

话机系统日志抓包

版本：<1.1>

发布日期：<2020/11/13>

目录

1. 介绍..... 1

 1.1. 概述..... 1

 1.2. 适用型号..... 1

 1.3. 前提准备工具..... 1

 1.4. 话机、电脑连接示意图..... 1

2. 解决方案..... 2

 2.1 方法 1：话机网页抓包..... 2

 2.2 方法 2 Wireshark 抓包（可抓取单台或多台话机系统日志） 5



1. 介绍

1.1. 概述

当话机异常重启、死机、软件 BUG 等异常情况时均可通过抓取话机系统日志方式收集故障数据信息给方位技术支持人员进行故障问题定位、分析、处理。

1.2. 适用型号

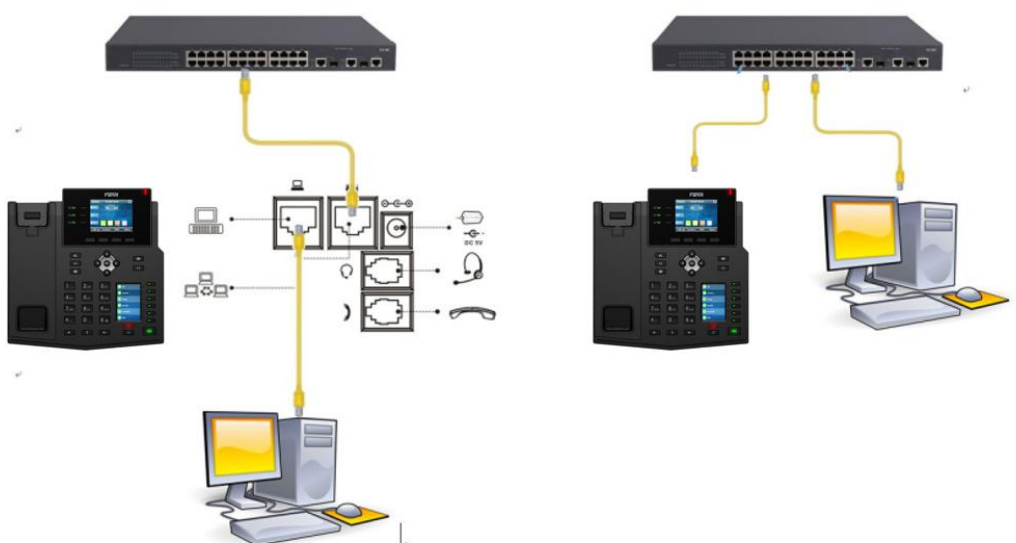
适用产品机型：方位所有话机

适用版本：适用机型的所有版本

1.3. 前提准备工具

- ① Fanvil X4U 话机两台，并把话机接入到交换机下，能自动获取到 IP 地址。
- ② 调试电脑一台，并把电脑接入到交换机下，保证电脑与话机之前网络是互通。

1.4. 话机、电脑连接示意图



2. 解决方案

2.1 方法 1：话机网页抓包

1、查看话机的 IP 地址

在话机的 LCD 屏幕点击“菜单” — “状态”，即可查看到话机的 IP 地址



2、登入话机的 WEB 界面



3、web 网页抓包

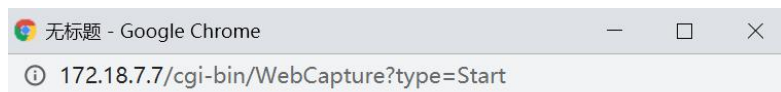
选择“系统”--“辅助工具”--“网络抓取”，点击“开始”按钮



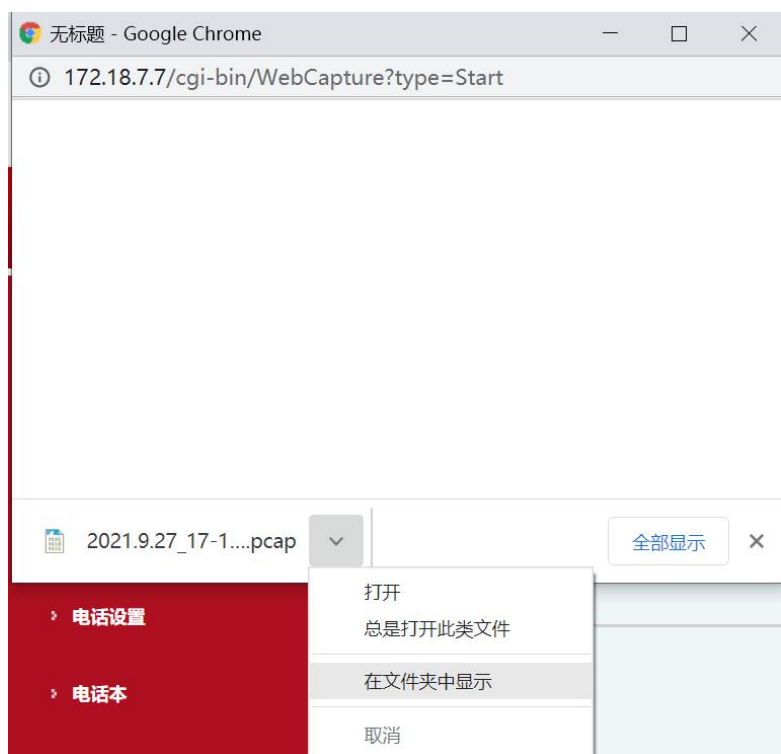
重新执行问题出现的动作，例如，问题是通话没有声音，则进行通话这个过程，直到问题出现, 问题出现后点击“停止”



浏览器弹框出现，开始下载数据包



点击停止抓包后数据包完成下载



5、把自动生成的 pcap 数据包发给我司技术进行对数据包的分析处理。

深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洪浪北二路稻兴环球科创中心A座10层

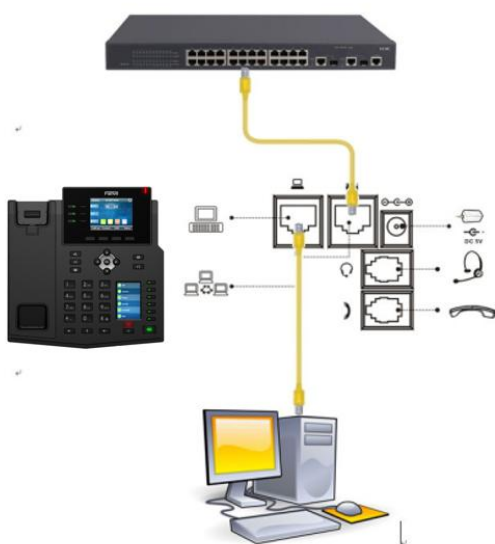
座机: +86-755-2640-2199 邮箱: sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn

2.2 方法2 Wireshark 抓包（可抓取单台或多台话机系统日志）

1、 Wireshark 是一个网络封包分析软件，是安装在 PC 端的抓包工具，该工具可以在网上自行下载到。

PC 抓包的物理连接图：

抓包连接方式一



抓包连接方式二



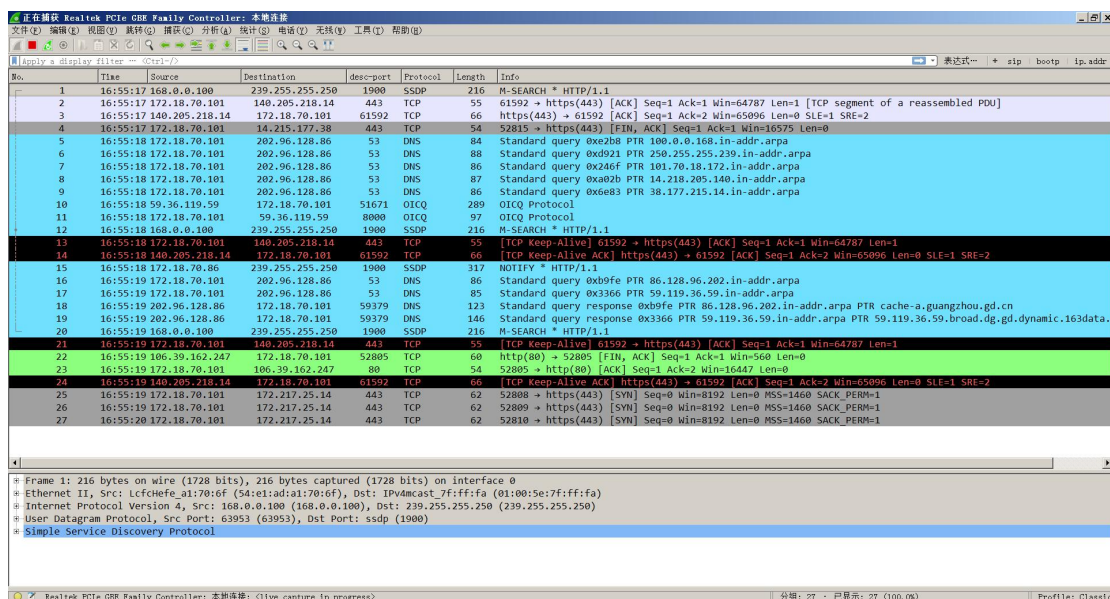
注：此方式需交换机支持镜像功能

2、 双击打开 wireshark 软件。打开后的界面后选择对应的网络形式

（即：如果使用的是有线就要选择本地连接，如果用的是 wifi 就要选择无线网络连接。下面这个就要选择本地连接）



3、选择完抓取的网络类型后，打开的界面就自动抓取从本机 ip 发出去或者接受到的网络包，如下图所示，就说明了已经在抓取网络报文了。



4、登录话机 WEB 界面，开启系统日志功能。



5、重新测试问题出现的操作。

例如，注册超时问题则需要重新发起提交注册操作；转移失败则需要重新测试转移失败的操作；通话声音问题则重新呼叫测试操作。

6、 停止保存抓包。待问题测试完成后；

- ① 点击左上角的红色按钮停止抓包；
- ② 点击《文件》-《另存为》，把数据包另存起来；
- ③ 数据包发给我司技术进行对数据包的分析。

