

Recopilar registros para aplicaciones de UC

Contenido

[Introducción](#)

[Guía de recopilación de registros de aplicaciones de UC](#)

[Jabber para Windows](#)

[Jabber para Mac](#)

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

[CUCI-Lync](#)

[VXME para Windows](#)

[IM y presencia de Cisco](#)

[Establecer niveles de registro en Debug](#)

[Recopilación de registros con la herramienta de supervisión en tiempo real \(RTMT\)](#)

[Cisco IP Communicator](#)

[Estándar CUAC](#)

[Cliente estándar de CUAC](#)

[TSP de Cisco](#)

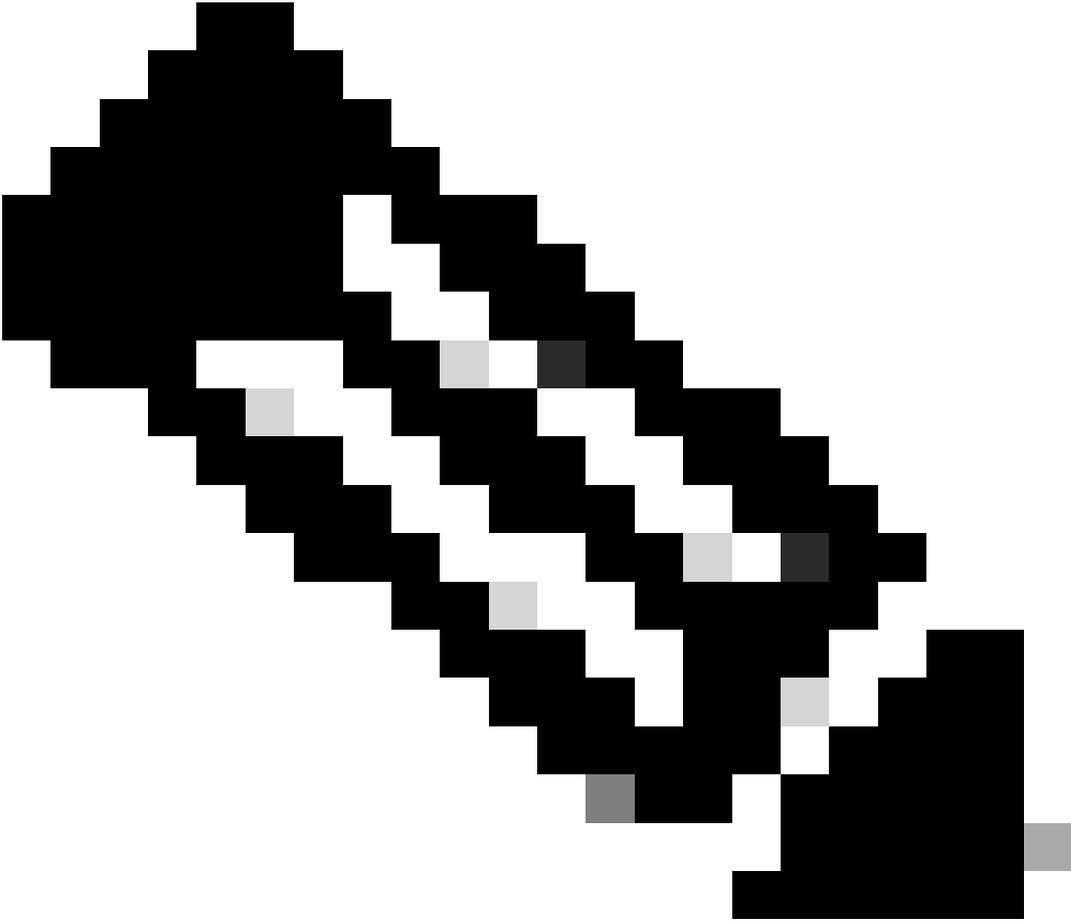
[CUAC Advanced](#)

Introducción

Este documento describe cómo recopilar registros para las aplicaciones de Cisco Unified Communication (UC).

Guía de recopilación de registros de aplicaciones de UC

Las aplicaciones de UC que se tratan aquí son clientes de 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) y Cisco Internet Protocol Communicator (CIPC).



Nota: CIPC se encuentra ahora en el estado de fin de servicio (EOS).

Para cada escenario, proporcione detalles sobre el problema y anote la hora en que ocurrió el problema, el número que llama.

Jabber para Windows

Paso 1. Navegue hasta Ayuda > Informar de un problema para crear un informe de problemas.

Paso 2. Elija la opción que denota el problema.

Paso 3. En opciones, describa el problema y genere el informe.

Paso 4. Se coloca un archivo ZIP en el escritorio del usuario.

<#root>

Default Jabber log location

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

Jabber para Mac

Paso 1. Navegue hasta Ayuda > Informe de un problema para crear un informe de problemas.

Paso 2. Elija la opción que denota el problema.

Paso 3. En opciones, describa el problema y genere el informe.

Paso 4. Se coloca un archivo ZIP en el escritorio del usuario.

<#root>

Default Jabber log location

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

Jabber para iPhone, iPad y Android

Paso 1. Navegue hasta Menú > Configuración > Informe de problemas.

Paso 2. Habilite el registro detallado.

Paso 3. Salga de Jabber y vuelva a iniciar.

Paso 4. Cuando ocurra el problema, navegue hasta Menú > Configuración > Informe de problemas.

Paso 5. Haga clic en Enviar informe de problemas y envíe el informe de problemas por correo electrónico.



Sugerencia: puede utilizar estos enlaces de vídeo de Cisco:

[Cómo borrar la caché](#)

[Crear un informe de problemas de Jabber](#)

[Recopilar registros de problemas del teléfono](#)

[Recopilar registros de Expressway \(cuando Jabber supera MRA\)](#)

CUCI-Lync

Paso 1. Vaya a Ayuda> Informar de un problema para crear un informe de problemas.

Paso 2. Elija la opción que denota el problema.

Paso 3. En opciones, describa el problema y genere el informe.

Paso 4. Se coloca un archivo ZIP en el escritorio del usuario.

<#root>

Default CUCI-Lync log location

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

VXME para Windows

Paso 1. Navegue hasta Ayuda > Informe de un problema para crear un informe de problemas.

Paso 2. Elija la opción que denota el problema.

Paso 3. En opciones, describa el problema y genere el informe.

Paso 4. Se coloca un archivo ZIP en el escritorio del usuario.

<#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

IM y presencia de Cisco

Establecer niveles de registro en Debug

Paso 1. Inicie sesión en Serviciabilidad de Cisco Unified para el servidor IM&P.

Paso 2. Vaya a Seguimiento > Configuración.

Paso 3. Seleccione el servidor IM&P en el menú desplegable.

Paso 4. Seleccione el grupo de servicio en el menú desplegable.

Paso 5. Seleccione el servicio.

Paso 6. Haga clic en el cuadro Seguimiento en.

Paso 7. Seleccione Debug level trace.

Paso 8. Haga clic en el botón Guardar.

Recopilación de registros con la herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT)

Descargue RTMT y recopile registros. Para obtener más información sobre cómo descargar y recolectar archivos, consulte [Ejemplo de Configuración de la Recopilación de Registros RTMT de IM and Presence Server](#).



Sugerencia: puede utilizar estos enlaces de vídeo de Cisco:

[Configuración de Niveles de Seguimiento de Servicio](#)

[Recopilar registros de RTMT](#)

[Obtenga una captura de paquetes de IM&P](#)

Cisco IP Communicator

Paso 1. Haga clic con el botón secundario en cualquier parte de CIPC y navegue hasta Preferencias> ficha Usuario. Marque Enable Logging.

Paso 2. Reinicie Cisco IP Communicator para colocar la aplicación en un estado conocido.

Paso 3. En el escritorio de Windows, navegue hasta Inicio> Todos los programas> Cisco IP Communicator> Crear informe de problemas de CIPC

Estándar CUAC

Cliente estándar de CUAC

Paso 1. Vaya a Opciones > Registro > Recopilar registros. Guardar en el escritorio.

TSP de Cisco

Recopile todos los archivos de este directorio.

<#root>

C:\Temp\CiscoTSP001Log

CUAC Advanced

Registros del servicio Attendant Server:

Paso 1. Inicie sesión en la página web CUAC-Advanced.

Paso 2. Vaya a Ingeniería > Gestión de Registros.

Paso 3. Seleccione todas las casillas de verificación en la sección Cisco Unified Attendant Server.

Paso 4. Recopilar registros.

<#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

Registros del plug-in LDAP:

Paso 1. Inicie sesión en la página web CUAC-Advanced.

Paso 2. Vaya a Ingeniería > Gestión de Registros.

Paso 3. Seleccione todas las casillas de verificación en la sección Complemento LDAP.

Paso 4. Recopilar registros.

<#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\

Registros del complemento CUPS

Paso 1. Inicie sesión en la página web CUAC-Advanced.

Paso 2. Vaya a Ingeniería > Gestión de Registros.

Paso 3. Seleccione todas las casillas de verificación de la sección Registros del complemento CUPS.

Paso 4. Recopilar registros.

<#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\

Registros del complemento BLF:

Paso 1. Inicie sesión en la página web CUAC-Advanced.

Paso 2. Vaya a Ingeniería > Gestión de Registros.

Paso 3. Seleccione todas las casillas de verificación en la sección Registros de complementos BLF.

Paso 4. Recopilar registros.

<#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 de Cisco

Recopile todos los archivos de este directorio.

<#root>

C:\Temp\CiscoTSP001Log

CUAC Advanced Client (versión 11.X y posteriores)

Paso 1. Inicie e inicie sesión (si no puede iniciar sesión, continúe con el Paso 4) en el cliente del operador CUAC-Advanced.

Paso 2. Vaya a Opciones > Preferencias > Registro.

Paso 3. Marque las casillas de verificación Database y Server Communication. Seleccione Apply.

Paso 4. Reproduzca el problema.

Paso 5. Navegue hasta Ayuda > Recopilar registros.

Paso 6. Introduzca la ubicación en la que se deben guardar los archivos log.

Paso 7. Seleccione Iniciar.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).