

# Генерируйте отчёт о поддержке из сервера наблюдения Cisco Video

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Генерируйте отчёт о поддержке из сервера наблюдения Cisco Video](#)

[Использование графического интерфейса пользователя](#)

[Использование интерфейса командной строки](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ объясняет, как собрать отчёт о поддержке из Сервера Наблюдения Cisco Video (VSM) 7. x

## Предварительные условия

### Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Сервере Наблюдения Cisco Video 7. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

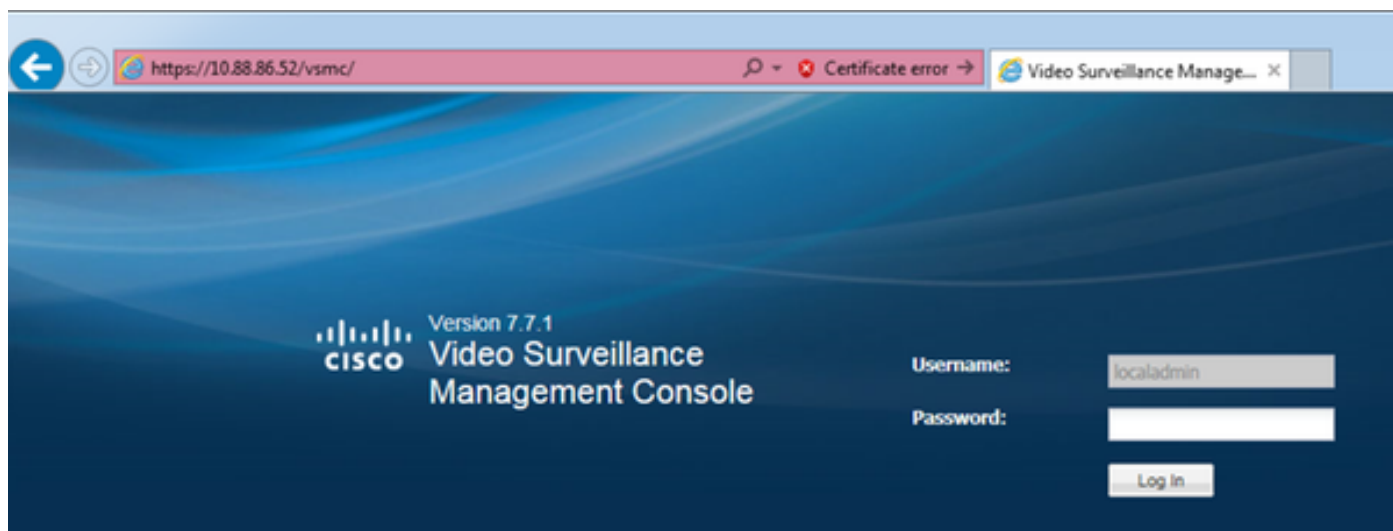
## Генерируйте отчёт о поддержке из сервера наблюдения Cisco Video

Отчеты о поддержке содержат подробные сведения о сервере для использования в системном анализе и устранении проблем. Эти отчёты используются вашими представителями службы поддержки и должны генерироваться только, когда запрошено

Отчёт о поддержке может генерироваться или использование CLI или GUI сервера VSM

### Использование графического интерфейса пользователя

Шаг 1. Вход в систему к использованию страницы консоли управления Сервера Систем видеонаблюдения - <https://<VSM ServerIP>/vsmc/>



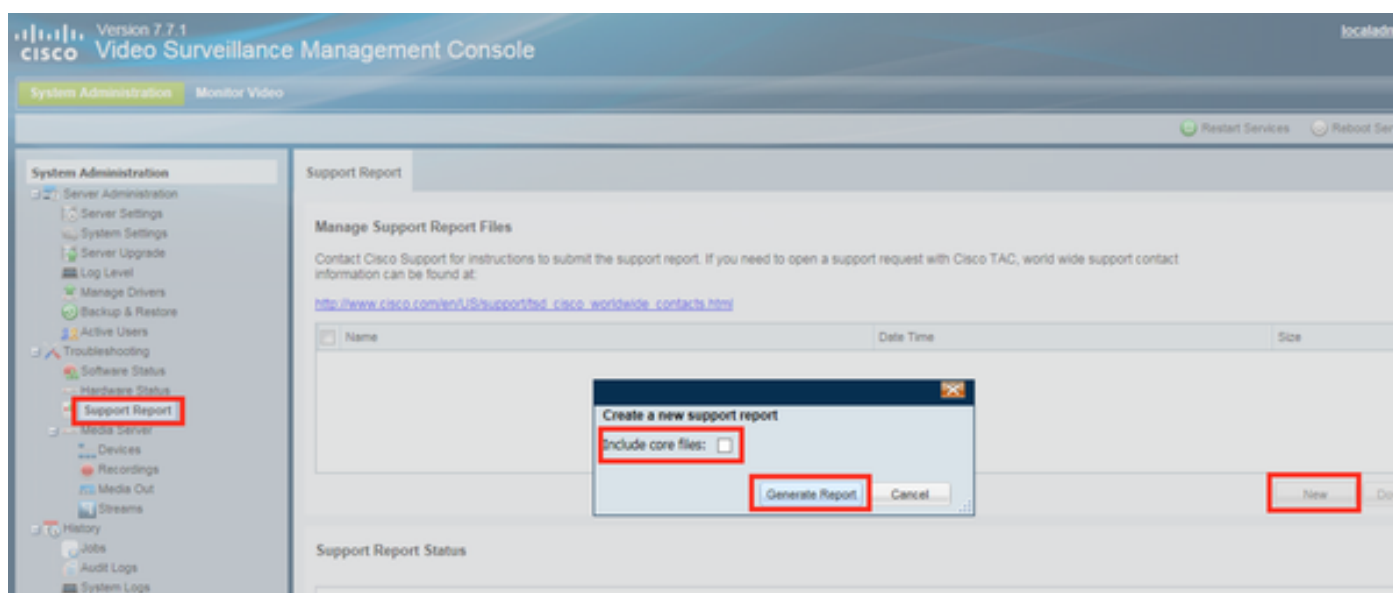
Альтернативно на Диспетчере операций Систем видеонаблюдения вход в систему сервера к серверу и под Вкладкой Operations выбирают 'Management Console'. Это откроет Консоль управления для сервера, где можно войти с учетной записью 'localadmin'.

Шаг 2. Выберите Support Report

Шаг 3. Щелкните New

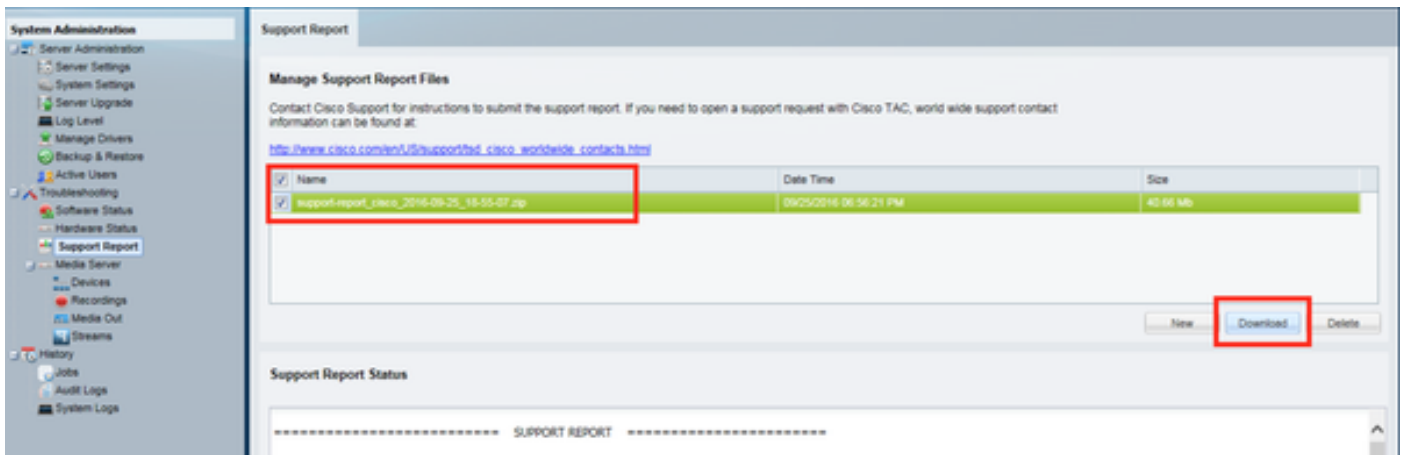
Шаг 4. . Если вы решаете проблемы, включающие сбои сервера, щелкают по Include Core Files. Если не оставляют опцию неконтролируемой

Шаг 5. . Нажмите Generate Report для создания нового отчёта о поддержке



Шаг 6. Ждите отчёта, который будет генерироваться

Шаг 7. Выберите отчёт и нажмите Download



## Использование интерфейса командной строки

Во многих случаях GUI сервера может не быть доступным в таких случаях, отчёт о поддержке может генерироваться с помощью CLI

Шаг 1. Установите "Безопасную оболочку" (SSH) сеанс к серверу Наблюдения Cisco Video с помощью приложения, такого как шпаклевка и аутентифицируйтесь с учетной записью localadmin

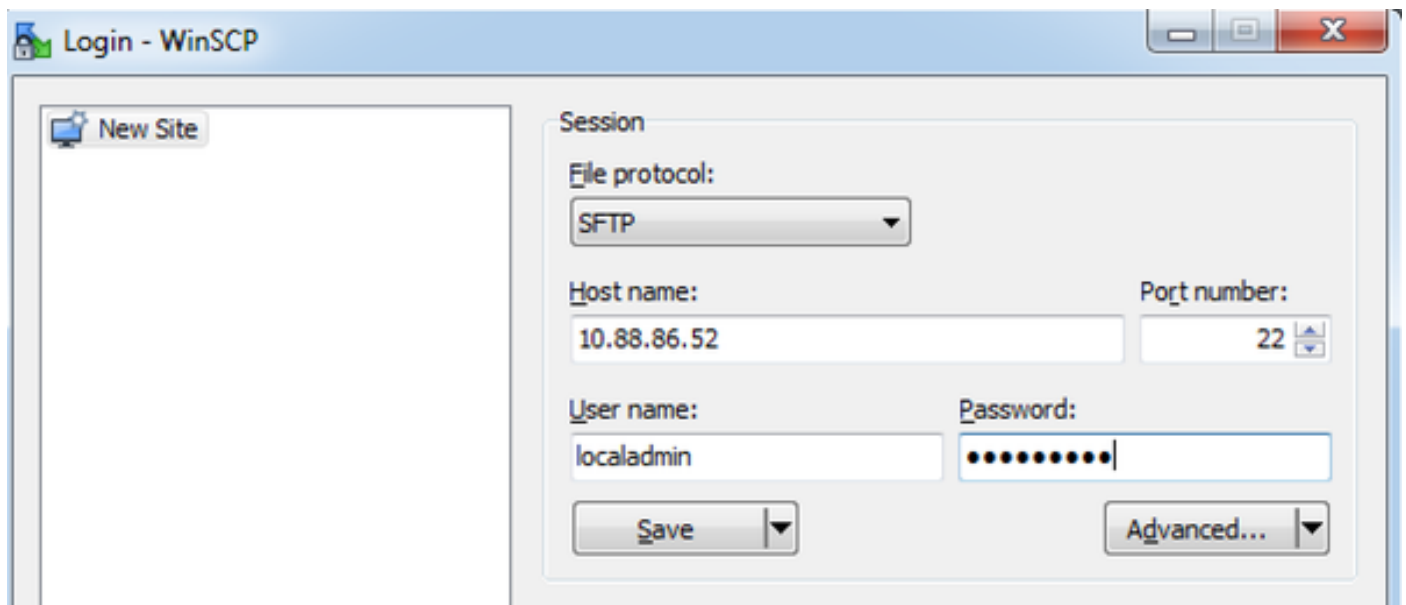
Шаг 2. Выполните команду `sudo su` - для изменения на режим привилегированного пользователя

```
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 ~]#
```

Шаг 3. Выполните **отчёт поддержки** о команде и ждите отчёта, который будет генерироваться

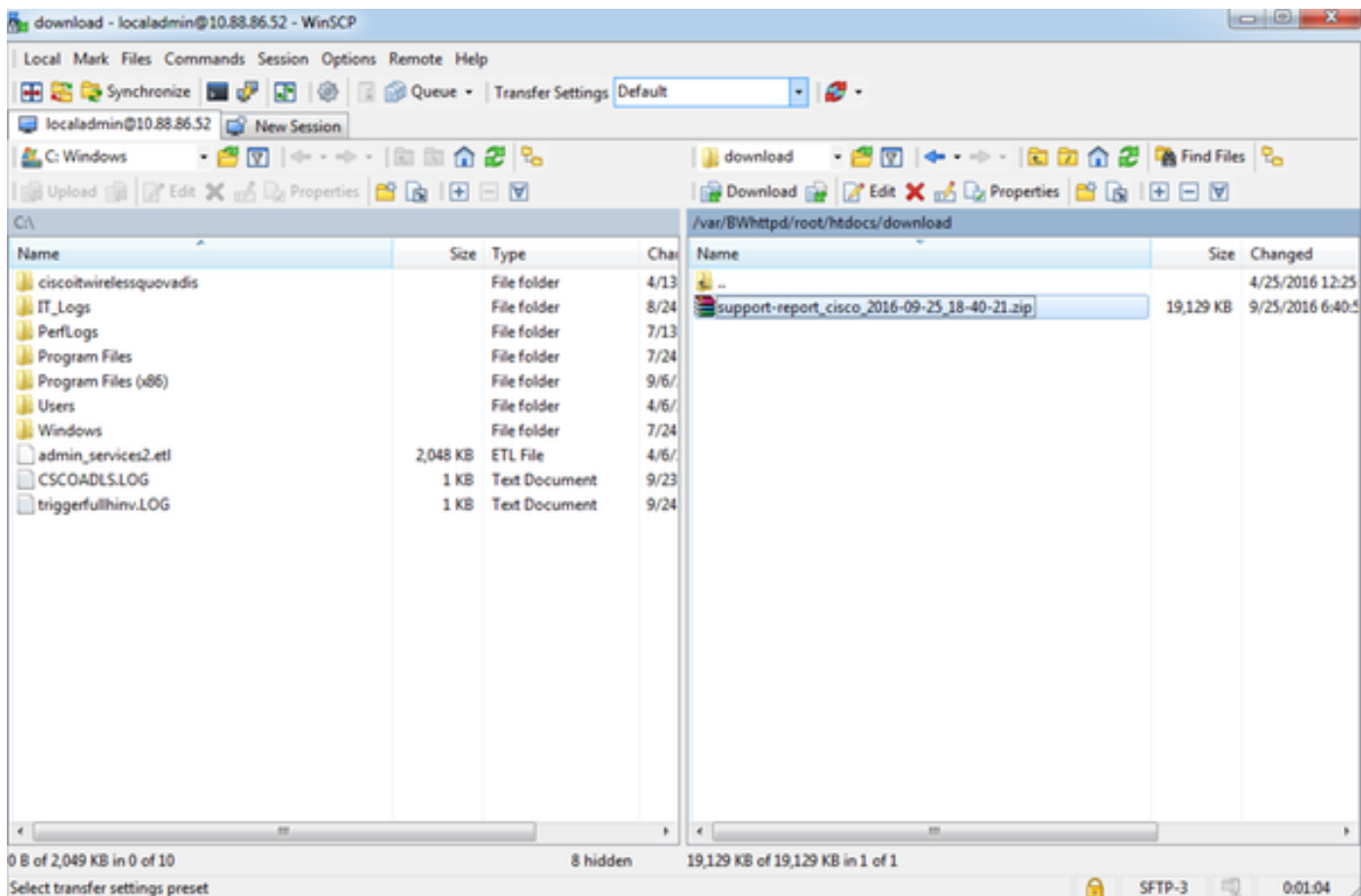
```
[root@cisco ~]# support-report
Generating report...
Building system configuration...
Collecting Storage Monitoring Data...
/usr/BWhttpd/bin/reposdbtestclient: error while loading sha
1.so.1.0.0: cannot open shared object file: No such file or
Checking for database server ... Running.
Checking for 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 ...
```

Шаг 4. . Установите сеанс Протокола SFTP к серверу с помощью приложения, такого как WinSCP и аутентифицируйтесь с учетной записью localadmin



Шаг 5. . Перейдите к /usr/BWhttpd/root/htdocs/download/папке на сервере

Шаг 6. Перетащите файл от сервера на желаемое местоположение на вашей рабочей станции



## Дополнительные сведения

Если журналы запросил специалист службы технической поддержки Cisco, они могут быть загружены к кэйсу TAC (Центра технической поддержки) с помощью одного из методов, выделенных в ниже документа

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

Вот ссылка на видео, объясняющее, как перехватить отчёт о поддержке с помощью GUI

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