

# Coletar registros de dispositivos de vídeo do Webex Cloud

## Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Métodos para Coletar Logs](#)

[Controles de Hub de Controle e de Dispositivo Local](#)

[Interface da Web do dispositivo](#)

[Hub de Controle Somente](#)

[Interface física do dispositivo](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve o procedimento para coletar registros com registro estendido e capturas de pacotes de dispositivos de vídeo registrados no Webex Cloud.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Métodos para Coletar Logs

Há quatro métodos de coleta disponíveis para coletar arquivos de log de dispositivos de vídeo Webex.

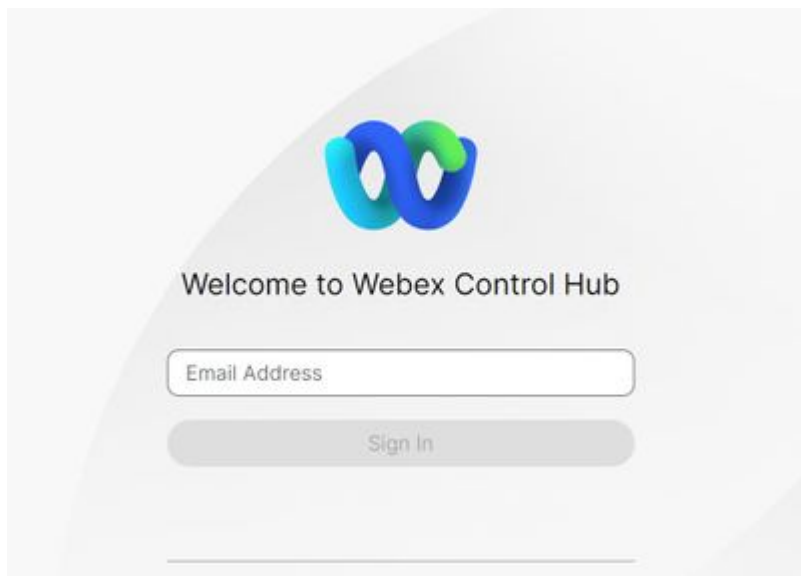
1. Através do Control Hub e dos controles de dispositivo local
2. Da interface da Web do dispositivo
3. Somente Através do Hub de Controle
4. Na interface de toque física ou no painel de toque do dispositivo

## Controles de Hub de Controle e de Dispositivo Local

Os usuários com acesso ao Webex Control Hub podem coletar logs por meio dos Controles de dispositivo

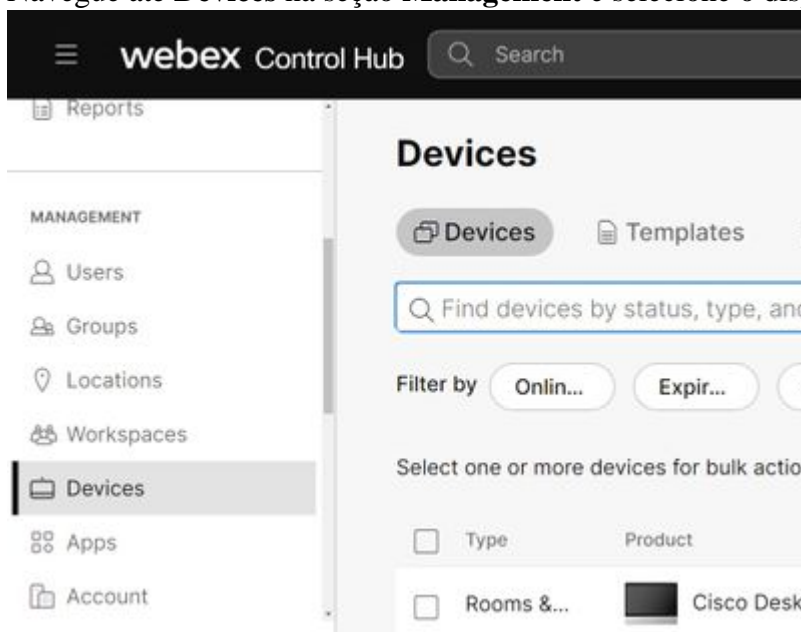
local dos dispositivos de vídeo Webex com estas etapas:

1. Navegue até o Webex Control Hub em um navegador da Web e faça login com as credenciais do Control Hub.



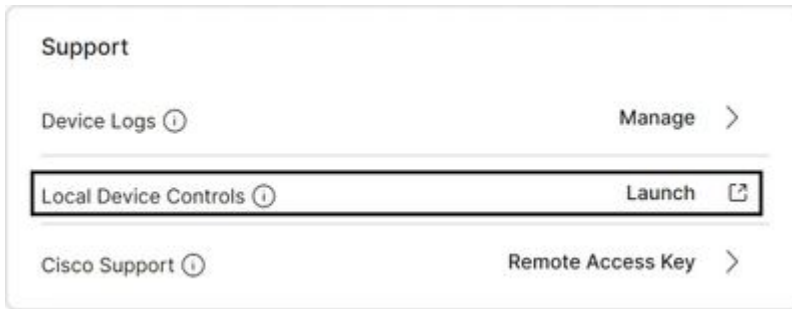
Tela de logon do hub de controle

2. Navegue até **Devices** na seção **Management** e selecione o dispositivo do qual coletar logs.



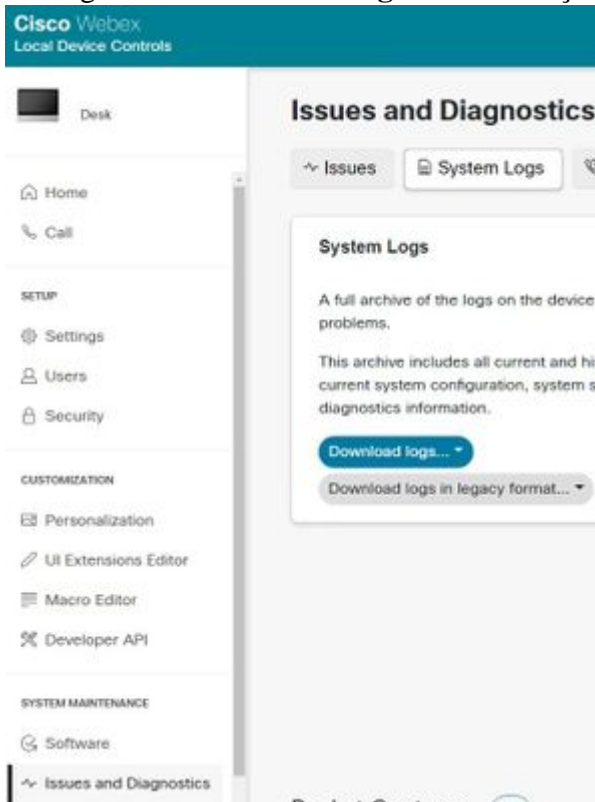
Dispositivos de Hub de Controle

3. selecionar **Local Device Controls** na seção **Support** e selecione **Continue**. O computador deve estar na mesma rede que o dispositivo.



Controles de Dispositivo Local do Hub de Controle

4. Navegue até **Issues and Diagnostics** na seção **System Maintenance** e selecione a guia **System Logs**.



Guia Logs do sistema

5. Selecione a seta suspensa ao lado de **Start** na seção **Extended Logging** e selecione a opção de captura de pacote desejada. As três opções de captura de pacotes são: limitada, completa e rolling.

### Extended Logging

To help diagnose network issues and problems during call setup, the system can enter a timed extended logging mode. This mode is resource intensive, and populates the existing logs with more detailed information.

The extended logging mode can optionally include a full or partial capture of all network traffic. A rolling, full-capture mode is also available.

Start ▾

- Include a limited packet capture
- Include a full packet capture
- Include a rolling packet capture

The device has packet capture files stored. These files are potentially very large and might contain sensitive data, and should be deleted once a troubleshooting session ends. They are automatically deleted the next time the device reboots.

Delete

*Opções estendidas de registro*

- Reproduza o problema ou a funcionalidade e anote o TimeStamp e uma descrição do problema.
- Navegue até a seção **Logs do sistema**, selecione a seta suspensa ao lado de **Download logs...** e **selecione** Logs completos (recomendável) **ou** Logs anônimos. Os logs anonimizados possuem informações pessoais identificáveis (PII) ou Removido. Faça o download dos registros completos para solucionar problemas com o Cisco TAC (Technical Assistance Center, Centro de assistência técnica).

### System Logs

A full archive of the logs on the device is useful for diagnosing problems.

This archive includes all current and historical logs, in addition to current system configuration, system status, packet captures and diagnostics information.

Download logs... ▾

- Full logs (recommended) at... ▾
- Anonymized logs

*Opções de Download de Log*

- Navegue até a seção **Capturas de pacote** e selecione o nome do arquivo para fazer o download das capturas de pacote manualmente. Isso será necessário se as capturas de pacotes forem muito grandes para o pacote de log.

## Packet Captures



File Name	Size	Last
extendedlogging.pcap	0 kB	2023

*Seção Capturas de pacote*

## Interface da Web do dispositivo

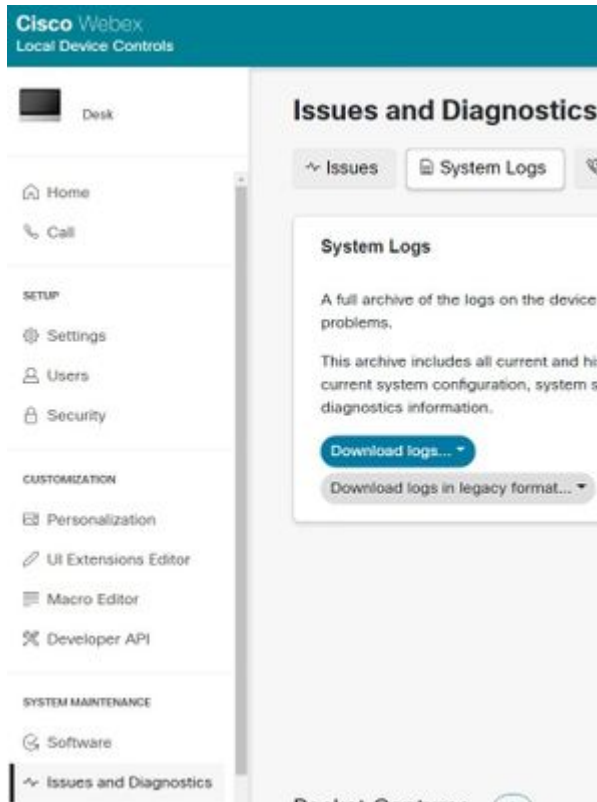
Os usuários com credenciais de dispositivo podem coletar logs da interface da Web do dispositivo de vídeo do Webex com estas etapas:

1. Navegue até o endereço IP do dispositivo em um navegador da Web. Insira as credenciais do dispositivo na página de logon.

The image shows the Cisco Webex login interface. At the top, it displays the 'Cisco Webex' logo. Below the logo, there is a 'System name:' label followed by a text input field. Underneath, there are two more input fields: 'Username' and 'Passphrase'. At the bottom of the form is a blue 'Sign In' button.

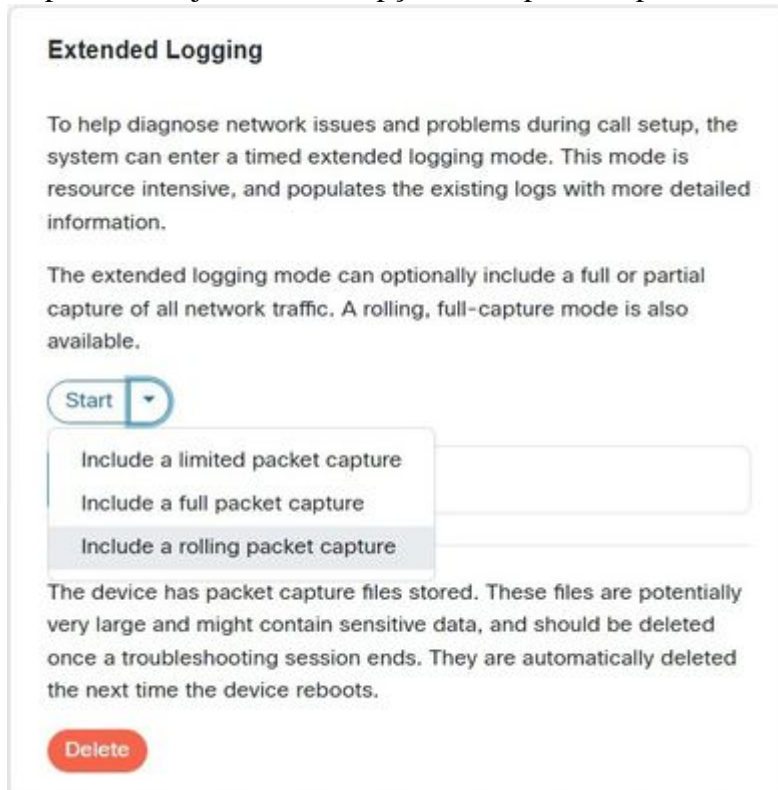
*Tela de logon do dispositivo*

2. Navegue até **Issues and Diagnostics** na seção **System Maintenance** e selecione a guia **System Logs**.



Guia Logs do sistema

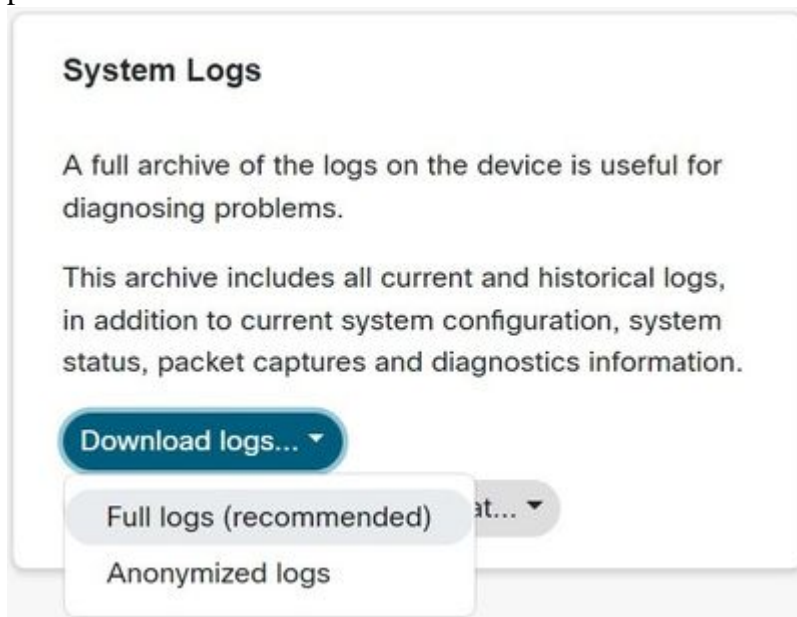
3. Selecione a seta suspensa ao lado de **Start** na seção **Extended Logging** e selecione a opção de captura de pacote desejada. As três opções de captura de pacotes são: limitada, completa e rolling.



Opções estendidas de registro

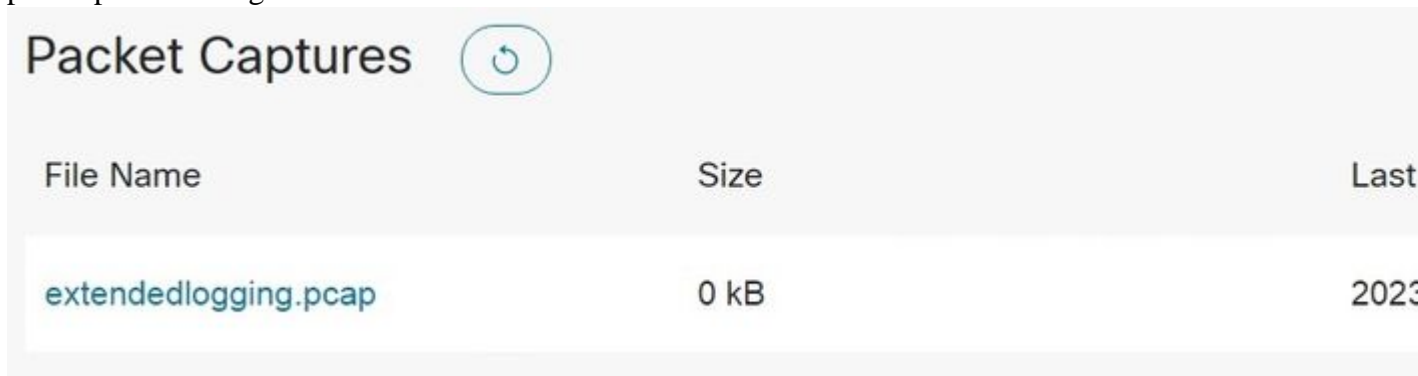
4. Reproduza o problema ou a funcionalidade e anote o TimeStamp e uma descrição do problema.

5. Navegue até a seção **System Logs**, selecione a seta suspensa ao lado de **Download logs...** e selecione **Full logs (recommended)** ou **Anonymized logs**. Os logs anonimizados possuem informações de identificação pessoal (PII) removido. Faça o download dos registros completos para solucionar problemas com o Cisco TAC.



*Opções de Download de Log*

6. Navegue até a seção **Capturas de pacote** e selecione o nome do arquivo para fazer o download das capturas de pacote manualmente. Isso será necessário se as capturas de pacotes forem muito grandes para o pacote de log.

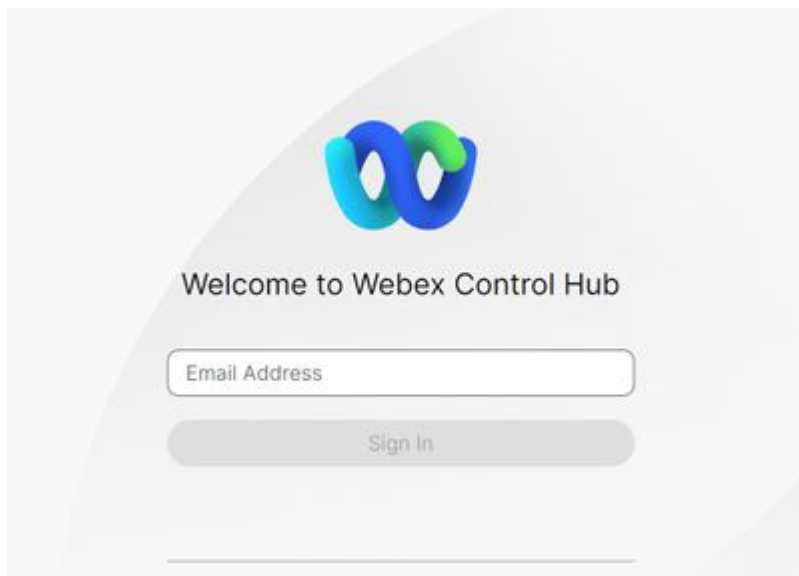


*Seção Capturas de pacote*

## Hub de Controle Somente

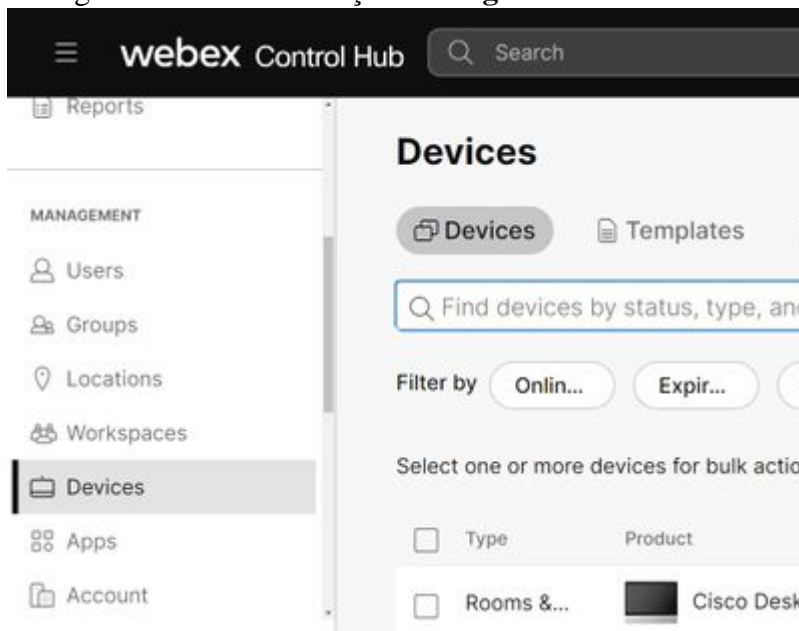
Os usuários com acesso ao Webex Control Hub podem coletar logs dos dispositivos de vídeo Webex com as próximas etapas. Este método não oferece logging ou opções de captura de pacotes.

1. Navegue até o Webex Control Hub em um navegador da Web e faça login com as credenciais do Control Hub.



Tela de logon do hub de controle

2. Navegue até **Devices** na seção **Management** e selecione o dispositivo do qual coletar logs.



Dispositivos de Hub de Controle

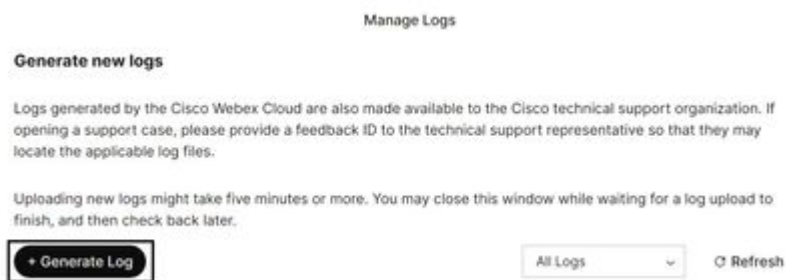
3. Selecionar **Gerencie** ao lado de **Device Logs** na seção **Support**.



Seção Suporte a Logs de Dispositivos



4. Selecione o botão + **Gerar log** para gerar um pacote de log completo.



Botão Gerar logs

5. Depois que o arquivo for gerado, selecione o botão **Download** na coluna **Action**. Este pacote de log é anônimo. Os logs anônimos não incluem detalhes, como nomes de reuniões e informações de chamadas. É recomendável coletar logs não anonimizados quando possível.

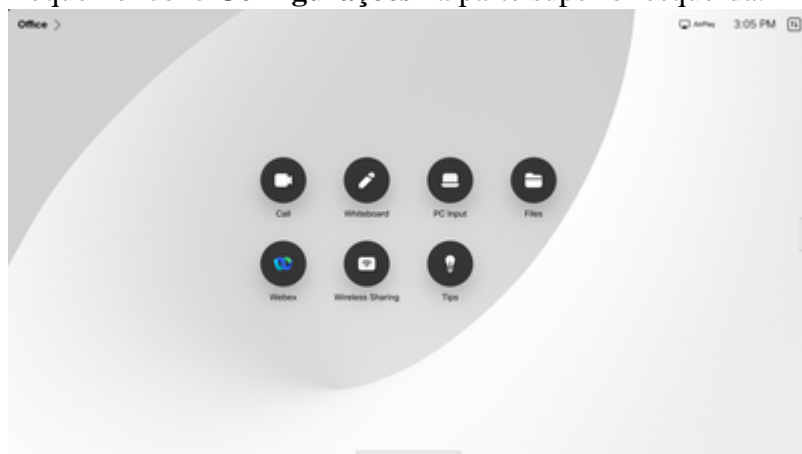
Time	Type	Feedback ID
08/01/2023 3:29 ...	Full Log	 -

Baixar Logs no Hub de Controle

## Interface física do dispositivo

Os usuários com acesso a dispositivos físicos podem coletar registros da interface física ou do painel de toque do dispositivo de vídeo Webex com estas etapas:

1. Toque no ícone **Configurações** na parte superior esquerda.



Tela inicial do dispositivo

2. Toque em **Configurações do dispositivo**.



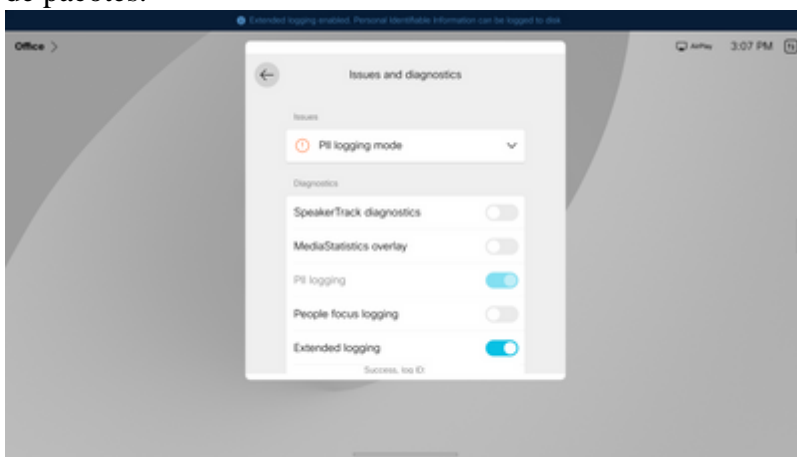
Janela lateral Configurações

### 3. Toque em **Problemas e diagnósticos**.



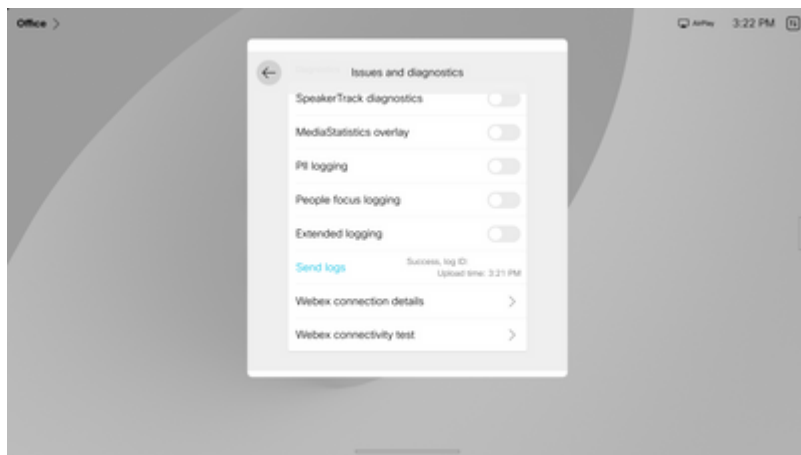
Menu de configurações do dispositivo

### 4. Toque no botão deslizante ao lado de **Extended** logging para ativar o registro estendido e uma captura de pacotes.



Opção de registro estendido

5. Reproduza o problema ou a funcionalidade e anote o TimeStamp e uma descrição do problema.
6. Navegue de volta para **Problemas e diagnósticos** e toque em **Enviar logs**. Forneça o número de ID de log (identificação) ao Cisco TAC. Esse método envia registros somente à Cisco e não faz o download de um pacote de registros localmente.



*Enviar logs e ID de comentários*

## Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.