收集日志以排除Expressway上WebRTC的问题

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[收集日志](#)
[将收集的日志上传到TAC案例](#)

简介

本文档介绍如何收集日志以排除Expressway上WebRTC的问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Meeting Server(CMS)Server(Expressway)的基本知识。
- 必须已配置CMS WebRTC over Expressway设置。
- 访问CMS、Expressway服务器、PC。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CMS 服务器
- 思科会议应用(CMA)
- Expressway核心和边缘服务器
- Wireshark或类似软件
- Google Chrome或类似软件
- WinScp或类似软件

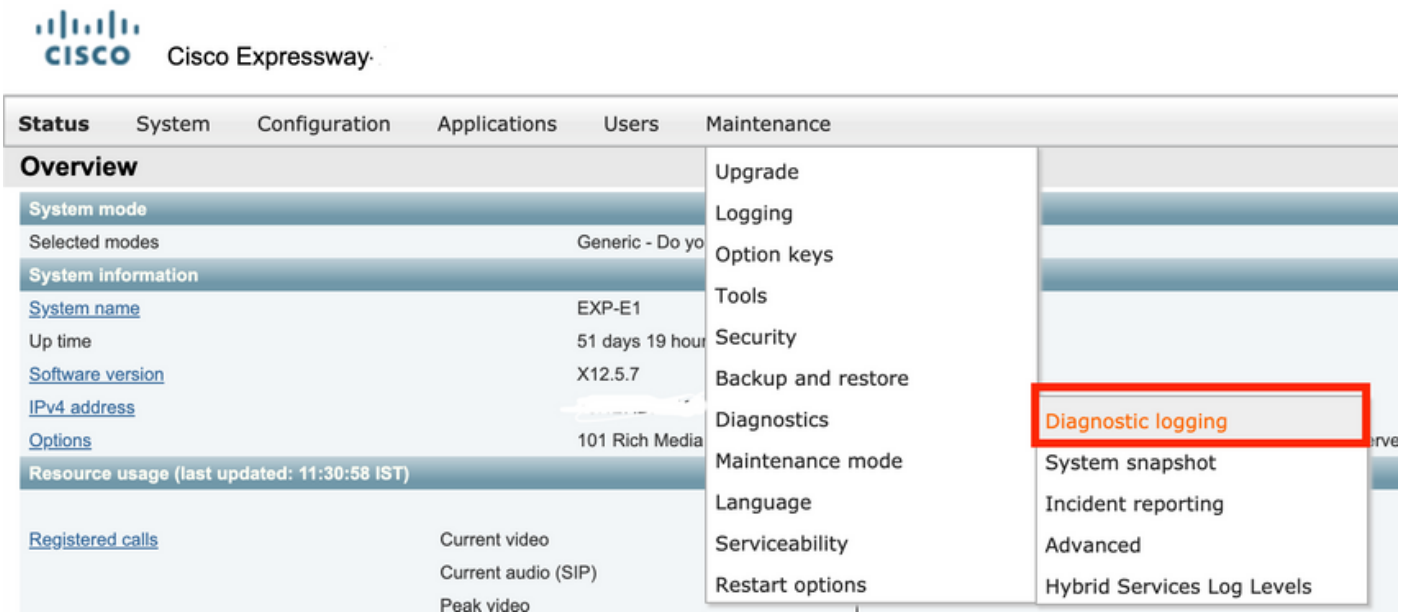
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

收集日志

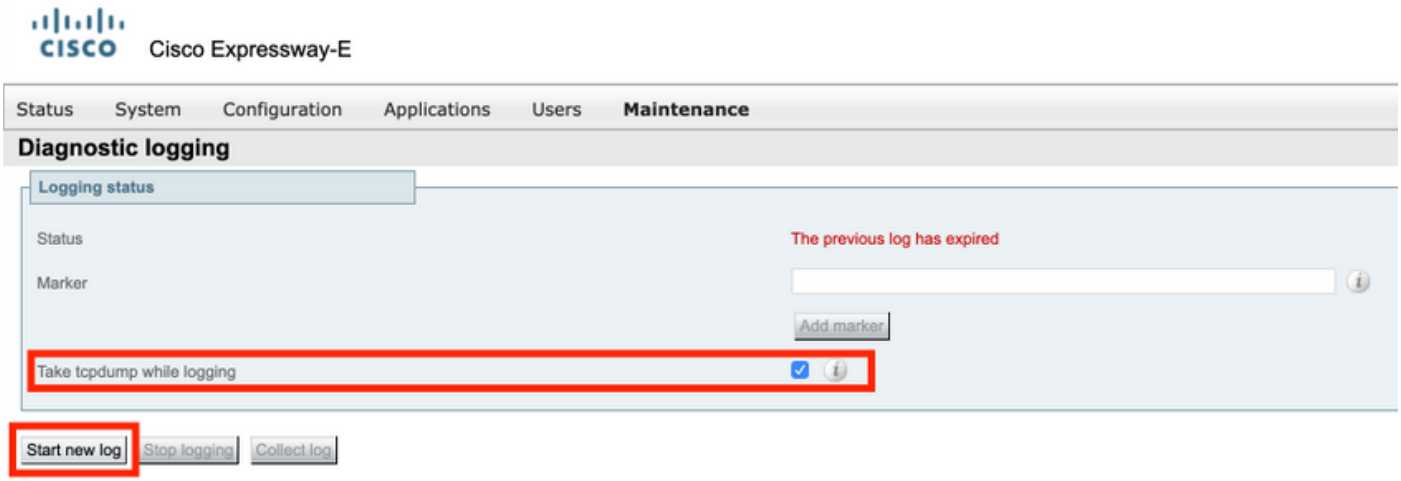
步骤1.开始在Expressway服务器上登录。

在Expressway核心和边缘服务器上启动诊断日志记录和tcpdump。

1.导航至“**维护**”>“**诊断**”>“**诊**断日志记录”，如图所示。



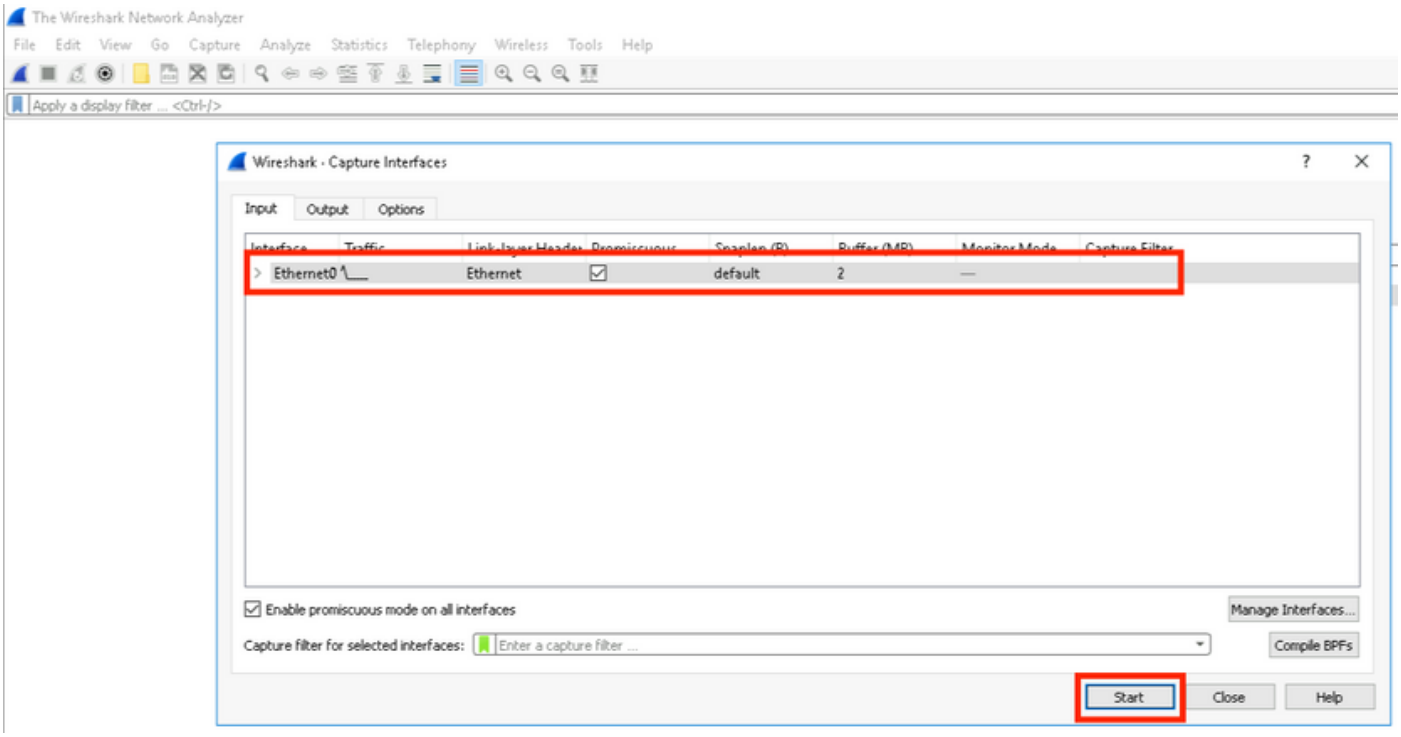
2.选中“记录时**采用tcpdump”复选框**，如图所示，然后在“开始新日**志”按**钮上选择，如图所示。



步骤2.在本地PC上开始数据包捕获。

在Wireshark应用的帮助下，在本地PC上开始数据包捕获。

1.导航至“**捕获”>**“选项”，选择PC访问网络所通过的接口，然后选择“**启**动”，如图所示。

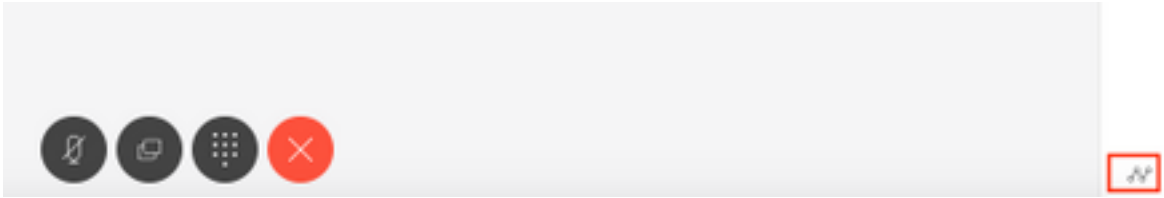


步骤3.重新创建问题。

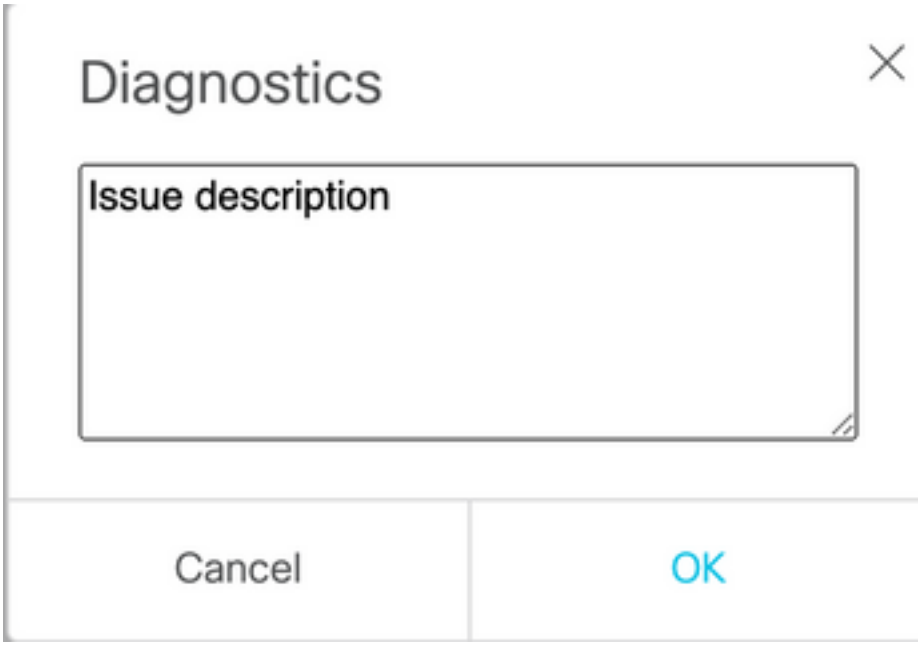
在新选项卡中，借助Google Chrome浏览器，在Expressway上重新创建WebRTC的实际问题。

步骤4.从CMA WebRTC应用收集诊断日志。

1.选择诊断按钮，如图所示。



2.然后在弹出的诊断框中输入问题说明，然后选择确定，如图所示。

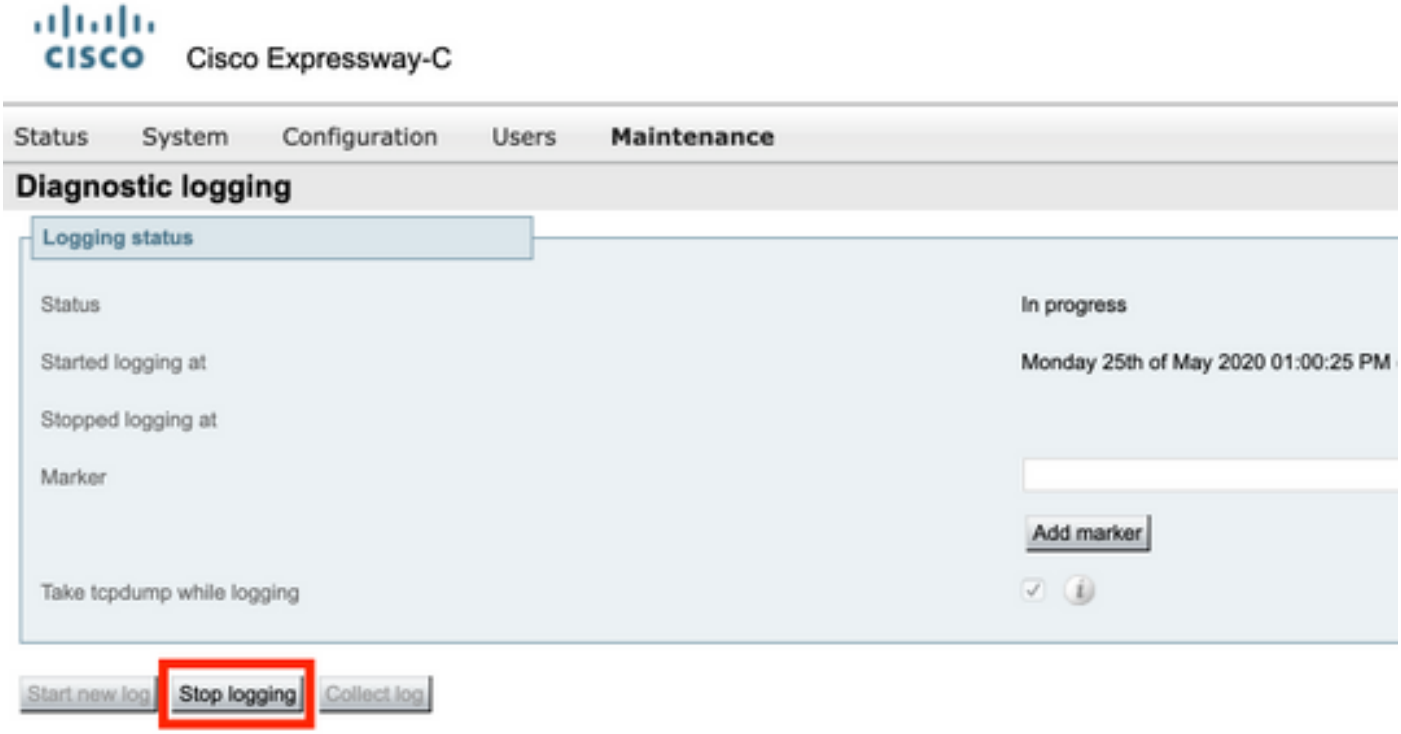


2.然后，选择图**像中**所示的“电子邮件”按钮，并将输出另存为文本文件。

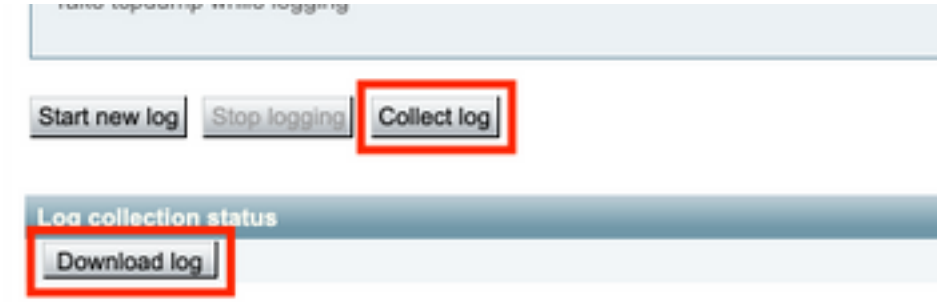


步骤5.从Expressway服务器停止并下载日志捆绑包。

1.在Expressway核心和边缘服务器上停止诊断日志记录。要执行此操作，请选择**停止**日志记录，如图所示。



2.然后选择“收**集日志**”按钮，然后选择**“下**载”（如图所示）以下载捕获的诊断日志捆绑包。



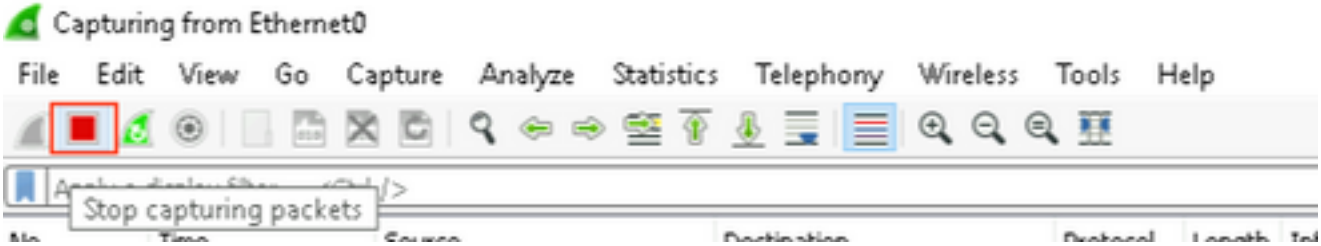
步骤6.从CMS服务器下载日志捆绑包。

借助WinScp或类似的SFTP客户端软件、管理员凭证登录CMS服务器，并将**logbundle.tar.gz下载**到本地PC。

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	r--r--r--	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	r--r--r--	admin
audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	r--r--r--	admin
cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	r--r--r--	admin
combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	r--r--r--	admin
live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	r--r--r--	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	r--r--r--	admin
upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	r--r--r--	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	r--r--r--	admin

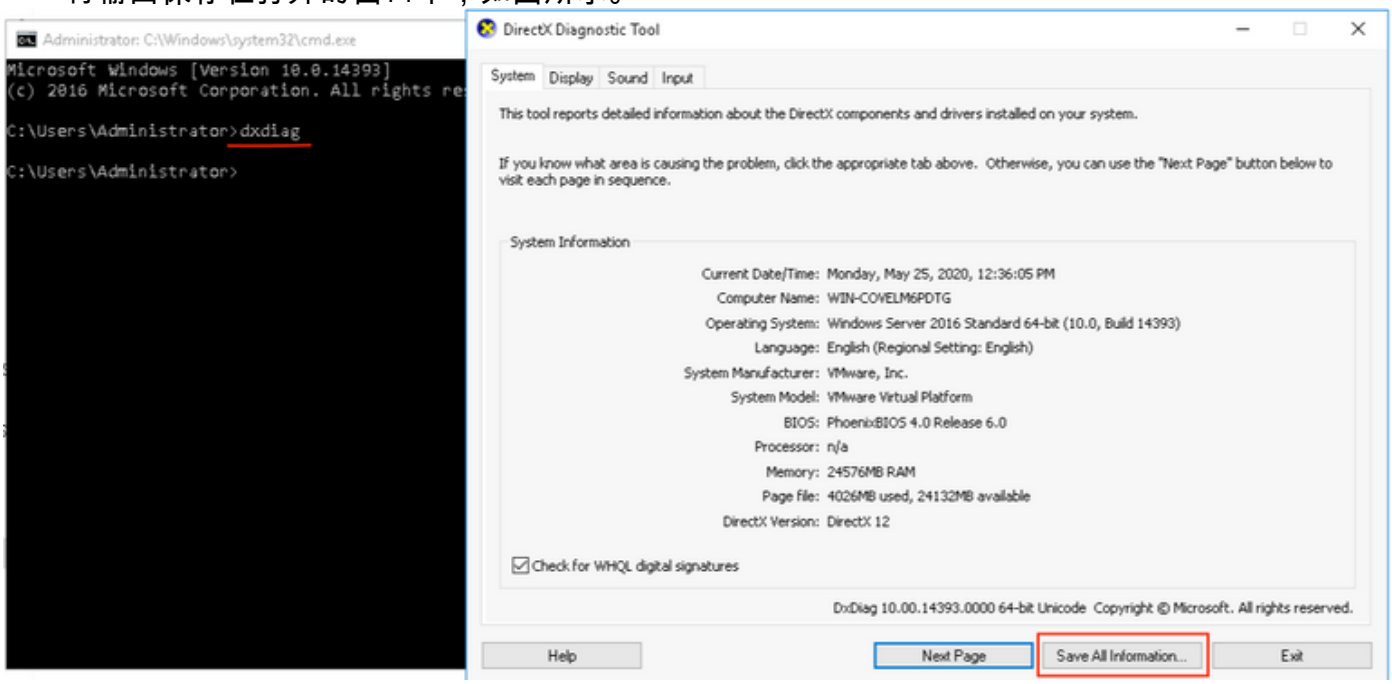
步骤7.在本地PC上停止并保存数据包捕获。

如图所示，在Wireshark上选择Stop packet capture with Red按钮，然后将数据包捕获文件保存到安全位置。



步骤8.从本地PC收集系统诊断日志。

- 在Windows上，在命令提示符下运行命令“dxdiag”，然后选择Save All Information...按钮，以便将输出保存在打开的窗口中，如图所示。

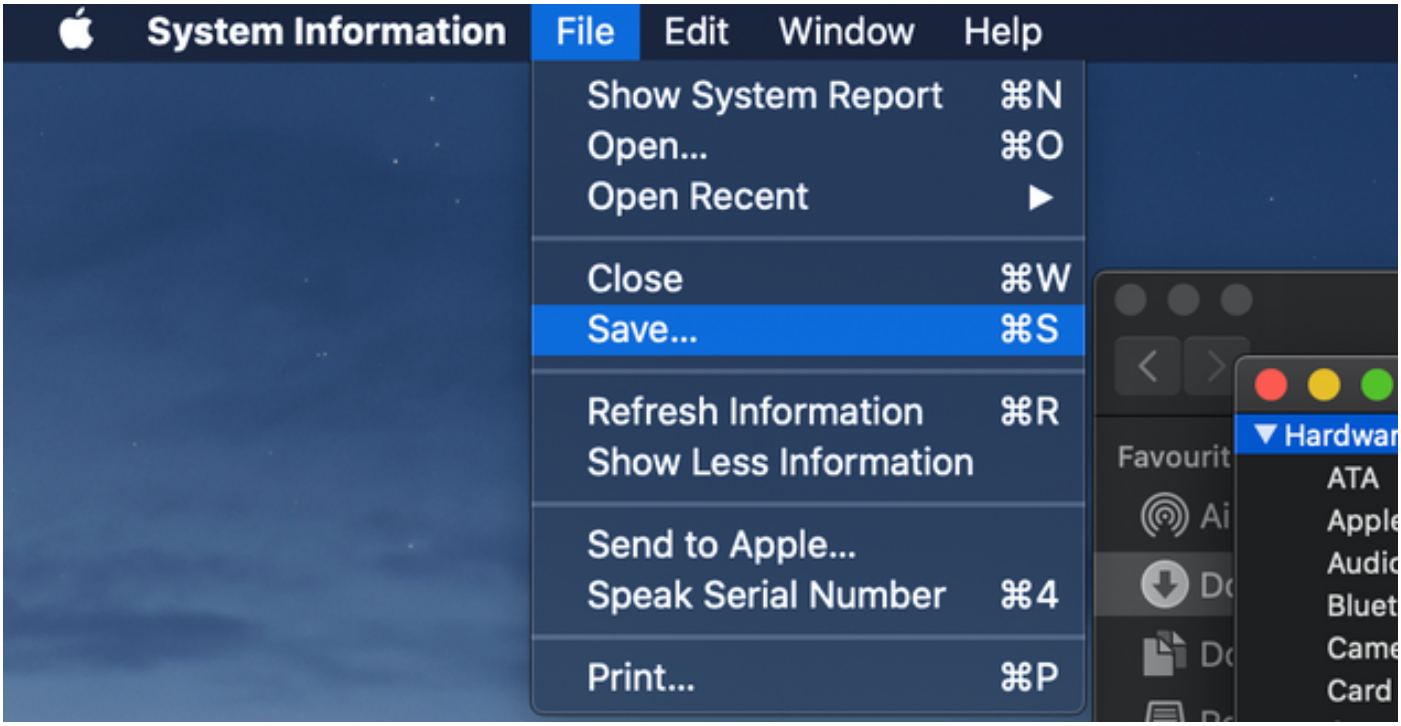


- 在Mac上，

1.导航至**菜单栏**>关于此**Mac**的**Apple**菜单，然后选**择系统报告……**



2.然后，在打开的新对话框中，导航至“**文件**”>“保存”以保存系统报告。



将收集的日志上传到TAC案例

借助此处提供的步骤，将下载的诊断日志捆绑包从Expressway、数据包捕获、系统诊断日志和CMA WebRTC诊断日志从本地PC上传到TAC案例。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。