Collecter les journaux pour les applications UC

Table des matières

Introduction

Guide de collecte des journaux des applications UC

- Jabber pour Windows
- Jabber pour Mac
- Jabber pour iPhone, iPad et Android
- CUCI-Lync
- VXME pour Windows
- Messagerie instantanée et présence Cisco
  - Définir les niveaux de journalisation sur Déboguer
  - Collecter les journaux avec l'outil de surveillance en temps réel (RTMT)
- Cisco IP Communicator
- Norme CUAC
  - Client standard CUAC
  - Cisco TSP
- CUAC avancé

Introduction

Ce document décrit comment collecter les journaux pour les applications Cisco Unified Communication (UC).

Guide de collecte des journaux des applications UC

Les applications UC couvertes dans ce document incluent les clients Cisco Jabber, Cisco Unified Communication Integration pour Microsoft Lync (CUCI-Lync), Cisco Unified Attendant Console (CUAC)-Standard, CUAC-Advanced, Cisco Instant Messaging & Presence (IM&P) et Cisco Internet Protocol Communicator (CIPC).



Remarque : CIPC est désormais en fin de service (EOS).

Pour chaque scénario, fournissez des détails sur le problème et notez l'heure à laquelle le

problème s'est produit et le numéro appelant.

Jabber pour Windows

1. Accédez à Aide > Signaler un problème pour créer un rapport de problème.

2. Choisissez l'option qui indique le problème.

3. Sous Options, décrivez le problème et générez le rapport.

4. Un fichier .zip est alors placé sur le bureau de l'utilisateur.

<#root>

Default Jabber log location

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

---

Jabber pour Mac

1. Accédez à Aide > Signaler un problème pour créer un rapport de problème.

2. Choisissez l'option qui indique le problème.

3. Sous Options, décrivez le problème et générez le rapport.

4. Un fichier .zip est alors placé sur le bureau de l'utilisateur.

<#root>

Default Jabber log location

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

Jabber pour iPhone, iPad et Android

1. Accédez à Menu > Settings > Problem Reporting.

2. Activez la consignation détaillée.

3. Quittez Jabber et relancez.

4. Lorsque le problème se produit, accédez à Menu > Paramètres > Rapport de problème.

5. Cliquez sur Envoyer le rapport de problème et envoyez-le par e-mail.



Conseil : Vous pouvez utiliser ces liens vidéo Cisco :

- Comment vider le cache
- Créer un rapport de problème Jabber
- Collecter les journaux pour les problèmes de téléphone
- Collecter les journaux d'Expressway (lorsque Jabber est sur MRA)

CUCI-Lync

1. Accédez à Aide > Signaler un problème pour créer un rapport de problème.

2. Choisissez l'option qui indique le problème.

3. Sous Options, décrivez le problème et générez le rapport.

4. Un fichier .zip est alors placé sur le bureau de l'utilisateur.

<#root>

Default CUCI-Lync log location

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

---

VXME pour Windows

1. Accédez à Aide > Signaler un problème pour créer un rapport de problème.

2. Choisissez l'option qui indique le problème.

3. Sous Options, décrivez le problème et générez le rapport.

4. Un fichier .zip est alors placé sur le bureau de l'utilisateur.

<#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

---

Messagerie instantanée et présence Cisco

Définir les niveaux de journalisation sur Déboguer

1. Connectez-vous à Cisco Unified Serviceability pour le serveur IM&P.

2. Accédez à Trace > Configuration.

3. Sélectionnez le serveur IM&P dans la liste déroulante.

4. Sélectionnez le groupe de services dans le menu déroulant.

5. Sélectionnez le service.

6. Cliquez sur Tracer sur boîte.

7. Sélectionnez Déboguer le suivi de niveau.

8. Cliquez sur le bouton Enregistrer.

Collecter les journaux avec l'outil de surveillance en temps réel (RTMT)

Téléchargez RTMT et collectez les journaux. Pour plus d'informations sur la façon de télécharger et de collecter les fichiers, reportez-vous à Exemple de configuration de collecte de journaux RTMT de IM and Presence Server.

Conseil : Vous pouvez utiliser ces liens vidéo Cisco :

- Configuration des niveaux Service Trace
- Collecter les journaux du RTMT
- Obtenir une capture de paquets à partir de l'IM&P

Cisco IP Communicator

1. Cliquez avec le bouton droit n'importe où sur CIPC, accédez à Préférences > onglet Utilisateur. Cochez Enable Logging.

2. Redémarrez Cisco IP Communicator pour placer l'application dans un état connu.

3. Sur le bureau Windows, accédez à Démarrer > Tous les programmes > Cisco IP Communicator > Créer un rapport de problème CIPC.

Norme CUAC

Client standard CUAC

1. Accédez à Options > Journalisation > Collecter les journaux. Enregistrez sur le bureau.

Cisco TSP

Collecter tous les fichiers dans ce répertoire :

<#root>

```
C:\Temp\CiscoTSP001Log
```

CUAC avancé

Journaux du service Attendant Server :

1. Connectez-vous à la page Web CUAC-Advanced.

2. Accédez à Engineering > Logging Management.

3. Cochez toutes les cases de la section Cisco Unified Attendant Server.

4. Collectez les journaux.

<#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

Journaux du plug-in LDAP :

1. Connectez-vous à la page Web CUAC-Advanced.

2. Accédez à Ingénierie > Gestion de la journalisation.

3. Cochez toutes les cases de la section Plug-in LDAP.

4. Collectez les journaux.

<#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\

Journaux du plug-in CUPS

1. Connectez-vous à la page Web CUAC-Advanced.

2. Accédez à Ingénierie > Gestion de la journalisation.

3. Cochez toutes les cases de la section Journaux du plug-in CUPS.

4. Collectez les journaux.

<#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\

Journaux du plug-in BLF :

1. Connectez-vous à la page Web CUAC-Advanced.

2. Accédez à Ingénierie > Gestion de la journalisation.

3. Cochez toutes les cases de la section Journaux du plug-in BLF.

4. Collectez les journaux.

<#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\

Cisco TSP

Collecter tous les fichiers de ce répertoire.

<#root>

C:\Temp\CiscoTSP001Log

Client avancé CUAC (versions 11.X et ultérieures)

1. Lancez et connectez-vous (si vous ne parvenez pas à vous connecter, passez à l'étape 4) au client opérateur CUAC-Advanced.

2. Accédez à Options > Préférences > Journalisation.

3. Cochez les cases Base de données et Communication serveur. Sélectionnez Apply.

4. Reproduisez le problème.

5. Accédez à Aide > Collecter les journaux.

6. Entrez l'emplacement où les fichiers journaux doivent être enregistrés.

7. Sélectionnez Démarrer.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.