文選單(通常在瀏覽器視窗中按一下右鍵並選擇「檢查元素」，然後選擇「控制檯」頁籤。這些日誌通常足夠詳細。

附註： 測試完成後，按一下右鍵控制檯視窗中的任意位置，然後選擇「另存為」將日誌儲存到檔案。

在某些情況下，我們需要通過在調試模式下開啟chrome的新例項而獲得的更詳細的日誌，如下所示：

```
Windows:<Chrome Directory>\chrome.exe —enable-logging —v=9  
—vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=c:\chromedebugMac:/Applications/Google\
```

Chrome.app/Contents/MacOS/Google\ Chrome —enable-logging —v=9
—vmodule=*libjingle/source/*=9 —user-data-dir=/User/<your user dir>/chromedebug

- **Firefox:**Firefox控制檯日誌的訪問方式與上面的Chrome類似。在firefox視窗中按一下右鍵，然後選擇「Inspect Element」（檢查元素），或者在按一下右鍵後按Q鍵。出現該視窗後，將出現「Console」（控制檯）頁籤，在此找到的日誌通常仍足夠詳細，可供我們使用。
- **Internet Explorer:**IE的工作方式與上面的Firefox相同，但沒有Q的快捷方式。要從IE訪問日誌，只需按一下右鍵，然後按一下「檢查元素」。這將開啟一組視窗，只需按一下「控制檯」頁籤。這些日誌應包含足夠的資訊，以便我們進行診斷。

如何獲取瀏覽器控制檯日誌

1. 在瀏覽器視窗中按一下右鍵，左鍵按一下「inspect」或「inspect element」。這將啟用開發人員工具
2. 按一下控制檯頁籤
3. 重新建立您看到的問題。
4. 要儲存：每個控制檯因瀏覽器而異，但通常您可以：按一下右鍵（在控制檯頁籤視窗中）>另存為（記事本文本檔案）。或者按一下右鍵>全選，按一下右鍵>複製。然後將其貼上到文本檔案中。
5. 這些文本檔案往往較小，因此您可以將其直接附加到票證上。

收集HAR網路日誌

HTTP存檔格式(即HAR)是JSON格式的存檔檔案格式，用於記錄Web瀏覽器與站點的互動。

如何在Chrome上生成HAR

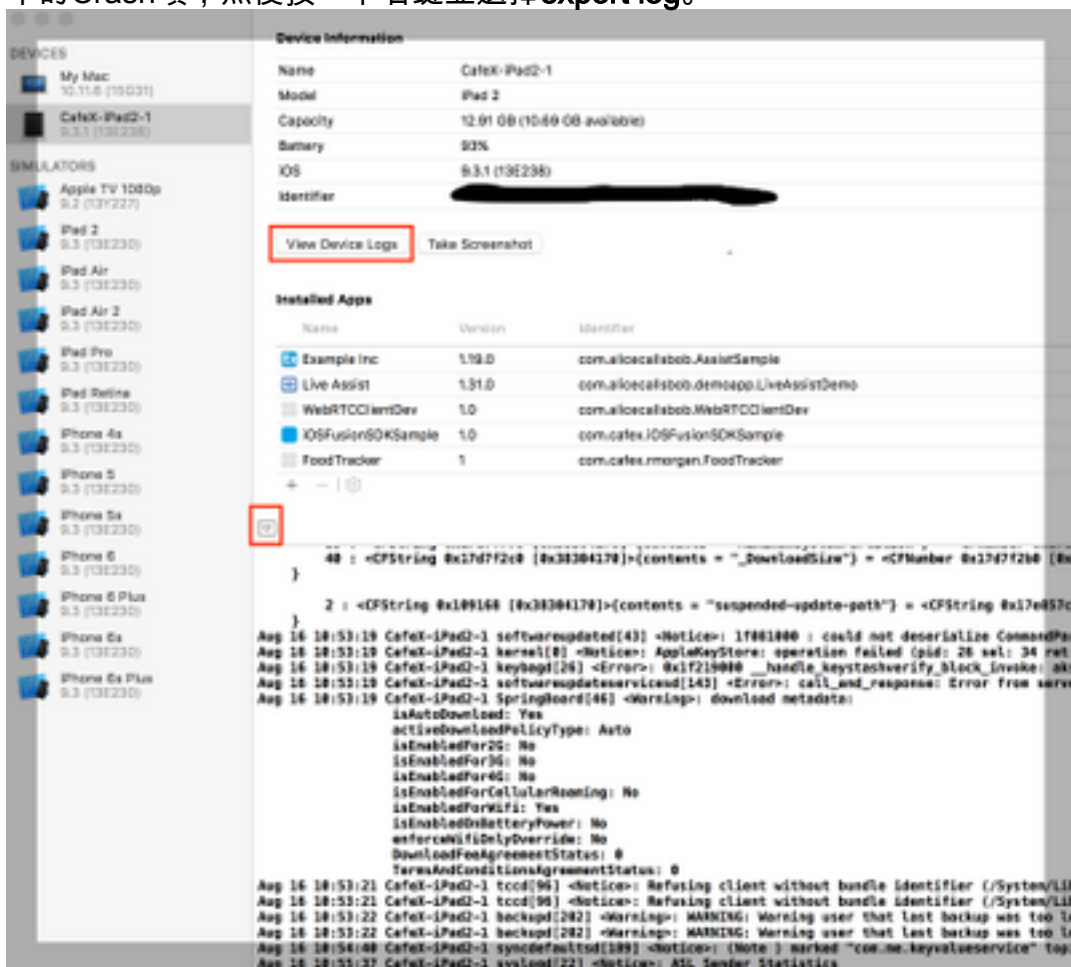
1. 開啟Google Chrome並轉到發生問題的頁面。
2. 從Chrome選單欄中選擇「檢視」>「開發人員」>「開發人員工具」。
3. 在螢幕底部開啟的面板中，選擇**Network** 頁籤。
4. 在「Network（網路）」頁籤的左上角查詢「Record（記錄）」圓形按鈕()，並確保其為紅色。如果是灰色，按一下一次以開始錄製。
5. 選中**Preserve log**旁邊的框。
6. 按一下Clear按鈕() 以清除Network頁籤中的所有現有日誌。
7. 重新建立您看到的問題。
8. 重現問題後，按一下右鍵網路請求網格中的任意位置，選擇**Save as HAR with Content**，然後將檔案儲存到您的電腦。

如何在Microsoft Edge上生成HAR

1. 瀏覽至您看到問題的URL。
2. 導航到開發人員工具（使用F12作為快捷方式）並選擇「網路」頁籤。
3. 重新建立您看到的問題。
4. 按一下「匯出為HAR」，然後按一下「另存為……」以儲存HAR檔案。

iPad/Android裝置日誌

- **iPad:**我們支援使用Xcode，以下是有關如何查詢日誌的說明：您可以通過將iPad插入MAC、開啟XCode並導航到**Window -> Devices**，然後在左側選單中選擇您的iPad來獲取iPad日誌。您可以通過按一下右面板左下角的箭頭來檢視裝置控制檯。要獲取控制檯視窗中的「全選」日誌副本並貼上到文本檔案中。要獲取故障日誌，請點選**View Device Logs**按鈕，然後從您感興趣的故障發生時選擇左側窗格中的Crash項，然後按一下右鍵並選擇**export log**。



- 對於較舊的Xcode 5和6版本。您可以將iPad插入MAC，開啟XCode 5並導航到**Window -> Organizer -> Devices**，然後在左側選單中選擇iPad來獲取iPad日誌。在下拉選單中，選擇console。對於XCode 6，導航到**Window -> Devices**，然後在左側選單中選擇iPad，然後按一下view device logs按鈕。
- 如果您不使用XCode並且使用iOS7，則可以下載用於windows或Mac的*iPhone配置實用程式*，並將您的iPad連線到該實用程式以收集控制檯日誌。對於iOS8，如果使用MAC，可以通過<http://lemonjar.com/iosconsole/>下載和收集日誌。
- **dSYM檔案。**如果自定義iPad應用崩潰，請包含dSYM檔案和崩潰日誌。在xCode中找到dSYM檔案，方法是按一下右鍵您的歸檔檔案 —>在Finder中顯示 —>按一下右鍵檔案並按一下「顯示軟體包內容」
- **Android:**從Android裝置獲取日誌的方法有多種。
 1. 在實驗中，如果使用Android Studio，請使用此指南 <https://developer.android.com/studio/debug/am-logcat.html>
 2. 如果您使用Eclipse，則本教程將幫助<https://www.utest.com/courses/android-debug-bridge-part-1-how-to-capture-logcat-files-using-adb> (需要登入)
 3. 附註：從Android 4.1開始，在裝置上安裝日誌捕獲應用時，除非裝置已根本，否則僅授予您訪問應用自有日誌的權限。

獲取REAS WG配置

通常還需要為群集提供配置以及日誌。提供此服務的最簡單方法是導航到

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

您需要提供CSDK web_plugin_framework憑據。然後，將頁面內容剪下並貼上到文本檔案中，並將其附加到票證中。

附註：請不要使用MS記事本，因為它損壞了頁面的格式