

# 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

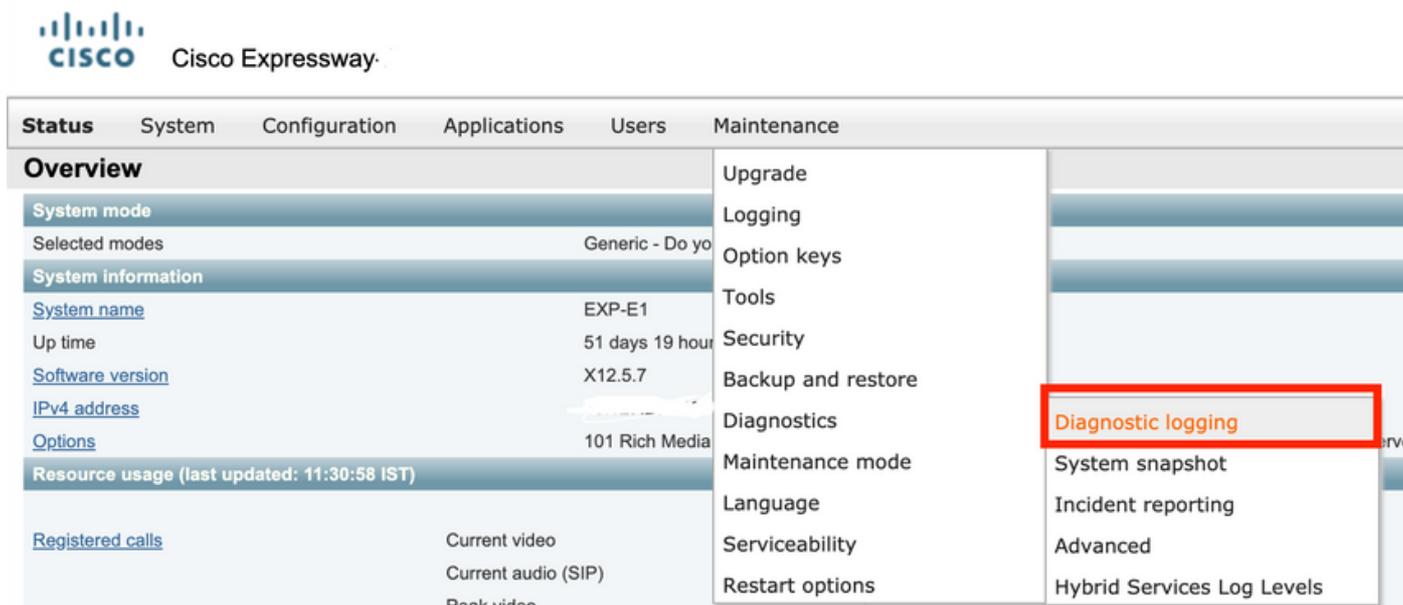
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Recopilar registros

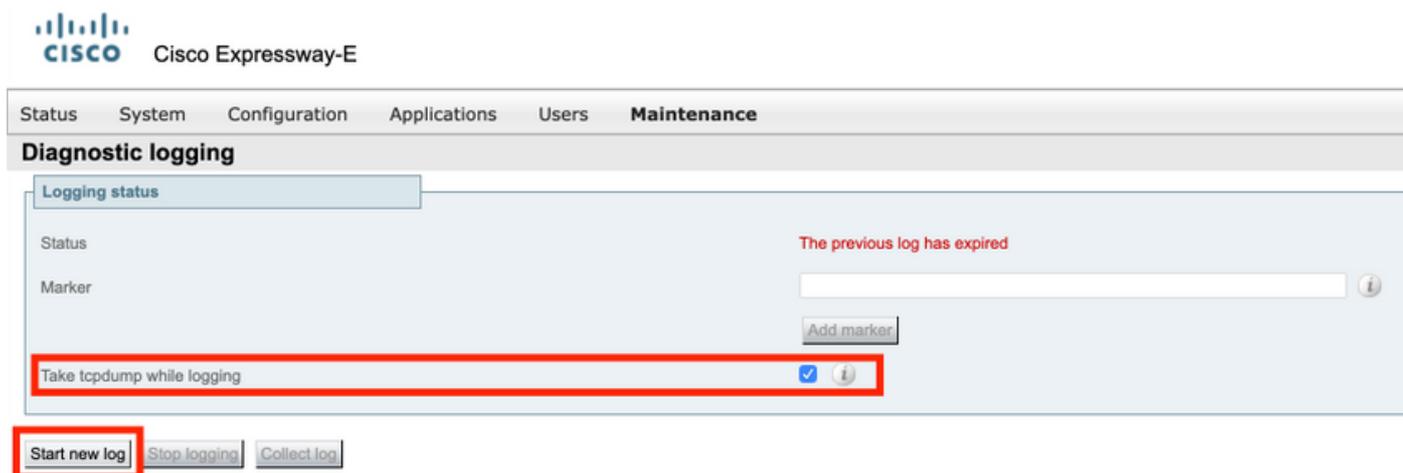
Paso 1. Comience a iniciar sesión en los servidores de Expressway.

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.



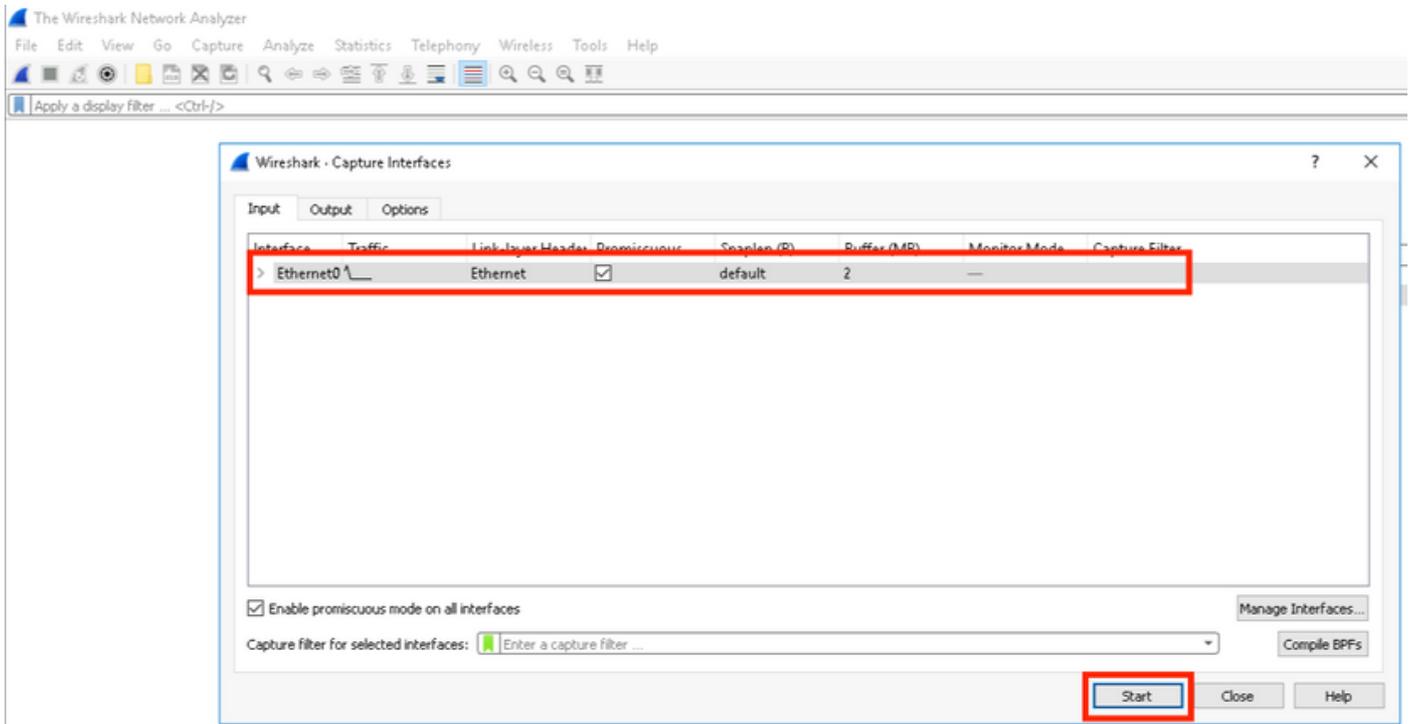
2. Active la casilla **Take tcpdump mientras se registra** como se muestra en la imagen y luego seleccione en el **botón Iniciar nuevo registro** como se muestra en la imagen.



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.

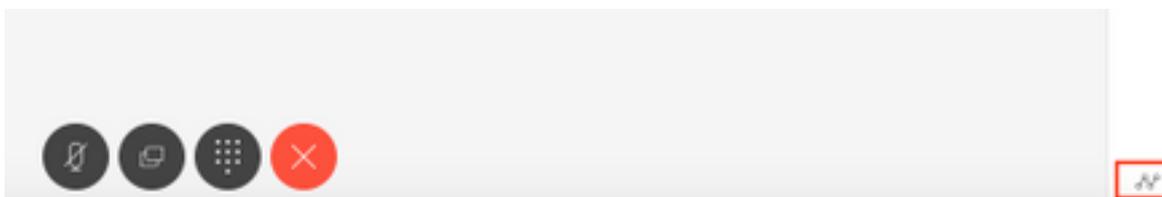


Paso 3. Vuelva a crear el problema.

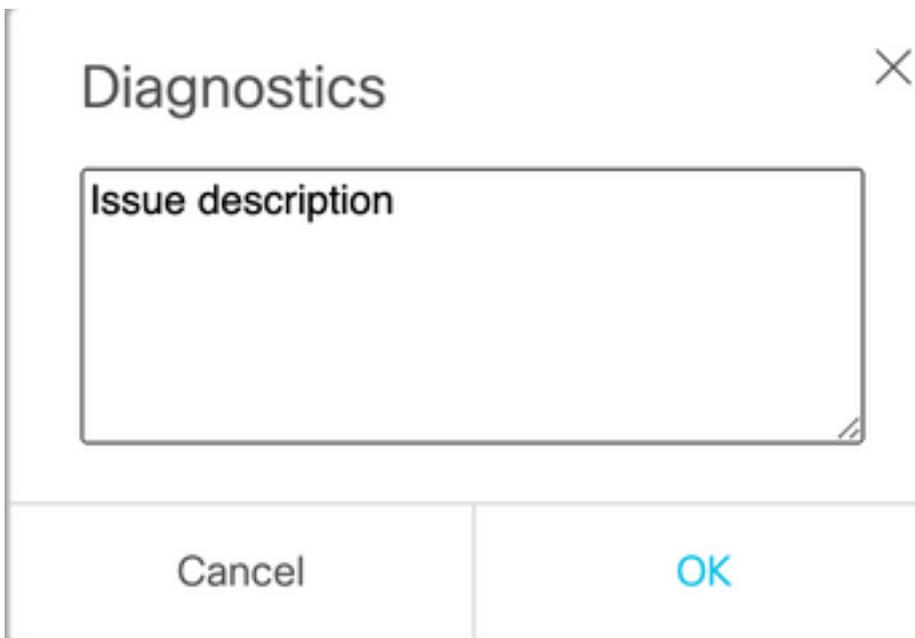
Vuelva a crear el problema real con WebRTC sobre Expressway con la ayuda del navegador Google Chrome en una nueva pestaña.

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.

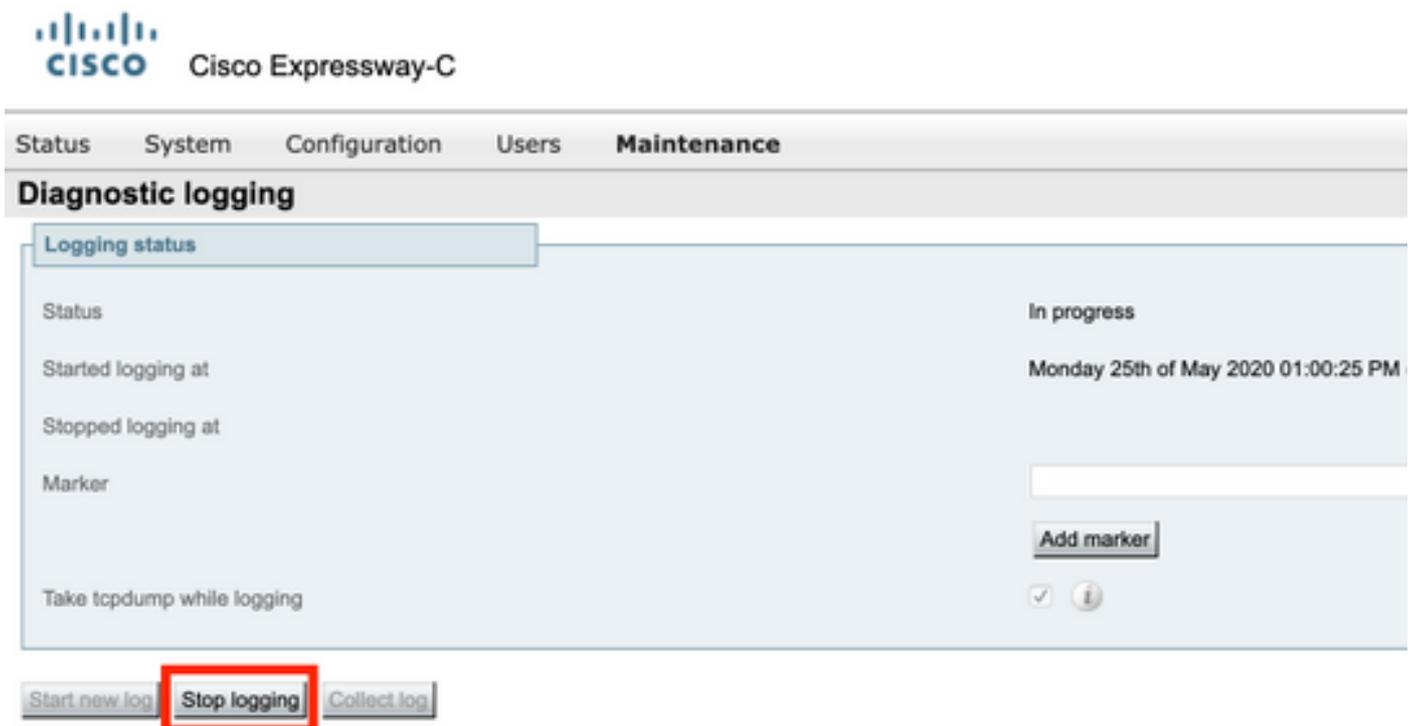


2. A continuación, seleccione el botón **Correo electrónico** como se muestra en la imagen y guarde el resultado como un archivo de texto.

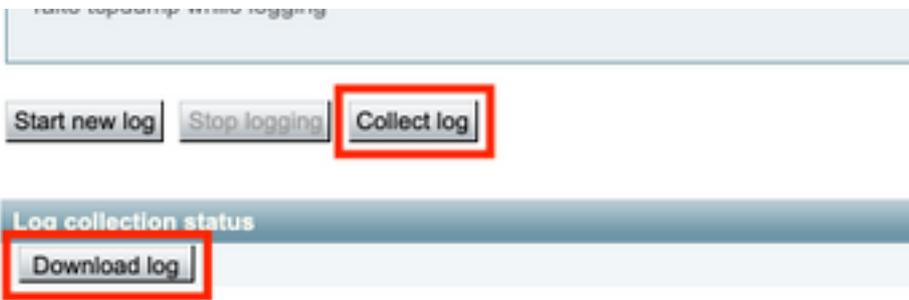


Paso 5. Detenga y descargue el paquete de registro de los servidores de Expressway.

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.



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.



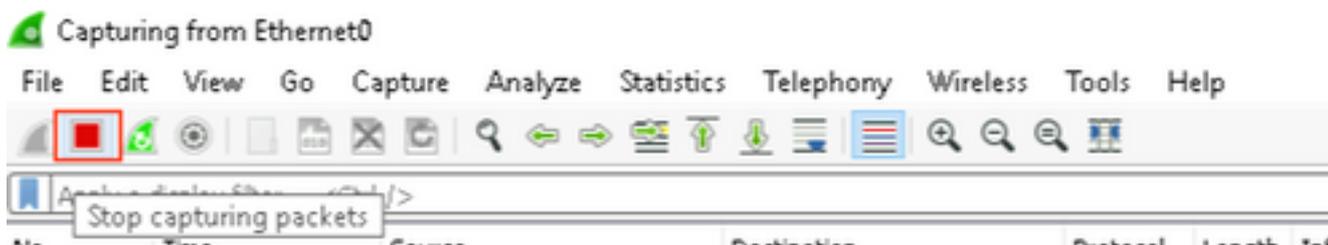
Paso 6. Descargue el paquete de registro de los servidores CMS.

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	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
<b>logbundle.tar.gz</b>	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

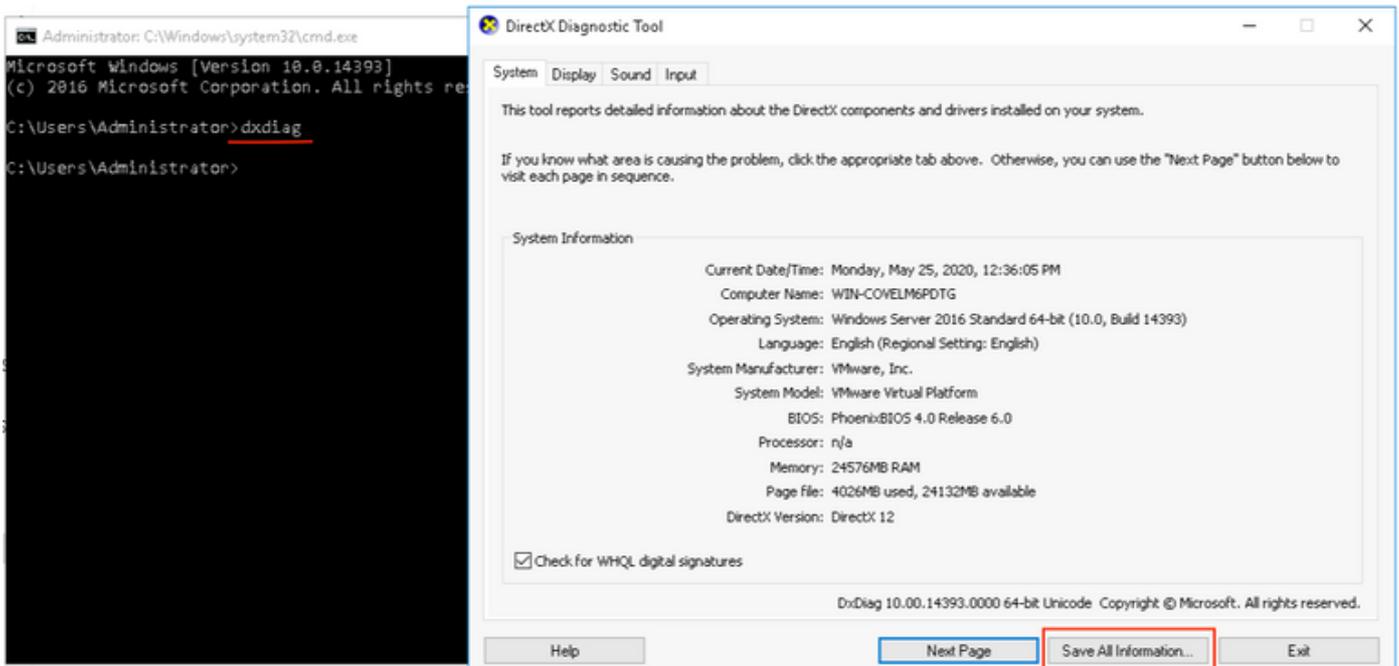
Paso 7. Detener y guardar capturas de paquetes en el equipo local.

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.

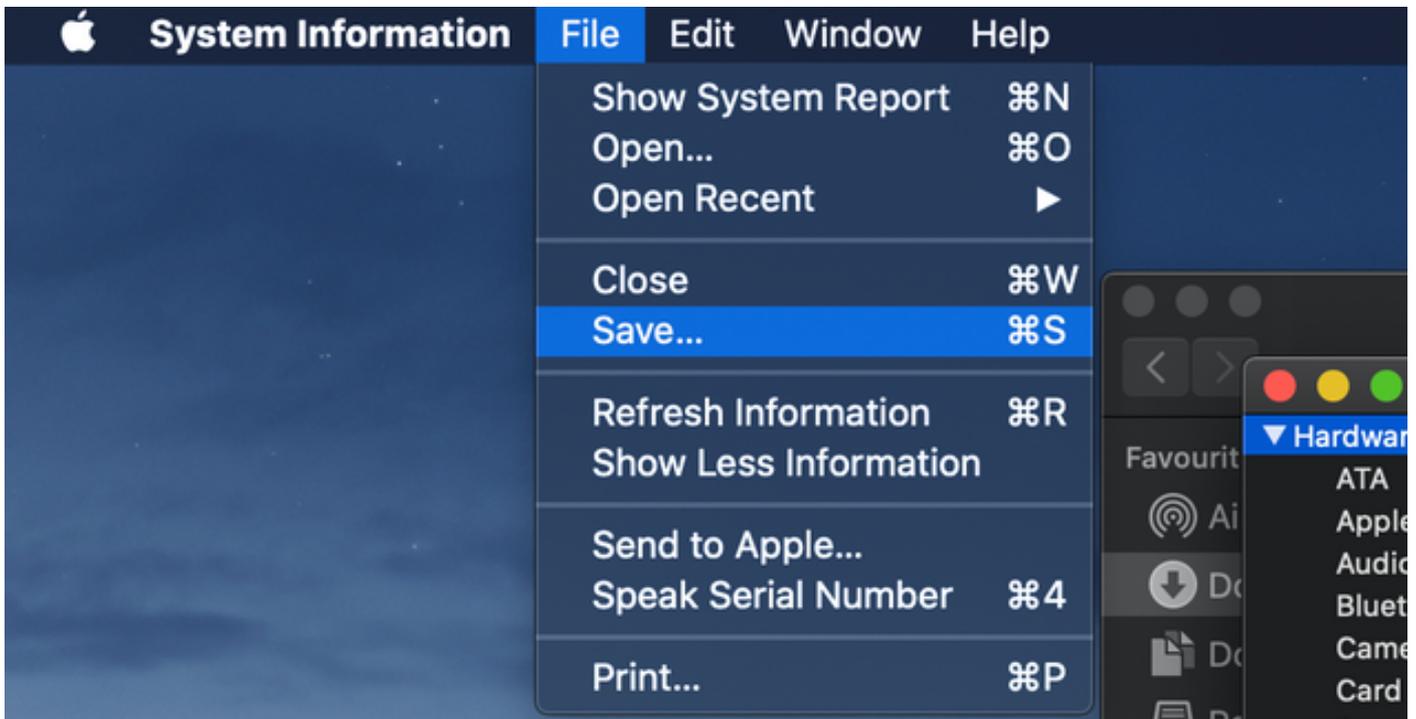


- En Mac,

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 [aquí](#).