

# Coletar registros para solucionar problemas com o WebRTC no Expressway

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Coletar logs](#)

[Fazer upload dos logs coletados no caso do TAC](#)

## Introduction

Este documento descreve como coletar logs para solucionar problemas com o WebRTC sobre Expressway.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento básico do Cisco Meeting Server (CMS) Server, Expressway.
- A configuração do CMS WebRTC sobre Expressway já deve estar configurada.
- Acesso de CMS, servidores Expressway, PC.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Servidor CMS
- Cisco Meeting App (CMA)
- Servidores de núcleo e borda do Expressway
- Wireshark ou software similar
- Google Chrome ou software similar
- WinScp ou software semelhante

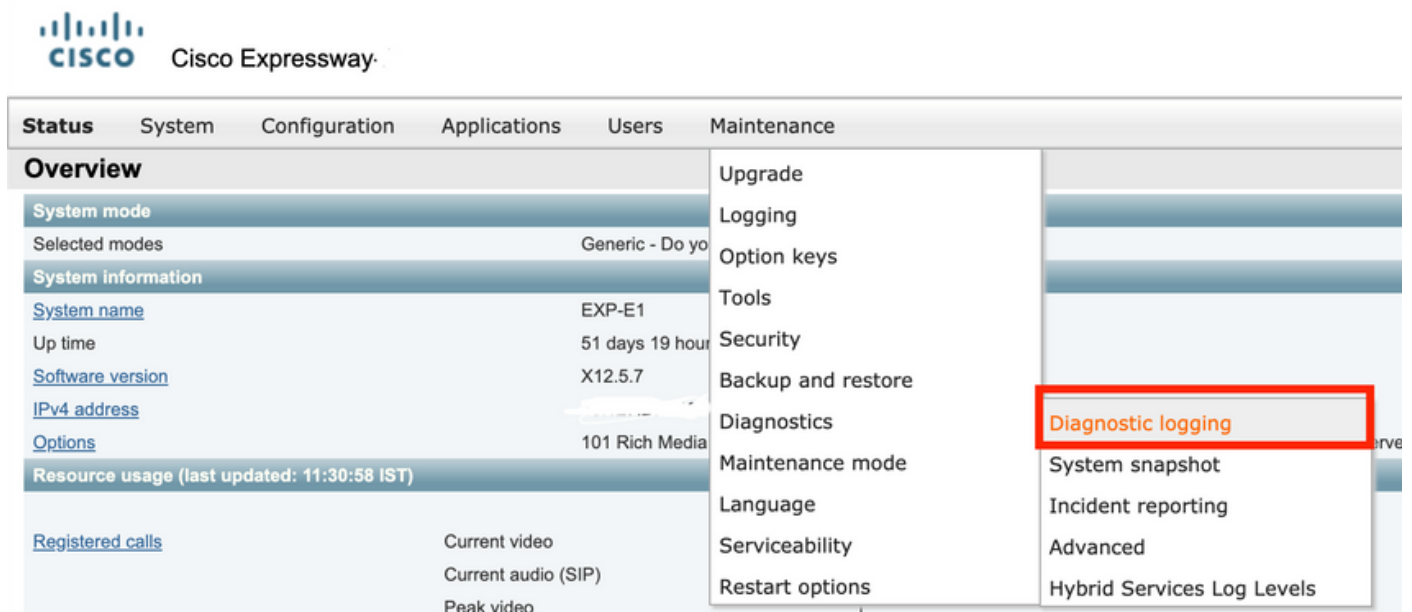
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Coletar logs

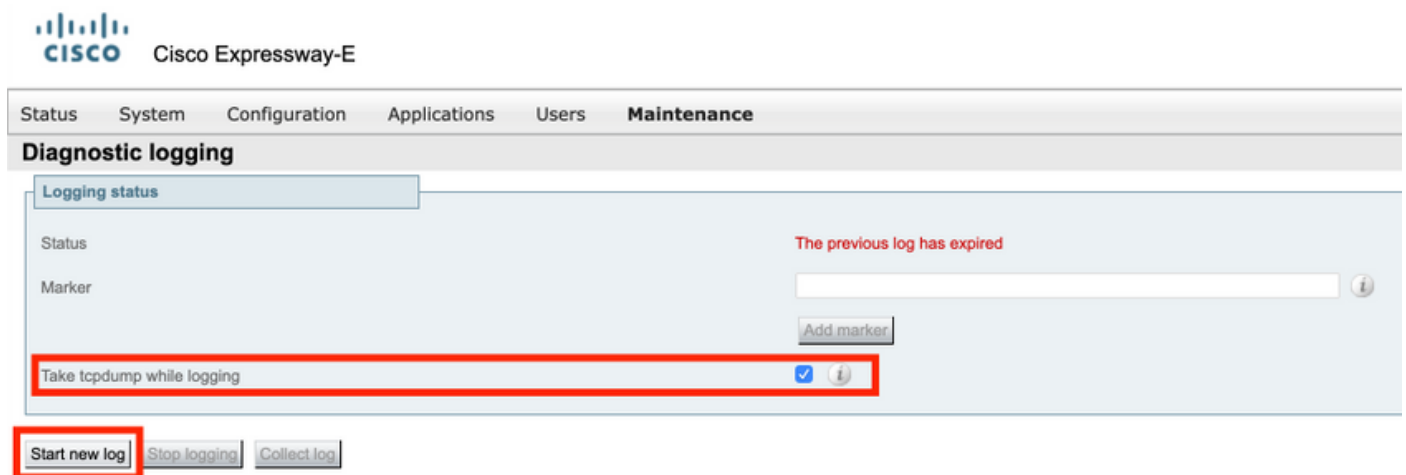
Etapa 1. Inicie o login nos servidores Expressway.

Inicie o log de diagnóstico junto com tcpdump nos servidores Expressway-Core e Edge.

1. Navegue até **Manutenção > Diagnóstico > Log de diagnóstico** conforme mostrado na imagem.



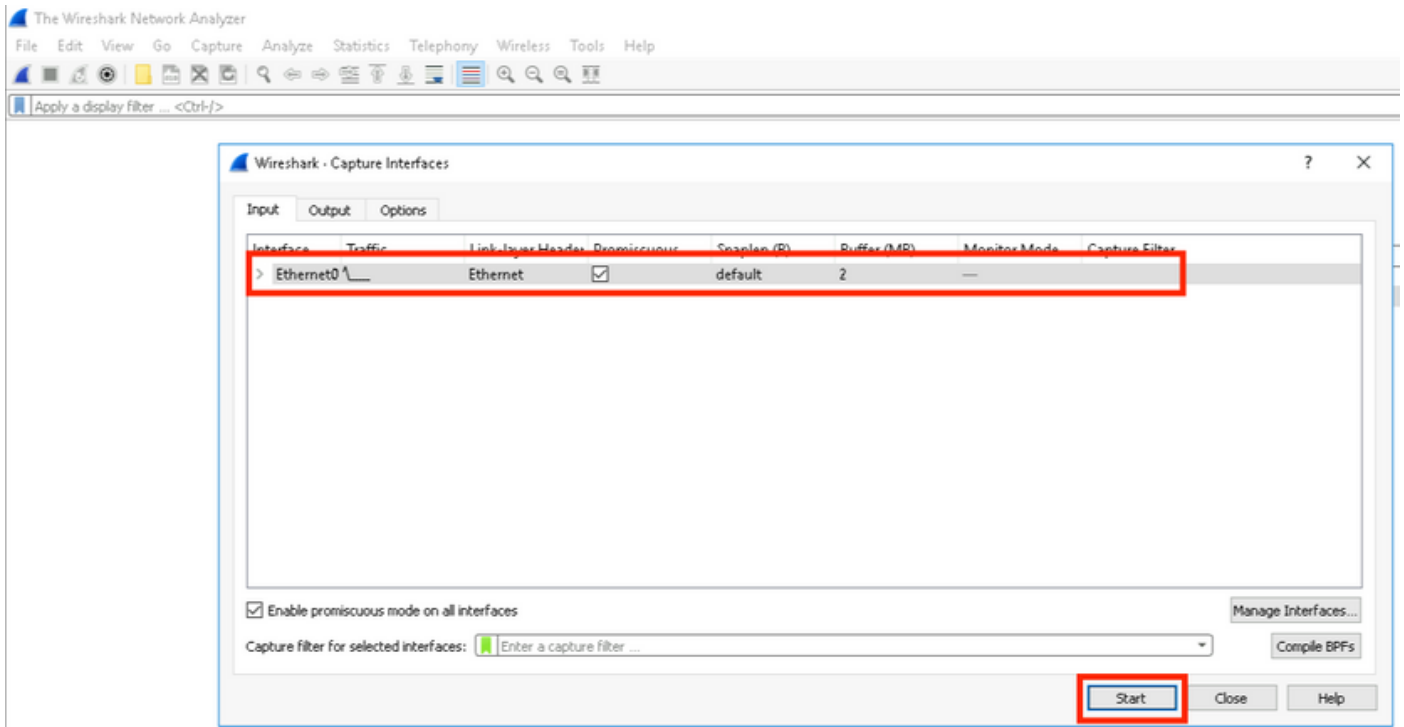
2. Marque a caixa de seleção **Take tcpdump while logging**, como mostrado na imagem, e selecione no botão **Start new log**, como mostrado na imagem.



Etapa 2. Inicie a captura de pacotes no PC local.

Inicie a captura de pacotes no PC local com a ajuda do aplicativo Wireshark.

1. Navegue até **Capture > Options** e selecione a interface através da qual o PC acessa a rede e selecione **Start** conforme mostrado na imagem.

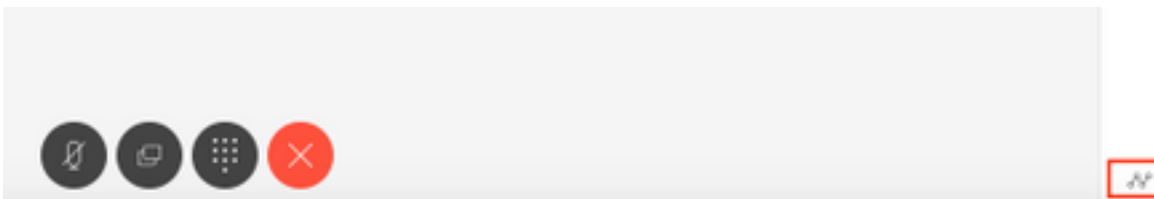


Etapa 3. Recrie o problema.

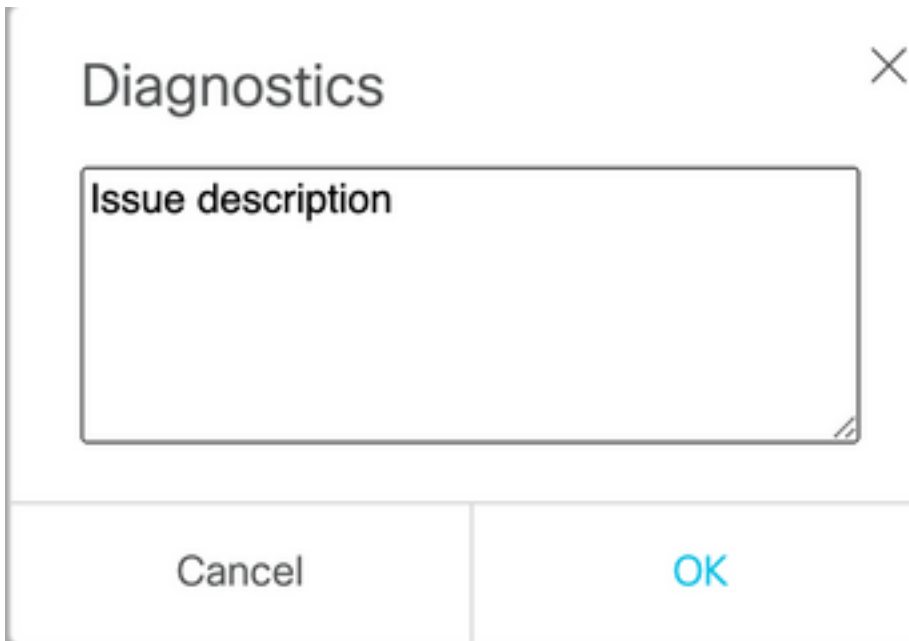
Recrie o problema real com o WebRTC no expressway com a ajuda do navegador Google Chrome em uma nova guia.

Etapa 4. Coletar logs de diagnóstico do aplicativo CMA WebRTC.

1. Selecione o botão do diagnóstico conforme mostrado na imagem.



2. Em seguida, digite a descrição do problema na caixa **Diagnostics** que aparece e selecione **OK** conforme mostrado na imagem.

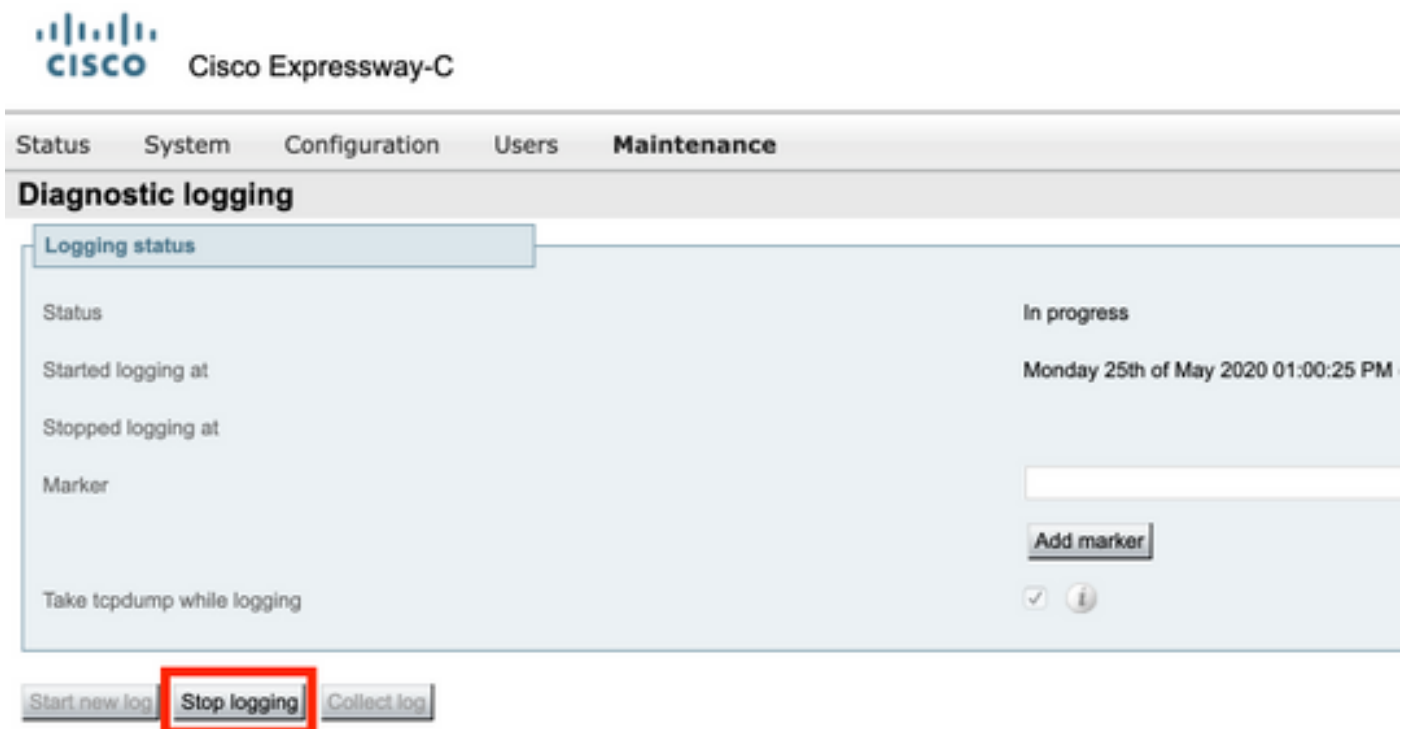


2. Em seguida, selecione o botão **Email** como mostrado na imagem e salve a saída como um arquivo de texto.

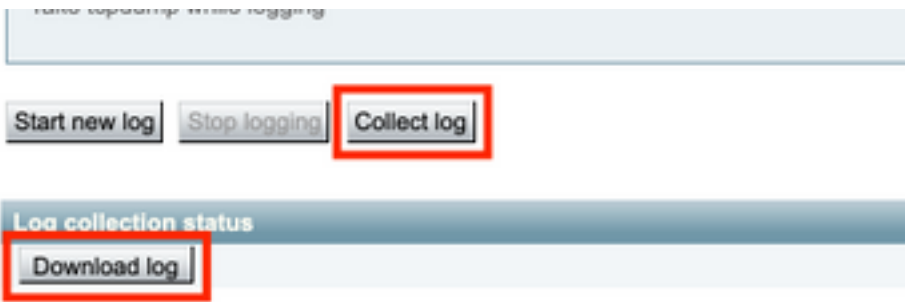


Etapa 5. Pare e faça o download do pacote de log dos servidores do expressway.

1. Pare o log de diagnóstico nos servidores Expressway-Core e Edge. Para fazer isso, selecione **Stop logging** como mostrado na imagem.



2. Em seguida, selecione o botão **Coletar registro** e, em seguida, selecione **Download** conforme mostrado na imagem para baixar o pacote de log de diagnóstico capturado.



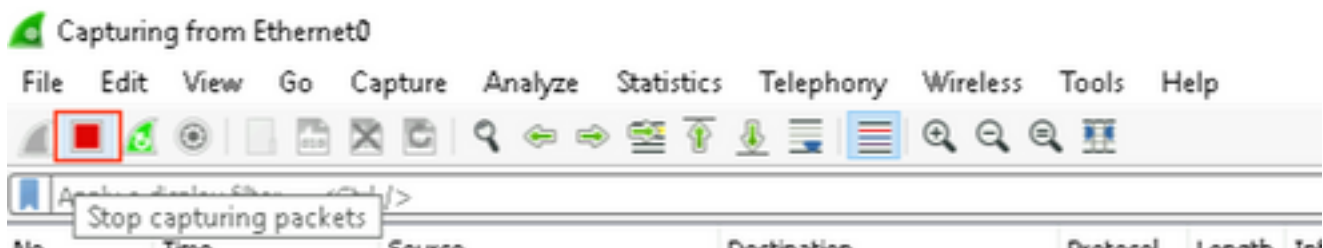
Etapa 6. Faça download do pacote de log dos servidores CMS.

Efetue login no CMS Server com a ajuda do WinScp ou de software SFTP Client semelhante, credenciais de administrador e faça o download do **logbundle.tar.gz** para o seu PC 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
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

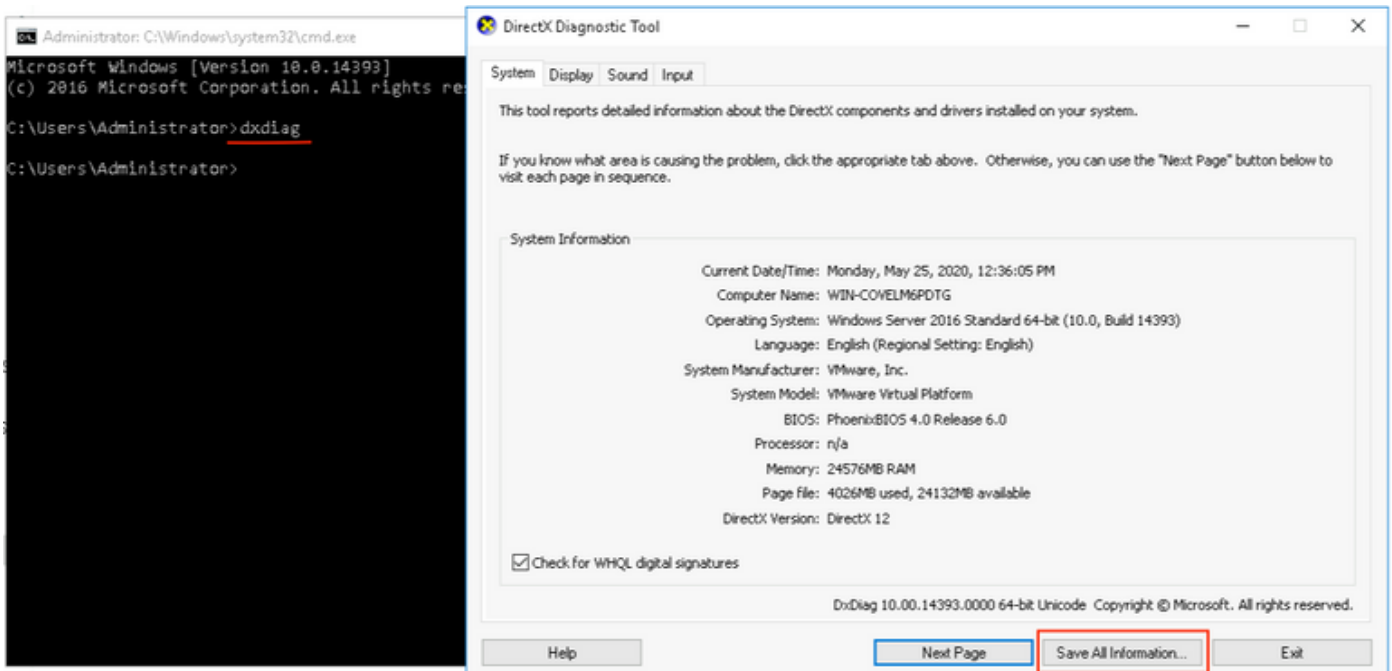
Passo 7. Parar e salvar capturas de pacotes no PC local.

Selecione Parar captura de pacotes no Wireshark com a ajuda do botão vermelho, como mostrado na imagem, e salve o arquivo de captura de pacotes em um local seguro.



Etapa 8. Colete registros de diagnóstico do sistema a partir do PC local.

- No Windows, execute o comando **"dxdiag"** no prompt de comando e selecione **Save All Information**. para salvar a saída nas janelas abertas como mostrado na imagem.

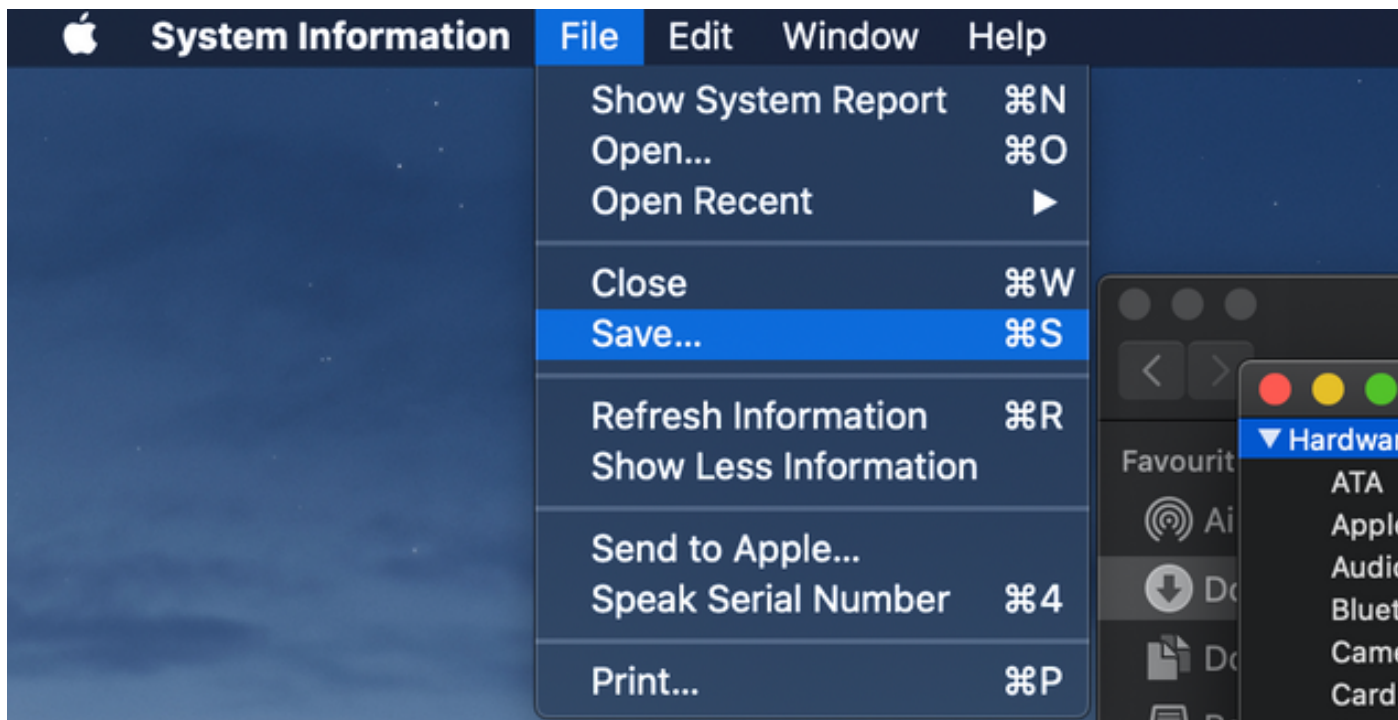


- No Mac,

1. Navegue até o menu **Apple** na barra de menus > **Sobre este Mac** e selecione **Relatório do sistema...**



2. Em seguida, na nova caixa de diálogo aberta, navegue para **Arquivo** > **Salvar** para salvar o relatório do sistema.



## Fazer upload dos logs coletados no caso do TAC

Faça o upload de pacotes de log de diagnóstico baixados de expressways, captura de pacotes, logs de diagnóstico do sistema e registros de diagnóstico do CMA WebRTC do PC local para o caso do TAC com a ajuda do procedimento fornecido [aqui](#).