

Genere un informe del soporte de un servidor de la vigilancia del video de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[Prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Genere un informe del soporte de un servidor de la vigilancia del video de Cisco](#)

[Uso de la interfaz GUI](#)

[Usando el CLI](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica cómo recoger un informe del soporte de un servidor de la vigilancia del video de Cisco (VS) 7.x

Prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en el servidor 7.x de la vigilancia del video de Cisco

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

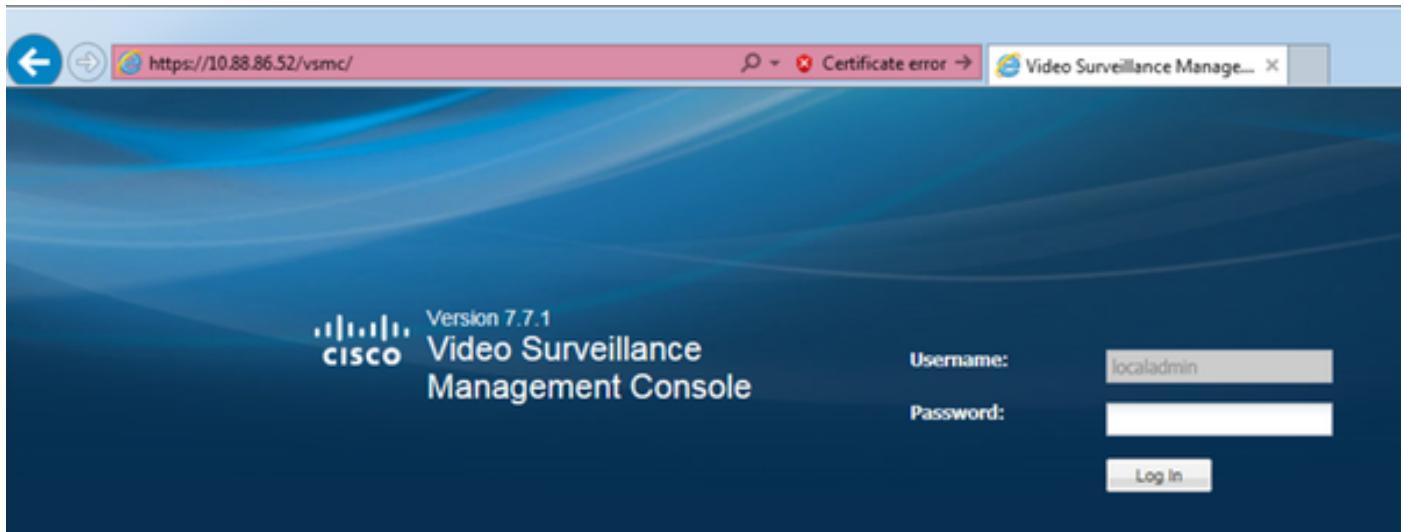
Genere un informe del soporte de un servidor de la vigilancia del video de Cisco

Los informes del soporte contienen la información detallada sobre el servidor para el uso en el análisis del troubleshooting y de sistema. Estos informes son utilizados por su representante de servicio técnico y deben ser generados solamente cuando están pedidos

El informe del soporte se puede generar con el CLI o el GUI del servidor VS

Uso de la interfaz GUI

Paso 1. Login a la página de la consola de administración del servidor del Videovigilancia usando
- https://<VSM ServerIP>/vsmc/



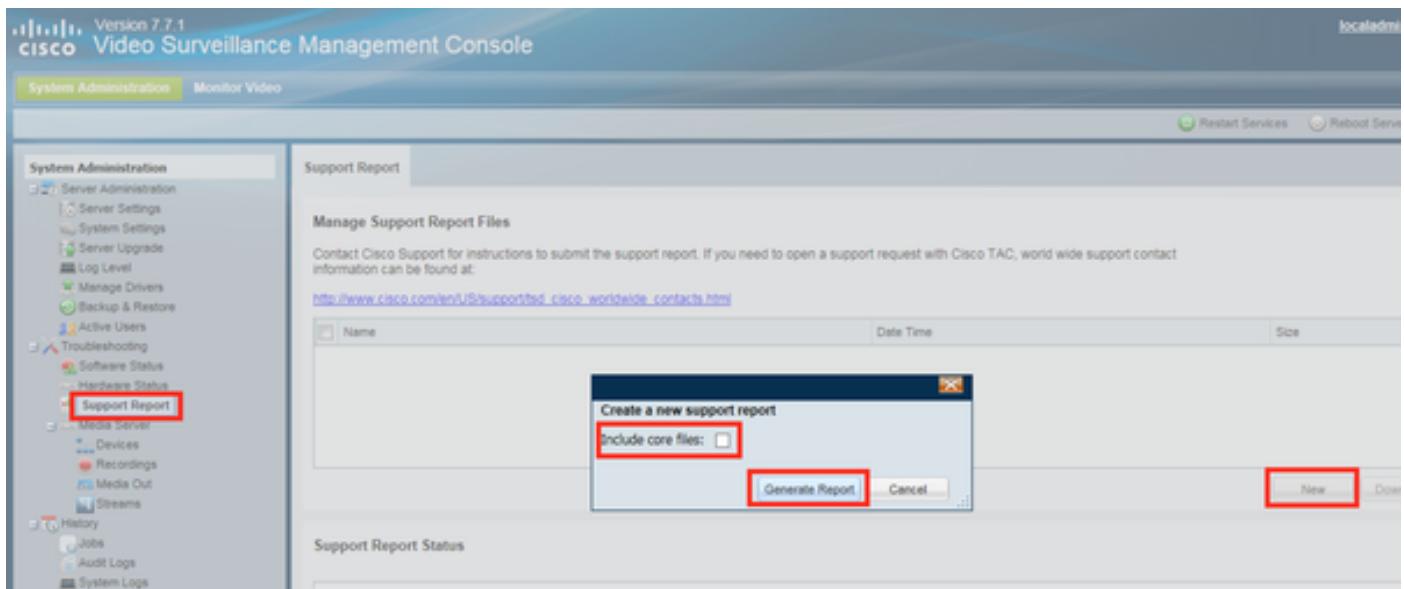
Alternativamente en un login del servidor del administrador de operaciones del Videovigilancia al servidor y bajo consola de administración selecta" de la lengueta de Opeartions la ". Esto abrirá la consola de administración para el servidor donde usted puede iniciar sesión con la cuenta del "localadmin".

Paso 2. Seleccione el informe del soporte

Paso 3. Tecleo nuevo

Paso 4. Si usted está resolviendo problemas los problemas implicando las caídas del servidor haga clic en incluyen los archivos núcleo. Si no deje la opción desmarcada

Paso 5. El tecleo genera el informe para crear un nuevo informe del soporte



Paso 6. Espera para que el informe sea generado

Paso 7. Seleccione el informe y haga clic la descarga

The screenshot shows the 'Support Report' section of the Cisco Video Server Administration interface. On the left, there's a navigation tree with 'System Administration' expanded, showing 'Server Administration', 'Manage Drivers', 'Backup & Restore', 'Active Users', 'Troubleshooting', 'Media Server', and 'History'. Under 'Media Server', 'Streams' is selected. The main area is titled 'Support Report' and contains a table with one row. The row has columns for 'Name' (checkbox checked), 'Date Time' (09/25/2016 06:56:21 PM), and 'Size' (40.66 MB). A red box highlights the 'support-report_cisco_2016-09-25_18-55-07.zip' entry. At the bottom right of the table, there are buttons for 'New', 'Download' (highlighted with a red box), and 'Delete'.

Usando el CLI

En muchos casos el GUI del servidor puede no ser accesible, en estos casos el informe del soporte se puede generar usando el CLI

Paso 1. Establezca una sesión del Secure Shell (SSH) al servidor de la vigilancia del video de Cisco usando una aplicación tal como putty, y autentiqúela con la cuenta del localadmin

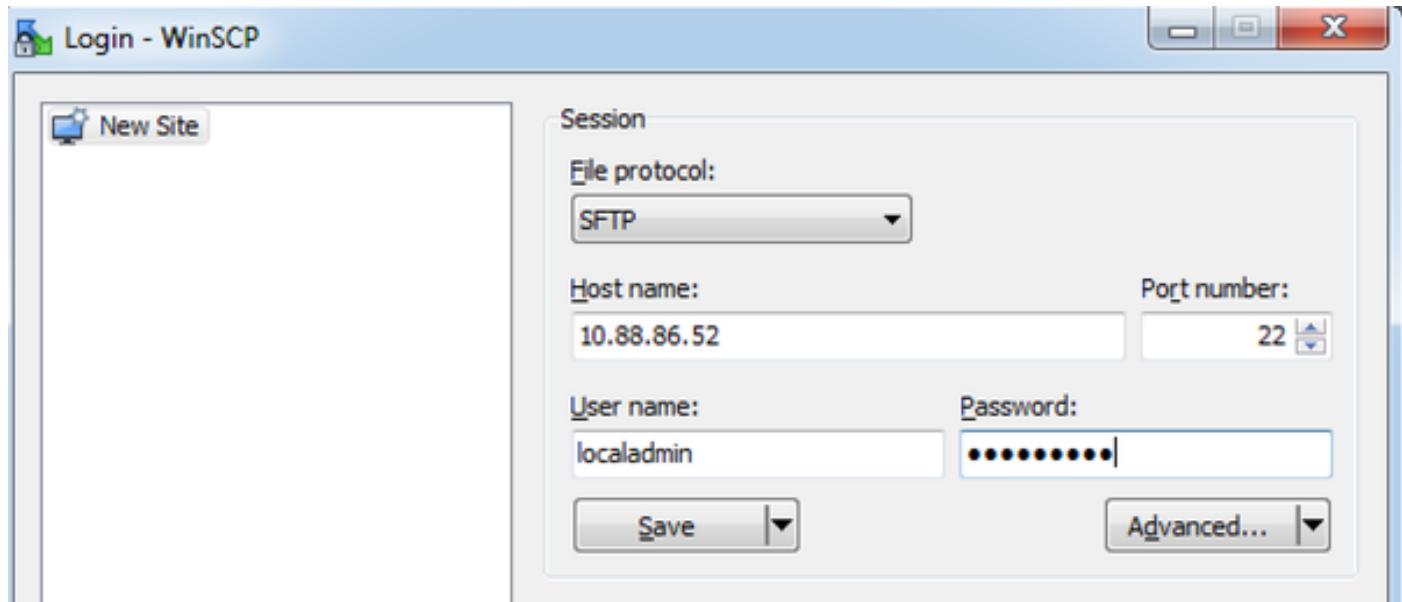
Paso 2. Ejecute el **sudo su** del comando - para cambiar al modo del superusuario

```
root@cisco:~#
login as: localadmin
localadmin@10.88.86.52's password:
Last login: Sat Sep 24 15:20:47 2016 from 10.24.128.164
[localadmin@cisco ~]$ sudo su -
[root@cisco ~]# [REDACTED]
```

Paso 3. Funcione con el **soporte-informe** y la espera del comando para que el informe sea generado

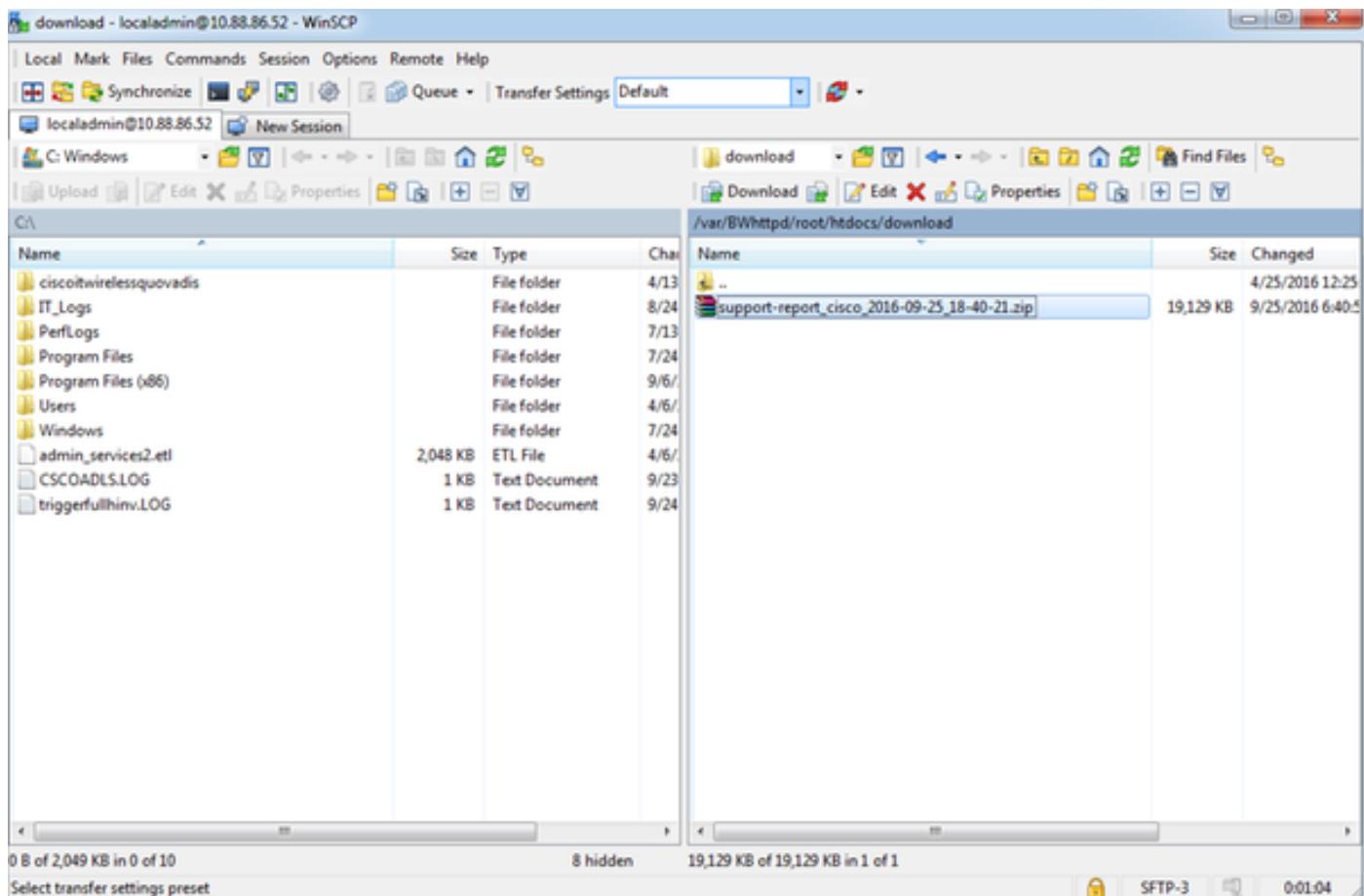
```
[root@cisco ~]# support-report
Generating report...
Building system configuration...
Collecting Storage Monitoring Data...
/usr/BWhttpd/bin/reposdbtestclient: error while loading sha
l.so.1.0.0: cannot open shared object file: No such file or
Checking for database server ... Running.
Checking for VSOM database server ... Running.
Checking for VSOM database server ... Running.
Checking for VSOM database server ... Running.
ERROR 1049 (42000): Unknown database 'vsf'
done!
Building package list...done!
Building process list...done!
Reading open files... done!
Copying hardware profile...done!
Copying system logs...Done!
Copying VS logs...
File to convert deviceUID :/usr/BWhttpd/logs/ims.log:
Copying device-uid name mapped ims log ...
```

Paso 4. Establezca una sesión del Secure File Transfer Protocol (SFTP) al servidor usando una aplicación tal como WinSCP, y autentíquela con la cuenta del localadmin



Paso 5. Navegue a la carpeta de `/usr/BWhttpd/root/htdocs/download/` en el servidor

Paso 6. Arrastrar y soltar el archivo del servidor sobre la ubicación deseada en su puesto de trabajo



Información Relacionada

Si los registros fueron pedidos por un ingeniero de Cisco TAC, pueden ser cargados al caso TAC usando uno de los métodos delineados en el documento abajo

<http://www.cisco.com/c/en/us/about/security-center/tac-customer-file-uploads.html>

Aquí está un link a un video explicando cómo capturar el informe del soporte usando el GUI

<https://www.youtube.com/watch?v=oDSAZjUzalc>