

Coletar registros para aplicativos UC

Contents

[Introdução](#)

[Guia de como coletar registros de aplicativos de UC](#)

[Jabber para Windows](#)

[Jabber para Mac](#)

[Jabber para iPhone, iPad e Android](#)

[CUCI-Lync](#)

[VXME para Windows](#)

[Cisco IM e Presence](#)

[Definir Níveis de Log para Depuração](#)

[Coletar registros com a ferramenta de monitoramento em tempo real \(RTMT\)](#)

[Cisco IP Communicator](#)

[Padrão CUAC](#)

[Cliente padrão CUAC](#)

[TSP da Cisco](#)

[CUAC avançado](#)

Introdução

Este documento descreve como coletar logs para os aplicativos Cisco Unified Communication (UC).

Guia de como coletar registros de aplicativos de UC

Os aplicativos de UC abordados aqui são clientes Cisco Jabber, Cisco Unified Communication Integration para Microsoft Lync (CUCI-Lync), Cisco Unified Attendant Console (CUAC)-Standard, CUAC-Advanced, Cisco Instant Messaging & Presence (IM&P) e Cisco Internet Protocol Communicator (CIPC).



Observação: o CIPC agora é EOS (End of Service, fim de serviço).

Para cada cenário, forneça detalhes sobre o problema e anote a hora em que o problema ocorreu, o número de chamada.

Jabber para Windows

Etapa 1. Navegue até Ajuda > Relatar um problema para criar um relatório de problemas.

Etapa 2. Escolha a opção que denota o problema.

Etapa 3. Em Opções, descreva o problema e gere o relatório.

Etapa 4. Isso coloca um arquivo ZIP na área de trabalho do usuário.

<#root>

Default Jabber log location

%userprofile%\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Logs

Jabber para Mac

Etapa 1. Navegue até Ajuda > Relatar um problema para criar um relatório de problemas.

Etapa 2. Escolha a opção que denota o problema.

Etapa 3. Em Opções, descreva o problema e gere o relatório.

Etapa 4. Isso coloca um arquivo ZIP na área de trabalho do usuário.

<#root>

Default Jabber log location

/Users/<userid>/Library/Logs/Jabber/

Jabber para iPhone, iPad e Android

Etapa 1. Navegue até Menu > Configurações > Relatórios de problemas.

Etapa 2. Ativar o log detalhado.

Etapa 3. Saia do Jabber e reinicie.

Etapa 4. Quando o problema ocorrer, navegue até Menu > Configurações > Relatórios de problemas.

Etapa 5. Clique em Send Problem Report e envie o relatório de problemas por e-mail.



Dica: você pode usar estes links de vídeo da Cisco:

[Como limpar o cache](#)

[Criar um relatório de problemas do Jabber](#)

[Coletar registros de problemas do telefone](#)

[Coletar logs do Expressway \(quando o Jabber estiver sobre MRA\)](#)

CUCI-Lync

Etapa 1. Navegue até Ajuda> Relatar um problema para criar um relatório de problemas.

Etapa 2. Escolha a opção que denota o problema.

Etapa 3. Em Opções, descreva o problema e gere o relatório.

Etapa 4. Isso coloca um arquivo ZIP na área de trabalho do usuário.

<#root>

Default CUCI-Lync log location

%userprofile%\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Logs

VXME para Windows

Etapa 1. Navegue até Ajuda > Relatar um problema para criar um relatório de problemas.

Etapa 2. Escolha a opção que denota o problema.

Etapa 3. Em Opções, descreva o problema e gere o relatório.

Etapa 4. Isso coloca um arquivo ZIP na área de trabalho do usuário.

<#root>

Default VXME log locations

VXME Client Log location: %userprofile%\AppData\Local\Cisco\VXME\

VXME Agent Log Location: %userprofile%\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Logs\Virtualisatio

Cisco IM e Presence

Definir Níveis de Log para Depuração

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Serviceability para o servidor IM&P.

Etapa 2. Navegue até Rastrear > Configuração.

Etapa 3. Selecione o servidor IM&P no menu suspenso.

Etapa 4. Selecione o Grupo de serviços no menu suspenso.

Etapa 5. Selecione o Serviço.

Etapa 6. Clique na caixa Trace On.

Etapa 7. Selecione Debug level trace.

Etapa 8. Clique no botão Save.

Coletar registros com a ferramenta de monitoramento em tempo real (RTMT)

Baixe RTMT e colete logs. Para obter mais informações sobre como baixar e coletar arquivos, consulte [Exemplo de Configuração de Coleta de Logs RTMT do Servidor de IM e Presence](#).



Dica: você pode usar estes links de vídeo da Cisco:

[Configurando níveis de rastreamento de serviço](#)

[Coletar logs do RTMT](#)

[Obter uma Captura de Pacotes do IM&P](#)

Cisco IP Communicator

Etapa 1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar no CIPC, navegue até a guia Preferências> Usuário. Marque Ativar registro.

Etapa 2. Reinicie o Cisco IP Communicator para colocar o aplicativo em um estado conhecido.

Etapa 3. Na área de trabalho do Windows, navegue para Iniciar> Todos os Programas> Cisco IP Communicator> Criar Relatório de Problemas do CIPC

Padrão CUAC

Cliente padrão CUAC

Etapa 1. Navegue até Options > Logging > Collect Logs. Salve na área de trabalho.

TSP da Cisco

Colete todos os arquivos neste diretório.

<#root>

C:\Temp\CiscoTSP001Log

CUAC avançado

Logs do Serviço de Servidor de Atendimento:

Etapa 1. Efetue login na página da Web do CUAC-Advanced.

Etapa 2. Navegue até Engenharia > Gerenciamento de logs.

Etapa 3. Marque todas as caixas de seleção na seção Cisco Unified Attendant Server.

Etapa 4. Coletar logs.

<#root>

Default file locations for CUAC-A 10.x and Earlier

32 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files\Cisco\Logging\SRV

64 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files (x86)\Cisco\Logging\SRV

Default file locations for CUAC-A 11.X and Later

%ALLUSERSPROFILE%\Cisco\CUACA\Server\Logging\SVR

Logs de plug-in LDAP:

Etapa 1. Efetue login na página da Web do CUAC-Advanced.

Etapa 2. Navegue até Engenharia > Gerenciamento de logs.

Etapa 3. Marque todas as caixas de seleção na seção Plug-in LDAP.

Etapa 4. Coletar logs.

<#root>

Default file locations for CUAC-A 10.x and earlier

32 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files\Cisco\Logging\LDAP

64 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files (x86)\Cisco\Logging\LDAP

Default file location for CUAC-A 11.X and later

%ALLUSERSPROFILE%\Cisco\CUACA\Server\Logging\LDAP\

Logs de plug-in do CUPS

Etapa 1. Efetue login na página da Web do CUAC-Advanced.

Etapa 2. Navegue até Engenharia > Gerenciamento de logs.

Etapa 3. Marque todas as caixas de seleção na seção Logs de plug-in do CUPS.

Etapa 4. Coletar logs.

<#root>

Default file locations for CUAC-A 10.x and earlier

32 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files\Cisco\Logging\CUPS

64 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files (x86)\Cisco\Logging\CUPS

Default file location for CUAC-A 11.x and later

%ALLUSERSPROFILE%\Cisco\CUACA\Server\Logging\CUPS\

Logs de plug-in do RLO:

Etapa 1. Efetue login na página da Web do CUAC-Advanced.

Etapa 2. Navegue até Engenharia > Gerenciamento de logs.

Etapa 3. Marque todas as caixas de seleção na seção Logs de plug-in BLF.

Etapa 4. Coletar logs.

<#root>

Default file locations for CUAC-A 10.x and earlier

32 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files\Cisco\Logging\CTIS

64 Bit CUAC-A Server - C:\Program Files (x86)\Cisco\Logging\CTIS

Default file location for CUAC-A 11.x and later

%ALLUSERSPROFILE%\Cisco\CUACA\Server\Logging\CTI\

TSP da Cisco

Colete todos os arquivos neste diretório.

<#root>

C:\Temp\CiscoTSP001Log

Cliente avançado CUAC (versão 11.X e posterior)

Etapa 1. Inicie e faça login (se não conseguir fazer login, continue na Etapa 4) no cliente do operador CUAC-Advanced.

Etapa 2. Navegue até Options > Preferences > Logging.

Etapa 3. Marque as caixas de seleção Database e Server Communication. Selecione Apply.

Etapa 4. Reproduza o problema.

Etapa 5. Navegue até Ajuda > Coletar logs.

Etapa 6. Digite o local onde os arquivos de log devem ser salvos.

Etapa 7. Selecione Start.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.