

Panasonic

BUSINESS

Resolução de Problemas
Para Centrais Panasonic

1. KX-HTS32

1.1. Syslog

Quando for abrir um chamado para qualquer erro ocorrido na HTS32 enviar o Syslog para a análise do suporte. Para fazer o download do syslog é so ir em: Manutenção → 2. Controle do sistema → 3. Backup e Restauração de Dados do Sistema.

É possível fazer o download pelo PC ou pela Memória USB.

Ao enviar o syslog, com a explicação do problema, nos informar o dia e a hora em que o problema ocorreu e o endereço IP da central.

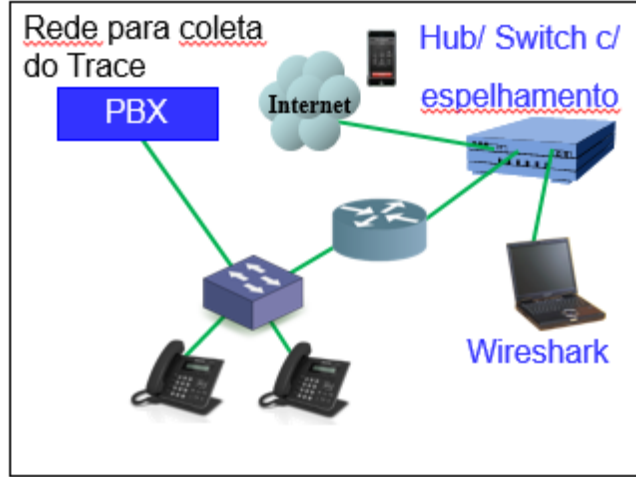
The screenshot shows the 'HTS Web Maintenance Console' interface for device 001.50025. The left sidebar contains a navigation menu with categories: 'Configuração de PABX', 'Configuração de rede', and 'Manutenção'. Under 'Manutenção', there are sub-items: '1. Gerenciamento', '2. Controle do sistema', '3. Backup e Restauração de Dados do Sistema', and '4. Reiniciar sistema'. The main content area is titled 'Backup e Restauração de Dados do Sistema' and shows a breadcrumb trail: 'Manutenção > 2. Controle do sistema > 3. Backup e Restauração de Dados do Sistema'. There are two tabs: 'Backup de dados do sistema' (selected) and 'Restauração de dados do sistema'. Under the selected tab, there are radio buttons for 'Local do PC' (selected) and 'Memória USB'. Below the radio buttons, there is a note: 'Se voce selecionar memória USB, os Dados do Sistema serão instalados /private/meigroup/psn/hts/backup /dsys/'.

1.2. Trace

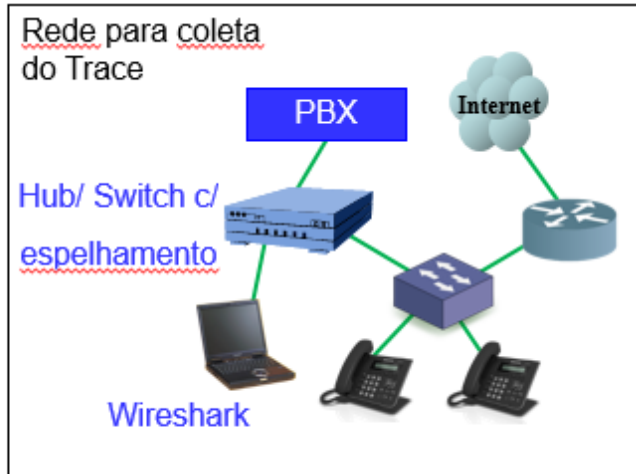
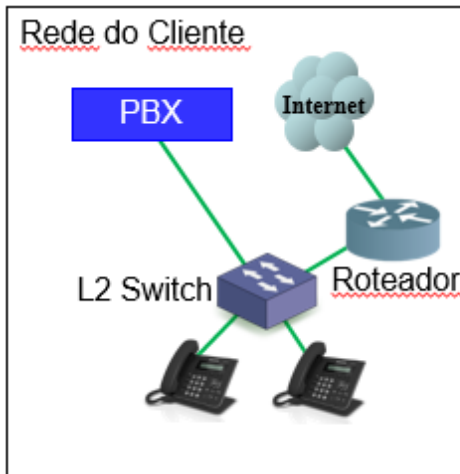
Caso envolva problema IP, enviar o trace junto com o syslog para a análise.

Obs.: a forma como o trace deve ser coletado pode variar de acordo com a rede do cliente, com o problema que ocorre e etc.

1.2.1. Espelhamento da Porta (WAN)



1.2.2. Espelhamento da Porta (LAN)



1.2.3. Espelhamento da Porta (HTS)

A porta LAN2/WAN2 quando ajustada como LAN2 pode ser configurada como espelhamento da porta.

Configuração de rede

- 3.WAN
- 4.LAN
- 5.Rota
- 6.Wireless
- 7.Firewall
- 8.NAT
- 10.Status da Porta

Configuração de rede

Informação LAN1

Endereço IP	192.168.0.101
Máscara de sub-rede	255.255.255.0
Endereço MAC	BC:C3:42:1B:24:A9

Configuração e Informação LAN2/WAN2

Porta LAN2/WAN2 *) LAN2 WAN2

Espelhamento de porta: **Porta LAN1&WLAN&Wi**

Endereço IP: Igual a LAN1
Máscara de sub-rede: Igual a LAN1
Endereço MAC: Igual a LAN1

Informação WAN1

Endereço IP	192.168.1.55
Máscara de sub-rede	255.255.255.0

1.3. Caller ID em tronco analógico

Caso o problema tenha a ver com o caller ID em tronco analógico é preciso habilitar o “Registro de ID do Chamador Analógico” em: Manutenção → 3. Utilitário → 2. Registro do Sistema → Opção → Registro de ID do Chamador Analógico.

Registros de Sistema

Manutenção > 3.Utilitário > 2.Registros de Sistema

Tipo de Registro: Syslog Registro de Erros - Majoritários Registro de Erros - Minoritários

Opção

Registro de ID do Chamador Analógico:

Aplicar Cancelar

Salvar Registro Salvar Apagar Log

2. KX-NS

2.1. Syslog

Quando for informar de algum problema ocorrendo, enviar junto com a explicação detalhada do que está acontecendo (com data e hora), e também enviar o syslog da central.

Para baixar o syslog é só ir em: Manutenção → Utilitário → 3. Registro → 2. Syslog → Salvar.

Tipo	Data	Mensagem
Minor	2017 Feb 3 16:27:37	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 16:27:37 MN ALM #510 00 10000 SMDR disconnect
Minor	2017 Feb 3 02:06:55	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:19 MN ALM #391 00 20403 Data Link established
Minor	2017 Feb 3 02:06:53	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:19 MN ALM #391 00 20402 Data Link established
Minor	2017 Feb 3 02:06:52	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:19 MN ALM #391 00 20401 Data Link established
Minor	2017 Feb 3 02:06:50	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:18 MN ALM #391 00 20404 Data Link established
Minor	2017 Feb 3 02:06:49	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:18 MN ALM #391 00 20405 Data Link established
Minor	2017 Feb 3 02:06:48	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:10 MN ALM #392 00 20100 Clock master card selecte
Minor	2017 Feb 3 02:06:47	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20130 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:46	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20129 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:45	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20128 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:44	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20127 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:43	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20126 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:42	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20125 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:41	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20124 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:40	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20123 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:39	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20230 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:38	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20122 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:37	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20229 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:35	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20121 E1 Channel Block failure
Minor	2017 Feb 3 02:06:34	KX-NS1000 svcmng:[#err] <147> 03/02/17 02:04:08 MN ALM #306 00 20228 E1 Channel Block failure

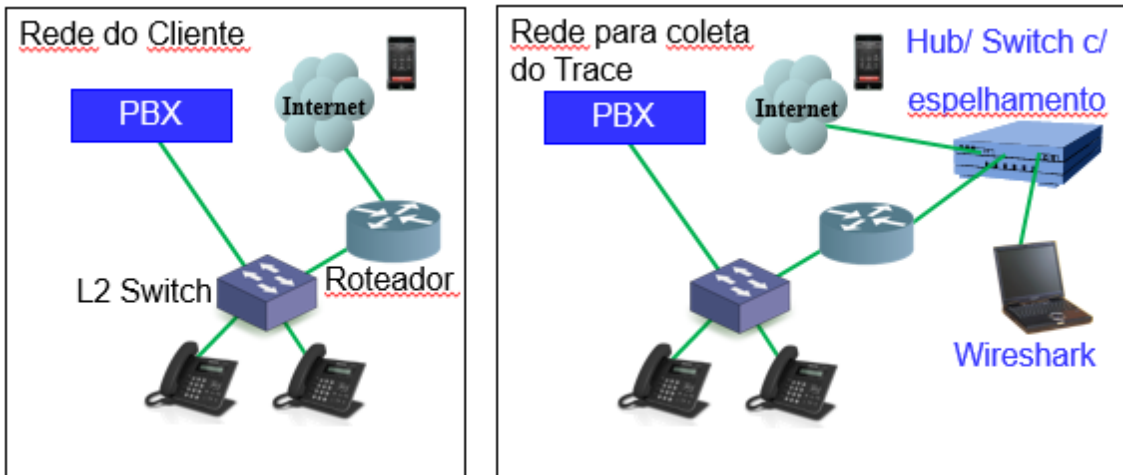
2.2. Trace

Caso envolva problema IP, enviar o trace junto com o syslog para a análise.

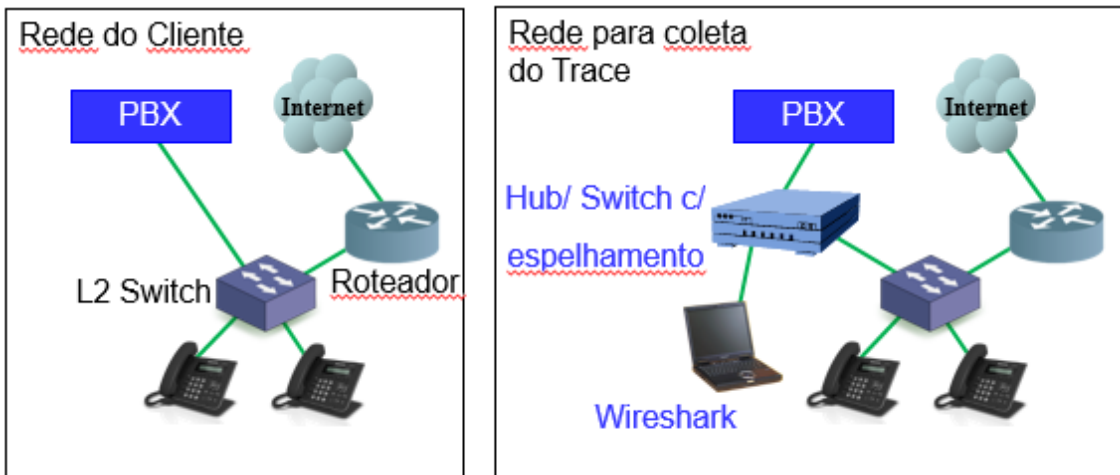
Obs.: a forma como o trace deve ser coleta pode variar de acordo com a rede do cliente, com o problema que ocorre e etc.

2.2.1. Hub/Switch com espelhamento de porta.

2.2.1.1. Espelhamento da Porta (WAN)



2.2.1.2. Espelhamento da Porta (LAN)



2.2.2. Espelhamento de Porta (apenas para NS1000)

A KX-NS1000 possui o recurso de espelhamento de porta, sendo assim, é possível coletar os pacotes que passam pela NS1000.

Para fazer a coleta é só ir em: Configuração → Serviço de Rede → 1. Endereço IP/Portas → Configurações avançadas.



2.2.3. TCPDUMP (apenas para NS500)

A KX-NS500 não possui o recurso de espelhamento de porta igual a KX-NS1000, logo para fazer a análise do problema IP podemos utilizar o TCPDUMP.

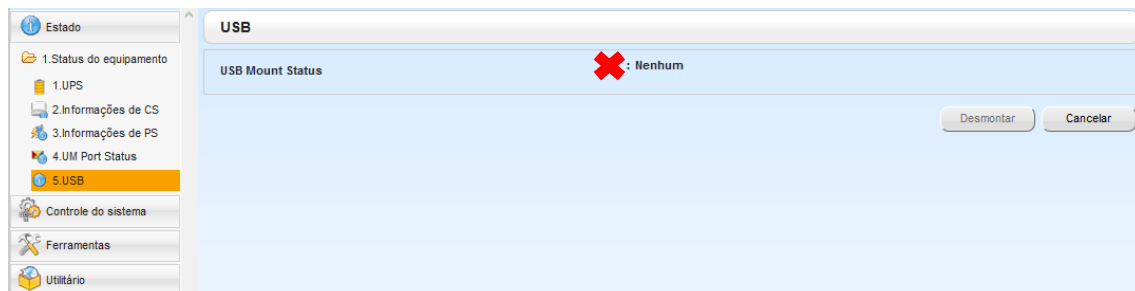
2.2.3.1. Preparação

Para realizar este procedimento será necessário um PC conectado na rede da central com o Wireshark e o Tera Term instalado, e um pen drive.

2.2.3.2. Checagem

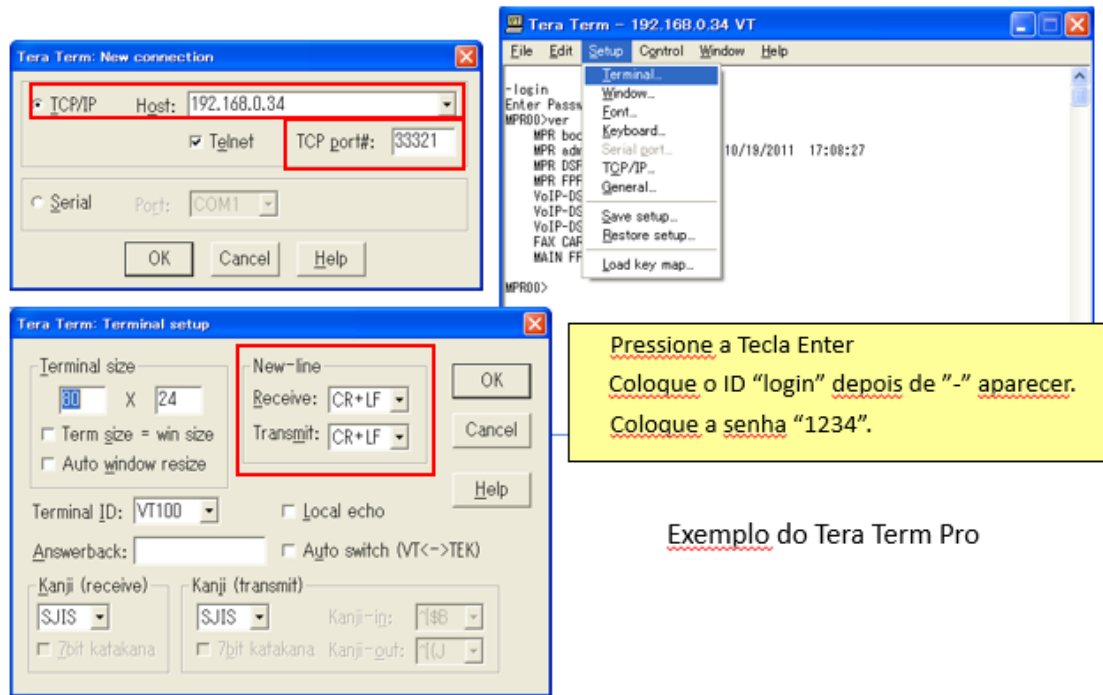
Conectar a memória USB na central, e depois checar se o pen drive foi reconhecido pela central.

Para isso vá em: Manutenção → Estado → 1. Status do equipamento → 5. USB.



2.2.3.3. Operação

Para começar a coleta dos pacotes para o Trace, temos que utilizar o Tera Term para podermos começar a captura.



Para começar a captura digite: PKTTRC ON 2 0.
mas para parar a captura basta digitar: PKTTRC OFF.

2.2.3.4. Retirada do Pen Drive

Para retirar o Pen drive com as capturas, é preciso ir em: Manutenção → Estado → 1. Status do equipamento → 5. USB, para retirar o USB com segurança.

2.2.3.5. Análise dos dados

Conecte o Pen drive em um computador com o Wireshark instalado, o arquivo capturado estará com a extensão pcap.