

Comment collecter un fichier du point final PRT de Collaboration avec les téléphones 78XX et 88XX de Cisco

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Création et collecte PRT](#)

[Étapes récapitulatives](#)

[Étapes détaillées de création](#)

[Étapes détaillées de collecte](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment créer et collecter le fichier de l'outil de rapport sur les problèmes (PRT) des points finaux de gamme de Cisco 78XX/88XX.

L'interface utilisateur de point final de Cisco Collaboration affiche les informations de base. Pour dépanner des problèmes complexes collectez le fichier PRT.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Comment activer l'accès de Web sur la configuration du point final
- Connectivité de Procotole IP (Internet Protocol) au téléphone pour l'accès à l'interface web du téléphone

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 10.3(1) et ultérieures de micrologiciels de téléphone IP de Cisco
- Dans cet exemple un téléphone de Cisco 8845 est utilisé ; cependant, la caractéristique PRT est disponible à ces téléphones.

Téléphones de la gamme 78XX avec le support PRT

Téléphone IP 7811 de Cisco

Téléphone IP 7821 de Cisco

Téléphone IP 7841 de Cisco

Téléphone IP 7861 de Cisco

Téléphones de la gamme 88XX avec le support PRT

Téléphone IP 8811 de Cisco

Téléphone IP 8841 de Cisco

Téléphone IP 8845 de Cisco

Téléphone IP 8851 de Cisco

Téléphone IP 8851NR de Cisco

Téléphone IP 8861 de Cisco

Téléphone IP 8865 de Cisco

Fond

Avec le micrologiciel 10.3(1) et plus tard quelques points finaux de Collaboration de la gamme 78XX et 88XX prennent en charge la caractéristique PRT.

Remarque: Cisco DX650 prend en charge également la caractéristique PRT en tant qu'ici vue [Foire aux questions DX650 : Comment créez-vous un rapport sur les problèmes ?](#) ; cependant, le centre de ce document est des points finaux de Collaboration de la gamme 78XX/88XX.

Remarque: Le niveau par défaut du point final de Collaborations de la journalisation console peut être suffisant pour l'analyse de base. Si supplémentaire met au point sont nécessaires, se rapportent [le comment ouvrir une session à un téléphone IP de Cisco pour placer mettent au point le](#) pour en savoir plus [de niveau de](#) document.

Avertissement : Une capture de paquet (pcap) du point final est priée pour l'analyse concluante. La procédure de pcap est couverte dans [collecter une capture de paquet d'un](#) document de [téléphone IP de Cisco](#).

Création et collecte PRT

Étapes récapitulatives

Étape 1. Appuyez sur le bouton **Settings** au téléphone.

Étape 2. Naviguez vers les **informations du téléphone**.

Étape 3. **Problème d'état de** clé douce de presse.

Étape 4. Sélectionnez **autre** dans la **description du problème**.

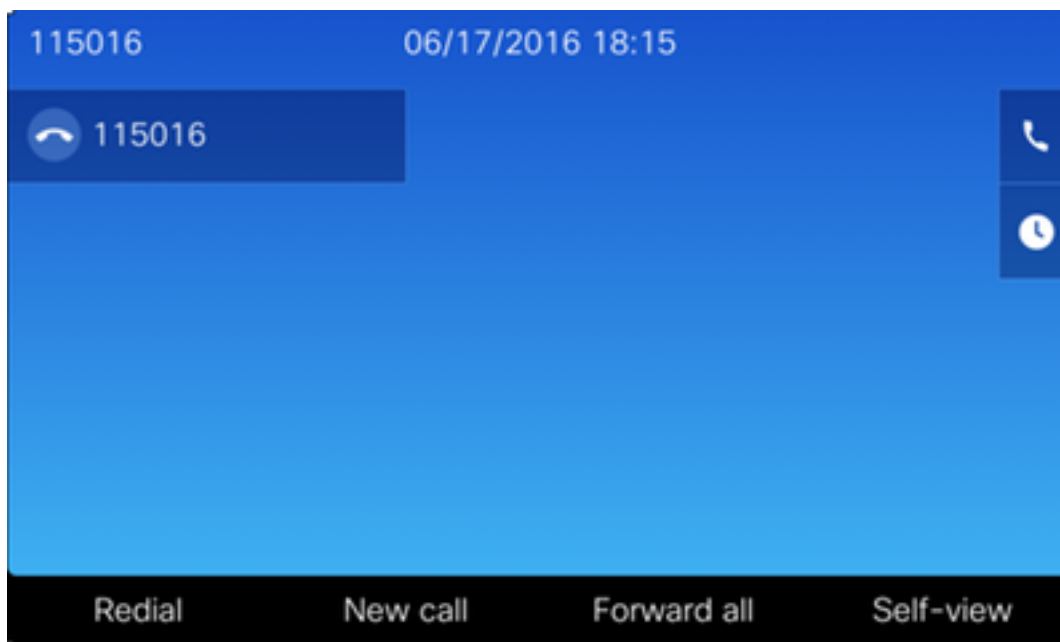
Étape 5. Appuyez sur la touche douce de **soumission au téléphone**.

Étape 6. Parcourez à l'interface web du téléphone et sélectionnez les **messages de console**. Une fois aux logs de console le défilement de page Web au bas de page et à vous verra le **rapport sur les problèmes usiner des logs**. Téléchargez le fichier de **prt-xxxxxxxxx.tar.gz**.

Remarque: Le **xxxxxxxxx** dans le nom **prt-xxxxxxxxx.tar.gz** d'exemple affiche la date et temps où le fichier PRT est créé. Il semble semblable à ceci : **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Étapes détaillées de création

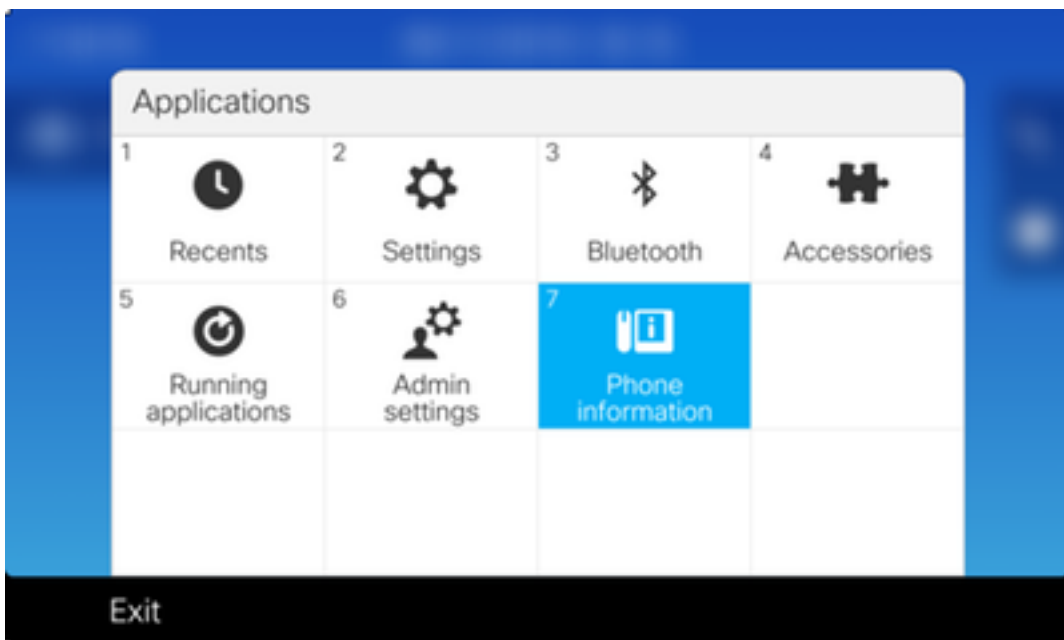
Commencez à l'écran d'accueil du point final.



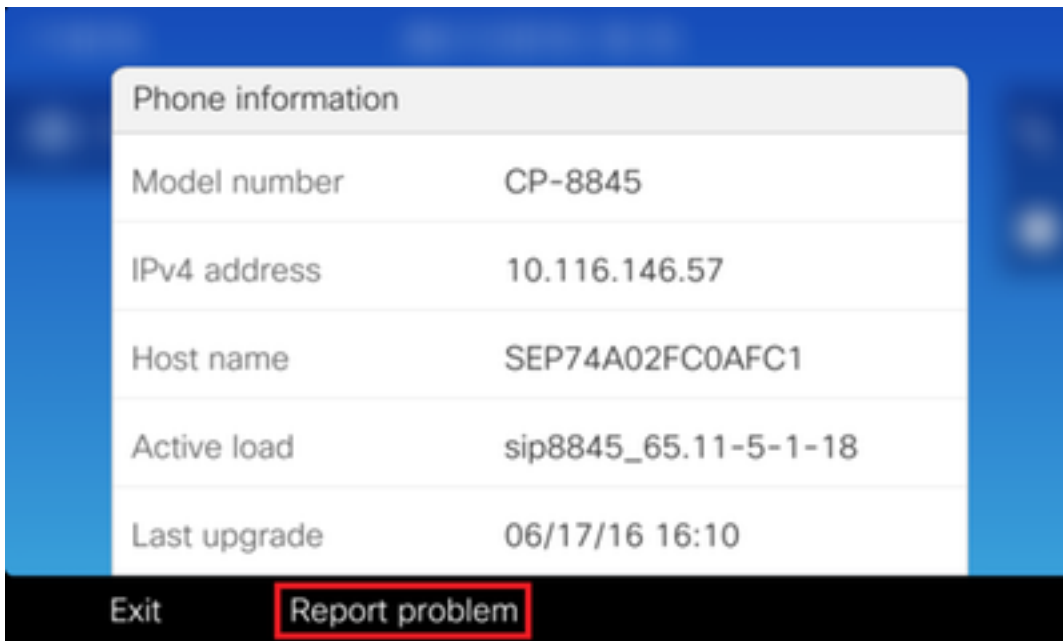
De la presse du pavé numérique du point final le **bouton Settings**



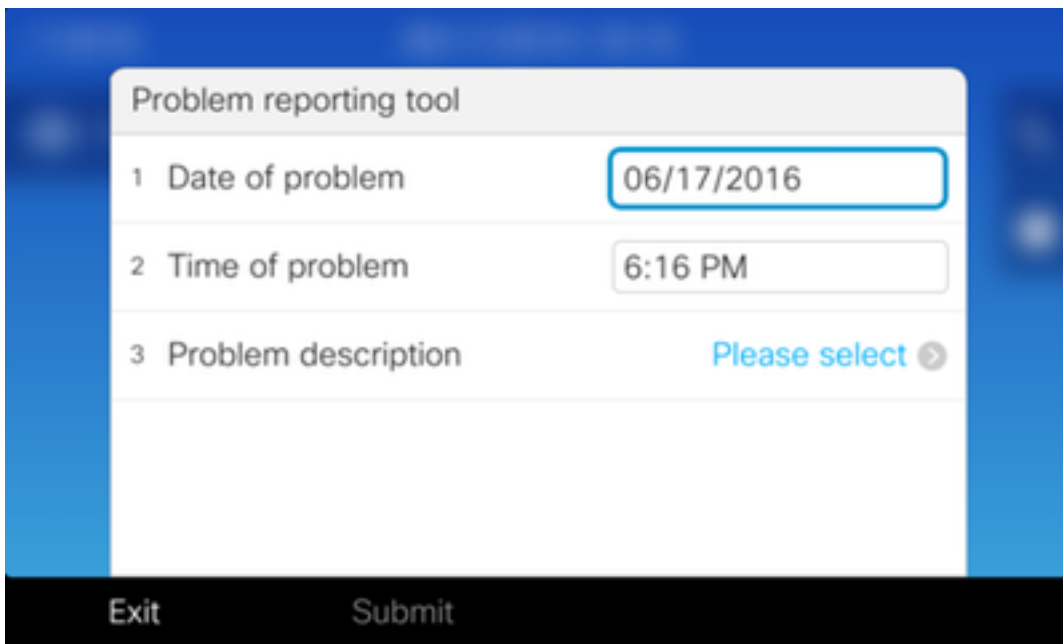
Aux informations du téléphone de presse de menu d'applications



Le bouton de **problème d'état** apparaît dans un ruban noir au bas du screen.



L'écran d'outil de **génération de rapports de problème** est présenté au téléphone. Écrivez la date et l'heure qui indique quand la question s'est produite.



Une fois la date et l'heure du problème sont **description du problème** écrite de presse

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Faites une sélection à partir de la liste de **description du problème**. Cet exemple affiche que **débranchement ou réinitialisation de téléphone** est sélectionné comme description du problème.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

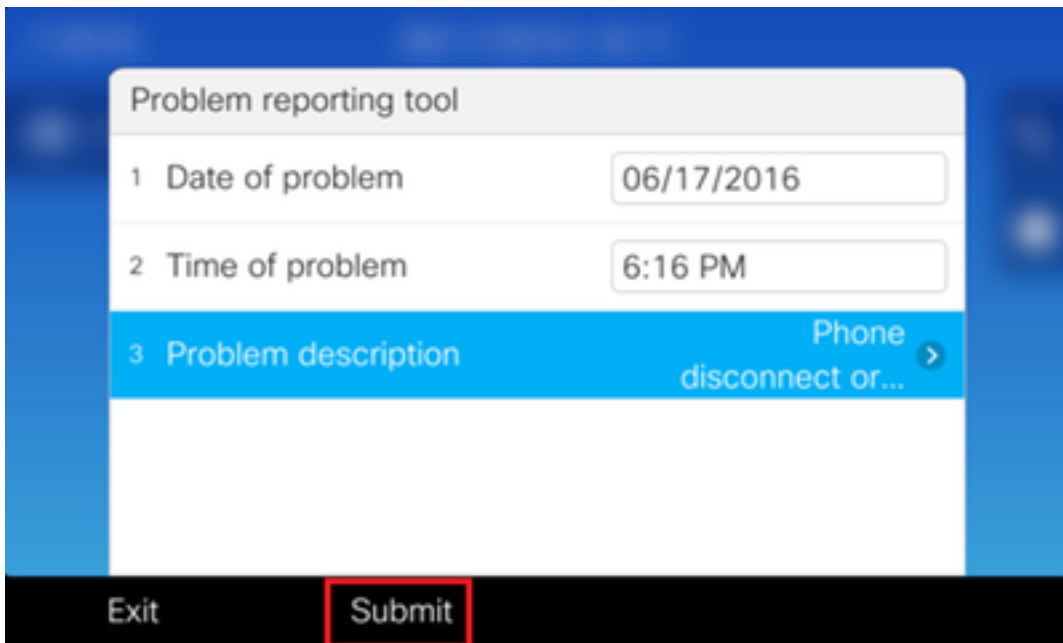
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

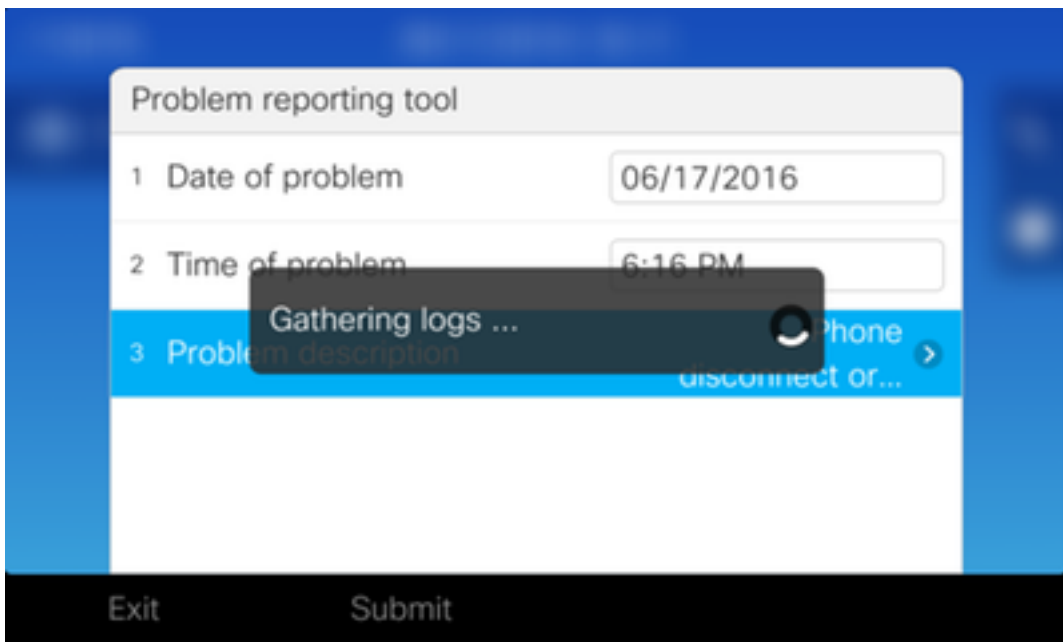
5 Cannot answer a call

Cancel Select

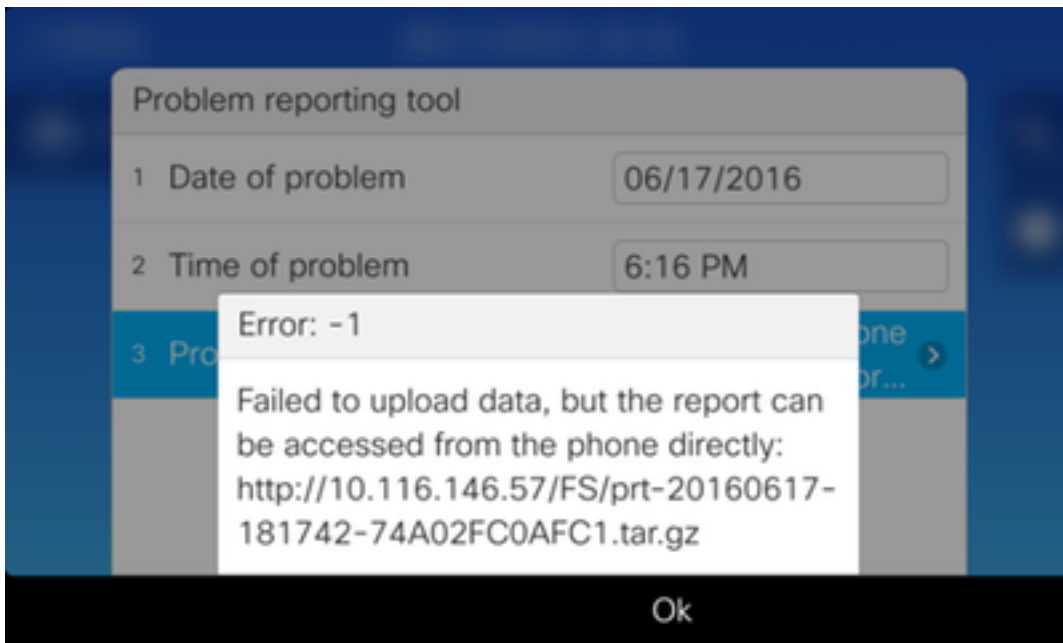
La page d'**outil de génération de rapports de problème** s'ouvre avec le bouton de **soumission** actionné.



La collecte se connecte des affichages sur l'écran quand vous cliquez sur le bouton de soumission.



Une erreur est affichée sur l'écran du téléphone. Ignorez cette erreur car l'accès au fichier PRT de l'interface web du téléphone est possible.



Conseil : Pour éviter ce message d'erreur, référez-vous au document d'[amélioration de téléchargement d'outil de rapport sur les problèmes](#).

Étapes détaillées de collecte

Pour naviguer vers l'interface web du téléphone écrivez l'adresse IP du téléphone dans un navigateur Web.

Remarque: Pour activer l'accès de Web référez-vous à [activer l'accès au Web au téléphone](#)

Cliquez sur en fonction les **messages de console**



En bas de la page de messages de console trouvez les logs d'outil de rapport sur les problèmes de section

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](#)

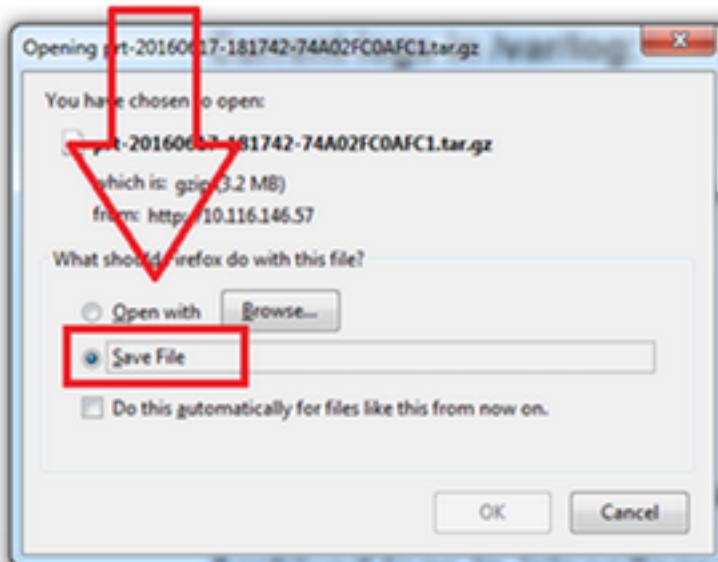
Problem Report Tool Logs:
[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

Cliquez sur en fonction le PRT que vous voulez. Un nouvel instantané semble pour que vous téléchargez le fichier de prt-xxxxxxxxx.tar.gz.

Remarque: Le fichier peut automatiquement le télécharger basé sur vos configurations du navigateur.

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ive/main:

ive/lastimage:

Archived logs in /cisco/logs/save/lasthour:

lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:

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

Informations connexes

- [Collecter des logs de console de téléphone IP de gamme 7900 de Cisco Unified](#)
- [SSH du téléphone IP 89XX et 99XX et instructions d'élimination des imperfections d'USBtoSerial](#)
- [Collecter met au point des Téléphones IP de gamme 6900](#)
- [FOIRE AUX QUESTIONS DX650 : Comment créez-vous un rapport sur les problèmes ?](#)
- [Comment ouvrir une session à un téléphone IP de Cisco pour placer mettez au point de niveau](#)
- [Collecter une capture de paquet d'un téléphone IP de Cisco](#)
- [Activation de l'accès au Web au téléphone](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)