

Como Gerar Captura PCAP com Wireshark para Análise do PABX em Nuvem

MIP — Como Gerar Captura PCAP com Wireshark para Análise do PABX em Nuvem

Objetivo

Este procedimento tem como objetivo orientar a geração de captura de rede (PCAP) utilizando o Wireshark para análise de:

- falhas SIP;
 - perda de registro;
 - queda de chamadas;
 - problemas de áudio;
 - instabilidade;
 - perda de pacotes;
 - falhas de comunicação com o PABX em Nuvem.
-

1. Instalar Wireshark

Download

Baixar no site oficial:

- Wireshark

Durante a instalação:

- manter configurações padrão;
 - permitir instalação do Npcap.
-

2. Abrir Wireshark

Ao abrir o programa serão exibidas as interfaces de rede.

Exemplos:

- Ethernet;
 - Wi-Fi;
 - VPN.
-

3. Identificar Interface Correta

Como identificar

Observar qual interface possui movimentação.

Normalmente:

- Ethernet = cabo;
 - Wi-Fi = rede sem fio.
-

4. Iniciar Captura

Como realizar

1. Dar duplo clique na interface correta;
 2. A captura iniciará automaticamente.
-

5. Reproduzir o Problema

Importante

Durante a captura:

- abrir o MicroSIP;
- realizar chamadas;
- receber chamadas;
- aguardar ocorrência do problema.

Exemplos:

- MicroSIP ficando laranja;
 - chamada caindo;
 - sem áudio;
 - falha ao receber.
-

6. Filtrar Pacotes do PABX

Filtro por IP

Na barra superior utilizar:

```
ip.addr == IP_D0_PABX
```

Exemplo:

```
ip.addr == 200.200.200.200
```

7. Filtrar SIP

Comando

sip

8. Filtrar RTP (áudio)

Comando

rtp

9. O Que Procurar

Possíveis problemas encontrados

- retransmissões SIP;
 - perda de pacotes;
 - timeout;
 - REGISTER falhando;
 - BYE inesperado;
 - mudança de IP;
 - perda de áudio;
 - latência alta.
-

10. Finalizar Captura

Como realizar

1. Clicar no botão vermelho de Stop;
2. Ir em:
 - File;
 - Save As.

Salvar arquivo:

11. Informações Importantes para Envio

Enviar junto:

- horário do problema;
 - IP público do cliente;
 - descrição do comportamento;
 - print do MicroSIP;
 - horário da chamada;
 - número/ramal afetado.
-

12. Comunicação Recomendada ao Cliente

“Estamos realizando uma captura técnica da comunicação de rede para identificar possíveis perdas, oscilações ou falhas no tráfego SIP entre o computador e o PABX em Nuvem.”

Revision #1

Created 2026-05-17 18:32:30 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-05-17 18:32:55 UTC by Bruno Galzerano