

# Webexクラウドビデオデバイスからのログの収集

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[ログの収集方法](#)

[制御ハブとローカルデバイスの制御](#)

[デバイスのWebインターフェイス](#)

[コントロールハブのみ](#)

[デバイスの物理インターフェイス](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Webexクラウドに登録されたビデオデバイスから拡張ロギングとパケットキャプチャを使用してログを収集する手順について説明します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## ログの収集方法

Webexビデオデバイスからログファイルを収集するには、4つの収集方法があります。

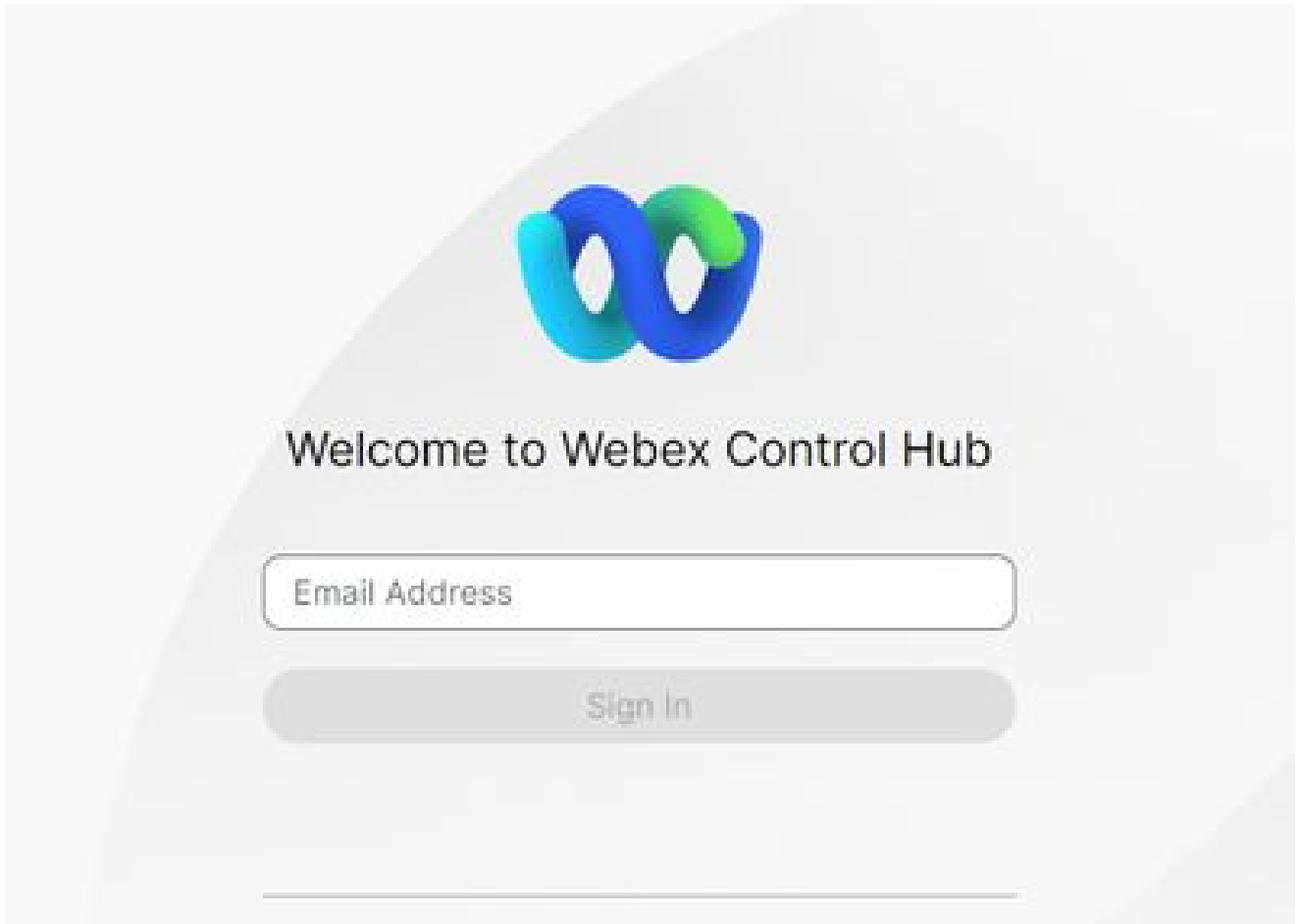
1. Control Hubとローカルデバイスの制御による

2. デバイスのWebインターフェイスから
3. Control Hub経由のみ
4. デバイスの物理タッチインターフェイスまたはタッチパネルから

## 制御ハブとローカルデバイスの制御

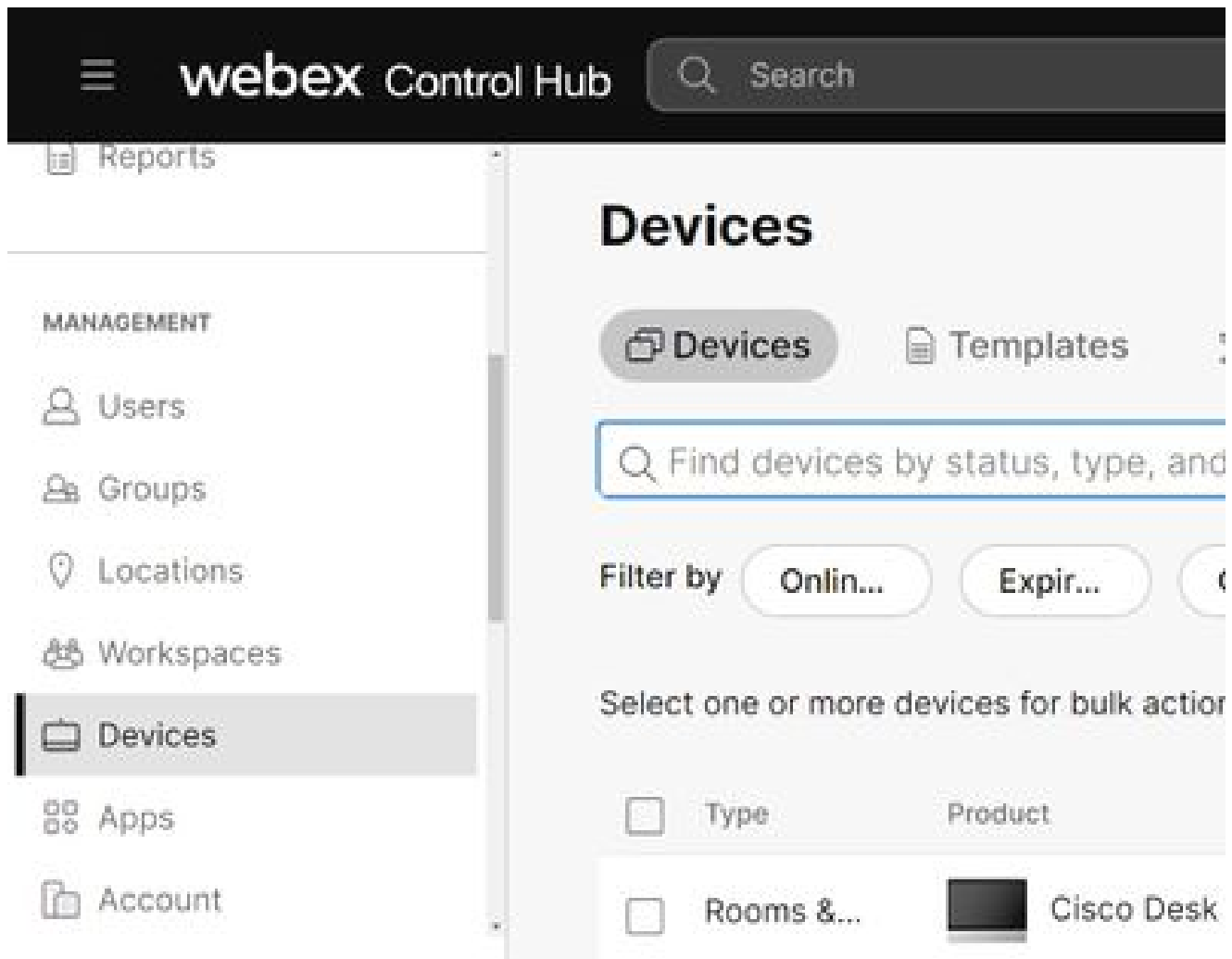
Webex Control Hubにアクセスできるユーザは、次の手順を使用して、Webexビデオデバイスからローカルデバイスコントロールを通じてログを収集できます。

1. WebブラウザでWebex Control Hubに移動し、Control Hubのクレデンシャルでログインします。



Control Hubログイン画面

2. Managementセクションの下のDevicesに移動し、ログを収集するデバイスを選択します。



ハブ・デバイスの制御

3. 選択 Local Device Controlsを選択し、SupportセクションでProceedを選択します。コンピュータは、デバイスと同じネットワーク上に存在する必要があります。



Control Hubローカルデバイスコントロール

4. System Maintenanceセクションの下のIssues and Diagnosticsに移動し、System Logsタブ

を選択します。

The screenshot displays the Cisco Webex Local Device Controls interface. The top header is teal with the text "Cisco Webex Local Device Controls". On the left, a navigation sidebar lists various sections: "Desk", "Home", "Call", "SETUP" (containing Settings, Users, Security), "CUSTOMIZATION" (containing Personalization, UI Extensions Editor, Macro Editor, Developer API), and "SYSTEM MAINTENANCE" (containing Software). The "Issues and Diagnostics" section is highlighted with a thick vertical bar. The main content area is titled "Issues and Diagnostics" and contains two tabs: "Issues" and "System Logs", with "System Logs" being the active tab. Below the tabs, the "System Logs" section is described as a full archive of logs on the device used for troubleshooting. It includes a note that the archive contains all current and historical system configuration, system status, and diagnostics information. Two buttons are visible: a teal "Download logs..." button and a grey "Download logs in legacy format..." button.

[システムログ]タブ

5. Extended LoggingセクションにあるStartの横にあるドロップダウン矢印を選択し、目的の  
パケットキャプチャオプションを選択します。パケットキャプチャには、制限付き、フル、  
および rollingを参照。

## Extended Logging

To help diagnose network issues and problems during call setup, the system can enter a timed extended logging mode. This mode is resource intensive, and populates the existing logs with more detailed information.

The extended logging mode can optionally include a full or partial capture of all network traffic. A rolling, full-capture mode is also available.

Start ▼

- Include a limited packet capture
- Include a full packet capture
- Include a rolling packet capture

The device has packet capture files stored. These files are potentially very large and might contain sensitive data, and should be deleted once a troubleshooting session ends. They are automatically deleted the next time the device reboots.

Delete

拡張ロギングオプション

6. 問題または機能を再現し、タイムスタンプと問題の説明を書き留めます。
7. System Logsセクションに移動し、Download logs...の横にあるドロップダウン矢印を選択し、Full logs (recommended)またはAnonymized logsを選択します。匿名化されたログには、個人を特定できる情報(PII)が含まれます。削除。Cisco TAC(Technical Assistance Center)でトラブルシューティングする完全なログをダウンロードします。

## System Logs

A full archive of the logs on the device is useful for diagnosing problems.

This archive includes all current and historical logs, in addition to current system configuration, system status, packet captures and diagnostics information.

Download logs... ▼

Full logs (recommended) at... ▼

Anonymized logs

ログのダウンロードオプション

8. パケットキャプチャを手動でダウンロードするには、パケットキャプチャセクションに移動し、ファイル名を選択します。これは、パケットキャプチャがログバンドルに対して大きすぎる場合に必要です。

Packet Captures 

File Name	Size	Last modified
<a href="#">extendedlogging.pcap</a>	0 kB	2023-08-01 15:08

パケットキャプチャセクション

## デバイスのWebインターフェイス

デバイスのクレデンシャルを持つユーザは、次の手順を使用してWebexビデオデバイスのWebインターフェイスからログを収集できます。

1. WebブラウザでデバイスのIPアドレスに移動します。ログインページでデバイス資格情報を入力します。

# Cisco Webex

System name:

Username

Passphrase

Sign In

デバイスログイン画面

2. System Maintenanceセクションの下のIssues and Diagnosticsに移動し、System Logsタブを選択します。

The screenshot displays the Cisco Webex Local Device Controls interface. On the left is a navigation sidebar with categories: 'Desk' (containing Home and Call), 'SETUP' (containing Settings, Users, and Security), 'CUSTOMIZATION' (containing Personalization, UI Extensions Editor, Macro Editor, and Developer API), and 'SYSTEM MAINTENANCE' (containing Software). The 'Issues and Diagnostics' tab is selected and highlighted. The main content area is titled 'Issues and Diagnostics' and contains two buttons: 'Issues' and 'System Logs'. Below these is a 'System Logs' section with a description: 'A full archive of the logs on the device (including system problems, system configuration, system status, and system diagnostics information)'. Two download buttons are present: 'Download logs...' and 'Download logs in legacy format...'. The bottom of the page shows the start of the 'Desktop Customization' section.

[システムログ]タブ

3. Extended Loggingセクションの下にあるStartの横にあるドロップダウン矢印を選択し、目

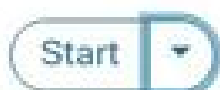


的の packets capture オプションを選択します。packets capture には、制限付き、フル、および rolling を参照。

## Extended Logging

To help diagnose network issues and problems during call setup, the system can enter a timed extended logging mode. This mode is resource intensive, and populates the existing logs with more detailed information.

The extended logging mode can optionally include a full or partial capture of all network traffic. A rolling, full-capture mode is also available.



Include a limited packet capture

Include a full packet capture

Include a rolling packet capture

The device has packet capture files stored. These files are potentially very large and might contain sensitive data, and should be deleted once a troubleshooting session ends. They are automatically deleted the next time the device reboots.

Delete

拡張ロギングオプション

4. 問題または機能を再現し、タイムスタンプと問題の説明を書き留めます。
5. System Logs セクションに移動し、Download logs... の横にあるドロップダウン矢印を選択し、Full logs (recommended) または Anonymized logs を選択します。匿名化されたログには、個人を特定できる情報 (PII) が含まれます。削除。Cisco TAC でトラブルシューティングを行うには、完全なログをダウンロードします。

## System Logs

A full archive of the logs on the device is useful for diagnosing problems.

This archive includes all current and historical logs, in addition to current system configuration, system status, packet captures and diagnostics information.

Download logs... ▼

Full logs (recommended) at... ▼

Anonymized logs

ログのダウンロードオプション

6. パケットキャプチャを手動でダウンロードするには、パケットキャプチャセクションに移動し、ファイル名を選択します。これは、パケットキャプチャがログバンドルに対して大きすぎる場合に必要です。

Packet Captures



File Name

Size

Last modified

extendedlogging.pcap

0 kB

2023-08-01 15:08

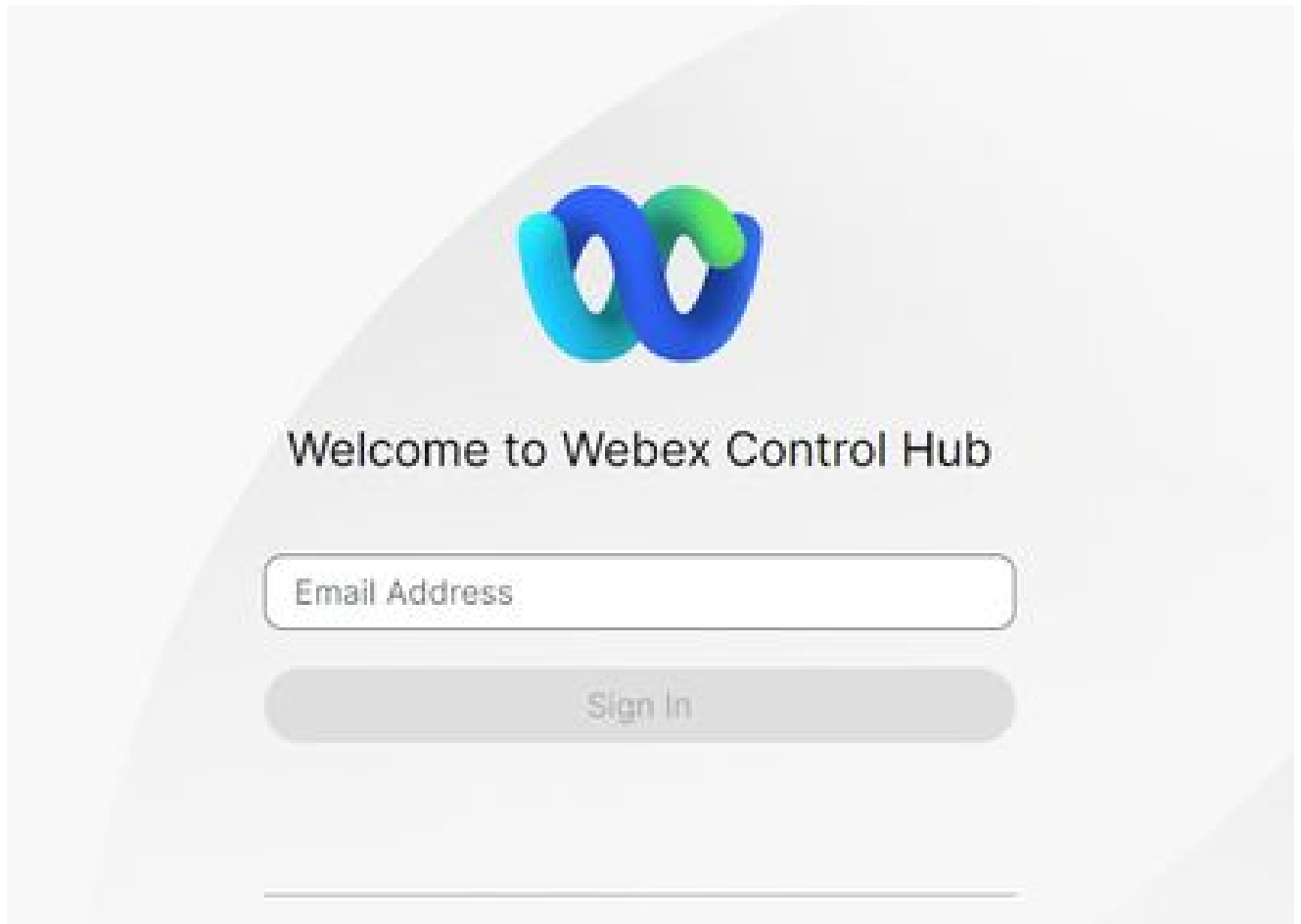
パケットキャプチャセクション

## コントロールハブのみ

Webex Control Hubにアクセスできるユーザは、次の手順でWebexビデオデバイスからログを収集できます。このメソッドは、拡張を提供しません logging またはパケットキャプチャオプションを使用します。

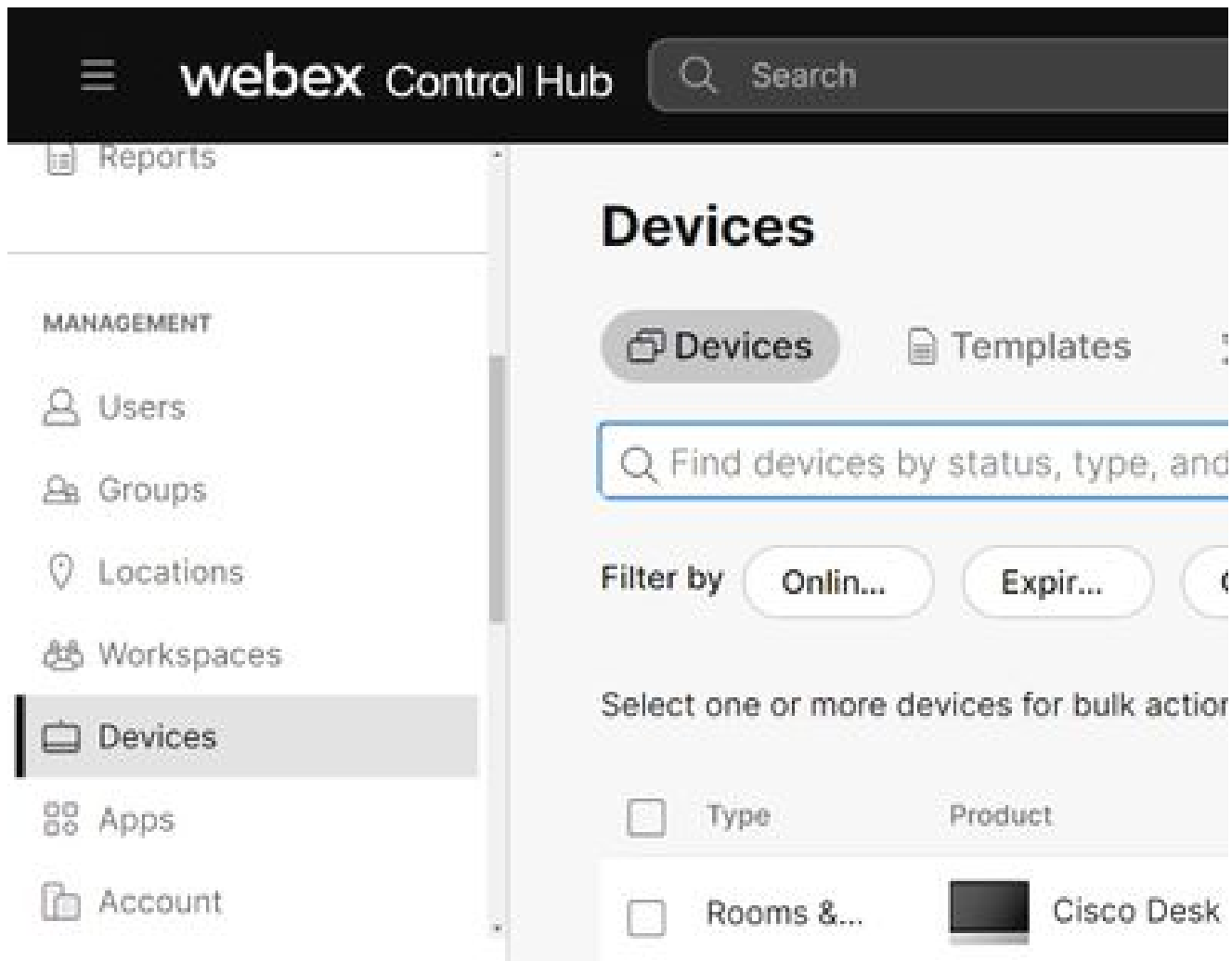
1. WebブラウザでWebex Control Hubに移動し、Control Hubのクレデンシャルでログインし

ます。



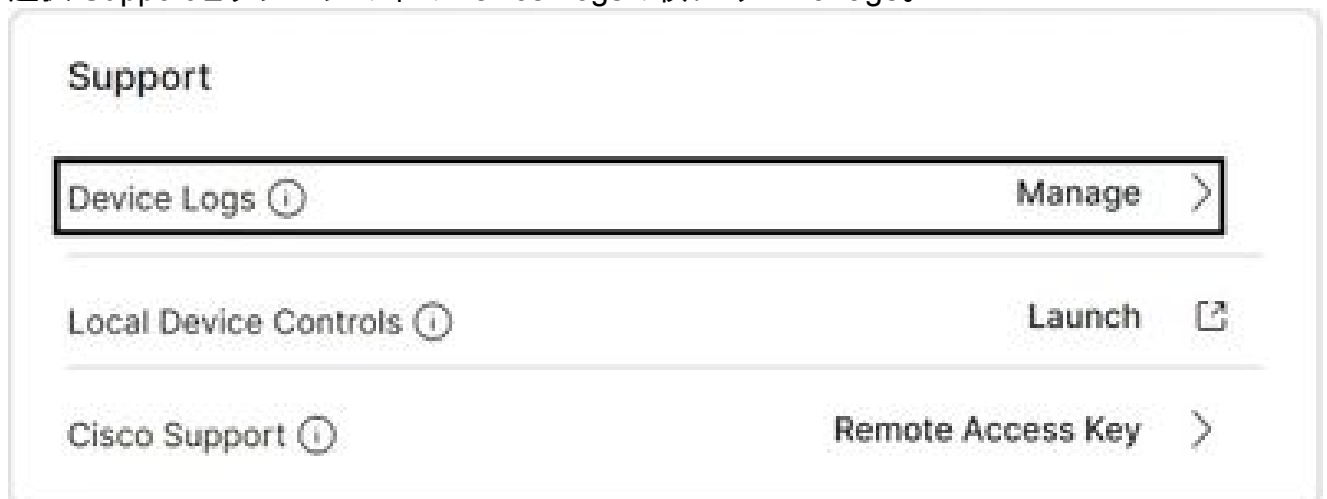
Control Hubログイン画面

2. Managementセクションの下のDevicesに移動し、ログを収集するデバイスを選択します。



ハブ・デバイスの制御

3. 選択 Supportセクションの下のDevice Logsの横にあるManage。



Device Logs Supportセクション

4. 完全なログバンドルを生成するには、+ Generate Logボタンを選択します。

## Manage Logs

### Generate new logs

Logs generated by the Cisco Webex Cloud are also made available to the Cisco technical support organization. If opening a support case, please provide a feedback ID to the technical support representative so that they may locate the applicable log files.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.



ログの生成ボタン

5. ファイルが生成されたら、Action列の下にあるDownloadボタンを選択します。このログバンドルは匿名化されています。匿名ログには、会議名や通話情報などの詳細は含まれません。可能な場合は、非匿名のログを収集することをお勧めします。

Time	Type	Feedback ID	Action
08/01/2023 3:29 ...	Full Log	 -	 <a href="#">Download</a>

Control Hubでのログのダウンロード

## デバイスの物理インターフェイス

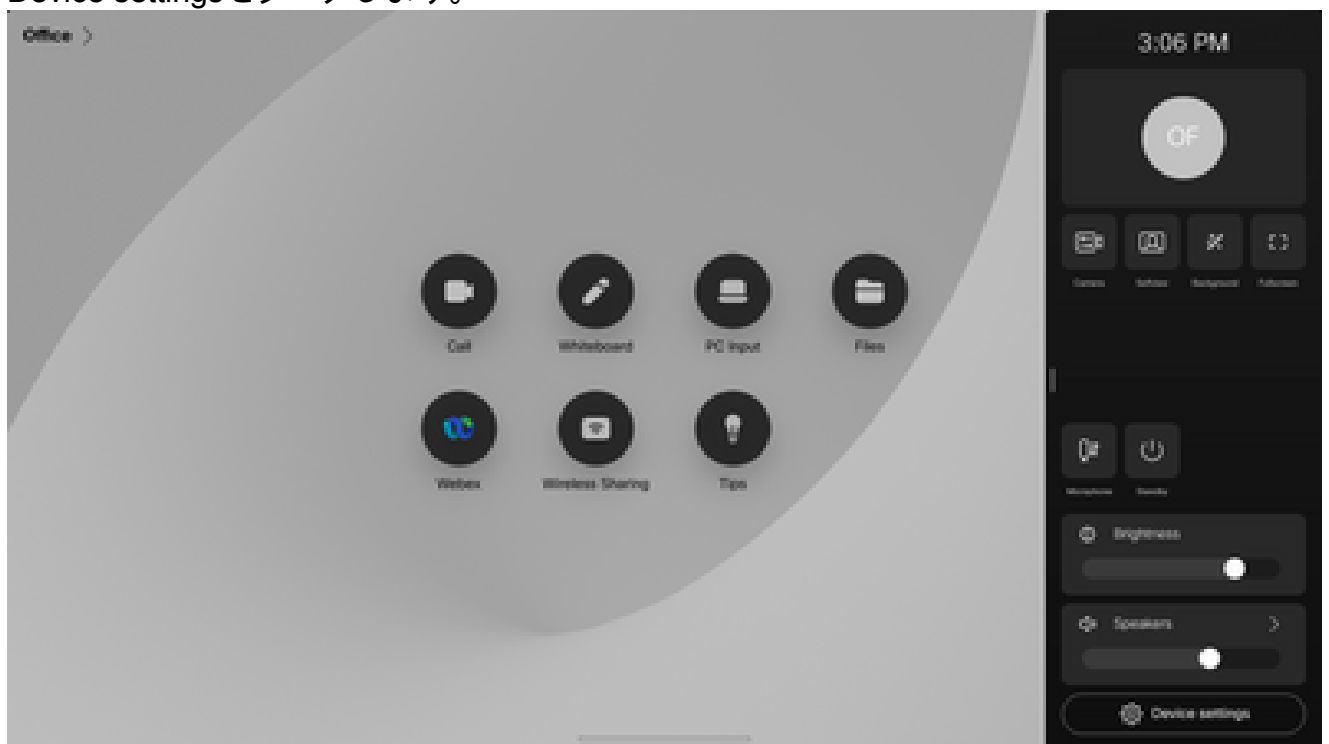
物理デバイスにアクセスできるユーザは、次の手順を使用して、Webexビデオデバイスの物理インターフェイスまたはタッチパネルからログを収集できます。

1. 左上の設定アイコンをタップします。



デバイスのホーム画面

2. Device settingsをタップします。



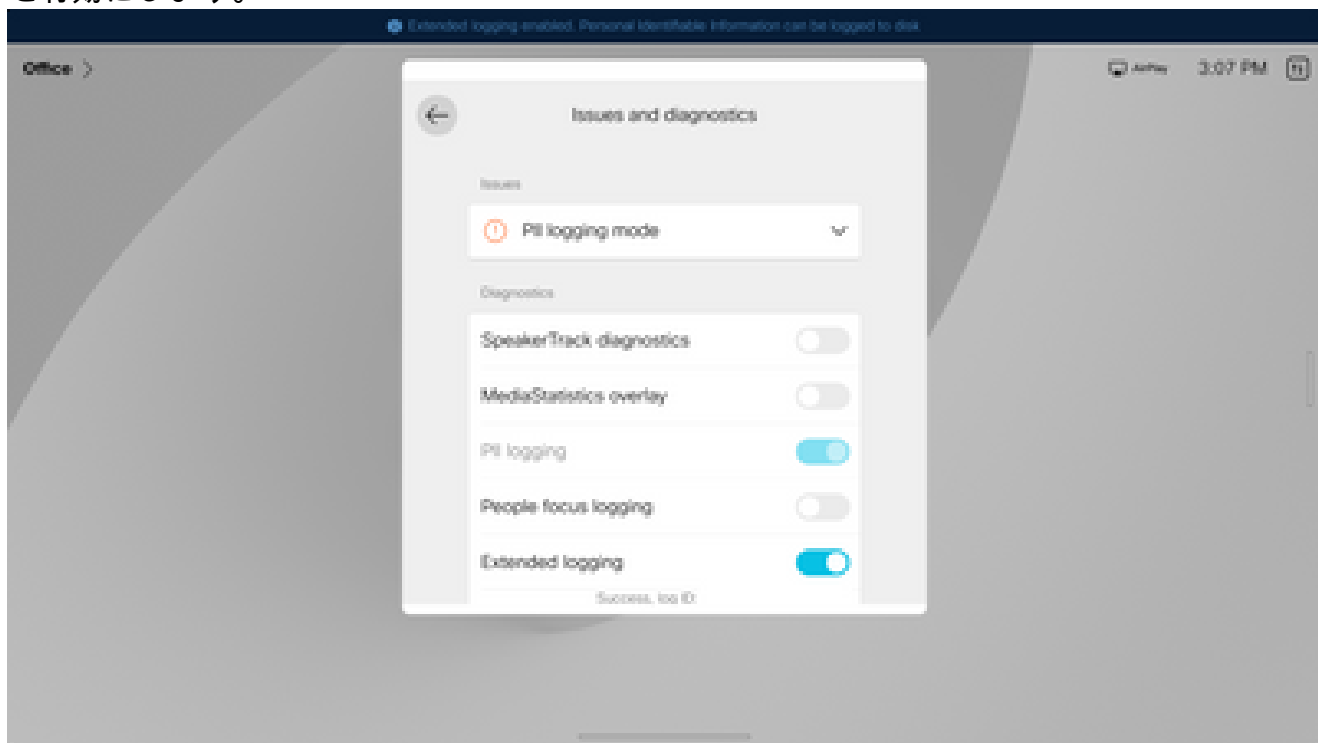
設定のサイドウィンドウ

3. IssuesとDiagnosticsをタップします。



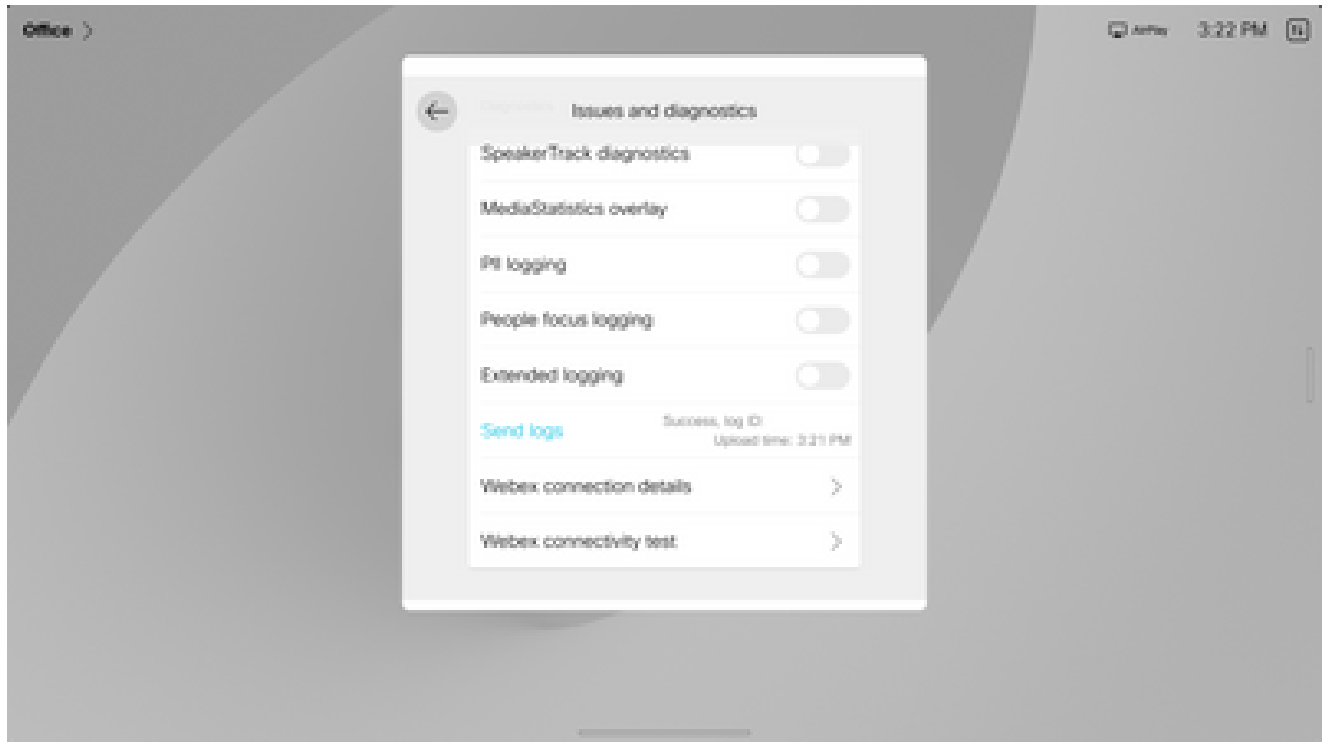
Device Settingsメニュー

4. 拡張ロギングの横にあるスライダボタンをタップして、拡張ロギングとパケットキャプチャを有効にします。



拡張ロギングオプション

5. 問題または機能を再現し、タイムスタンプと問題の説明を書き留めます。
6. IssuesとDiagnosticsに戻り、Send logsをタップします。Cisco TACにログID(ID)番号を提供します。この方法では、ログはシスコのみに送信され、ログバンドルはローカルにはダウンロードされません。



ログとフィードバックIDの送信

## 関連情報

- [シスコテクニカルサポートおよびダウンロード](#)



## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。