

Cómo recoger un archivo del punto final PRT de la Colaboración con los teléfonos 78XX y 88XX de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedente](#)

[Creación y colección PRT](#)

[Pasos sumarios](#)

[Pasos detallados de la creación](#)

[Pasos detallados de la colección](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo crear y recoger el archivo de la herramienta del informe de problema (PRT) de los puntos finales de la serie de Cisco 78XX/88XX.

La interfaz de usuario del punto final de la colaboración de Cisco visualiza la información básica. Para resolver problemas los temas complejos recoja el archivo PRT.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cómo habilitar el Acceso Web en la configuración del punto final
- Conectividad del Internet Protocol (IP) al teléfono para el acceso a la interfaz Web del teléfono

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de firmware del Cisco IP Phone 10.3(1) y posterior
- En este ejemplo se utiliza un teléfono de Cisco 8845; sin embargo, la característica PRT está disponible en estos teléfonos.

Teléfonos de la serie 78XX con el soporte PRT

Cisco IP Phone 7811

Cisco IP Phone 7821

Cisco IP Phone 7841

Cisco IP Phone 7861

Teléfonos de la serie 88XX con el soporte PRT

Cisco IP Phone 8811

Cisco IP Phone 8841

Cisco IP Phone 8845

Cisco IP Phone 8851

Cisco IP Phone 8851NR

Cisco IP Phone 8861

Cisco IP Phone 8865

Antecedente

Con el firmware 10.3(1) y posterior algunos puntos finales de la Colaboración de la serie 78XX y 88XX soportan la característica PRT.

Nota: Cisco DX650 también soporta la característica PRT como aquí visto [DX650 FAQ: ¿Cómo usted crea un informe de problema?](#); sin embargo, el foco de este documento es puntos finales de la Colaboración de la serie 78XX/88XX.

Nota: El nivel predeterminado del punto final de las Colaboraciones de registro de la consola puede ser suficiente para el análisis básico. Si los debugs adicionales son necesarios, refiera a [cómo iniciar sesión a un Cisco IP Phone para fijar el](#) documento del [nivel de debug](#) para más información.

Advertencia: Requieren a una captura de paquetes (pcap) del punto final para el análisis concluyente. El procedimiento del pcap se cubre en la [recogida de una captura de paquetes de un](#) documento del [Cisco IP Phone](#).

Creación y colección PRT

Pasos sumarios

Paso 1. Presione el **botón Settings Button** en el teléfono.

Paso 2. Navegue a la **información del teléfono**.

Paso 3. Presione el **problema del informe de la clave suave**.

Paso 4. Seleccione **otro** en la **descripción de problemas**.

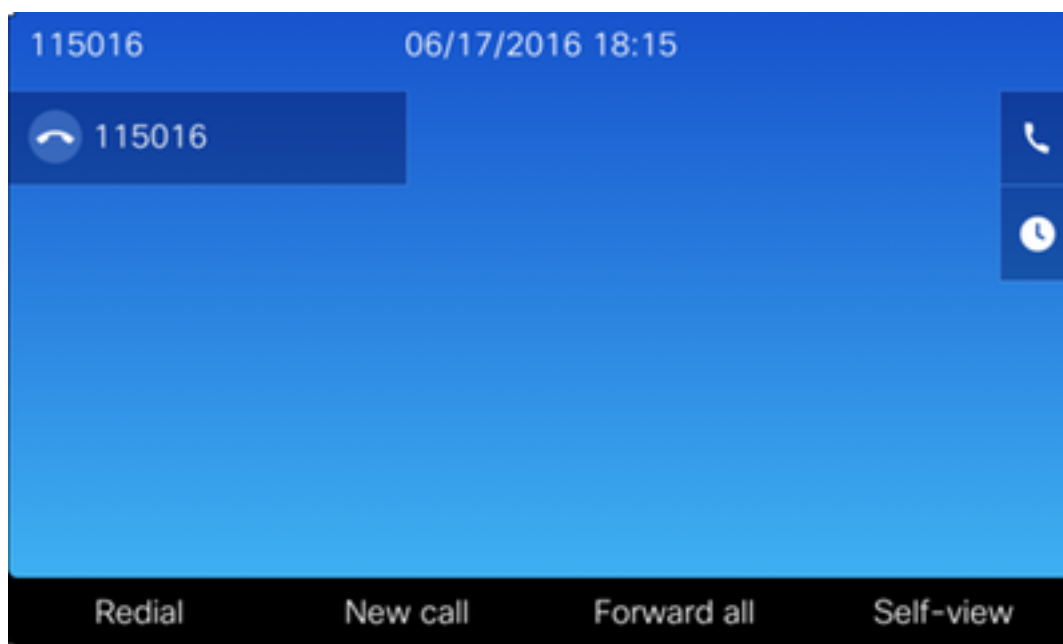
Paso 5. Pulse la tecla suave del **someter** en el teléfono.

Paso 6. Hojee a la interfaz Web del teléfono y seleccione los **registros de la consola**. Una vez en el Web page de los registros de la consola navegue a la parte inferior de la página y usted verá el **informe de problema equipar los registros**. Descargue el archivo de **prt-xxxxxxxxx.tar.gz**.

Nota: El **xxxxxxxxx** en el nombre **prt-xxxxxxxxx.tar.gz** del ejemplo visualiza la fecha y hora que se crea el archivo PRT. Parece similar a esto: **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Pasos detallados de la creación

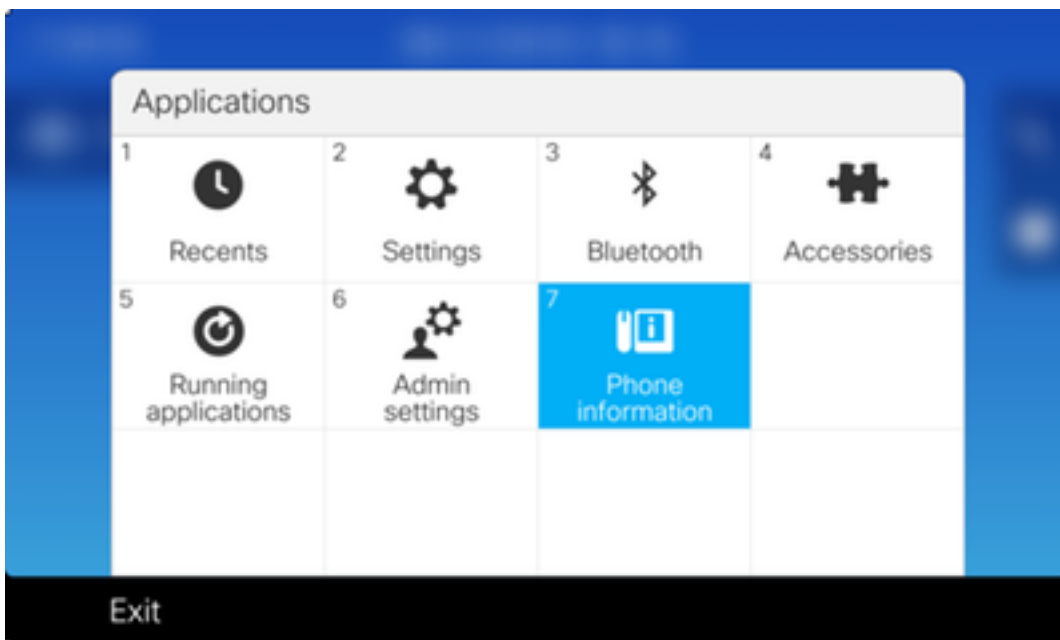
Comience en la pantalla de inicio del punto final.



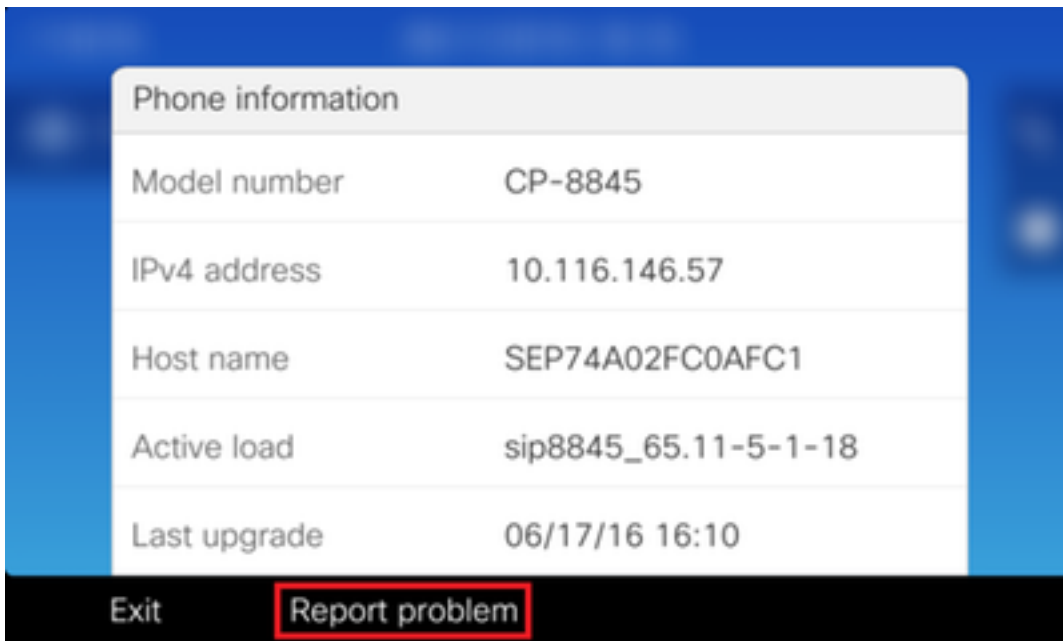
Del teclado numérico del punto final presione el **botón Settings Button**



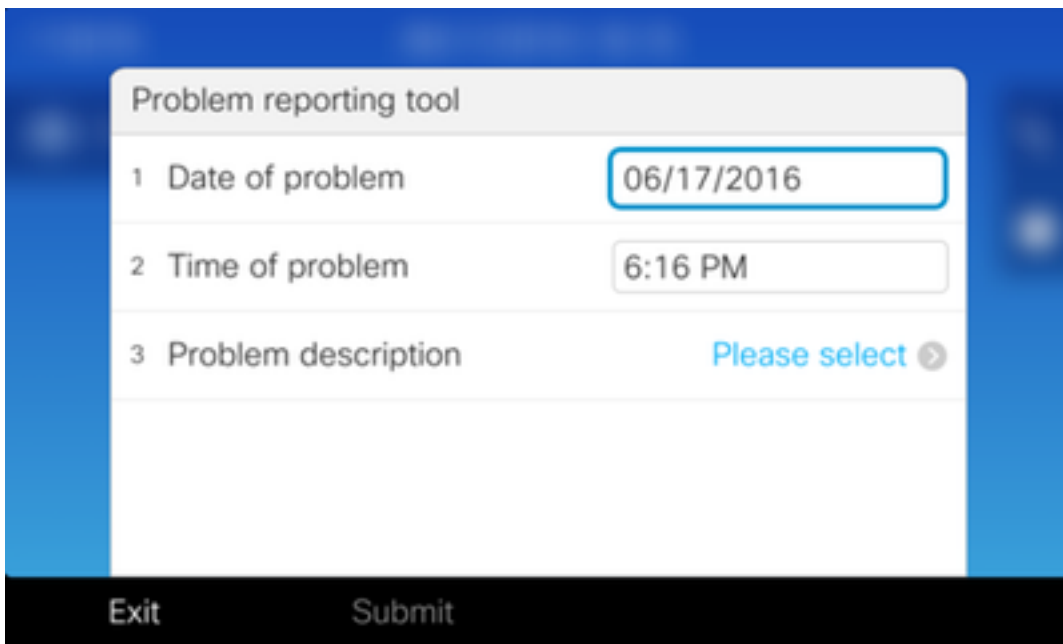
En la información del teléfono de la prensa del menú de las aplicaciones



El botón del **problema del informe** aparece en una cinta negra en la parte inferior del screen.



La pantalla de la **herramienta de informe del problema** se presenta en el teléfono. Ingrese la fecha y hora que indica cuando ocurrió el problema.



La fecha y hora del problema es una vez **descripción de problemas** ingresada de la prensa

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Haga una selección de la lista de la **descripción de problemas**. Este ejemplo muestra que **desconexión o reinicialización del teléfono** está seleccionado como la descripción del problema.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

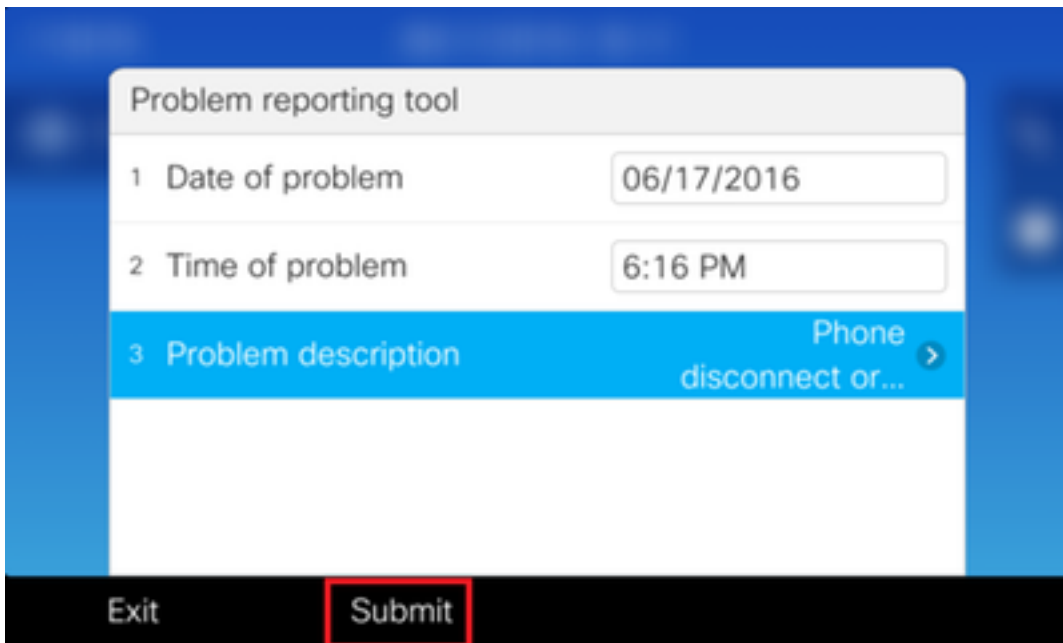
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

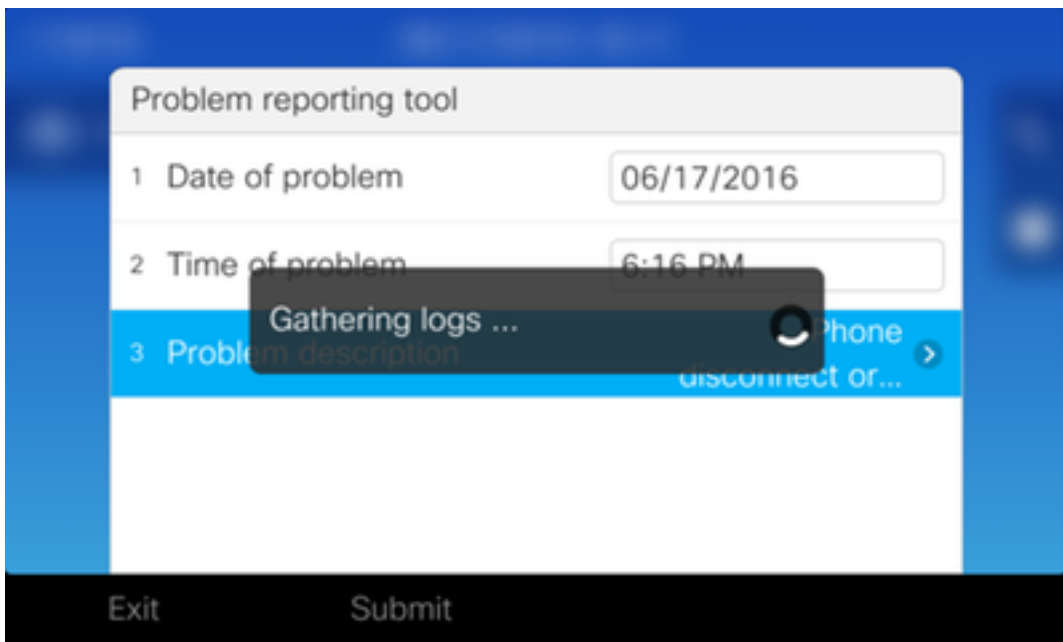
5 Cannot answer a call

Cancel Select

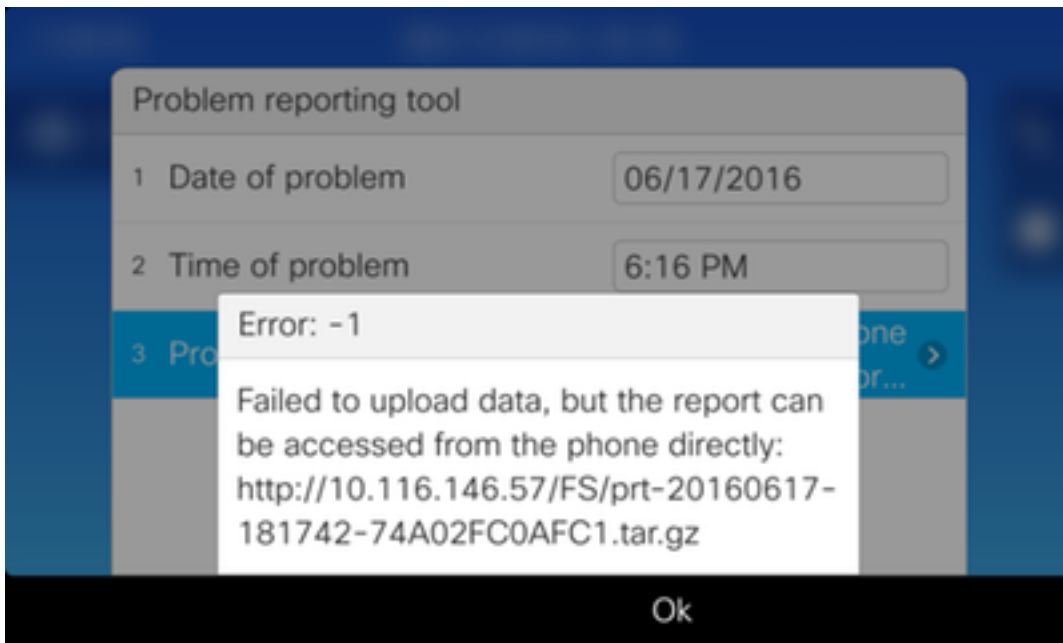
La página de la **herramienta de informe del problema** se abre con el **botón Submit Button** activado.



La acopio registra las visualizaciones en la pantalla cuando usted hace clic el botón Submit Button.



Un error se visualiza en la pantalla del teléfono. Ignore este error pues el acceso al archivo PRT de la interfaz Web del teléfono es posible.



Consejo: Para evitar este mensaje de error, refiera al documento de la [mejora de la carga de la herramienta del informe de problema](#).

Pasos detallados de la colección

Para navegar a la interfaz Web del teléfono ingrese el IP Address del teléfono en un buscador Web.

Nota: Para habilitar el Acceso Web refiera a [habilitar el Acceso Web en el teléfono](#)

Haga clic en los **registros de la consola**



En la parte inferior de la página de los registros de la consola encuentre los registros de la herramienta del informe de problema de la sección

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)

Current logs in /var/log:
[messages](#)
[messages.0](#)
[messages.1](#)

Archived logs in /cisco/logsave/main:
[main_20160617_181916.tar.gz](#)
[main_20160617_164218.tar.gz](#)
[main_20160617_163433.tar.gz](#)
[main_20160617_161937.tar.gz](#)
[main_20160617_161021.tar.gz](#)
[main_20160604_161556.tar.gz](#)
[main_20160604_155457.tar.gz](#)
[main_20160604_153151.tar.gz](#)

Archived logs in /cisco/logsave/lastimage:
[lastimage_20160617_161015.tar.gz](#)

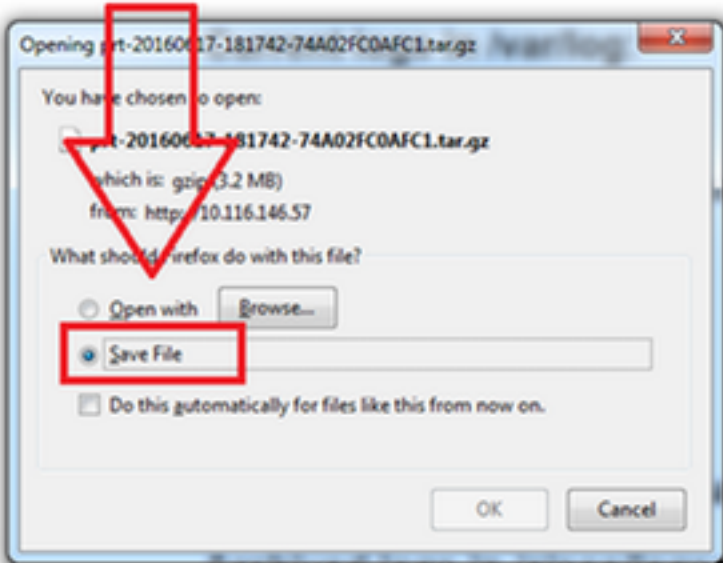
Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:
[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:
[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

Haga clic en el PRT que usted quiere. Un nuevo popup aparece para que usted descargue el archivo de prt-xxxxxxxxx.tar.gz.

Nota: El archivo puede descargar automáticamente basado en sus configuraciones del buscador.

Console logs
Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



Opening prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

You have chosen to open:

prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz
which is: gzip (3.2 MB)
from: http://10.116.146.57

What should Firefox do with this file?

Open with

Save File

Do this automatically for files like this from now on.

OK Cancel

save/main:

save/lastimage:

Archived logs in /cisco/logs/save/lasthour:
lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:
prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

Información Relacionada

- [Recogiendo los registros de la consola de Cisco unificó el teléfono del IP de las 7900 Series](#)
- [89XX y 99XX teléfono del IP SSH e instrucciones del debugging de USBtoSerial](#)
- [Recogida de los debugs de los Teléfonos IP de las 6900 Series](#)
- [DX650 FAQ: ¿Cómo usted crea un informe de problema?](#)
- [Cómo iniciar sesión a un Cisco IP Phone para fijar el nivel de debug](#)
- [Recogida de una captura de paquetes de un Cisco IP Phone](#)
- [Habilitar el Acceso Web en el teléfono](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)