

Signalez les questions de téléphone au téléphone de Multiplatform de gamme 8800 de téléphone IP de Cisco

Objectif

L'outil de génération de rapports de problème (PRT) sur le téléphone IP de gamme Cisco 8800 te permet pour collecter et envoyer des logs de téléphone à votre administrateur. Ces logs sont nécessaires pour dépanner au cas où vous vous exécuteriez dans des questions de téléphone.

Cet article vise à t'afficher comment signaler des questions de téléphone en générant le fichier PRT sur la gamme 8800 Multiplatform de téléphone IP de Cisco par son GUI basé sur le WEB d'utilitaire et de téléphone.

Périphériques applicables

- Gamme 8800

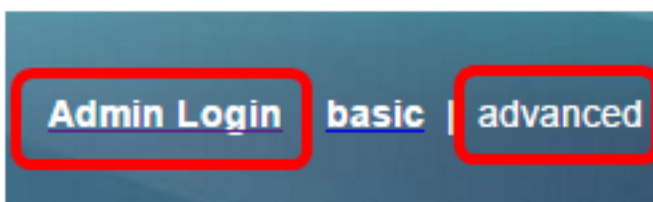
Version de logiciel

- 11.0.1

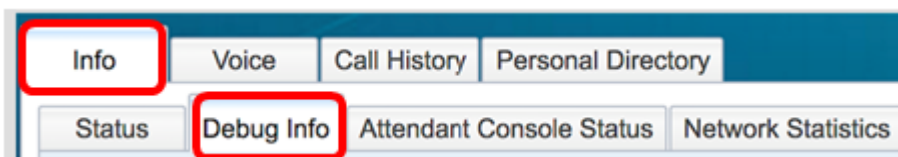
Questions de téléphone d'état

Par l'utilitaire basé sur le WEB

Étape 1. Ouvrez une session à l'utilitaire basé sur le WEB du téléphone IP et cliquez sur la procédure de connexion d'admin > a avancé.



Étape 2. Les informations de clic > les informations de debug.



Étape 3. Sous des rapports sur les problèmes, cliquez sur le bouton du **générer PRT** pour signaler un problème.

Problem Reports

Report Problem:

Étape 4. Dans la fenêtre externe de problème d'état, écrivez la date et le moment où le problème s'est posé dans leurs domaines respectifs.

Remarque: Dans cet exemple, la date utilisée est le 2 août 2017 et le temps est 10:55:26 AM.

Report Problem [X]

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select [v]

Étape 5. Cliquez sur la flèche déroulante dans la région de description du problème pour choisir la question précise que vous avez avec le téléphone IP. Les options sont :

- Débranchement ou réinitialisation de téléphone
- Panne de connexion réseau
- Panne d'enregistrement de téléphone
- Pour placer un appel
- Ne peut pas répondre à un appel
- Les caractéristiques d'appel ne fonctionnent pas
- Audio/qualité vidéo pauvres
- Un audio/vidéo de manière
- Aucun sonore/vidéo
- Réponse lente UI
- Erreur d'affichage UI
- Autre

Report Problem [x]

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select [v]

Please select

- Phone disconnect or reboot
- Network connection failure**
- Phone registration failure
- Failed to place a call
- Cannot answer a call
- Call features do not work
- Poor audio/video quality
- One way audio/video
- No audio/video
- Slow UI response
- UI display error
- Other

Cancel

Remarque: Dans cet exemple, la panne de connexion réseau est choisie.

Étape 6. Cliquez sur Submit.

Report Problem [x]

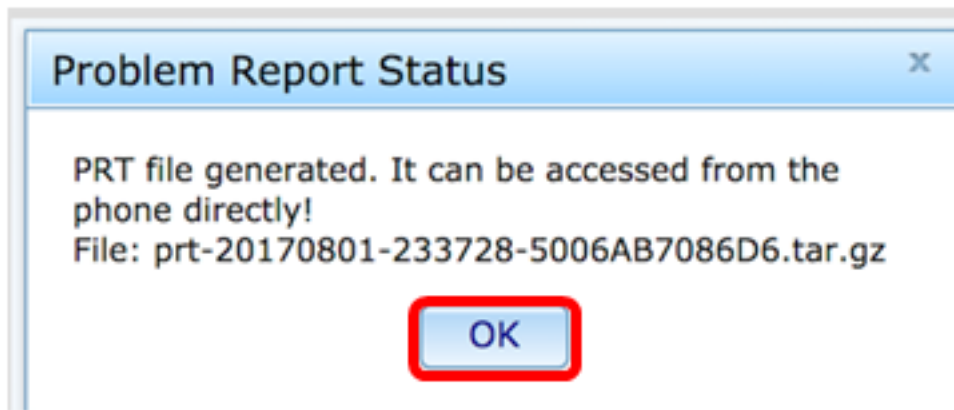
Date of problem: 08/02/2017 [x] [v]

Time of problem: 10:55:26 AM

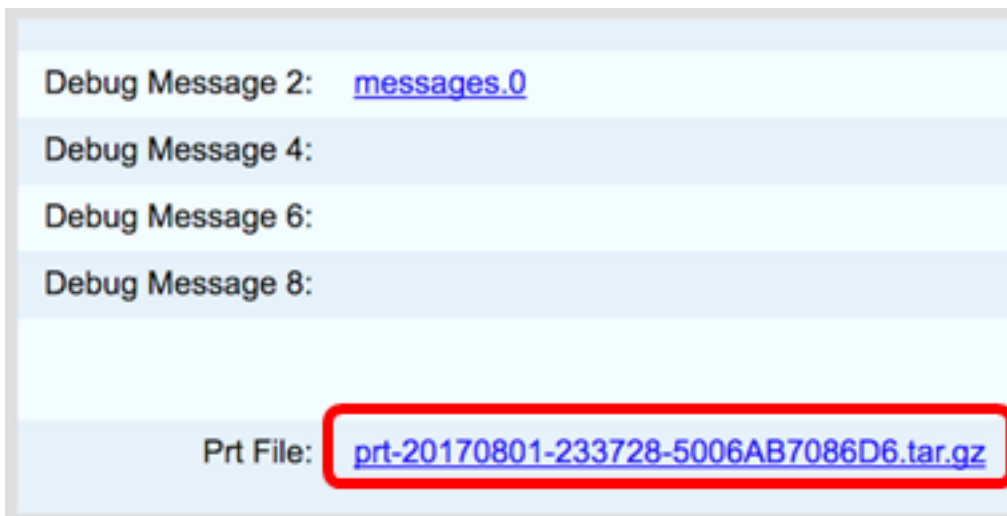
Problem description: Network connection failure [v]

Cancel Submit

Étape 7. La fenêtre externe d'état de rapport sur les problèmes semble vous informer que le fichier PRT est maintenant généré. Cliquez sur **OK**.

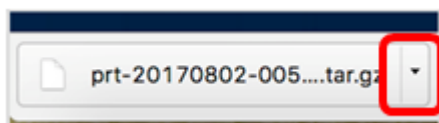


Étape 8. (facultative) cliquent sur en fonction le lien de fichier dans la région de fichier de Prt pour visualiser le rapport sur les problèmes. Le fichier sera automatiquement téléchargé quand vous cliquez sur le lien.



Remarque: Dans cet exemple, le fichier PRT généré est nommé comme prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Étape 9. Cliquez sur en fonction la flèche déroulante près du nom du fichier et cliquez sur **ouvert**. Il vous portera à l'emplacement où le fichier est téléchargé.



Étape 10. Cliquez sur en fonction la description pour visualiser l'état.

Name	Date Modified
archive.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
backtraces.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
cfg.xml	Aug 2, 2017, 3:37 PM
description-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
logcat-20170802-073732.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
messages.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
net.cfg	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-175908.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-180111.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
status.xml	Aug 2, 2017, 3:37 PM

Remarque: Un fichier de .log s'ouvrira. Dans cet exemple, description-20170801-233728.log est utilisé.

WARN
497:36

497:36

↻

Ignore Sender

Insert Marker

Inspector

description-20170801-233728.log

SYSTEM LOG QUERIES

- All Messages

DIAGNOSTIC AND USAGE INFORMATION

- Diagnostic and Usage Messages
- ▶ User Diagnostic Reports
- ▶ System Diagnostic Reports

FILES

- system.log
- ▶ ~/Library/Logs
- ▶ /Library/Logs
- ▶ /var/log

PRT Info

```

-----
User reported date: 2017-08-02
User reported time: 10:55:26
Firmware version: sip88xx.11-0-1MPP-477.loads
Serial Number: 5006AB7086D6
=====
Description
-----
Network connection failure
=====

```

Size: 321 bytes

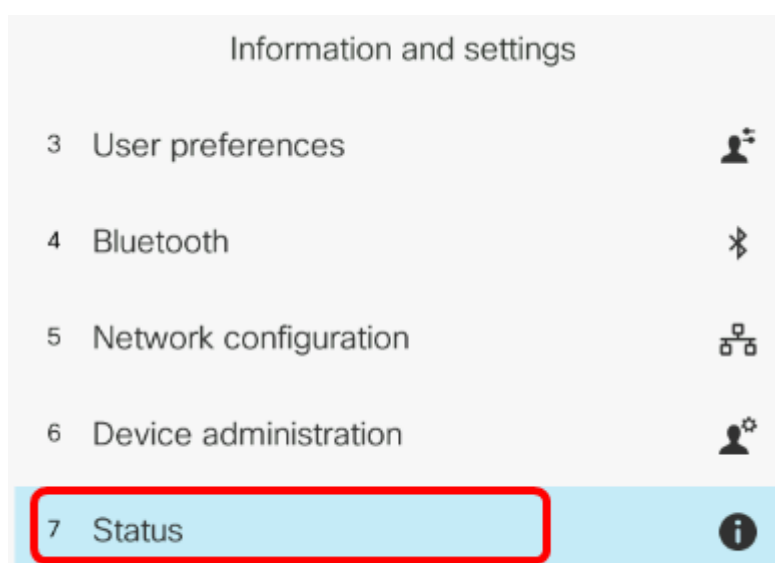
Vous avez maintenant avec succès généré un rapport sur les problèmes à votre téléphone par son utilitaire basé sur le WEB.

Par le GUI de téléphone

Étape 1. Appuyez sur le bouton d'applications sur le téléphone IP.

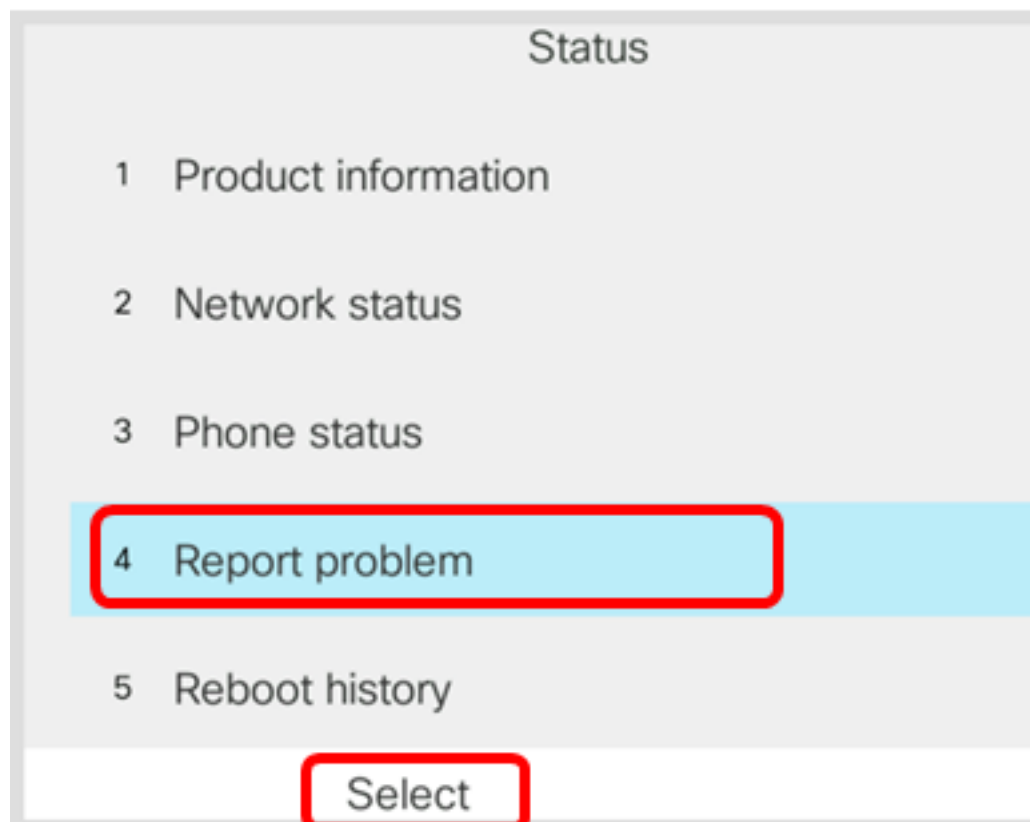


Étape 2. Utilisant le bouton de batterie de navigation, naviguez vers l'état puis appuyez sur la touche douce choisie.



Select

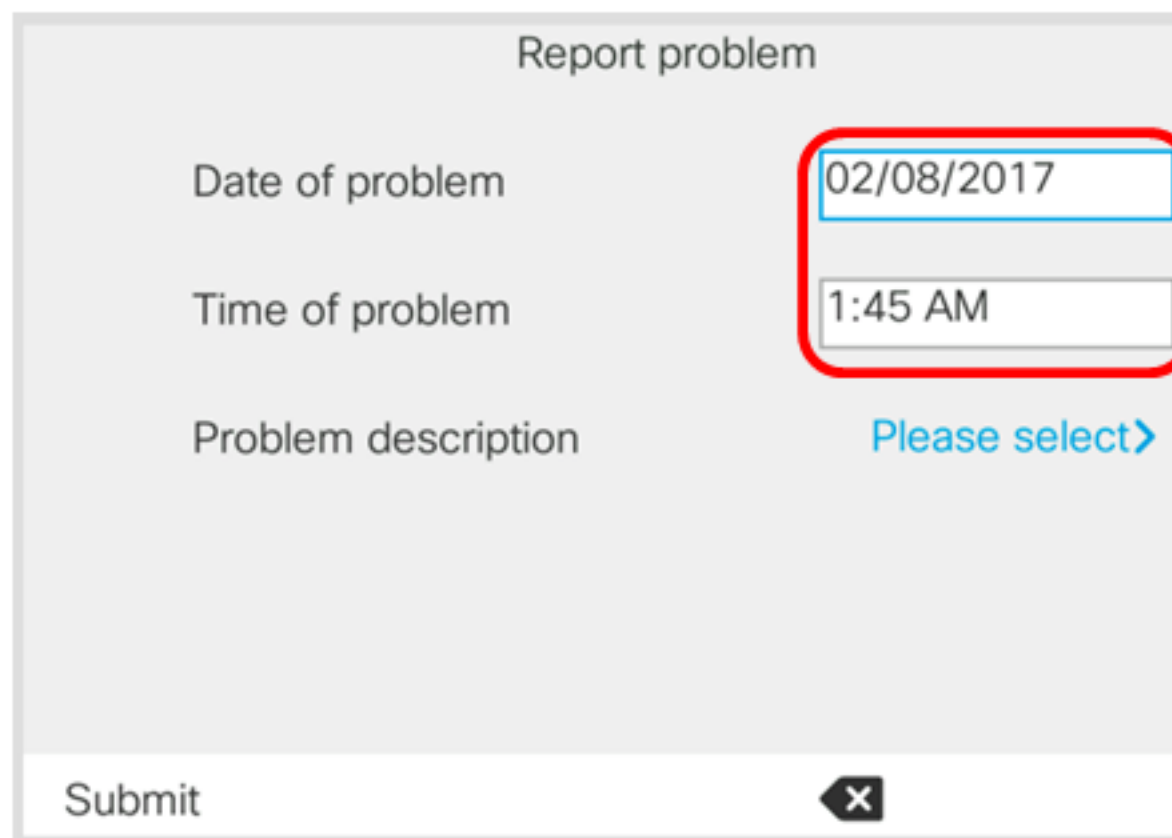
Étape 3. Naviguez **pour signaler le problème** puis appuyez sur la touche douce **choisie**.



The screenshot shows a menu titled "Status" with five options: 1 Product information, 2 Network status, 3 Phone status, 4 Report problem, and 5 Reboot history. The "Report problem" option is highlighted in light blue and enclosed in a red rounded rectangle. Below the menu is a white bar with a "Select" button, also enclosed in a red rounded rectangle.

Étape 4. Écrivez la date et le moment où le problème s'est posé dans leurs domaines respectifs.

Remarque: Dans cet exemple, le format de la date utilisé est jour/mois/année, de ce fait afficher 02/08/2017 pour le 2 août 2017 et le temps est 1:45 AM.



The screenshot shows a form titled "Report problem" with three input fields: "Date of problem" containing "02/08/2017", "Time of problem" containing "1:45 AM", and "Problem description" with a blue link "Please select >". The date and time fields are enclosed in a red rounded rectangle. At the bottom is a white bar with a "Submit" button and a back arrow icon.

Étape 5. Naviguez vers la **description du problème** et utilisez le bouton droit de batterie de navigation pour choisir la description précise de la question.

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit

Étape 6. Choisissez la description de problème exact sur la liste puis appuyez sur la touche douce **choisie**. Les options sont :

- Débranchement ou réinitialisation de téléphone
- Panne de connexion réseau
- Panne d'enregistrement de téléphone
- Pour placer un appel
- Ne peut pas répondre à un appel
- Les caractéristiques d'appel ne fonctionnent pas
- Audio/qualité vidéo pauvres
- Un audio/vidéo de manière
- Aucun sonore/vidéo
- Réponse lente UI
- Erreur d'affichage UI
- Autre

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

Select Cancel

Remarque: Dans cet exemple, pour placer un appel est choisi.

Étape 7. Cliquez sur la **touche de fonction Submit**.

Report problem

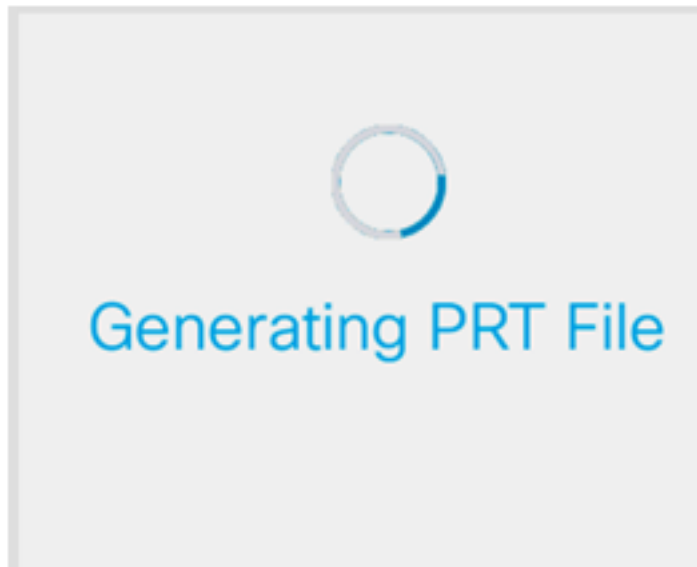
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

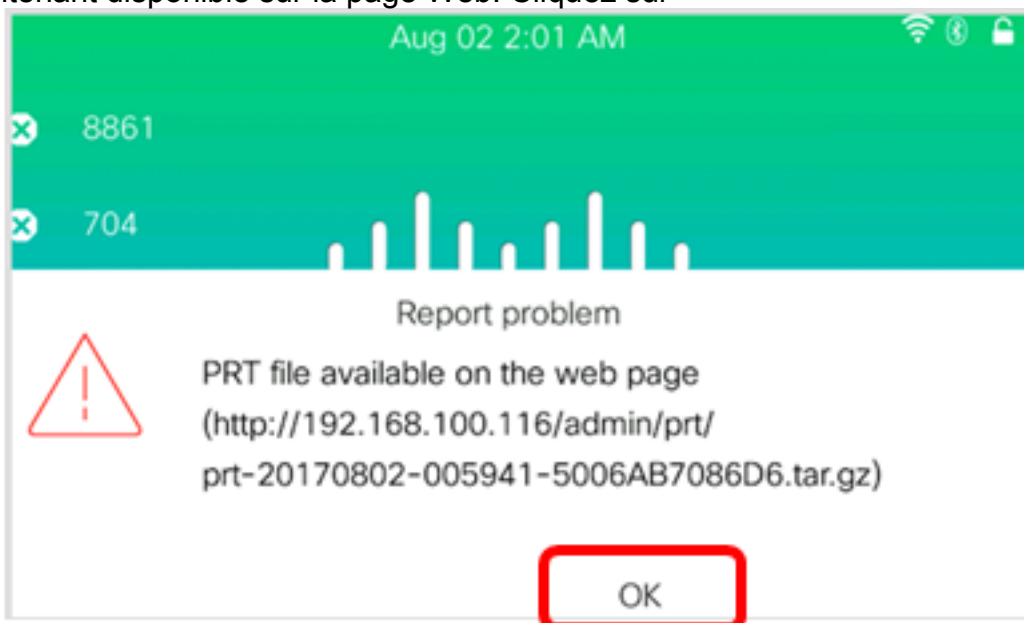
Problem description Failed to place a call >

Submit

Étape 8. Attendez tandis que le téléphone génère le fichier PRT.



Étape 9. La demande de problème d'état semble vous informer que le fichier PRT est maintenant disponible sur la page Web. Cliquez sur



OK.

Vous avez maintenant avec succès signalé une question de téléphone sur votre téléphone IP par le GUI de téléphone.