

Collecter le journal de diagnostic Expressway/VCS pour Expressway MRA

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Jabber MRA via Expressway Non-SSO](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Jabber MRA via Expressway SSO-Enabled](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Téléphones IP78XX/88XX et terminaux DX MRA via Expressway](#)

[Expressway-Core](#)

[Expressway-Edge](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment activer des journaux de débogage spécifiques quand vous dépannez SSO et SSO activé Jabber et non-Jabber Mobile et MRA via Expressway/VCS.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Avoir installé Expressway-Core/Video Control Server (VCS)-Control et Expressway-Edge/VCS-Edge
- Ont appliqué les touches de version et d'option appropriées sur le coeur et la périphérie d'Expressway/VCS
- Avoir configuré Expressway Mobile and Remote Access (MRA)
- Avoir accès à Expressway/VCS Core et Expressway/VCS Edge avec un compte administrateur par l'interface Web

Remarque : accédez aux [guides de déploiement d'Expressway MRA](#) pour plus d'informations.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Expressway/VCS version X8.10.X, X8.11.X, X12.5.X, X12.6.X, X12.7.X et X14.X.X
- Versions X8.X.X et X14.X.X dâ€™Expressway/VCS

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre lâ€™incidence possible des commandes.

Remarque : les mots Expressway et VCS sont interchangeables. À partir de ce moment, Expressway est utilisé.

Informations générales

Les périphériques non-Jabber sont les téléphones IP 78XX/88XX et les terminaux de la gamme DX. En ce qui concerne les problèmes avec Jabber et non-Jabber MRA via Expressway/VCS, vous pouvez activer les journaux de débogage sur les serveurs Expressway/VCS, reproduire le problème et télécharger les journaux sur le dossier, ce qui accélère le processus de dépannage et, finalement, la résolution du dossier. Ces problèmes incluent, sans s'y limiter, l'échec de connexion à Jabber MRA, des services Jabber spécifiques qui ne parviennent pas à s'enregistrer, l'audio unidirectionnel ou non, etc.

Pour lâ€™authentification unique (SSO) et lâ€™ARM compatible SSO via Expressway, fournissez les détails suivants aux utilisateurs concernés :

- Nom dâ€™utilisateur
- Nom du périphérique
- Horodatage de la connexion
- Horodatage de l'erreur reçue
- Message d'erreur reçu

Pour les appels audio unidirectionnels ou unidirectionnels MRA via Expressway, fournissez les informations suivantes :

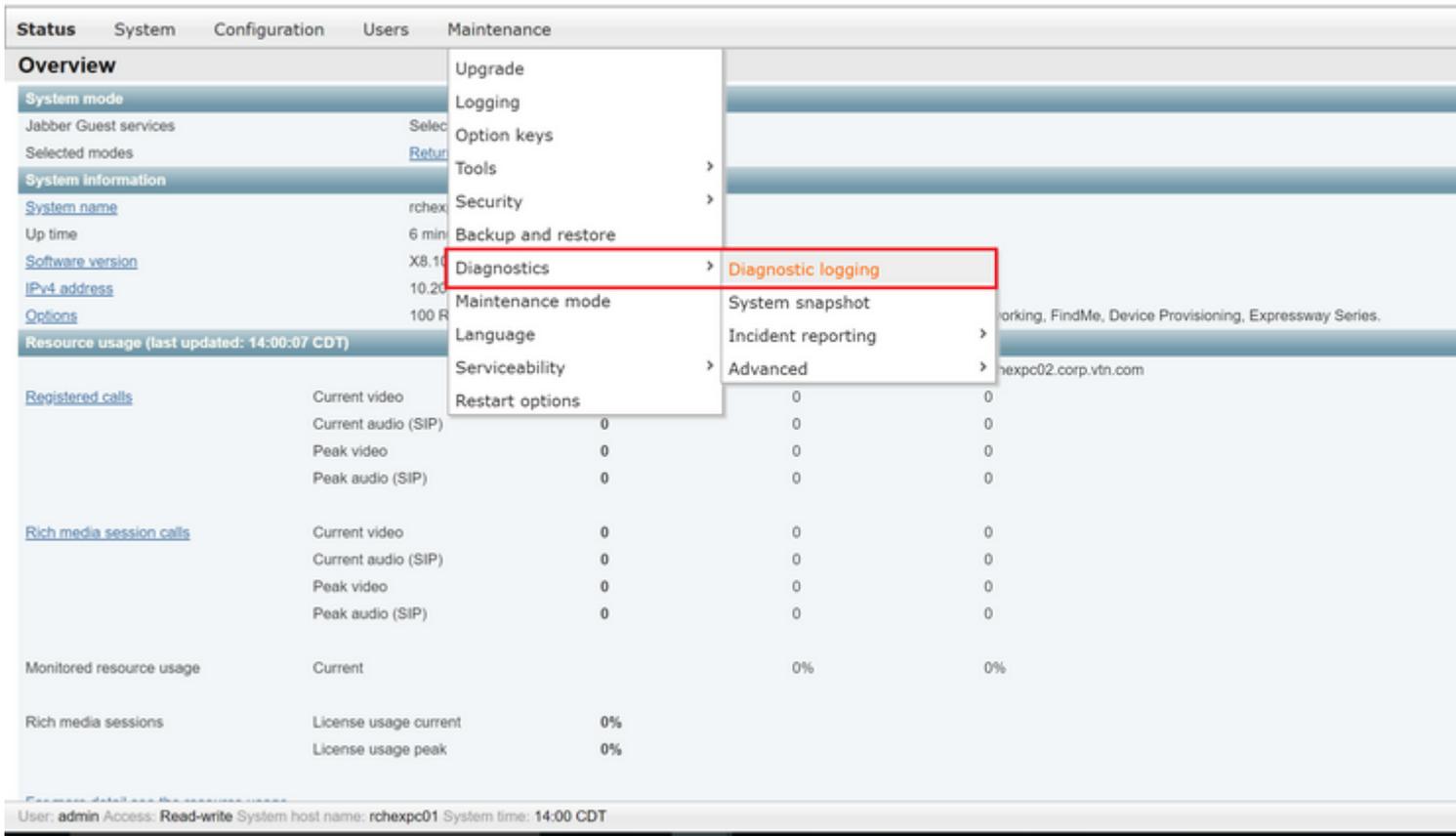
- Nom et poste de l'appelant.
- Nom et poste du périphérique appelé.
- Flux d'appels.
- La direction de l'échec audio, par exemple, unidirectionnel ou non.
- Horodatage de l'appel passé.

Remarque : si les serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge sont mis en grappe, par exemple, plusieurs serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge, effectuez la capture de journaux uniquement sur les serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge principaux. Une fois le problème reproduit, vous pouvez télécharger les journaux à partir des serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge principaux. Ensuite, connectez-vous aux serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge secondaires et téléchargez les journaux. Si vous disposez de plusieurs serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge, répétez cette étape pour le reste de vos serveurs secondaires Expressway-Core et Expressway-Edge.

Jabber MRA via Expressway Non-SSO

Expressway-Core

Étape 1. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging** comme indiqué dans l'image.



The screenshot shows the Cisco Expressway-C web interface. The 'Diagnostics' menu is open, and 'Diagnostic logging' is highlighted. 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. A status bar at the bottom indicates 'User: admin Access: Read-write System host name: rchexpc01 System time: 14:00 CDT'.

Étape 2. Choisissez **Advanced Support Log configuration** au bas de la page comme illustré dans l'image.



The screenshot shows the 'Related tasks' section of the 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 box.

Étape 3. Cochez les cases comme indiqué dans l'€™image.

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigoning.uds
- développeur.xcp
- développeur.xcp.cm
- développeur.xcp.jabber

Étape 4. Choisissez **Set to debug** en bas de la page comme illustré dans l'image.

| Support Log configuration | | |
|--|-------|---------------------------|
| Name | Level | Actions |
| <input type="checkbox"/> developer.vpnobscv | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.vpnbindservice_fm_lmcd | 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.smla2 | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.administration | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.alternates | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.apache | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.b2bvacalls | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cafestatus | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cdr | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cishers | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cms | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.collectstatus | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.commandadapter | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.credential | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cuom | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.cuom.config | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.edoefauth | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.edoefconfigpartitioning | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.edoefmanagement | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.firewall | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.iform | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.hfioallowlist | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.hfioerrorstatus | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.hfioeserver | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smla2.json2xml | INFO | View/Edit |

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

Remarque : les serveurs Expressway-Core et Expressway-Edge déclenchent une alarme dès qu'un ou plusieurs journaux sont configurés pour le débogage. Cette alarme persiste jusqu'à ce que le journal soit réinitialisé à info. Vous voyez l'alarme comme illustré dans l'image.

| | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--|--------|---------|-------------|---|---------------------|
| <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 |
|--------------------------|-------------------------------|--|--------|---------|-------------|---|---------------------|

Étape 5. Sélectionnez **Diagnostics** en haut à droite de la page, comme illustré dans l'image.

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

Étape 6. Cochez la case **Take tcpdump while logging** comme indiqué dans l'image.

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 02:01:30 PM (UTC+Central)

Monitor:

Take tcpdump while logging:

Étape 7. Choisissez **Start new log** comme indiqué dans l'image.

Start new log Stop logging Download log

Expressway-Edge

Étape 8. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging** comme indiqué dans l'image.

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. The 'Maintenance' tab is selected. Below the navigation bar, there is an 'Overview' section with various system information and resource usage metrics. A dropdown menu is open from the 'Maintenance' tab, showing options: 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 sub-menu that is partially visible, showing 'Diagnostic logging' (highlighted in orange).

Étape 9. Choisissez **Advanced Support Log configuration** au bas de la page comme illustré dans l'image.

The screenshot shows a 'Related tasks' section with two links: 'Advanced Network Log configuration' and 'Advanced Support Log configuration'. The 'Advanced Support Log configuration' link is highlighted with a red box.

Étape 10. Cochez les cases comme indiqué dans l'€™image.

- developer.edgeconfigprovisioning
- développeur.xcp
- développeur.xcp.cm
- développeur.xcp.jabber

Étape 11. Choisissez **Set to debug** en bas de la page comme illustré dans l'image.

| 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.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.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.commandlacter | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.credential | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.cuom | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.cuomconfig | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefault | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.edgefaultpositioning | 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.ldapurl | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaallowlist | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.smbacl.hbaoccrstatus | 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

Étape 12. Sélectionnez **Diagnostics** en haut à droite de la page, comme illustré dans l'image.

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

Étape 13. Cochez la case **Take tcpdump while logging** comme indiqué dans l'image.

Logging status

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

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

Marker

[Add marker](#)

Take tcpdump while logging

Étape 14. Choisissez **Start new log** comme indiqué dans l'image.

Start new log Stop logging Download log

Étape 15. Reproduisez le problème.

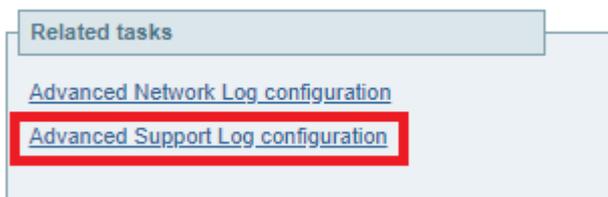
Étape 16. Sélectionnez **Arrêter la journalisation** après que le problème est reproduit comme indiqué dans l'image.



Étape 17. Choisissez **Download log** comme indiqué dans l'image.



Étape 18. Choisissez **Advanced Support Log configuration** comme indiqué dans l'image.



Étape 19. Cliquez sur **Select all** comme indiqué dans l'image.

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.consoleoldswriter | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.alarmanager | 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.fastpathapplication | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastpathapplication.dialogeventpackagexml | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.fastpathapplication.xciscoremoteccrequestxml | 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.sip2sipapplication | INFO | View/Edit |
| <input type="checkbox"/> developer.applicationmanager.sip2sipapplication.b2bcallbridge | INFO | View/Edit |

[Reset to info](#) [Set to debug](#) **[Select all](#)** [Unselect all](#)

User: admin Access: Read-write System host name: rchexpc01 System time: 14:15 CDT

Étape 20. Choisissez **Reset to info** comme indiqué dans l'image.



The screenshot shows the 'Support Log configuration' interface. It features a table with columns for 'Name', 'Level', and 'Actions'. The 'Name' column contains various log entry names, all of which are checked. The 'Level' column shows 'INFO' for all entries. The 'Actions' column contains 'View/Edit' links for each entry. Below the table, there are four buttons: 'Reset to info' (highlighted with a red box), 'Set to debug', 'Select all', and 'Unselect all'. At the bottom of the page, a status bar displays: 'User: admin Access: Read-write System host name: rchexp01 System time: 14:16 CDT'.

| 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_alarmmanager | 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_dialogeventpackagexml | 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_b2bcallbackbridge | INFO | View/Edit |

User: admin Access: Read-write System host name: rchexp01 System time: 14:16 CDT

Étape 21. Répétez les étapes 16 à 20 sur l'Expressway-Core.

Remarque : vous pouvez également télécharger le [journal Jabber PRT](#) pour une analyse supplémentaire.

Jabber MRA via Expressway SSO-Enabled

Expressway-Core

Étape 1. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.

Étape 2. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 3. Cochez les cases suivantes :

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigoning.uds
- developer.edgeconfigoning.server.sso
- developer.management.sso
- développeur.xmlapi.sso
- développeur.cdbtable.cdb.edgeSsoStatus
- développeur.xcp
- développeur.xcp.cm
- développeur.xcp.jabber

Étape 4. Choisissez **Set to debug** en bas de la page.

Étape 5. Sélectionnez **Diagnostics** en haut à droite de la page.

Étape 6. Cochez la case **Take tcpdump while logging**.

Étape 7. Sélectionnez **Démarrer un nouveau journal**.

Expressway-Edge

Étape 8. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.

Étape 9. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 10. Cochez les cases suivantes :

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

Étape 11. Choisissez **Set to debug** en bas de la page.

Étape 12. Sélectionnez **Diagnostics** en haut à droite de la page.

Étape 13. Cochez la case **Take tcpdump while logging**.

Étape 14. Sélectionnez **Démarrer un nouveau journal**.

Étape 15. Reproduisez le problème.

Étape 16. Sélectionnez **Arrêter la journalisation** une fois que le problème est reproduit.

Étape 17. Sélectionnez **Download log**.

Étape 18. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 19. Cliquez sur **Tout sélectionner**.

Étape 20. Sélectionnez **Réinitialiser les informations**.

Étape 21. Répétez les étapes 16 à 20 sur l'Expressway-Core.

Téléphones IP 78XX/88XX et terminaux DX MRA via Expressway

Expressway-Core

Étape 1. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.

Étape 2. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 3. Cochez les cases suivantes :

- developer.edgeconfigprovisioning
- developer.edgeconfigoning.uds
- développeur.xcp

- développeur.xcp.cm

Étape 4. Choisissez **Set to debug** en bas de la page.

Étape 5. Sélectionnez **Diagnostics** dans l'écran en haut à droite.

Étape 6. Cochez la case **Take tcpdump while logging**.

Étape 7. Sélectionnez **Démarrer un nouveau journal**.

Expressway-Edge

Étape 8. Accédez à **Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging**.

Étape 9. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 10. Cochez les cases suivantes :

- developer.edgeconfigprovisioning
- développeur.xcp
- développeur.xcp.cm

Étape 11. Choisissez **Set to debug** en bas de la page.

Étape 12. Sélectionnez **Diagnostics** en haut à droite de la page.

Étape 13. Cochez la case **Take tcpdump while logging**.

Étape 14. Sélectionnez **Démarrer un nouveau journal**.

Étape 15. Reproduisez le problème.

Étape 16. Sélectionnez **Arrêter la journalisation** une fois que le problème est reproduit.

Étape 17. Sélectionnez **Download log**.

Étape 18. Sélectionnez **Advanced Support Log configuration**.

Étape 19. Cliquez sur **Tout sélectionner**.

Étape 20. Sélectionnez **Réinitialiser les informations**.

Étape 21. Répétez les étapes 16 à 20 sur l'Expressway-Core.

Remarque : vous pouvez également télécharger le [journal PRT des terminaux Cisco 78XX et 88XX](#) pour une analyse supplémentaire.

Informations connexes

- [Périphérie de collaboration Problèmes les plus courants](#)
- [Résoudre les problèmes de connexion Jabber](#)

- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.