

IMPORTANT !

Avant d'appliquer la procédure, vérifiez que la totalité des périphériques (écrans, micros, caméras et/ou autres) sont correctement branchés sur le codec.

Procédure Coroner et Trace

Les terminaux LifeSize comprennent une interface de diagnostic qui assiste les ingénieurs LifeSize dans le diagnostic du terminal. Vous pouvez capturer un log coroner et une trace réseau depuis cette interface afin de fournir des informations utiles à l'équipe d'assistance. Le log coroner système comprend des données du fichier journal décrivant en détail les composantes du système LifeSize et leur statut. La trace réseau est une norme de trace standard tcpdump, qui comprend H.323 ou SIP data.

Capture d'un Coroner Log

Pré-requis : le fichier Coroner Log comprend tout l'historique de l'activité du terminal, depuis son dernier redémarrage. Si cela est possible, il est donc recommandé de redémarrer le terminal, puis reproduire le problème constaté, puis enfin capturer un Coroner Log « propre », ce qui permettra un diagnostic plus facile et rapide.

Suivre ces étapes pour capturer un coroner log:

1. Depuis votre navigateur, adresse IP du système suivie de **/support**. (ex. <https://192.168.0.23/support>)
2. Au prompt, entrez les nom d'utilisateur et mot de passe suivants :

Username: **cli**
Password: **lifesize**

3. **Diagnostic Access** s'affiche.
4. Dans la section **Actions**, cliquez sur le lien **Go to Diagnostic Capture Page** près de **Coroner** pour commencer la capture. Puis cliquez sur le bouton **Start**. Patientez quelques minutes pendant la capture.
5. Quand la capture est terminée la page affiche la section **Coroner Diagnostic Utility**. Cliquez-droit sur le nom de fichier **coroner.dat** pour télécharger le fichier de diagnostic.
6. Enregistrez le fichier sur votre PC, le nom de fichier par default est **coroner.dat**.
7. Envoyez ce fichier au support LifeSize, en incluant ces informations :
 - ③ L'activité du codec à ce moment
 - ③ Adresse IP du système impliqué dans l'appel
 - ③ Version Software du système appelant et appelé

Capture d'une trace réseau

Suivre ces étapes pour capturer une trace réseau:

Points 1 2 et 3 similaires a ci-dessus.

4. Dans la section **Actions**, passez dans la partie **Network Trace**. Périodiquement le système fait plusieurs séquences traces. Vous pouvez télécharger jusqu'à deux précédentes traces.
5. Pour enregistrer, cliquez-droit sur le lien **Download Current Trace**
6. Le navigateur vous propose d'enregistrer le fichier sur votre PC
7. Pour enregistrer la dernière trace (avant le dernier reboot), cliquez-droit sur le lien **Download Previous Trace**.
8. Enregistrer le fichier (préfacé *old*) sur votre PC
9. . Envoyer ce fichier au support LifeSize support@lifesize.com

Désactiver trace réseau

Pour des raisons de sécurité vous pouvez désactiver la possibilité de faire des traces réseau.

1. Dans la section **Actions** de la page **Diagnostic Access** page, cliqué sur le bouton **Disable** près de **Network Trace**.
2. La page se rafraichit.
3. Dans la section **Current Status**, vérifier le champs Network Trace est **DISABLED**.