

Expressway MRAのExpressway/VCS診断ログの収集

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[Expressway \(非SSO\) 経由のJabber MRA](#)

[Expresswayコア](#)

[Expresswayエッジ](#)

[Expressway SSO対応のJabber MRA](#)

[Expresswayコア](#)

[Expresswayエッジ](#)

[IP Phone78XX/88XXおよびDXシリーズエンドポイントMRA \(Expressway経由\)](#)

[Expresswayコア](#)

[Expresswayエッジ](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Expressway/VCS経由でSSOおよびSSO対応のJabberと非Jabber MobileおよびMRAをトラブルシューティングする場合に、特定のデバッグログを有効にする方法について説明します。

を参照。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Expressway-Core/Video Control Server(VCS)-ControlおよびExpressway-Edge/VCS-Edgeをインストールしていること
- Expressway/VCS CoreおよびExpressway/VCS Edgeで適切なリリースキーとオプションキーを適用していること
- Expressway Mobile and Remote Access(MRA)を設定している
- Webインターフェイスから管理者アカウントを使用してExpressway/VCS CoreおよびExpressway/VCS Edgeにアクセスできること


 注：詳細については、『[Expressway MRA導入ガイド](#)』を参照してください。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Expressway/VCSバージョンX8.10.X、X8.11.X、X12.5.X、X12.6.X、X12.7.X、およびX14.X.X
- Expressway/VCSバージョンX8.X.XおよびX14.X.Xリリース

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

 注:ExpresswayとVCSは同じ意味で使用できます。これ以降はExpresswayが使用されます。

背景説明

非Jabberデバイスは、78XX/88XX IP PhoneおよびDXシリーズエンドポイントです。


Expressway/VCSを介したJabberおよび非Jabber MRAの問題に関しては、Expressway/VCSサーバでデバッグログを有効にし、問題を再現し、トラブルシューティングプロセスを迅速化するケースにログをアップロードして、最終的にケースの解決を促進できます。これらの問題には、Jabber MRAログインの失敗、登録に失敗する特定のJabberサービス、音声の双方向または一方方向などがありますが、これらに限定されません。

Expressway経由の非シングルサインオン(SSO)およびSSO対応MRAについては、影響を受けるユーザに対して次の詳細情報を提供してください。

- ユーザ名
- デバイス名
- ログインのタイムスタンプ
- 受信したエラーのタイムスタンプ
- エラーメッセージが表示される

Expressway経由の無方向音声または片方向音声のMRAコールの場合は、次の情報を提供します。

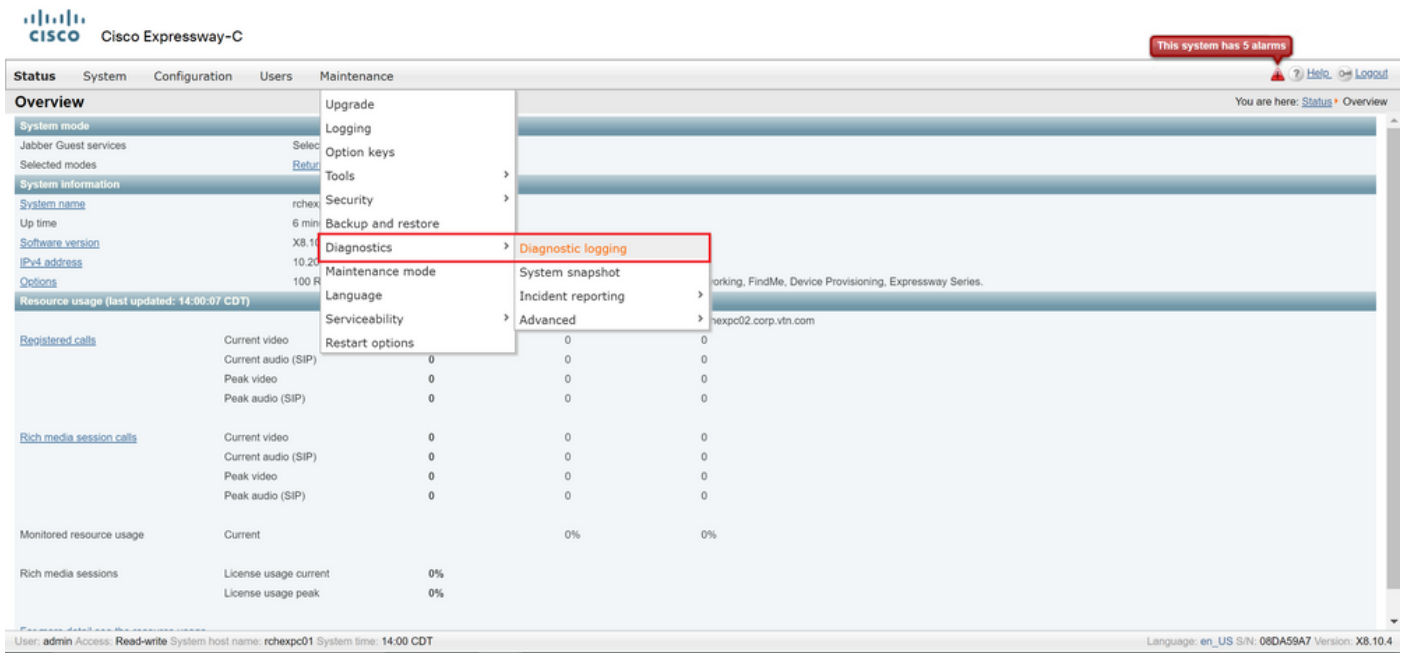
- 発信側デバイス名および内線番号。
- 着信側デバイスの名前と内線番号。
- コールフロー。
- オーディオ障害の方向（一方向または方向なし、など）。
- 発信コールのタイムスタンプ。

 注: Expressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバがクラスタ化されている場合 (たとえば、複数のExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバがある場合)、プライマリのExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバでのみログのキャプチャを実行します。問題が再現したら、プライマリExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバからログをダウンロードできます。次に、セカンダリExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバにログインし、ログをダウンロードします。複数のExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバがある場合は、残りのセカンダリExpressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバに対してこの手順を繰り返します。

Expressway (非SSO) 経由のJabber MRA

Expresswayコア

ステップ 1: 図に示すように、Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。



The screenshot shows the Cisco Expressway-C web interface. The top navigation bar includes 'Status', 'System', 'Configuration', 'Users', and 'Maintenance'. A red notification bubble in the top right corner states 'This system has 5 alarms'. The 'Maintenance' menu is open, showing options like 'Upgrade', 'Logging', 'Option keys', 'Tools', 'Security', 'Backup and restore', 'Diagnostics', 'Maintenance mode', 'Language', 'Serviceability', and 'Restart options'. The 'Diagnostics' option is highlighted with a red box, and its sub-menu is open, showing 'Diagnostic logging', 'System snapshot', 'Incident reporting', and 'Advanced'. The 'Diagnostic logging' option is also highlighted with a red box. The main content area shows system information and resource usage. At the bottom, the status bar indicates 'User: admin Access: Read-write System host name: rhexpc01 System time: 14:00 CDT' and 'Language: en_US S/N: 08DA59A7 Version: X8.10.4'.

ステップ 2: 次の図に示すように、ページの下部でAdvanced Support Log configurationを選択します。

Related tasks

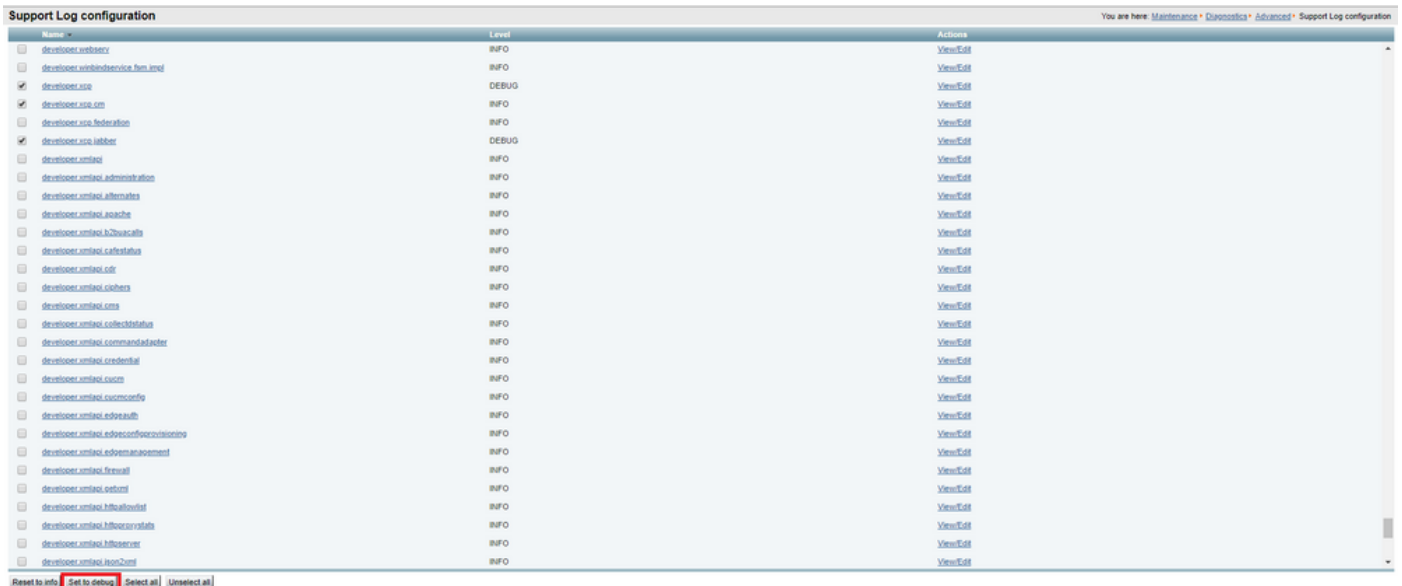
[Advanced Network Log configuration](#)

[Advanced Support Log configuration](#)

ステップ3：図に示すようにチェックボックスをオンにします。


- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigprovisioning.uds
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm
- 開発者.xcp.jabber

ステップ4：次の図に示すように、ページの下部にあるSet to debugを選択します。



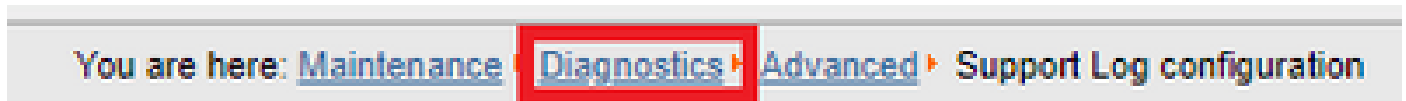
Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.amikey	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.service.fsm.level	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso	DEBUG	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso.cm	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.sso.federation	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso.jabber	DEBUG	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.administration	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.alerts	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.apache	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.b2bucalc	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.catalog	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.cdr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.cisitem	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.cms	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.collectstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.commandinject	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.credential	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.cups	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.cupsconf	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.ejebauth	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.edgeconfigprovisioning	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.edvemmanagement	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.frsaml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.ostom	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.hellooutlet	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.hflooprefdata	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.hfloopserver	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.amikey.msc2xml	INFO	View/Edit

Reset to info **Set to debug** Select all Unselect all

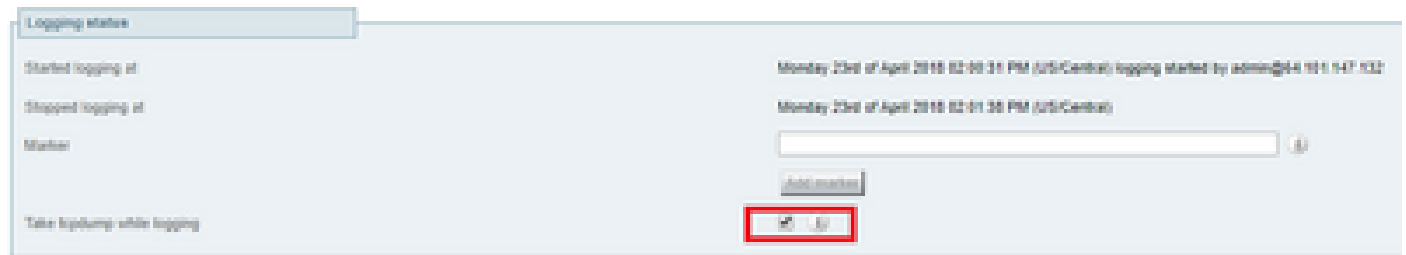
 注:Expressway-CoreサーバとExpressway-Edgeサーバでは、1つ以上のログがデバッグに設定されるとアラームが発生します。このアラームは、ログがinfoにリセットされるまで続きます。図に示すように、アラームが表示されます。

<input type="checkbox"/> Verbose log levels configured	One or more modules of the Network Log or Support Log are set to a level of Debug or Trace	Raised	Warning	This system	Network Log and Support Log modules should be set to a level of Info, unless advised otherwise by your Cisco support representative. If diagnostic logging is in progress they will be reset automatically when diagnostic logging is stopped	2018-05-06 13:53:31	2018-05-06 14:20:08	25019
--	--	--------	---------	-------------	---	---------------------	---------------------	-----------------------

ステップ 5 : 次の図に示すように、ページの右上にあるDiagnosticsを選択します。



ステップ6 : 図に示すように、Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。



手順 7 : 図に示すように、Start new logを選択します。



Expresswayエッジ

ステップ 8 : 図に示すように、Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。



Status System Configuration Applications Users Maintenance

Overview

System mode Upgrade
Selected modes Generic - Do you want to Logging
System information Option keys
System name rchexpe01 Tools >
Up time 20 hours 43 minutes 57 seconds Security >
Software version X8.10.4 Backup and restore
IPv4 address 10.201.203.76 Diagnostics > Diagnostic logging
Options 100 Rich Media Sessions, Maintenance mode System snapshot
Resource usage (last updated: 12:29:12 CDT) Language Incident reporting >
Serviceability > Advanced >
Restart options Hybrid Services Log Levels

Registered calls		Current video	Current audio (SIP)	Peak video	Peak audio (SIP)
		0	0	0	0

Rich media session calls		Current video	Current audio (SIP)	Peak video	Peak audio (SIP)
		0	0	0	0

Monitored resource usage		Current	0%	0%

ステップ 9 : 次の図に示すように、ページの下部でAdvanced Support Log configurationを選択します。

Related tasks

[Advanced Network Log configuration](#)

[Advanced Support Log configuration](#)

ステップ10 : 図に示すようにチェックボックスをオンにします。

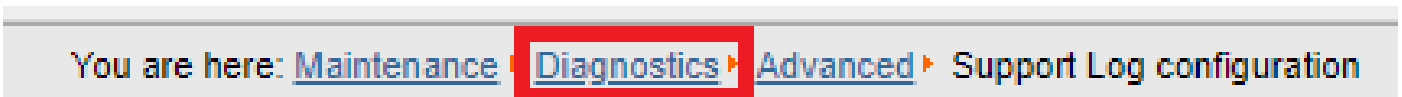
- developer.edgeconfigprovisioning
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm
- 開発者.xcp.jabber

ステップ 11次の図に示すように、ページの下部にあるSet to debugを選択します。

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.webserver	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.webserver.fsm.html	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso	DEBUG	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso.cfm	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.sso.federation	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sso.libber	DEBUG	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.administration	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.alternates	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.asnache	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.k2outcalls	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.callstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.cdr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.ciphers	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.cms	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.collectstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.commandcenter	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.credentials	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.cuzos	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.cuzosconfig	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.edpauth	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.edpconfigoverconnection	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.edpmanagement	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.frsuall	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.edpurl	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurl	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurlvtab	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurlvtab	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurlvtab	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurlvtab	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaci.hfuaurlvtab	INFO	View/Edit

Reset to info Get to debug Select all Unselect all

ステップ 12次の図に示すように、ページの右上にあるDiagnosticsを選択します。



ステップ13 : 図に示すように、Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。

Logging status

Started logging at Monday 23rd of April 2018 02:00:31 PM (US/Central) logging started by admin@64.101.147.132

Stopped logging at Monday 23rd of April 2018 02:01:38 PM (US/Central)

Marker

Add marker

Take tcpdump while logging

ステップ 14 : 図に示すように、Start new logを選択します。

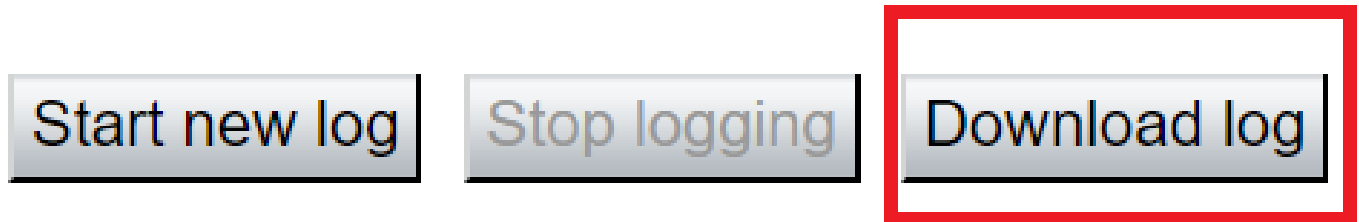


ステップ 15 : 問題を再現します。

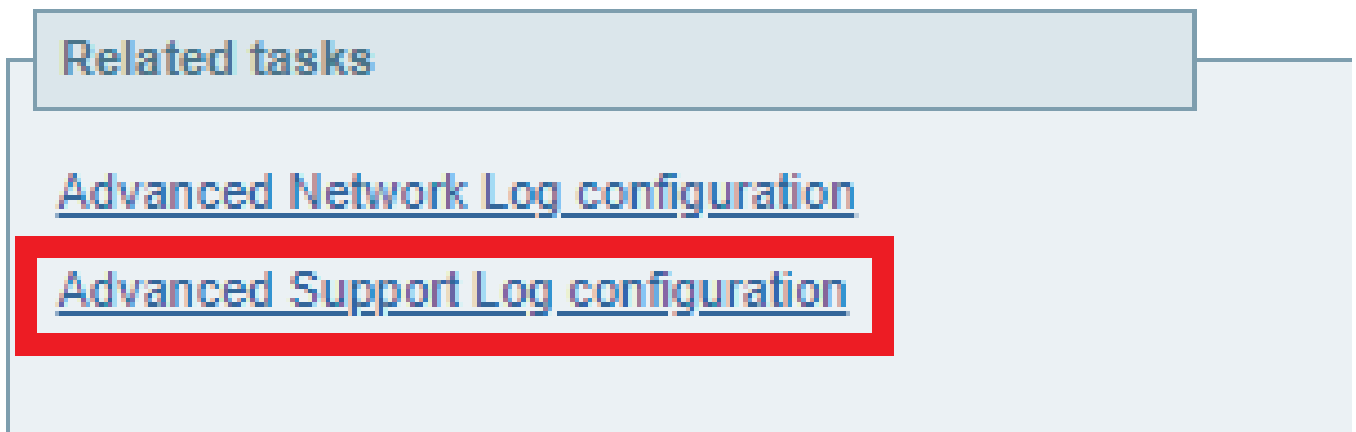
ステップ 16 : 図に示すように、問題が再現されたら、Stop loggingを選択します。



ステップ 17 : 図に示すように、Download logを選択します。



ステップ 18 : 図に示すように、Advanced Support Log configurationを選択します。



ステップ 19 : 図に示すように、Select allをクリックします。

Support Log configuration You are here: [Maintenance](#) > [Diagnostics](#) > [Advanced](#) > Support Log configuration

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer_abstraction	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_addresschooser	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_adminusermanager	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_adminusermanager_accessconfwriter	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_adminusermanager_consoleoidswriter	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_alarmmanager	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_alternates_config	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_application	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication_dialogeventcallbackxml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication_xciscoremotecrequestxml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_livenessmonitor	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_livenessmonitor_allowedmethods	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_policy	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_policyconfigurator	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_sip2sipapplication	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer_applicationmanager_sip2sipapplication_b2bcallbridge	INFO	View/Edit

User: admin Access: Read-write System host name: rchexpc01 System time: 14:15 CDT Language: en_US S/N: 08DA59A7 Version: X8.10.4

ステップ 20 : 次の図に示すように、Reset to infoを選択します。

Support Log configuration You are here: [Maintenance](#) > [Diagnostics](#) > [Advanced](#) > Support Log configuration

Name	Level	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> developer_abstraction	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_addresschooser	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_adminusermanager	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_adminusermanager_accessconfwriter	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_adminusermanager_consoleoidswriter	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_alarmmanager	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_alternates_config	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_application	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication_dialogeventcallbackxml	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_fastpathapplication_xciscoremotecrequestxml	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_livenessmonitor	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_livenessmonitor_allowedmethods	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_policy	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_policyconfigurator	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_sip2sipapplication	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer_applicationmanager_sip2sipapplication_b2bcallbridge	INFO	View/Edit

User: admin Access: Read-write System host name: rchexpc01 System time: 14:16 CDT Language: en_US S/N: 08DA59A7 Version: X8.10.4

ステップ 21 : Expressway-Coreでステップ16 ~ 20を繰り返します。

 注: [Jabber PRTログ](#)をダウンロードして詳細な分析を行うこともできます。

Expressway SSO対応のJabber MRA

Expresswayコア

ステップ 1 : Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。

ステップ 2 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ3 : 次のチェックボックスをオンにします。

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigprovisioning.uds

- developer.edgeconfigprovisioning.server.sso
- developer.management.ssoを開きます。
- 開発者.xmlapi.sso
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatusです。
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm
- 開発者.xcp.jabber

ステップ 4 : ページの下部にあるSet to debugを選択します。

ステップ 5 : ページの右上にあるDiagnosticsを選択します。

ステップ6:Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。

手順 7 : Start new logを選択します。

Expresswayエッジ

ステップ 8 : Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。

ステップ 9 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ10 : 次のチェックボックスをオンにします。

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatusです。
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm
- 開発者.xcp.jabber

ステップ 11ページの下部にあるSet to debugを選択します。

ステップ 12ページの右上にあるDiagnosticsを選択します。

ステップ13:Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。

ステップ 14 : Start new logを選択します。

ステップ 15 : 問題を再現します。

ステップ 16 : 問題が再現されたら、Stop loggingを選択します。

ステップ 17 : Download logを選択します。

ステップ 18 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ 19 : Select allをクリックします。

ステップ 20 : Reset to infoを選択します。

ステップ 21 : Expressway-Coreでステップ16 ~ 20を繰り返します。

IP Phone 78XX/88XXおよびDXシリーズエンドポイント MRA (Expressway経由)

Expresswayコア

ステップ 1 : Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。

ステップ 2 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ3 : 次のチェックボックスをオンにします。

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigprovisioning.uds
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm

ステップ 4 : ページの下部にあるSet to debugを選択します。

ステップ 5 : 右上の画面でDiagnosticsを選択します。

ステップ6:Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。

手順 7 : Start new logを選択します。

Expresswayエッジ

ステップ 8 : Maintenance > Diagnostics > Diagnostic loggingの順に移動します。

ステップ 9 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ10 : 次のチェックボックスをオンにします。

- developer.edgeconfigprovisioning
- 開発者.xcp
- 開発者.xcp.cm

ステップ 11ページの下部にあるSet to debugを選択します。

ステップ 12ページの右上にあるDiagnosticsを選択します。

ステップ13:Take tcpdump while loggingチェックボックスをオンにします。

ステップ 14 : Start new logを選択します。

ステップ 15 : 問題を再現します。

ステップ 16 : 問題が再現されたら、Stop loggingを選択します。


ステップ 17 : Download logを選択します。

ステップ 18 : Advanced Support Log configurationの順に選択します。

ステップ 19 : Select allをクリックします。

ステップ 20 : Reset to infoを選択します。

ステップ 21 : Expressway-Coreでステップ16 ~ 20を繰り返します。

 注：さらに詳しい分析を行うために、[Cisco 78XXおよび88XXシリーズエンドポイントのPRTログ](#)をダウンロードすることもできます。

関連情報

- [Collaboration Edge の最も一般的な問題](#)
- [Jabber のログインに関する問題のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。