

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

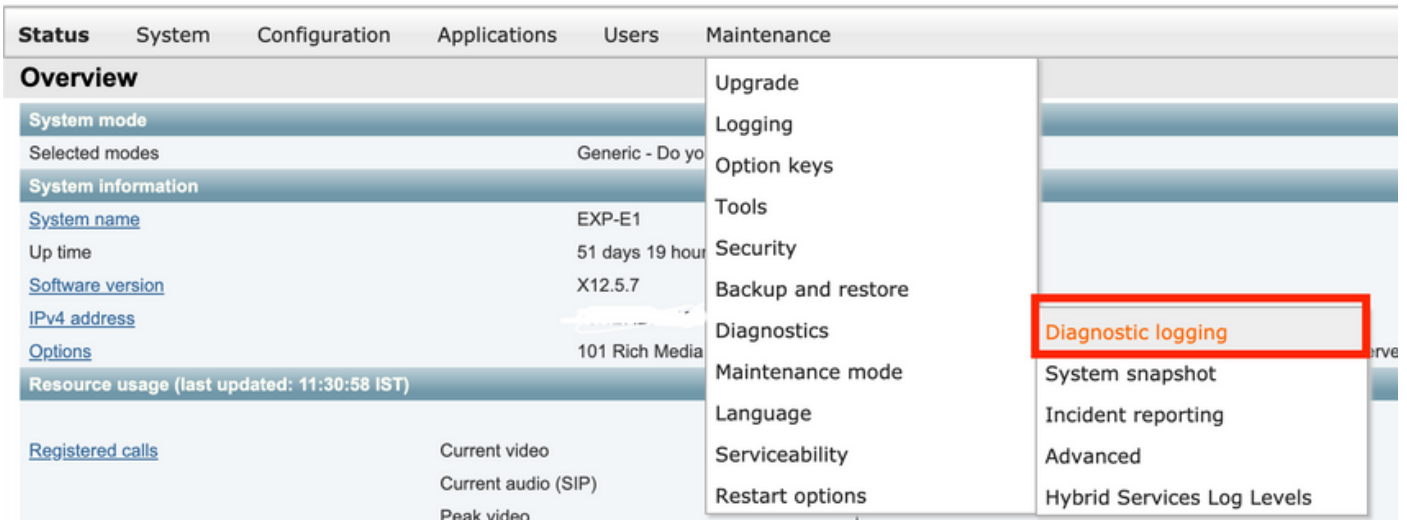
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

收集日志

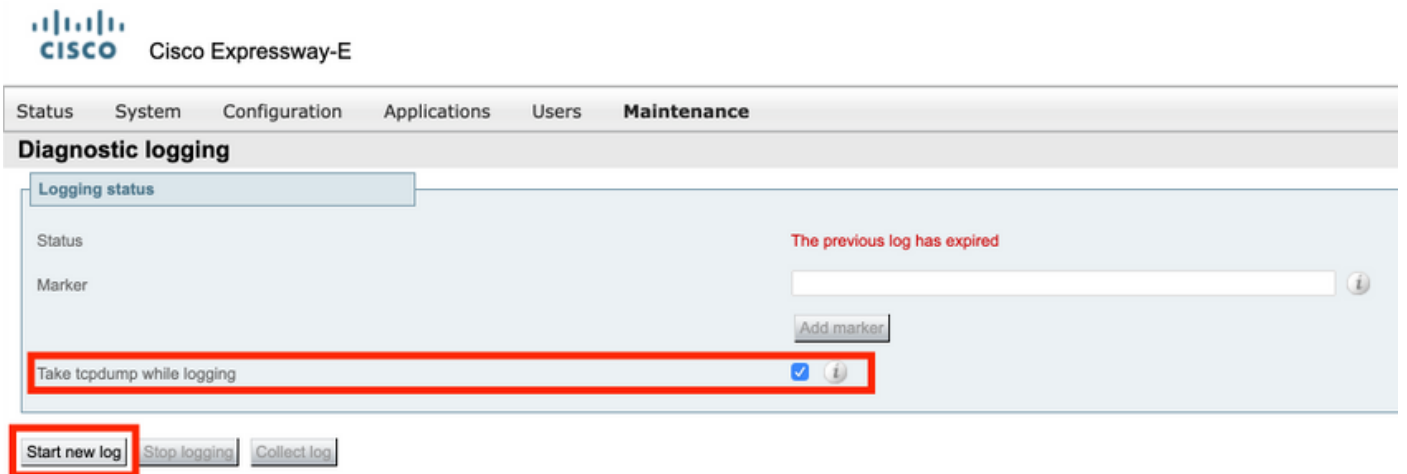
步骤1.开始在Expressway服务器上登录。

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。



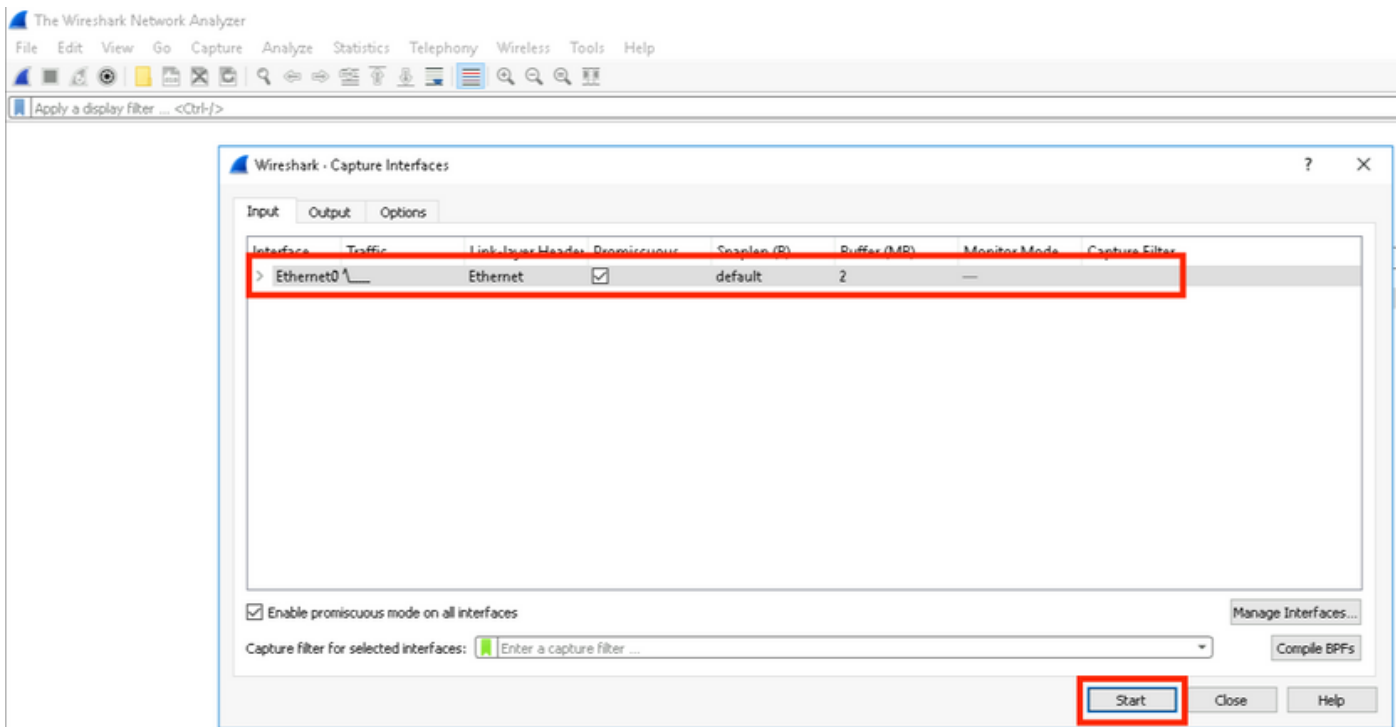
2.选中“记录时采用tcpdump”复选框，如图所示，然后在“开始新日志”按钮上选择，如图所示。



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。

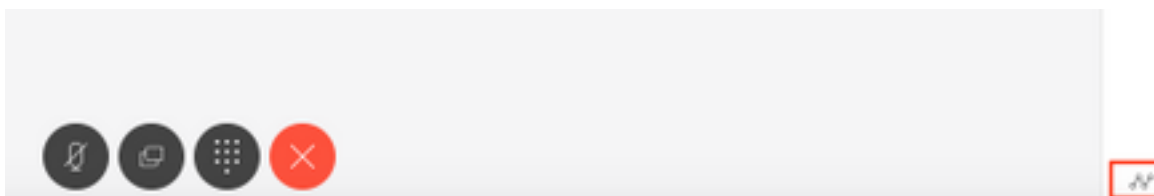


步骤3. 重新创建问题。

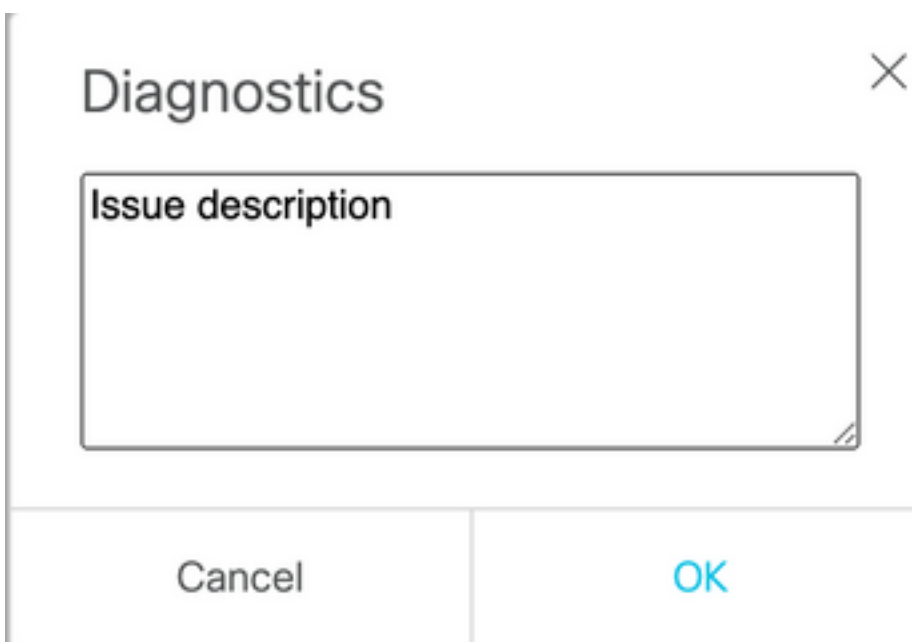
在新选项卡中，借助Google Chrome浏览器，在Expressway上重新创建WebRTC的实际问题。

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。

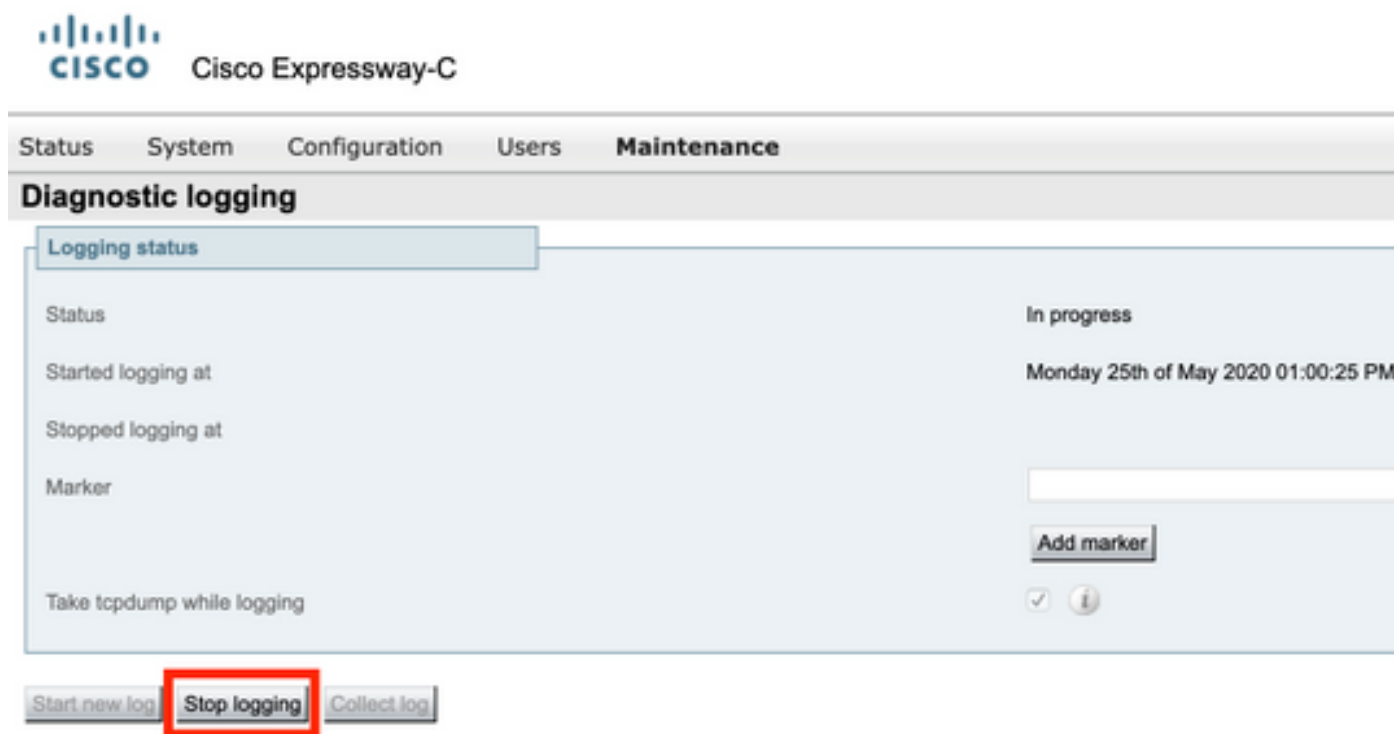


2.然后，选择图像中所示的“电子邮件”按钮，并将输出另存为文本文件。

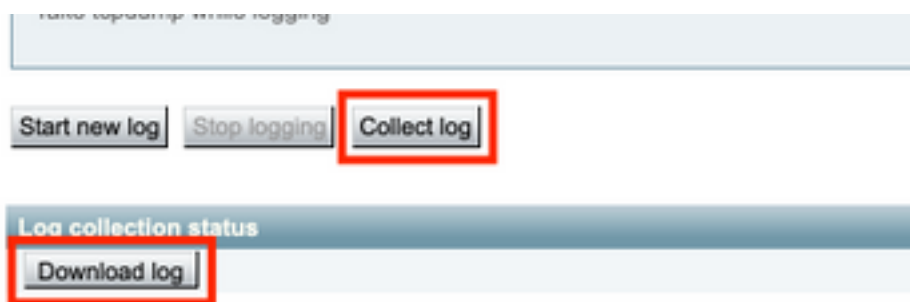


步骤5.从Expressway服务器停止并下载日志捆绑包。

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。



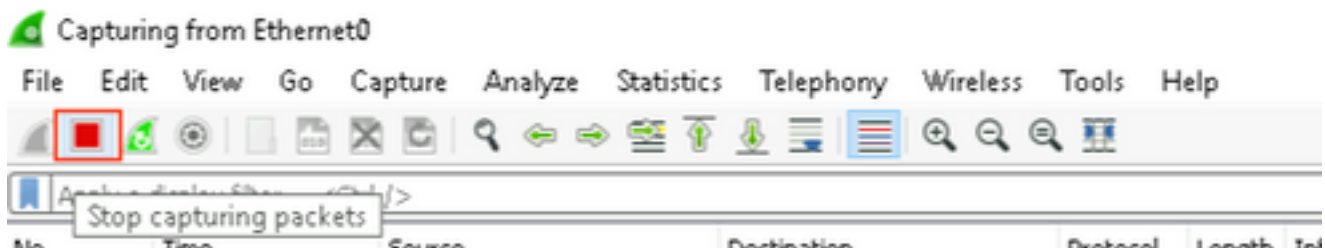
步骤6.从CMS服务器下载日志捆绑包。

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

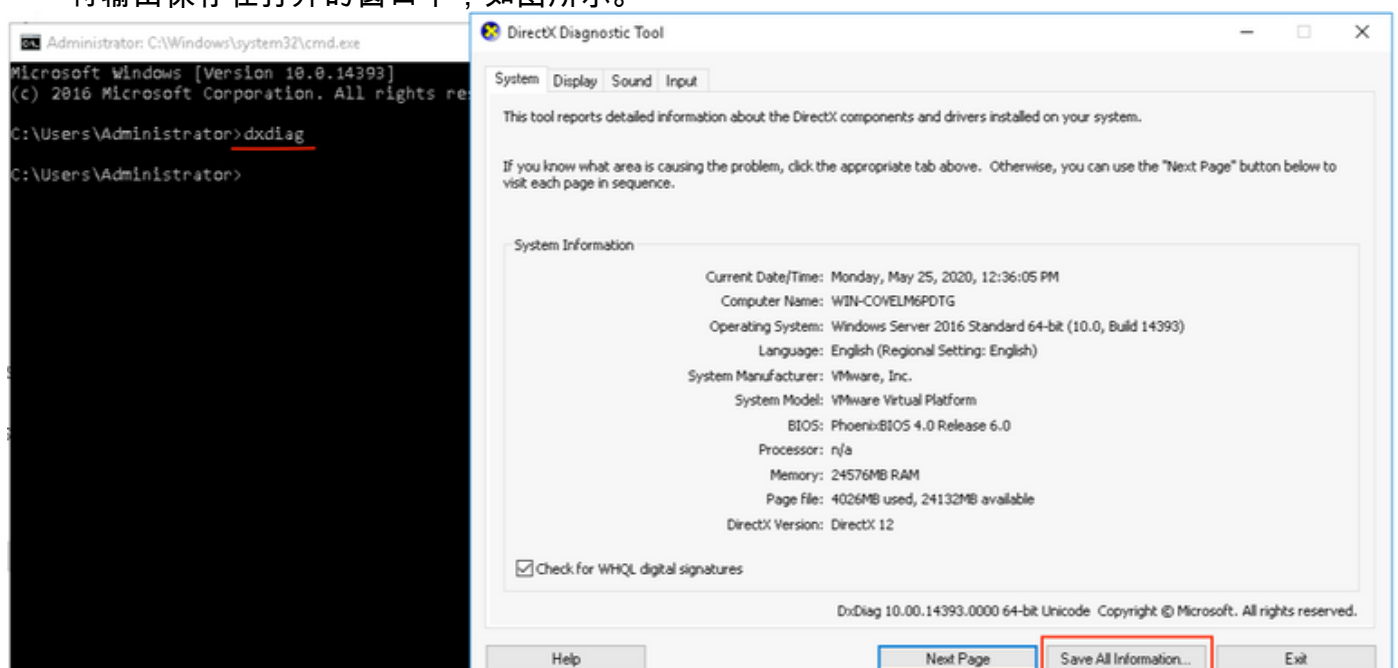
步骤7.在本地PC上停止并保存数据包捕获。

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。

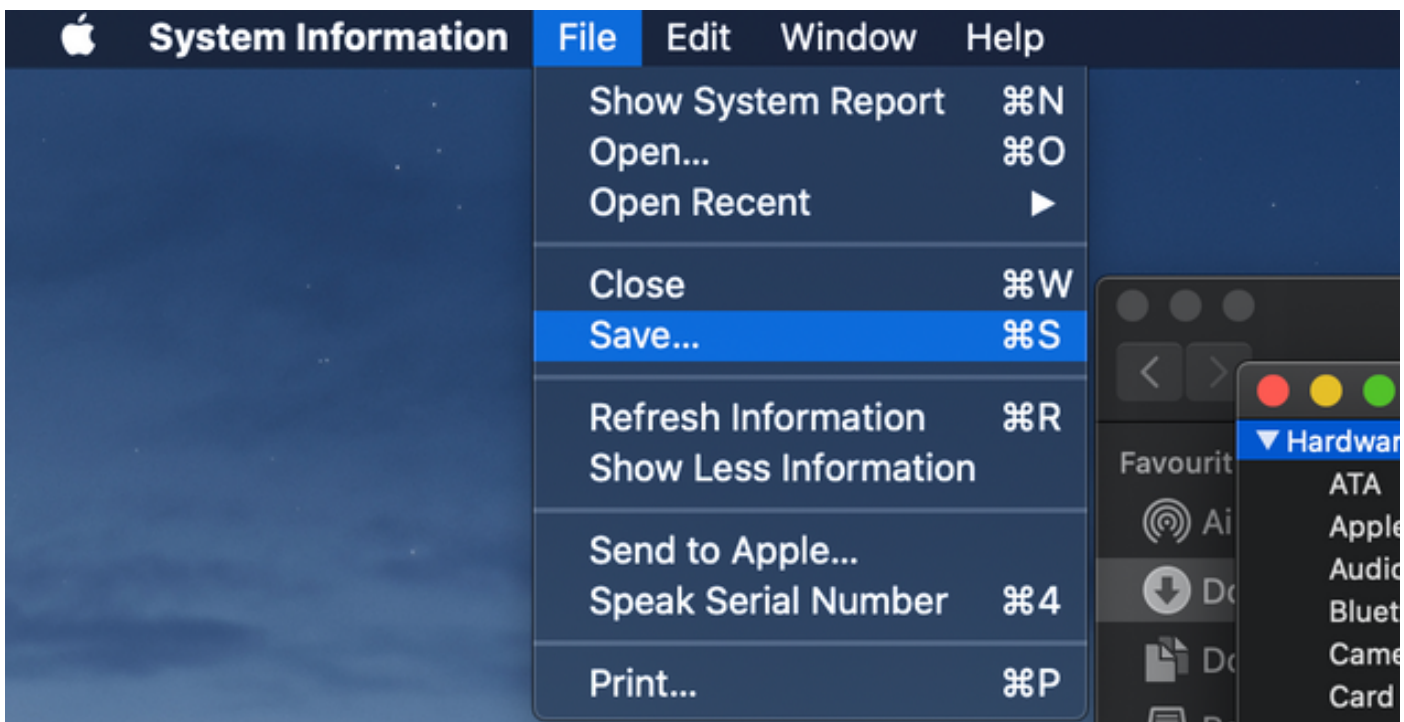


• 在Mac上，

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](#)。