

Coletar log de diagnóstico do Expressway/VCS para MRA do Expressway

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[MRA Jabber via Expressway não SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[MRA Jabber via Expressway habilitado para SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Telefones IP78XX/88XXe pontos de extremidade DX Series MRA via Expressway](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como habilitar logs de depuração específicos quando você soluciona problemas de SSO e SSO-enabled Jabber e non-Jabber Mobile e MRA via Expressway/VCS.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Instalaram o Expressway-Core/Video Control Server (VCS)-Control e o Expressway-Edge/VCS-Edge
- Aplicaram as chaves de versão e de opção apropriadas no núcleo do Expressway/VCS e na borda do Expressway/VCS
- Ter configurado o Expressway Mobile e o Acesso Remoto (MRA)
- Ter acesso ao Expressway/VCS Core e ao Expressway/VCS Edge com uma conta de administrador pela interface da Web

Observação: navegue até os [guias de implantação de MRA do Expressway](#) para obter mais informações.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Expressway/VCS versão X8.10.X, X8.11.X, X12.5.X, X12.6.X, X12.7.X e X14.X.X
- Expressway/VCS versão X8.X.X e X14.X.X

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.

Observação: as palavras Expressway e VCS são intercambiáveis. A partir desse ponto, o Expressway é usado.

Informações de Apoio

Os dispositivos não Jabber são os telefones IP 78XX/88XX e endpoints DX Series. Com relação aos problemas com Jabber e MRA não Jabber via Expressway/VCS, você pode habilitar logs de depuração nos servidores Expressway/VCS, reproduzir o problema e carregar os logs no caso que acelera o processo de solução de problemas e, por fim, a resolução do caso. Esses problemas incluem, mas não se limitam a, falha de login de MRA do Jabber, serviços Jabber específicos que falham ao registrar, áudio unidirecional ou não-direcional e assim por diante.

Para Logon Não Único (SSO) e MRA habilitado para SSO via Expressway, forneça estes detalhes para os usuários afetados:

- Nome de usuário
- Nome de dispositivo
- O carimbo de data/hora do logon
- O carimbo de data/hora do erro recebido
- A mensagem de erro recebida

Para chamadas de áudio não direcionais ou de áudio unidirecional MRA via Expressway, forneça estas informações:

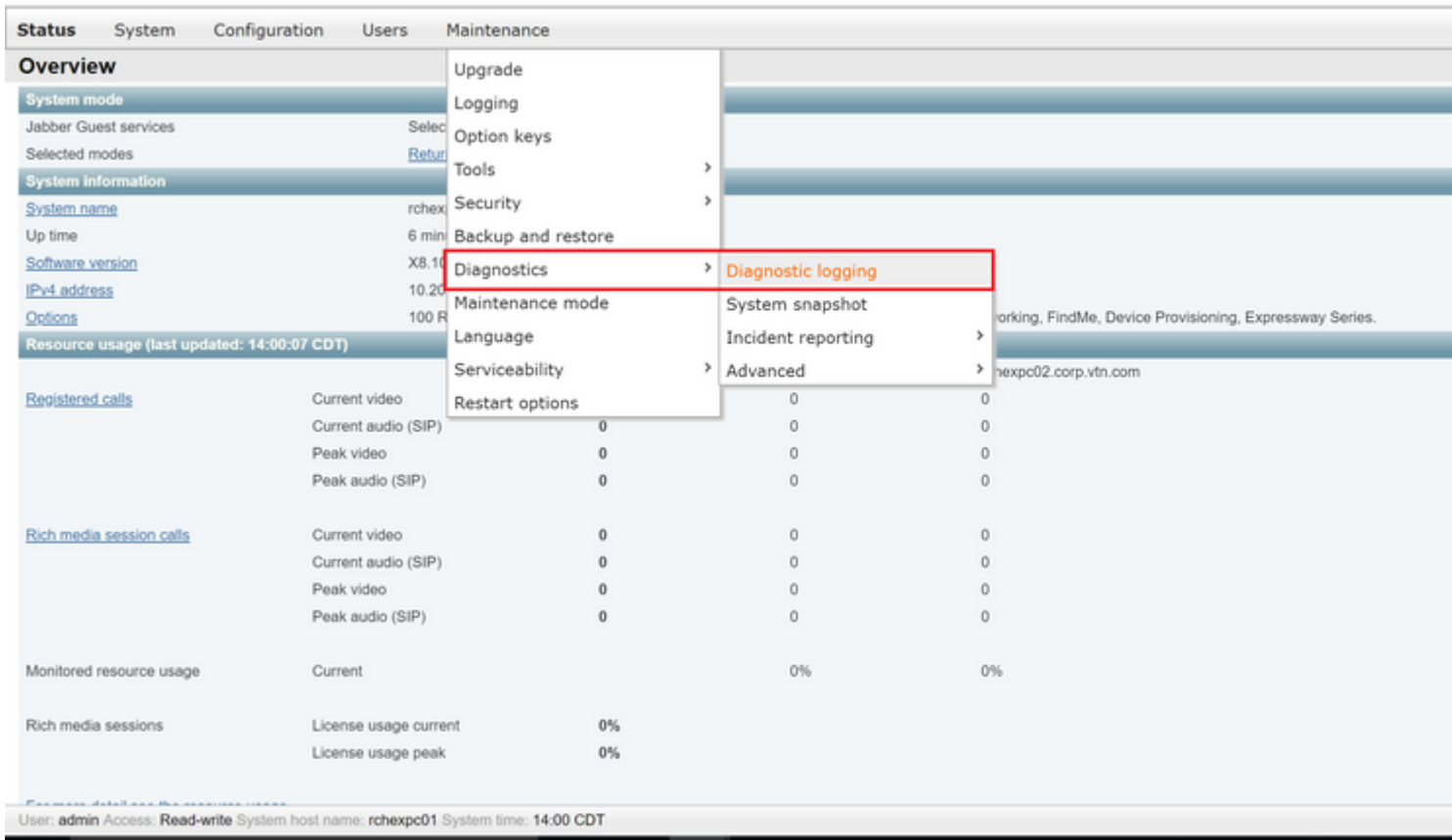
- Nome e ramal do dispositivo do autor da chamada.
- Nome e ramal do dispositivo da parte chamada.
- Fluxo de chamada.
- A direção da falha de áudio, por exemplo, unidirecional ou não.
- O carimbo de data/hora da chamada feita.

Observação: se os servidores Expressway-Core e Expressway-Edge estiverem em cluster, por exemplo, mais de um servidor Expressway-Core e Expressway-Edge, execute a captura de log apenas nos servidores Expressway-Core e Expressway-Edge principais. Depois que o problema for reproduzido, você poderá baixar os logs dos servidores Expressway-Core e Expressway-Edge principais. Em seguida, faça login nos servidores secundários Expressway-Core e Expressway-Edge e baixe os logs. Se você tiver vários servidores Expressway-Core e Expressway-Edge, repita esta etapa para o restante dos servidores Expressway-Core e Expressway-Edge secundários.

MRA Jabber via Expressway não SSO

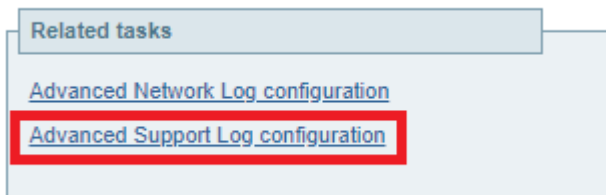
Expressway-Core

Etapa 1. Navegue para **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico** como mostrado na imagem.



The screenshot shows the Cisco Expressway-C web interface. The 'Diagnostics' menu is open, and 'Diagnostic logging' is highlighted. The 'Advanced' sub-menu is also visible. The interface includes a navigation bar with 'Status', 'System', 'Configuration', 'Users', and 'Maintenance'. The main content area shows 'Overview' with various system information and resource usage tables. The status bar at the bottom indicates 'User: admin Access: Read-write System host name: rchexpc01 System time: 14:00 CDT'.

Etapa 2. Escolha **Advanced Support Log configuration** na parte inferior da página como mostrado na imagem.



The screenshot shows the 'Related tasks' section in the Cisco Expressway-C web interface. The link 'Advanced Support Log configuration' is highlighted with a red box. The other link shown is 'Advanced Network Log configuration'.

Etapa 3. Marque as caixas de seleção conforme mostrado na imagem.

- developer.edgeconfigprovisioning
- desenvolvedor.edgeconfigprovisioning.uds
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm
- desenvolvedor.xcp.jabber

Etapa 4. Escolha **Set to debug** na parte inferior da página, conforme mostrado na imagem.

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.vpnobsvr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.vpnbindservice_fm_lmtd	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa	DEBUG	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.cm	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.ssa.federation	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.ssa.labber	DEBUG	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.administration	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.alternates	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.apache	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.b2bvacalls	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cafestatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cdr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cishers	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cms	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.collectdstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.commandadapter	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.credential	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cuom	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.cuom.config	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoecauth	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoecconfigpartitioning	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.edoemanagement	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.firewall	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.letsoml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioallowlist	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioerrorstats	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.hfioeserver	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smlaqi.json2xml	INFO	View/Edit

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

Observação: os servidores Expressway-Core e Expressway-Edge disparam um alarme quando um ou mais logs são definidos para depuração. Esse alarme persiste até que o registro seja redefinido para info. Você vê o alarme como mostrado na imagem.

<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
--------------------------	-------------------------------	--	--------	---------	-------------	---	---------------------

Etapa 5. Escolha **Diagnostics** na parte superior direita da página, conforme mostrado na imagem.

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

Etapa 6. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging** como mostrado na imagem.

Logging status

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

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

Monitor:

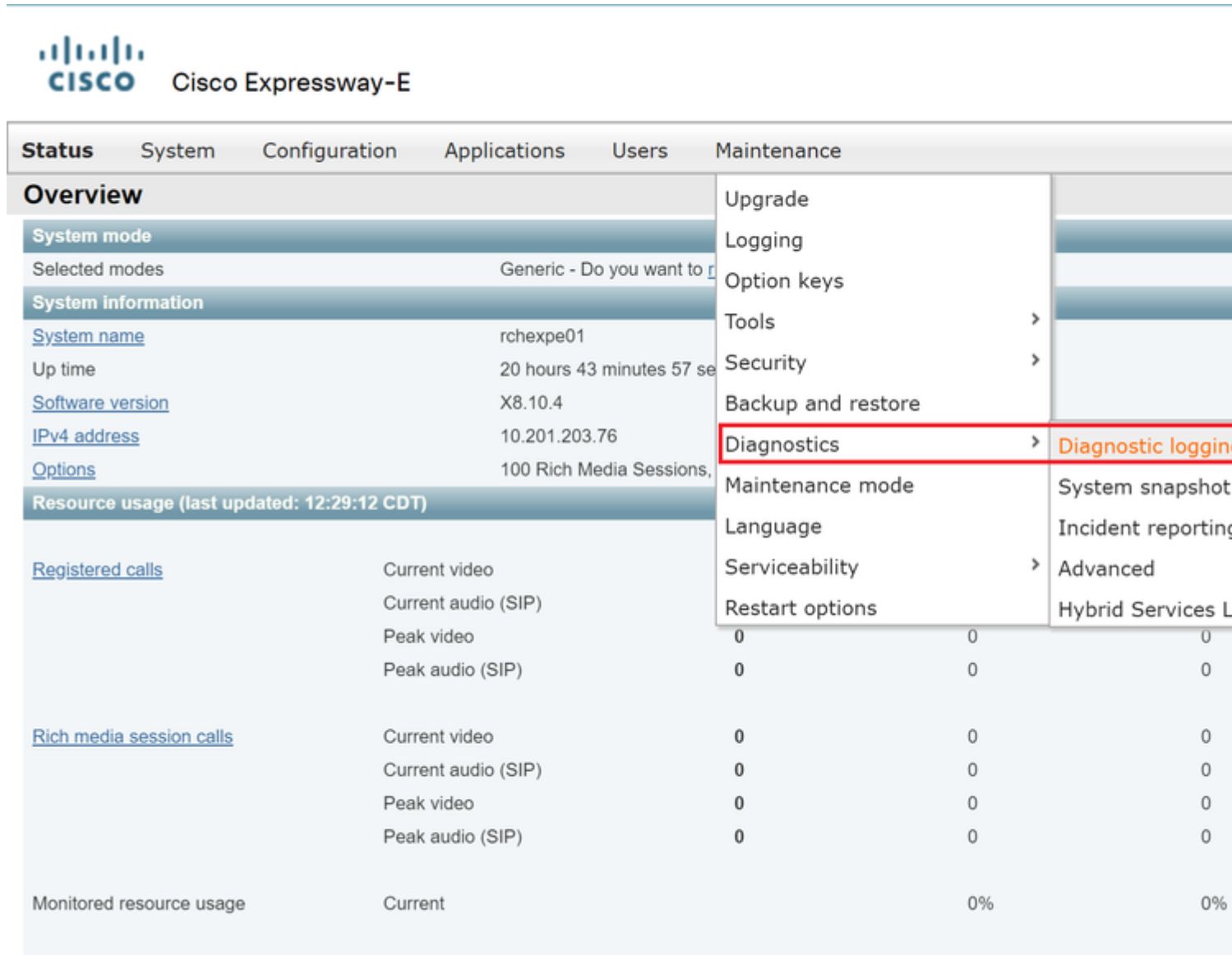
Take tcpdump while logging:

Passo 7. Escolha **Start new log** como mostrado na imagem.

Start new log Stop logging Download log

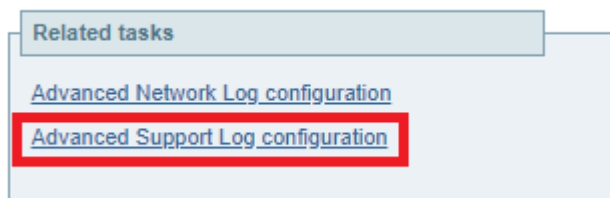
Expressway-Edge

Etapa 8. Navegue para **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico** como mostrado na imagem.



The screenshot shows the Cisco Expressway-E web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. Below this is the 'Overview' section, which contains several sub-sections: System mode, System information, and Resource usage. The 'System information' section lists details such as System name (rchexpe01), Up time (20 hours 43 minutes 57 seconds), Software version (X8.10.4), IPv4 address (10.201.203.76), and Options (100 Rich Media Sessions). The 'Resource usage' section shows metrics for Registered calls and Rich media session calls, including current and peak video and audio (SIP) usage. A dropdown menu is open from the 'Maintenance' tab, listing options like Upgrade, Logging, Option keys, Tools, Security, Backup and restore, Diagnostics (highlighted with a red box), Maintenance mode, Language, Serviceability, and Restart options. The 'Diagnostics' option has a right-pointing arrow, and a sub-menu is visible on the right side of the page, showing 'Diagnostic logging' (highlighted in orange) and other options like System snapshot, Incident reporting, Advanced, and Hybrid Services L.

Etapa 9. Escolha **Advanced Support Log configuration** na parte inferior da página como mostrado na imagem.



The screenshot shows a 'Related tasks' section in the Cisco Expressway-E web interface. It contains two links: 'Advanced Network Log configuration' and 'Advanced Support Log configuration'. The 'Advanced Support Log configuration' link is highlighted with a red rectangular box.

Etapa 10. Marque as caixas de seleção conforme mostrado na imagem.

- developer.edgeconfigprovisioning
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm
- desenvolvedor.xcp.jabber

Etapa 11. Escolha **Set to debug** na parte inferior da página, conforme mostrado na imagem.

Name	Level	Actions
<input type="checkbox"/> developer.webosrv	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.winbindservice.fsm.impl	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sse	DEBUG	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sse.cm	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.sse.federation	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.sse.labber	DEBUG	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.administration	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.alternates	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.aocache	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.b2bucalls	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cafestatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cdr	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.ciphers	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cms	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.collectdstatus	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.commandfactory	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.credential	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cucom	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.cucomconfy	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefault	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefaultprovisioning	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgemanagement	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.firewall	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.ldap	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaallowlist	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaocserverdata	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaoserver	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.smbacl.json2xml	INFO	View/Edit

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

Etapa 12. Escolha **Diagnostics** na parte superior direita da página, conforme mostrado na imagem.

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

Etapa 13. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging** como mostrado na imagem.

Logging status

Started logging at Monday 23rd of April 2018 02:00:31 PM (U)

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

Marker

[Add marker](#)

Take tcpdump while logging

Etapa 14. Escolha **Start new log** como mostrado na imagem.

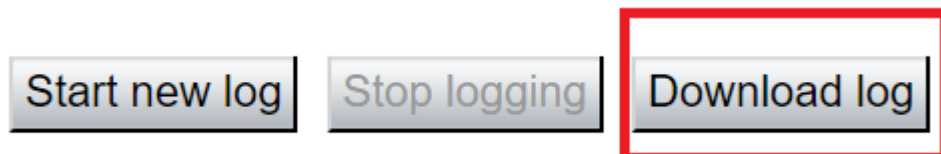
Start new log Stop logging Download log

Etapa 15. Reproduza o problema.

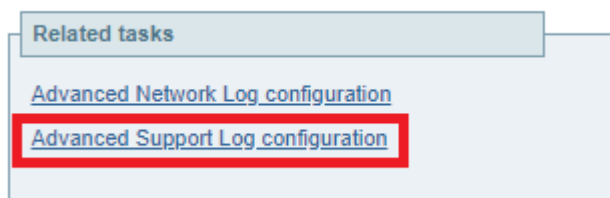
Etapa 16. Escolha **Stop logging** depois que o problema for reproduzido como mostrado na imagem.



Etapa 17. Escolha **Download log** como mostrado na imagem.



Etapa 18. Escolha **Advanced Support Log configuration** conforme mostrado na imagem.



Etapa 19. Clique em **Selecionar tudo** conforme mostrado na imagem.



Support Log configuration You are h

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.consoleidswriter	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.fastoathapplication	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastoathapplication.dialogeventpackage.xml	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastoathapplication.xciscoremoterequest.xml	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.sin2sigapplication	INFO	View/Edit
<input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.sin2sigapplication.b2bcallbackbridge	INFO	View/Edit

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

User: admin Access: Read-write System host name: rchexp01 System time: 14:15 CDT

Etapa 20. Escolha **Reset to info** como mostrado na imagem.

Support Log configuration

You are

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.consoleidswriter	INFO	View/Edit
<input checked="" type="checkbox"/> developer.alarmanager	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

Etapa 21. Repita as etapas 16 a 20 no Expressway-Core.

Observação: você também pode fazer o download do [registro Jabber PRT](#) para análise adicional.

MRA Jabber via Expressway habilitado para SSO

Expressway-Core

Etapa 1. Navegue até **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico**.

Etapa 2. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 3. Marque estas caixas de seleção:

- developer.edgeconfigprovisioning
- desenvolvedor.edgeconfigprovisioning.uds
- desenvolvedor.edgeconfigprovisioning.servidor.sso
- desenvolvedor.gerenciamento.sso
- desenvolvedor.xmlapi.sso
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm
- desenvolvedor.xcp.jabber

Etapa 4. Escolha **Definir para depuração** na parte inferior da página.

Etapa 5. Escolha **Diagnostics** na parte superior direita da página.

Etapa 6. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging**.

Passo 7. Escolha **Start new log**.

Expressway-Edge

Etapa 8. Navegue até **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico**.

Etapa 9. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 10. Marque estas caixas de seleção:

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm
- desenvolvedor.xcp.jabber

Etapa 11. Escolha **Definir para depuração** na parte inferior da página.

Etapa 12. Escolha **Diagnostics** na parte superior direita da página.

Etapa 13. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging**.

Etapa 14. Escolha **Start new log**.

Etapa 15. Reproduza o problema.

Etapa 16. Escolha **Stop logging** depois que o problema for reproduzido.

Etapa 17. Escolha **Download log**.

Etapa 18. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 19. Clique em **Selecionar tudo**.

Etapa 20. Escolha **Redefinir para informações**.

Etapa 21. Repita as etapas 16 a 20 no Expressway-Core.

Telefones IP 78XX/88XX e pontos de extremidade DX Series MRA via Expressway

Expressway-Core

Etapa 1. Navegue até **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico**.

Etapa 2. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 3. Marque estas caixas de seleção:

- developer.edgeconfigprovisioning
- desenvolvedor.edgeconfigprovisioning.uds
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm

Etapa 4. Escolha **Definir para depuração** na parte inferior da página.

Etapa 5. Selecione **Diagnostics (Diagnóstico)** na tela superior direita.

Etapa 6. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging**.

Passo 7. Escolha **Start new log**.

Expressway-Edge

Etapa 8. Navegue até **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico**.

Etapa 9. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 10. Marque estas caixas de seleção:

- developer.edgeconfigprovisioning
- desenvolvedor.xcp
- desenvolvedor.xcp.cm

Etapa 11. Escolha **Definir para depuração** na parte inferior da página.

Etapa 12. Escolha **Diagnostics** na parte superior direita da página.

Etapa 13. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging**.

Etapa 14. Escolha **Start new log**.

Etapa 15. Reproduza o problema.

Etapa 16. Escolha **Stop logging** depois que o problema for reproduzido.

Etapa 17. Escolha **Download log**.

Etapa 18. Selecione **Advanced Support Log configuration**.

Etapa 19. Clique em **Selecionar tudo**.

Etapa 20. Escolha **Redefinir para informações**.

Etapa 21. Repita as etapas 16 a 20 no Expressway-Core.

Observação: você também pode fazer o download do [registro PRT dos pontos de extremidade das séries Cisco 78XX e 88XX](#) para análise adicional.

Informações Relacionadas

- [Problemas mais comuns na borda da colaboração](#)
- [Solução de problemas de login do Jabber](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

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.