

# MRA 전화 서비스 실패에 대한 로그 수집

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[로그 수집 프로세스](#)

[로깅 설정](#)

[Cisco Expressway](#)

[Jabber](#)

[로그 및 추적 수집](#)

[Cisco Expressway](#)

[Cisco Unified Communications Manager 추적](#)

[Cisco Jabber](#)

[Cisco WebEx 앱](#)

## 소개

이 문서에서는 MRA(Mobile Remote Access)를 사용할 때 발생하는 전화 서비스 문제를 해결하는데 필요한 로그를 수집하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

CUCM(Cisco Unified Communications Manager) 및 Cisco Expressway에 대한 지식이 있는 것이 좋습니다.

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 나열된 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU3
- Cisco Expressway X14.2.5
- Cisco Jabber 14.1.5
- Webex App 43.6.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

# 로그 수집 프로세스

## 로깅 설정

보고된 MRA 전화 서비스 실패를 다시 생성하기 전에 로깅을 올바르게 설정하는 것이 중요합니다.

### Cisco Expressway

- Expressway C 및 Expressway E에서 진단 로깅을 시작합니다.
  - Expressway C 및 Expressway E에 로그인하고 Maintenance(유지 관리) > Diagnostics(진단) > Diagnostic logging(진단 로깅)으로 이동합니다.
    - 로깅 중 tcpdump에 대한 옵션 옆의 확인란을 선택합니다.
    - 다음으로 새 로그 시작을 선택합니다.

---

참고: 모든 클러스터 피어에서 로깅을 시작하려면 Primary Expressway C 및 Expressway E에서 Start new log 옵션을 선택합니다.

---

### Jabber

- iPhone 및 Android용 Cisco Jabber를 상세 로깅으로 설정합니다. [UC 애플리케이션을 위한 로그 수집 가이드에](#) 자세한 [단계를](#) 참조하십시오.

---

참고: Windows 및 MAC용 Cisco Jabber는 기본적으로 detailed로 설정되어 있으므로 자세한 로깅을 설정할 필요가 없습니다.

---

## 로그 및 추적 수집

MRA를 통해 전화 서비스 문제를 다시 생성한 후 로그와 추적을 수집합니다.

### Cisco Expressway

Expressway C 및 Expressway E 진단 로그를 수집합니다.

- Expressway C 및 Expressway E에 로그인하고 Maintenance(유지 관리) > Diagnostics(진단) > Diagnostic logging(진단 로깅)으로 이동합니다.
  - Stop Logging(로깅 중지)을 선택합니다.
  - 다음으로 Collect Log(로그 수집)를 선택합니다.
  - Download log(로그 다운로드) 버튼이 나타나면 Download Log(로그 다운로드)를 선택하여 파일을 저장합니다.

### Cisco Unified Communications Manager 추적

CUCM 로그는 RTMT(Real Time Monitoring Tool) 데스크톱 애플리케이션 또는 CUC(Cloud Connected Unified Communication) Web RTMT를 사용하여 쉽게 수집할 수 있습니다.

Cisco RTMT(Real Time Monitoring Tool)를 사용하여 CUCM 로그 수집

RTMT를 사용하여 CUCM에서 로그를 수집하는 방법에 대한 자세한 내용은 CUCM [9.X 이상에 대한 추적 데이터 수집 가이드](#)를 참조하십시오.

나열된 추적을 수집합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CTIManager
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat 보안
- Cisco 사용자 데이터 서비스
- 이벤트 뷰어 - 응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 - 시스템 로그

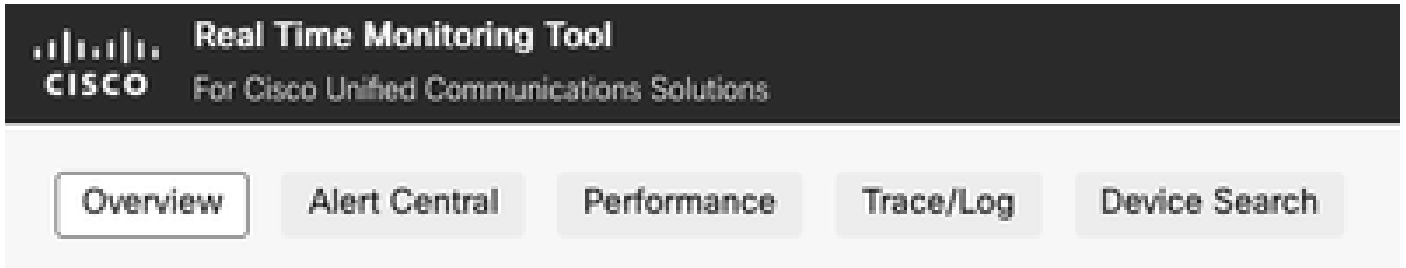
웹 RTMT를 사용하여 CUCM 로그 수집

- WebEx [Control Hub](#)에 로그인
- Connected UC(연결된 UC) > Dashboard(대시보드)로 이동합니다.
  - Clusters 섹션에서 CUCM Cluster(CUCM 클러스터)를 선택합니다.
  - 리디렉션되면 Admin 계정으로 톨에 로그인합니다.



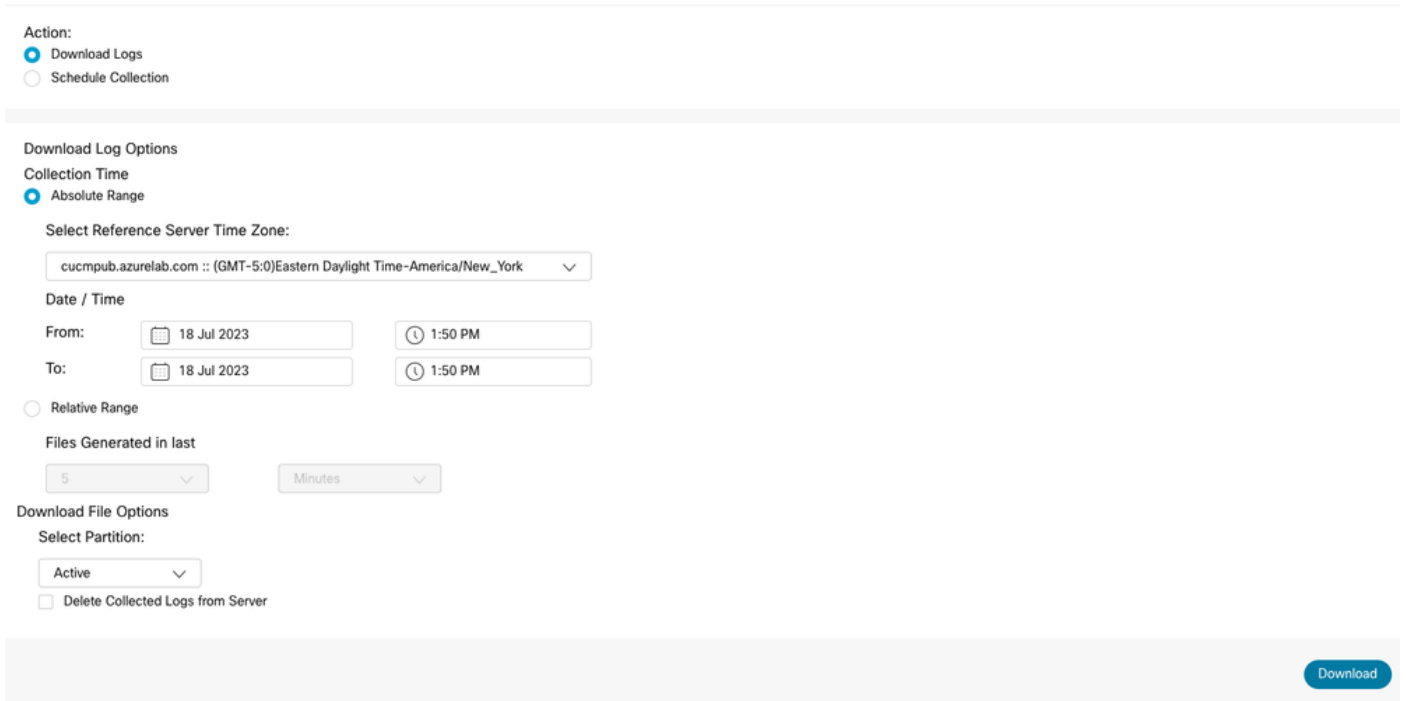
# Cisco Real Time Monitoring Tool

- 로그인한 후 탐색 메뉴에서 Trace/Log를 선택합니다.



웹 RTMT 추적/로그

- 그런 다음 나열된 서비스 추적을 선택합니다.
  - Cisco CallManager
  - Cisco CTIMmanager
  - Cisco Tomcat
  - Cisco Tomcat 보안
  - Cisco 사용자 데이터 서비스
  - 이벤트 뷰어 - 응용 프로그램 로그
  - 이벤트 뷰어 - 시스템 로그
- 서비스를 선택한 후, 라디오 버튼을 선택하여 Download Logs(로그 다운로드)를 선택한 다음 수집할 시간 범위를 정의합니다. 그런 다음 다운로드를 선택합니다.



웹 RTMT 다운로드 로그

### Cisco Jabber

Jabber 로그를 수집할 때는 Jabber가 사용되는 운영 체제를 확인하고 [UC 애플리케이션용 로그 수집 설명서](#)를 참조하십시오.

## Cisco WebEx 앱

- Webex App Desktop
  - Windows 또는 MAC 컴퓨터에서 WebEx 앱 진단 로그를 수집하는 방법에 대한 자세한 내용은 Webex 앱을 [참조하십시오 | 연결 문제 해결](#) 가이드.
- iPhone용 WebEx 앱
  - 왼쪽 상단 모서리에 있는 프로필 사진을 선택합니다.
  - 문제를 보고하는 옵션을 선택합니다.
  - 다음으로, 발신 환경 데이터를 수집합니다.
    - 왼쪽 상단 모서리에 있는 프로필 사진을 선택합니다.
    - 설정을 선택합니다.
    - Calling(통화) 및 Export(발신 환경 데이터 내보내기)를 선택합니다.
      - 이메일 앱을 선택하고 로그를 보낼 이메일을 입력합니다.
- Android용 WebEx 앱
  - 왼쪽 상단 모서리에 있는 프로필 사진을 선택합니다.
  - 로그 전송 옵션을 선택합니다.
  - 다음으로, 발신 환경 데이터를 수집합니다.
    - 왼쪽 상단 모서리에 있는 프로필 사진을 선택합니다.
    - 기어 아이콘을 선택합니다.
    - Calling(통화) 및 Export(발신 환경 데이터 내보내기)를 선택합니다.
      - 이메일 앱을 선택하고 로그를 보낼 이메일을 입력합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.