

# Générez un état de support d'un serveur de Cisco Video Surveillance

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Générez un état de support d'un serveur de Cisco Video Surveillance](#)

[Utilisant le GUI](#)

[Utilisant le CLI](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document explique comment collecter un état de support d'un serveur de Cisco Video Surveillance (VSM) 7.x

## Conditions préalables

### Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le serveur 7.x de Cisco Video Surveillance

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

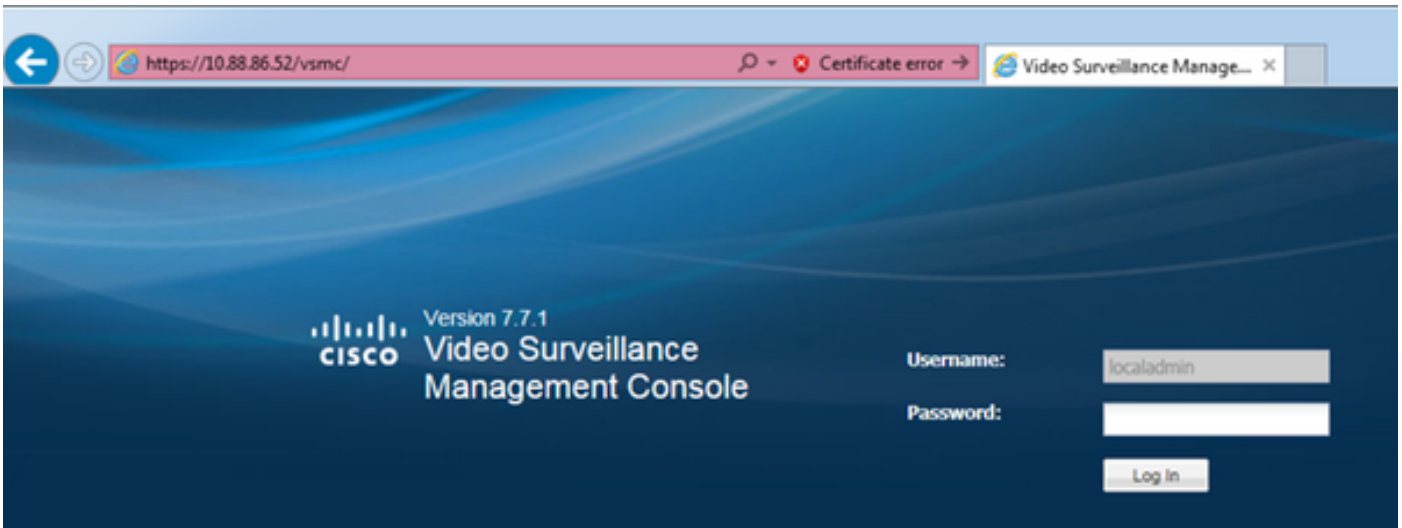
## Générez un état de support d'un serveur de Cisco Video Surveillance

Les états de support contiennent les informations détaillées au sujet du serveur pour l'usage dans le dépannage et l'analyse fonctionnelle. Ces états sont utilisés par votre représentant du support et devraient être générés seulement une fois demandés

L'état de support peut être généré à l'aide du CLI ou du GUI du serveur VSM

### Utilisant le GUI

Étape 1. Ouvrez une session à la page de la console de gestion du serveur de Surveillance vidéo utilisant - [https:// <VSM ServerIP>/vsmc/](https://<VSM ServerIP>/vsmc/)



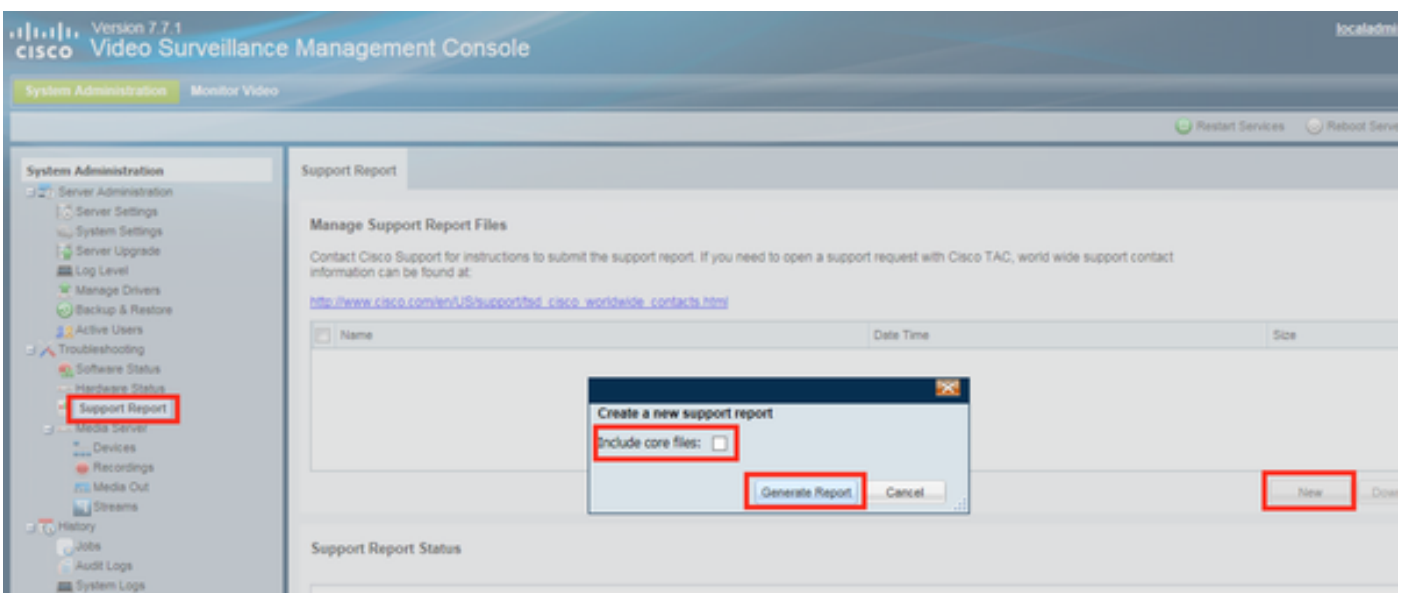
Alternativement sur une procédure de connexion de serveur d'Operations Manager de Surveillance vidéo au serveur et sous console de gestion » choisie d'onglet d'Operations la « . Ceci ouvrira la console de gestion pour le serveur où vous pouvez ouvrir une session avec le compte de « localadmin ».

Étape 2. État choisi de support

Étape 3. Cliquez sur New

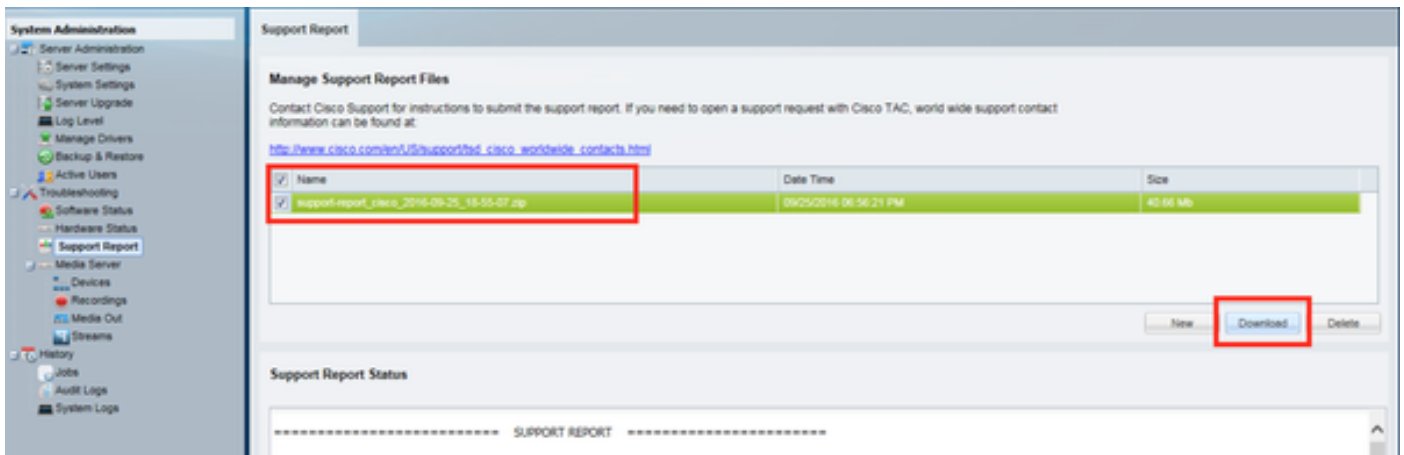
Étape 4. Si vous dépannez des questions en impliquant des crash de serveur cliquez sur en fonction les fichiers image mémoire Include. Sinon laissez l'option décochée

Étape 5. Le clic génèrent l'état pour créer un nouvel état de support



Étape 6. Attente l'état à générer

Étape 7. Sélectionnez l'état et cliquez sur Download

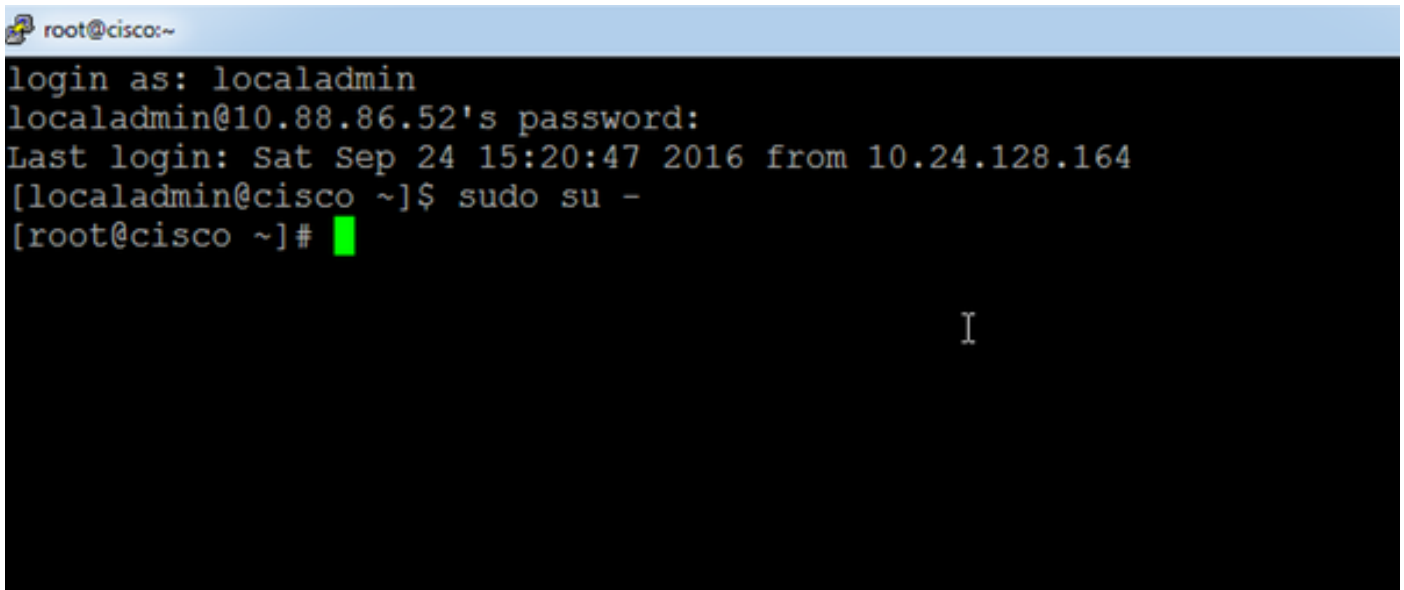


## Utilisant le CLI

Dans de nombreux cas le GUI du serveur peut ne pas être accessible, l'état de support peut être généré en pareil cas utilisant le CLI

Étape 1. Établissez une session de Protocole Secure Shell (SSH) au serveur de Cisco Video Surveillance utilisant une application telle que le mastic, et l'authentifiez avec le compte de localadmin

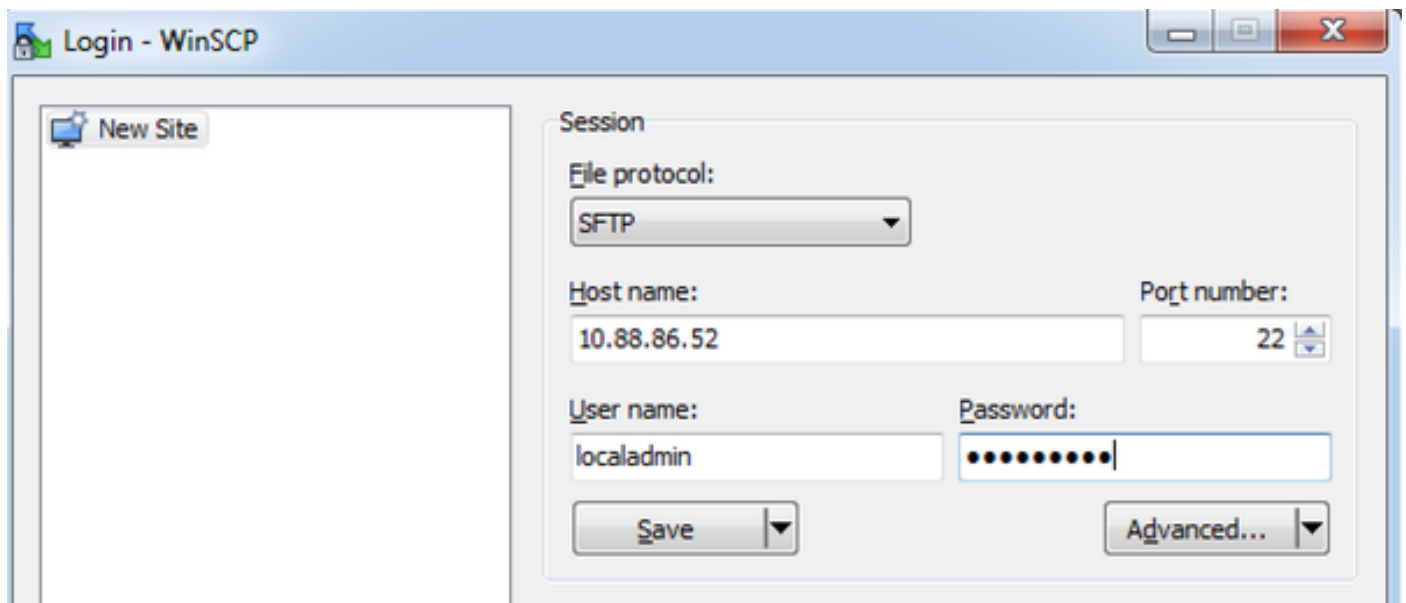
Étape 2. Exécutez le `sudo su` de commande - pour changer en le mode de superutilisateur



Étape 3. Exécutez le `support-état` et l'attente de commande l'état à générer

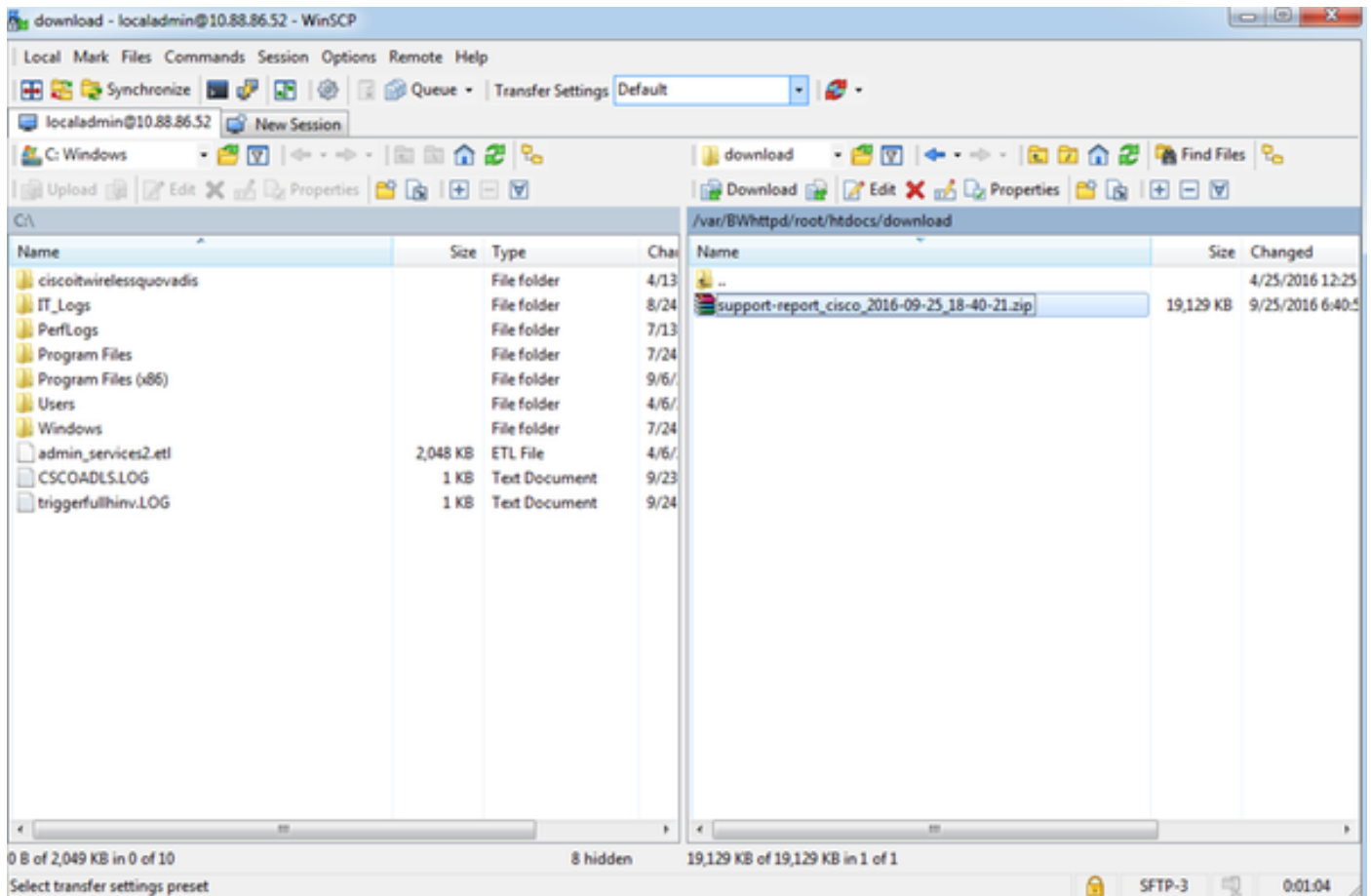
```
[root@cisco ~]# support-report
Generating report...
Building system configuration...
Collecting Storage Monitoring Data...
/usr/BWhttpd/bin/reposdbtestclient: error while loading sha
1.so.1.0.0: cannot open shared object file: No such file or
Checking for database server ... Running.
Checking for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

Étape 4. Établissez une session de Protocole SFTP (Secure File Transfer Protocol) au serveur utilisant une application telle que WinSCP, et l'authentifiez avec le compte de localadmin



Étape 5. Naviguez vers le répertoire de `/usr/BWhttpd/root/htdocs/download/` sur le serveur

Étape 6. Glissez-déplacez le fichier du serveur sur l'emplacement désiré sur votre poste de travail



## Informations connexes

Si les logs étaient demandés par un ingénieur TAC Cisco, ils peuvent être téléchargés dans le cas TAC utilisant une des méthodes tracées les grandes lignes dans le document ci-dessous

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

Voici un lien à un visuel expliquant comment capturer l'état de support utilisant le GUI

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