Recopilar registros para resolver problemas con WebRTC sobre Expressway

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Recopilar registros Cargar los registros recopilados en el caso del TAC

Introducción

Este documento describe cómo recopilar registros para resolver problemas con WebRTC sobre Expressway.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Conocimientos básicos del servidor Cisco Meeting Server (CMS), Expressway.
- La configuración de CMS WebRTC sobre Expressway ya debe estar configurada.
- Acceso a CMS, servidores de Expressway, PC.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Servidor CMS
- Aplicación Cisco Meeting (CMA)
- Servidores de núcleo y perímetro de Expressway
- Wireshark o software similar
- Google Chrome o software similar
- WinScp o software similar

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Recopilar registros

Paso 1. Comience a iniciar sesión en los servidores de Expressway.

Inicie el registro de diagnóstico junto con tcpdump en los servidores de Expressway-Core y Edge.

1. Vaya a Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico como se muestra en la imagen.



	Up time	51 days 19 hour	Security		
	Software version	X12.5.7	Backup and restore		
	IPv4 address	101 Pich Modia	Diagnostics	Diagnostic logging	
ł	Options Resource usage (last updated: 11:30:58 IST)	TOT RICH Media	Maintenance mode	System snapshot	H V
j			Language	Incident reporting	
	Registered calls	Current video	Serviceability	Advanced	
		Current audio (SIP)	Restart options	Hybrid Services Log Levels	
		Peak video	1		1

2. Active la casilla **Take tcpdump mientras se registra** como se muestra en la imagen y luego seleccione en el **botón Iniciar nuevo registro** como se muestra en la imagen.

cisc	O Cisco	Expressway-E					
Status	System	Configuration	Applications	Users	Maintenance		
Diagno	stic loggi	ng					
Loggin	g status						
Status						The previous log has expired	
Marker							i
						Add marker.	
Take top	dump while log	ging					
Start new	log Stop log	ging Collect log					

Paso 2. Inicie la captura de paquetes en el PC local.

Inicie la captura de paquetes en el equipo local con la ayuda de la aplicación Wireshark.

1. Navegue hasta **Capturar > Opciones** y seleccione la interfaz a través de la cual el PC accede a la red y luego seleccione **Inicio** como se muestra en la imagen.

The Wireshark Network Ana File Edit View Go Cap	lyzer iture Analyze Statistics Tel	ephony Wireless T	fools Help						
🖌 🔳 🖉 💿 📘 🖻 🖄	C 9 0 0 E 7 5 1		<u>11</u>						
Apply a display filter <ctrl- <="" td=""><td>></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></ctrl->	>								
	Wireshark - Capture Interfa	ces						?	×
	Input Output Options								
	Interface Traffic	Link-Jayar Head	. Dromissuous	Sozoleo (B)	Ruffer (MR)	Monitor Mode	Conturo Filtor		
	> Ethernet0 1	Ethernet		default	2	-			
	C Easthle graming up a mode of	n all interfaces						Manage Tobacfac	_
	C Enable promiscouds mode o	in all incentaces						Panaye pikeriau	D
	Capture filter for selected inter	faces: [Enter a capt	ure filter				*	Compile B	PFs
							Start	Close He	lp 🛛

Paso 3. Vuelva a crear el problema.

Vuelva a crear el problema real con WebRTC sobre Expressway con la ayuda del navegador Google Chrome en una nueva pestaña.

Paso 4. Recopile registros de diagnóstico de la aplicación CMA WebRTC.

1. Seleccione el botón del diagnóstico como se muestra en la imagen.



2. A continuación, introduzca la descripción del problema en el cuadro **Diagnóstico** que aparece y seleccione **Aceptar** como se muestra en la imagen.

Diagnostics	×
Issue description	
Cancel	OK

2. A continuación, seleccione el botón **Correo electrónico** como se muestra en la imagen y guarde el resultado como un archivo de texto.



Paso 5. Detenga y descargue el paquete de registro de los servidores de Expressway.

1. Detenga el registro de diagnóstico en los servidores de Expressway-Core y Edge. Para hacerlo seleccione **Detener registro** como se muestra en la imagen.

CISCO Cisco	Expressway-C		
Status System	Configuration	Users	Maintenance
Diagnostic loggin	g		
Logging status			
Status			In progress
Started logging at			Monday 25th of May 2020 01:00:25 PM
Stopped logging at			
Marker			
			Add marker
Take tcpdump while logg	ing		
Start new log Stop logg	Collect log		

2. A continuación, seleccione el botón **Recopilar registro** y, a continuación, seleccione **Descargar** como se muestra en la imagen para descargar el paquete de registro de diagnóstico capturado.

rano topoorni	,	
Start new log	Stop logging Collect log	
Log collection Download log	a status	_

Paso 6. Descargue el paquete de registro de los servidores CMS.

Inicie sesión en CMS Server con la ayuda de WinScp o software SFTP Client similar, credenciales de administrador y descargue **logbundle.tar.gz** en su equipo local.

Name	Size	Changed	Rights	Owner
ACANO-MIB.txt	4 KB	3/29/2017 5:05:09 PM	rr	admin
ACANO-SYSLOG-MIB.txt	2 KB	3/29/2017 5:23:32 PM	rr	admin
📄 audit	12,568 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
🥁 boot.json	103 KB	4/13/2017 3:03:11 PM	rr	admin
🗹 cms.lic	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	rr	admin
acmsrtp1.cer	108 KB	4/13/2017 4:15:13 PM	rr	admin
cmsrtp1.csr	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	rr	admin
cmsrtp1.key	108 KB	4/13/2017 4:07:00 PM	rr	admin
a combinedserver.cer	108 KB	4/13/2017 4:31:07 PM	rr	admin
🥁 live.json	108 KB	4/17/2017 12:07:01 PM	rr	admin
log	94,024 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
logbundle.tar.gz	1 KB	4/17/2017 12:07:05 PM	rr	admin
img upgrade.img	213,212 KB	4/4/2017 12:10:03 PM	rr	admin
vdepee-ca.cer	108 KB	11/29/2016 4:55:55 PM	rr	admin

Paso 7. Detener y guardar capturas de paquetes en el equipo local.

Seleccione Detener captura de paquetes en Wireshark con la ayuda del botón rojo como se muestra en la imagen y, a continuación, guarde el archivo de captura de paquetes en una ubicación segura.



Paso 8. Recopile registros de diagnóstico del sistema desde el PC local.

• En Windows, ejecute el comando **"dxdiag"** en el símbolo del sistema y, a continuación, seleccione **Guardar toda la información.** para guardar el resultado en las ventanas abiertas como se muestra en la imagen.

Administrator: C:\Windows\system32\cmd.exe	😵 DirectX Diagnostic Tool	-		×
Microsoft Windows [Version 10.0.14393] (c) 2016 Microsoft Corporation. All rights re:	System Display Sound Input			
C:\Users\Administrator>dxdiag	This tool reports detailed information about the DirectX components and drivers installed on your system.			
C:\Users\Administrator>	If you know what area is causing the problem, click the appropriate tab above. Otherwise, you can use the "Next P visit each page in sequence.	age" button	n below to	>
	System Information			
	Current Date/Time: Monday, May 25, 2020, 12:36:05 PM			
	Computer Name: WIN-COVELM6PDTG			
	Operating System: Windows Server 2016 Standard 64-bit (10.0, Build 14393)			
	Language: English (Regional Setting: English)			
	System Manufacturer: VMware, Inc.			
	System Model: VMware Virtual Platform			
	BIOS: PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0			
	Processor: n/a			
	Memory: 24576MB RAM			
	Page hie: 4026MB used, 24132MB available			
	DirectX Version: DirectX 12			
	Check for WHQL digital signatures			
	DxDiag 10.00.14393.0000 64-bit Unicode Copyright @ Micro	soft. All righ	hts reserv	ved.
	Help Next Page Save All Information		Exit	

• En Mac,

1. Navegue hasta **el menú Apple** en su barra de menús > **Acerca de este Mac** y luego seleccione **Informe del sistema...**



2. A continuación, en el nuevo cuadro de diálogo abierto, Navegue hasta **Archivo > Guardar** para guardar el informe del sistema.



Cargar los registros recopilados en el caso del TAC

Cargue paquetes de registro de diagnóstico descargados desde las autopistas, la captura de paquetes, los registros de diagnóstico del sistema y los registros de diagnóstico CMA WebRTC desde el equipo local en el caso TAC con la ayuda del procedimiento que se ofrece <u>aquí</u>.