

Raccogli file PRT dell'endpoint Collaboration per telefoni IP 78XX e 88XX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Creazione e raccolta di parti](#)

[Passi di riepilogo](#)

[Procedura di creazione dettagliata](#)

[Fasi di raccolta dettagliate](#)

[Procedura di raccolta della porta per 8821 IP Phone](#)

[Procedura dettagliata di creazione per 8821 IP Phone](#)

[Fasi di raccolta dettagliate per 8821 IP Phone](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come creare e raccogliere il file Problem Report Tool (PRT) dagli endpoint Cisco serie 78XX/88XX.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Come abilitare l'accesso Web sulla configurazione dell'endpoint
- Connettività IP (Internet Protocol) al telefono per l'accesso all'interfaccia Web del telefono

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco IP Phone versione 10.3(1) e successive
- Nell'esempio, viene usato un telefono Cisco 8845; tuttavia, la funzione PRT è disponibile su questi telefoni.

Nella parte inferiore della pagina è inoltre possibile recuperare una porta dallo switch 8821 dal firmware versione 11.0(4) e successive.

Telefoni serie 78XX con supporto PRT

- Cisco IP Phone 7811
- Cisco IP Phone 7821
- Cisco IP Phone 7841
- Cisco IP Phone 7861

Telefoni serie 88XX con supporto PRT

- Cisco IP Phone 8811
- Cisco IP Phone 8821
- Cisco IP Phone 8841
- Cisco IP Phone 8845
- Cisco IP Phone 8851
- Cisco 8851NR IP Phone
- Cisco IP Phone 8861
- Cisco IP Phone 8865

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

L'interfaccia utente dell'endpoint Cisco Collaboration visualizza informazioni di base. Per risolvere problemi complessi, raccogliere il file PRT. Per informazioni sul processo di revisione, vedere [Informazioni correlate](#) di [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 and 8800 Problem Report Tool Collection](#).

Con il firmware 10.3(1) e versioni successive, alcuni endpoint Collaboration serie 78XX e 88XX supportano la funzione PRT.

Nota: Cisco DX650 supporta anche la funzione PRT, come illustrato di seguito [FAQ su DX650: come creare un Report di problema?](#); tuttavia, l'obiettivo di questo documento sono gli endpoint Collaboration serie 78XX/88XX.

Nota: il livello predefinito di registrazione della console dell'endpoint di collaborazione può essere sufficiente per l'analisi di base. Se sono necessari ulteriori debug, consultare il documento sulla [procedura di accesso a un Cisco IP Phone per impostare il livello di debug](#) per ulteriori informazioni.

Avviso: per l'analisi conclusiva è necessaria l'acquisizione di un pacchetto (pcap) dall'endpoint. La procedura pcap è illustrata nel documento [Raccolta di un pacchetto da un telefono IP Cisco](#).

Creazione e raccolta di parti

Passi di riepilogo

Passaggio 1. Premere il pulsante **Settings** (Impostazioni) sul telefono.

Passaggio 2. Passare a **Informazioni telefono**.

Passaggio 3. Premere il tasto video **Segnala problema**.

Passaggio 4. Selezionare **Altro** nella **Descrizione del problema**.

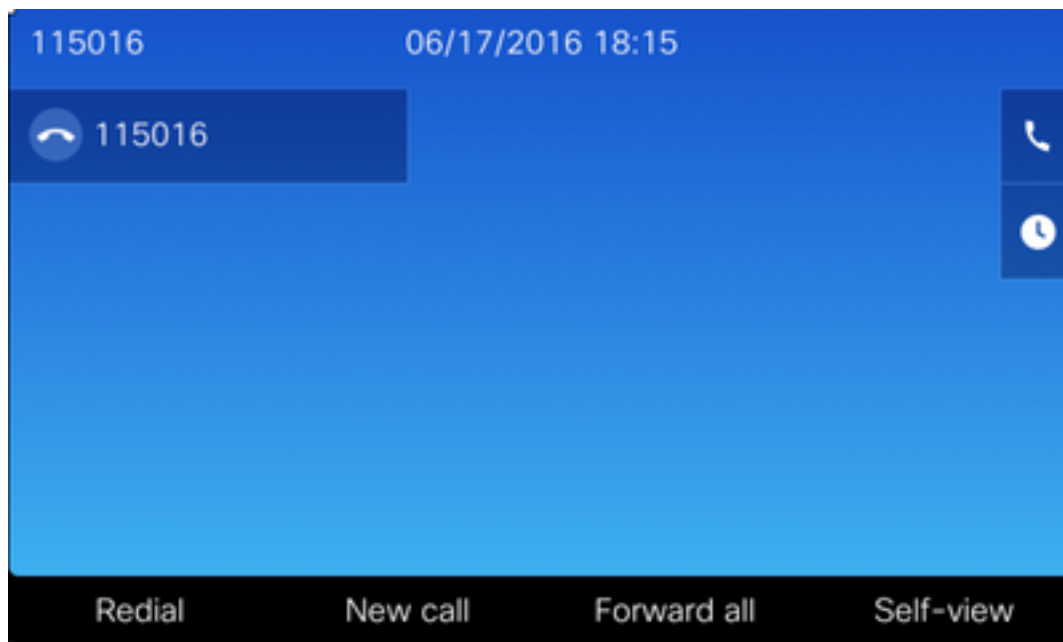
Passaggio 5. Premere il tasto video **Submit** sul telefono.

Passaggio 6. Individuare l'interfaccia Web del telefono e selezionare **Log console**. Nella pagina Web dei log della console scorrere fino alla fine della pagina e notare i **log dello strumento Report di problema**. Scaricare il file **prt-xxxxxxxxx.tar.gz**.

Nota: la stringa **xxxxxxxx** nel nome di esempio **prt-xxxxxxxxx.tar.gz** visualizza la data e l'ora di creazione del file PRT. È simile a questo: **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Procedura di creazione dettagliata

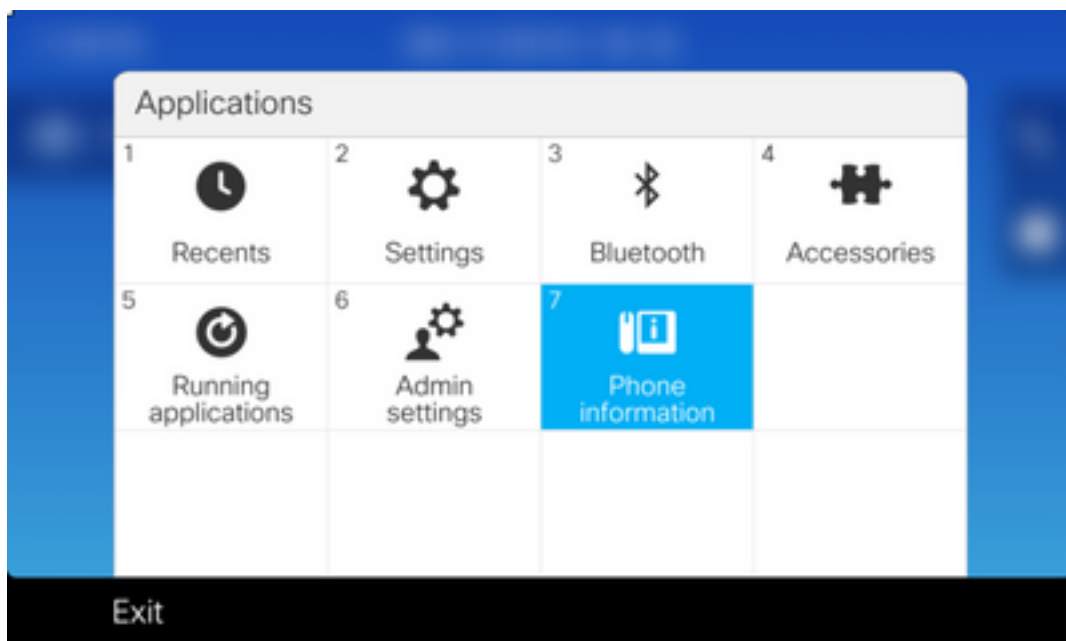
Inizia dalla schermata iniziale dell'endpoint.



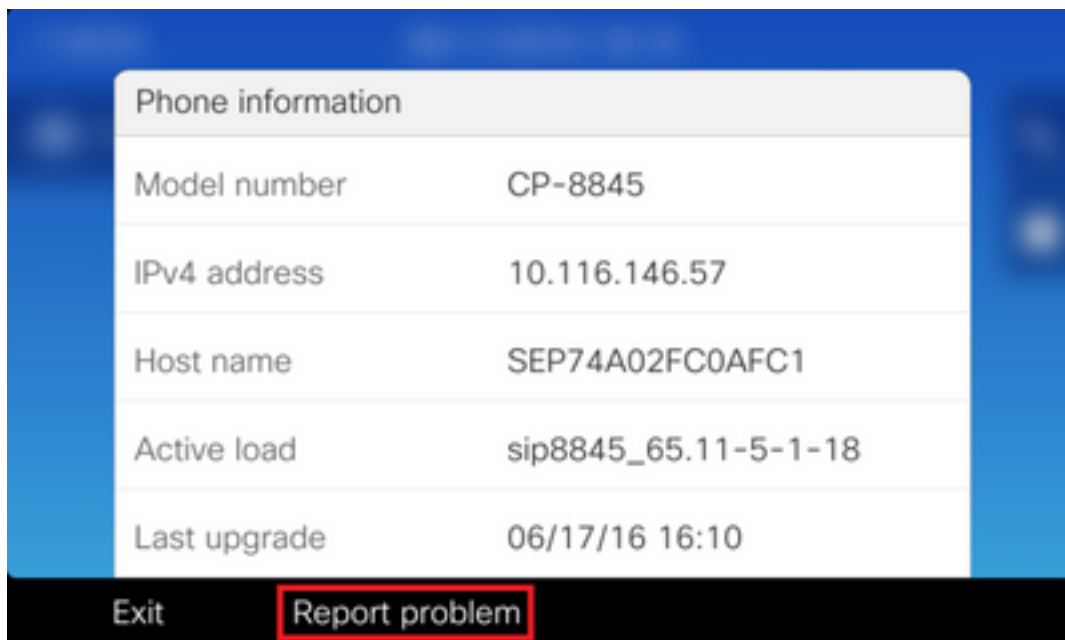
Dal tastierino endpoint, premere il pulsante **Settings** (Impostazioni)



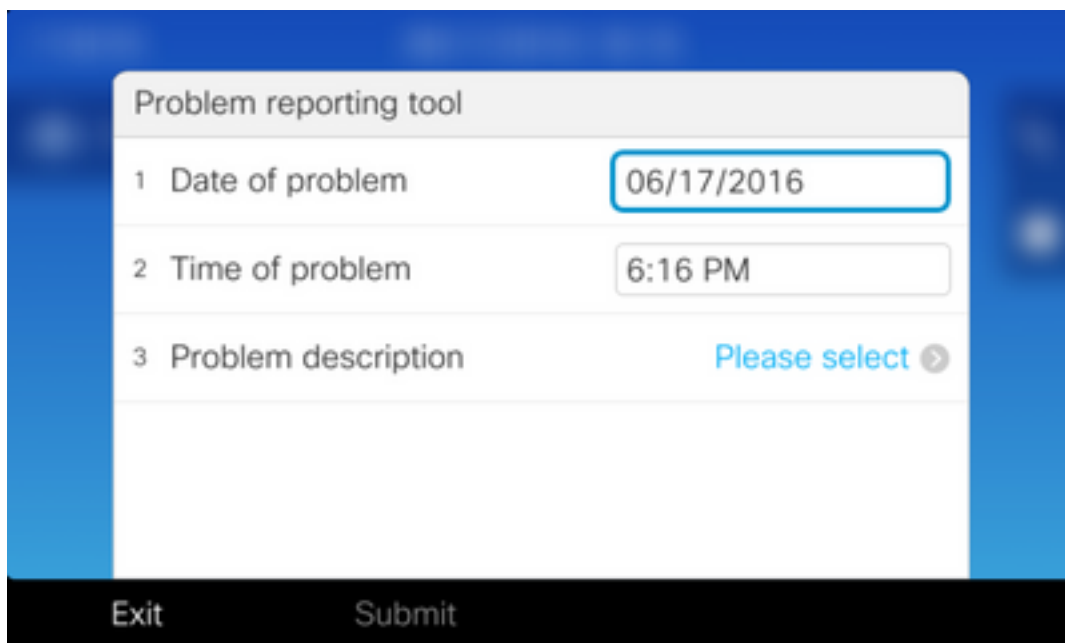
Nel menu Applications (Applicazioni), premere **Phone information** (Informazioni sul telefono) come mostrato nell'immagine.



Il pulsante **Segnala problema** viene visualizzato in una barra multifunzione nera nella parte inferiore dello schermo.



La schermata **Segnalazione problemi** viene visualizzata al telefono. Immettere la data e l'ora in cui si è verificato il problema.



Dopo aver immesso la data e l'ora del problema, premere la **descrizione del problema**

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Effettuare una selezione dall'elenco **Descrizione problema**. Nell'esempio viene mostrato come **descrivere** il problema selezionando **Phone disconnect o reboot** (Disconnessione o riavvio telefono).

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

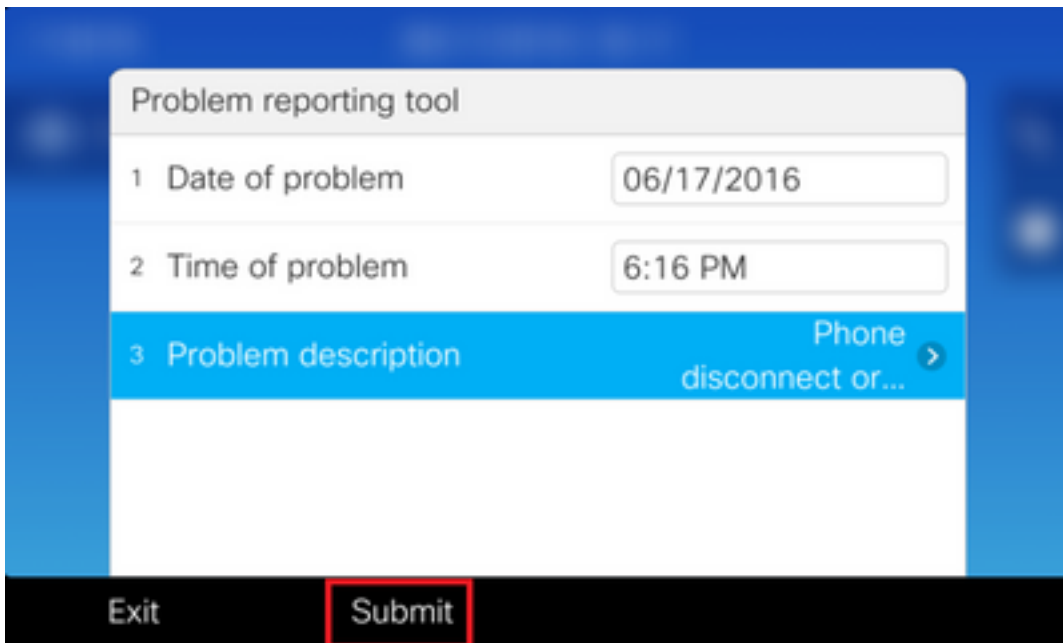
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

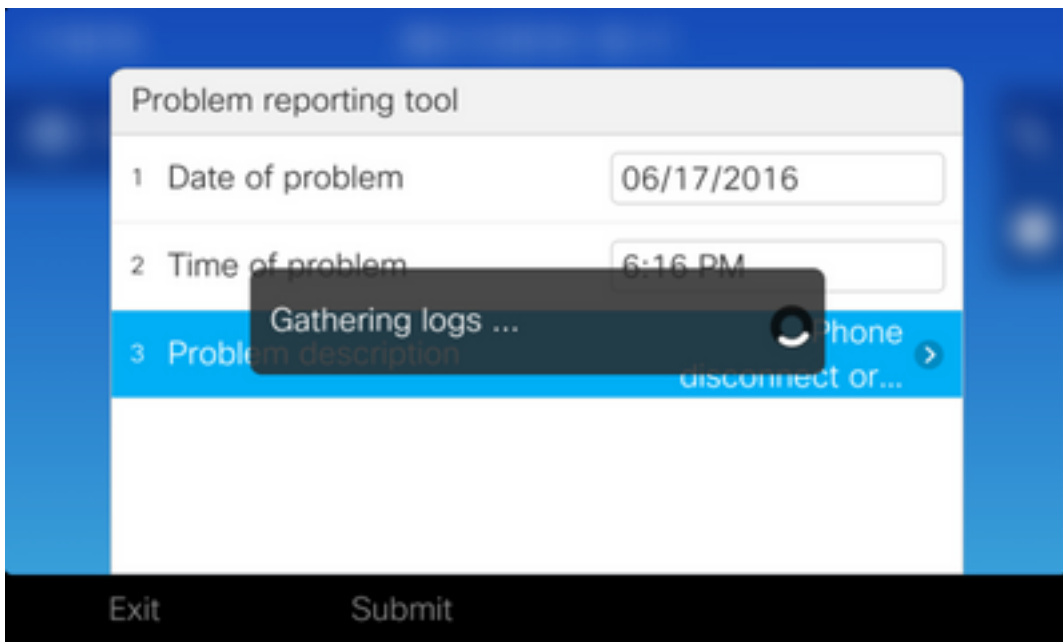
5 Cannot answer a call

Cancel Select

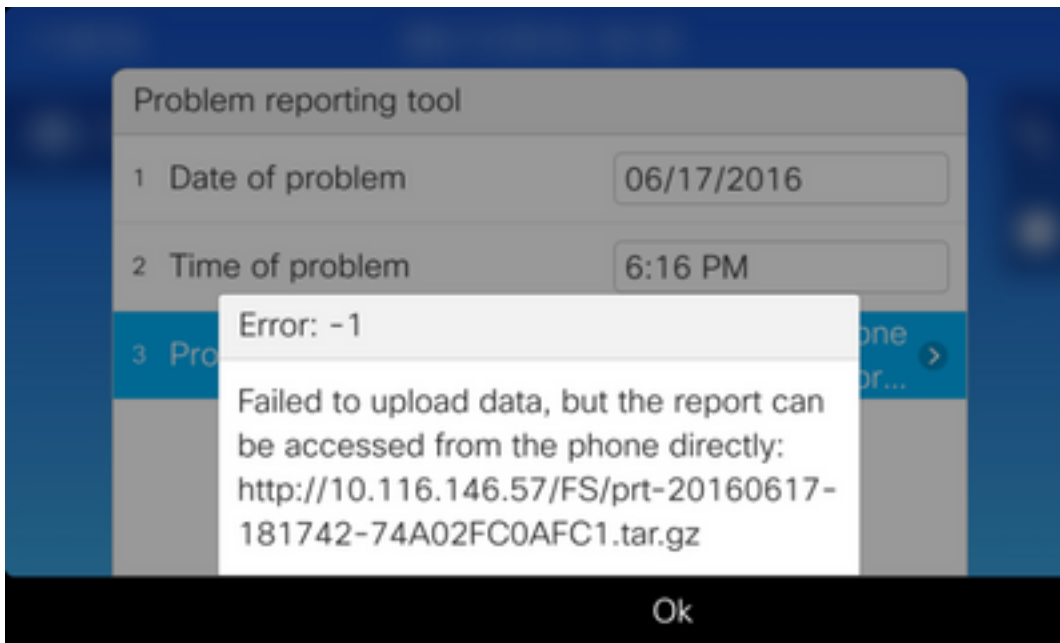
Viene visualizzata la pagina **dello strumento di segnalazione dei problemi** con il pulsante **Invia** attivato.



I **log di raccolta** vengono visualizzati sullo schermo quando si fa clic sul pulsante di invio, come mostrato nell'immagine.



Sullo schermo del telefono viene visualizzato un errore. Ignorare questo errore poiché è possibile accedere al file PRT dall'interfaccia Web del telefono.



Suggerimento: per evitare la visualizzazione di questo messaggio di errore, consultare il documento relativo al [miglioramento del caricamento dello strumento Report di problema](#).

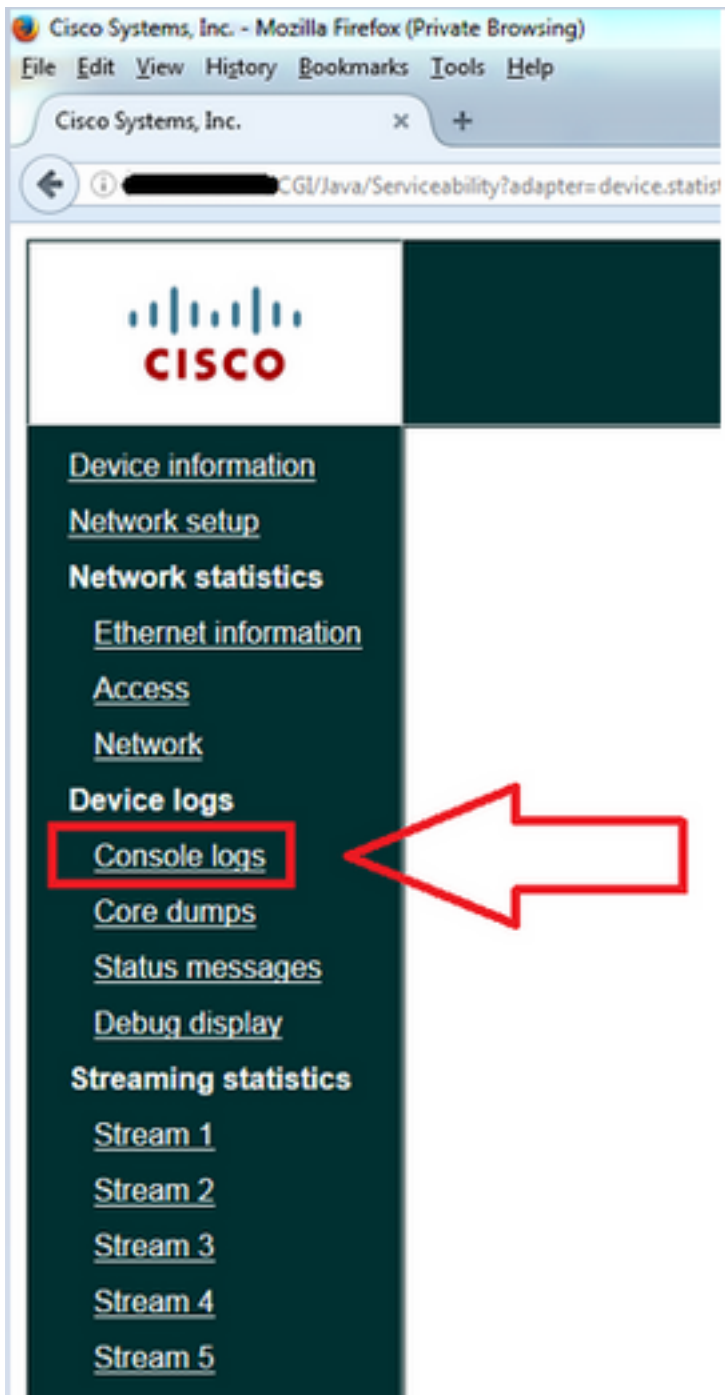
Fasi di raccolta dettagliate

Per passare all'interfaccia phoneweb, immettere l'indirizzo IP del telefono in un browser Web.

Nota: per abilitare l'accesso Web, consultare [Attivazione dell'accesso Web tramite telefono](#).

Nota: nelle versioni software più recenti, l'errore visualizzato nella schermata del telefono indica il percorso in cui è memorizzata l'ultima porta e non viene visualizzato all'interno del telefono IP. Il file PRT può essere raccolto direttamente dall'IP Phone dopo aver esaminato il nome del file nel registro eventi. Questo metodo può essere utilizzato per i telefoni IP non registrati, come quelli sopra MRA.

Fare clic sui **log della console** come mostrato nell'immagine.



Nella parte inferiore dei log della console, la pagina trova la sezione **Log degli strumenti Report di problema** come mostrato nell'immagine.

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](#)

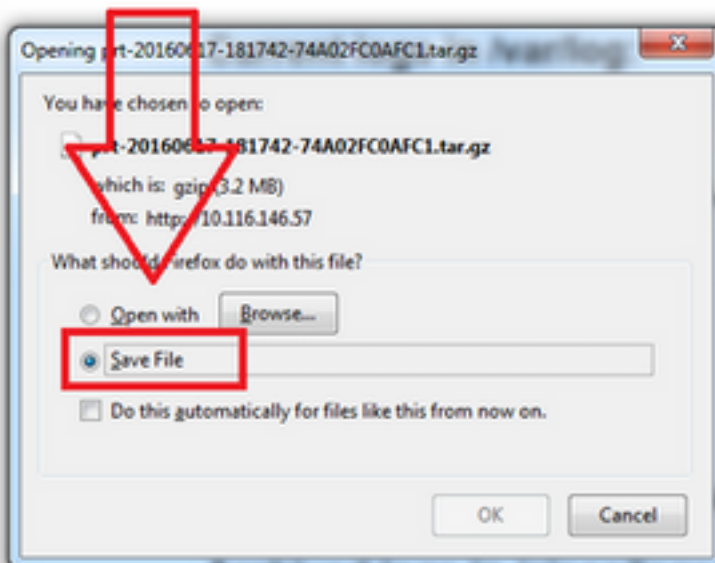


Fare clic sulla parte desiderata. Viene visualizzato un nuovo popup per scaricare il file prt-xxxxxxx.tar.gz.

Nota: il file può essere scaricato automaticamente in base alle impostazioni del browser.

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ve/main:

ve/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

Procedura di raccolta della porta per 8821 IP Phone

Passaggio 1. Premere il tasto giù per selezionare **Settings** (Impostazioni) sul telefono.

Passaggio 2. Passare a **Informazioni telefono**.

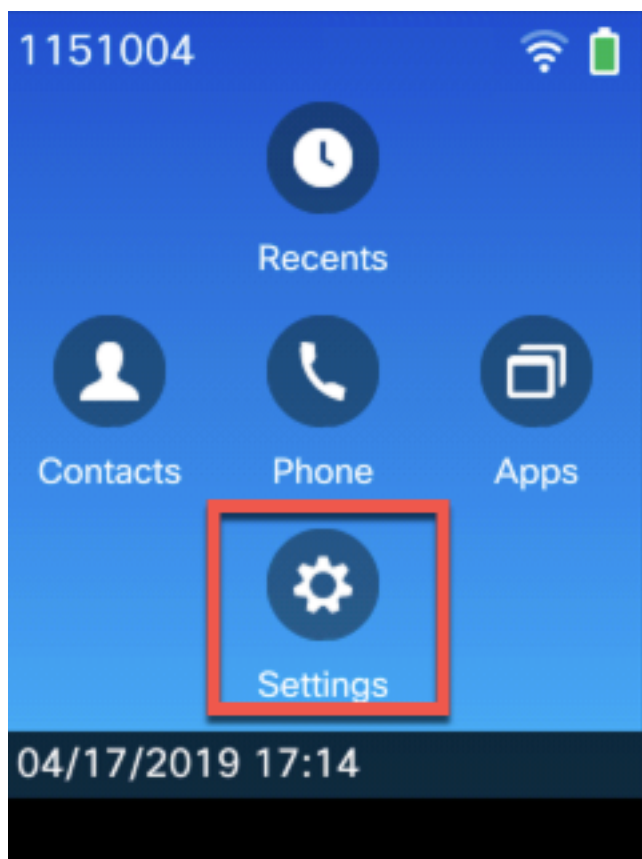
Passaggio 3. Passare a **Segnala problema**.

Passaggio 4. Premere il tasto video **Submit** sul telefono.

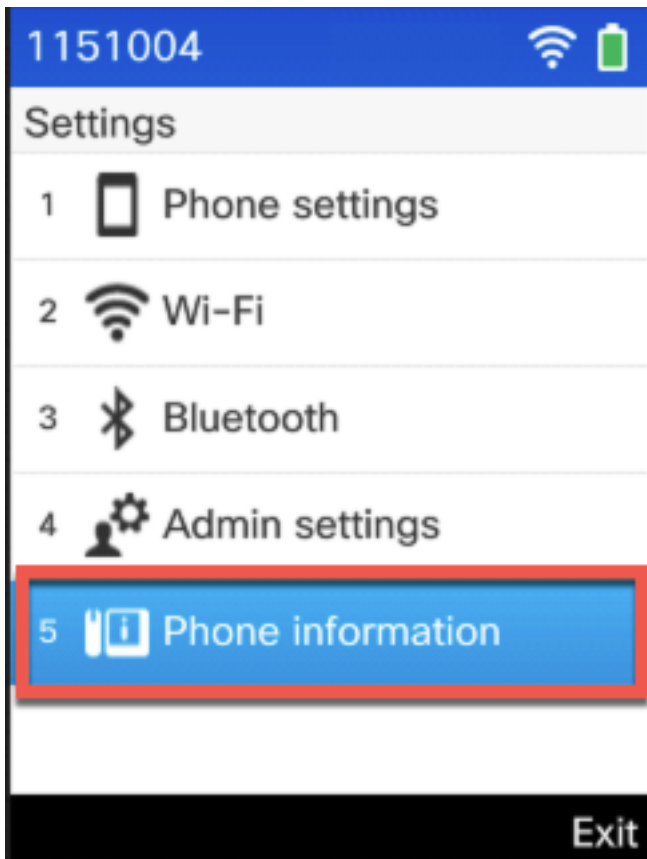
Passaggio 5. Individuare l'interfaccia Web del telefono e selezionare **Log console**. Nella pagina Web dei log della console scorrere fino alla fine della pagina e notare i **log dello strumento Report di problema**. Scaricare il file `prt-xxxxxxxxx.tar.gz`.

Procedura dettagliata di creazione per 8821 IP Phone

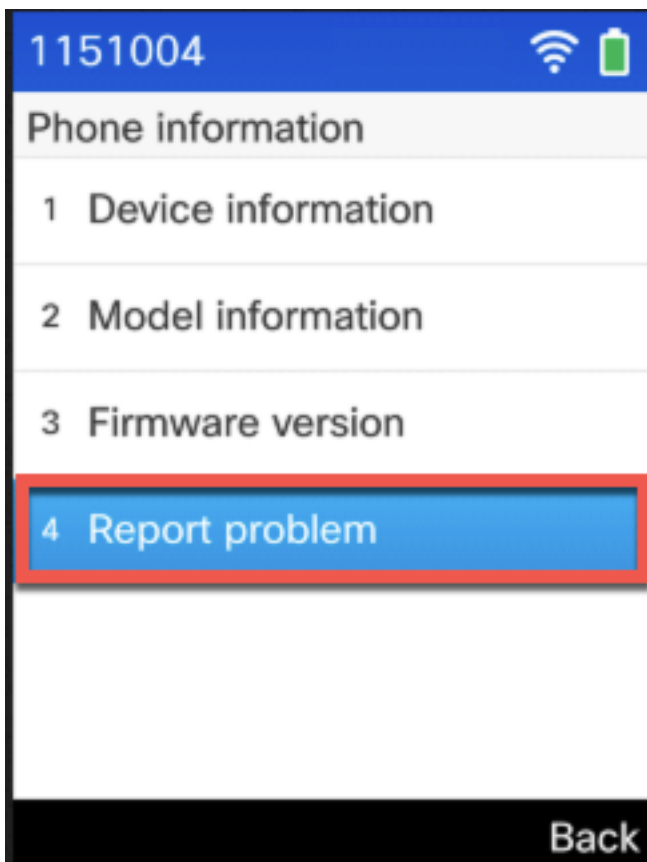
Iniziare dalla schermata iniziale dello switch 8821, quindi premere il tasto giù sul tastierino per selezionare **Settings (Impostazioni)**.



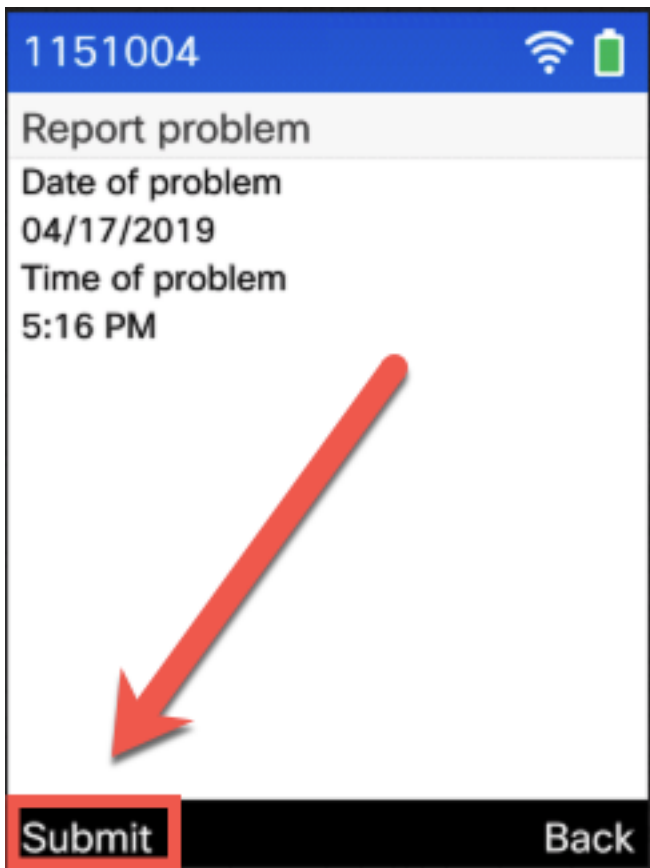
Selezionare **Phone information** (Informazioni sul telefono) come illustrato nell'immagine.



Quindi selezionare **Segnala problema** come mostrato nell'immagine.



Selezionare **Submit** (Invia) dal tasto video.



Fasi di raccolta dettagliate per 8821 IP Phone

Accedere all'interfaccia Web 8821 e selezionare Console logs.

CISCO

Device information

Cisco IP Phone CP-8821 (SEP)

Active network interface WLAN

MAC address

Wireless MAC address

Host name

Phone DN 1151004

App load ID rootfs8821.11-0-4-14

Boot load ID sb28821.HE-01-020

Version sip8821.11-0-4-14

Hardware revision 1.0

Serial number FCH2119DW8S

Model number CP-8821

Message waiting No

UDI phone

Cisco IP Phone 8821, Global

CP-8821

V02

FCH2119DW8S

Time 17:19:46

Time zone Etc/GMT

Date 04/17/19

System free memory 2147483647

Java heap free memory 1602480

Java pool free memory 2147483647

FIPS mode enabled No

Device information

Network setup

Network statistics

Network

Device logs

Console logs

Core dumps

Status messages

Debug display

Streaming statistics

Stream 1

Stream 2

Stream 3

Stream 4

Stream 5

Quindi, selezionare **Report di problema - Registri strumenti** come illustrato qui per scaricare il file PRT.

The screenshot shows the Cisco console logs interface for a Cisco IP Phone CP-8821. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation options such as 'Device information', 'Network setup', 'Network statistics', 'Device logs', 'Console logs', 'Core dumps', 'Status messages', 'Debug display', and 'Streaming statistics'. The main content area displays the following information:

```
Console logs
Cisco IP Phone CP-8821 ( SEP )

All archived logs:
all_logs.tar

Current logs in /var/log:
messages
messages.0
messages.1
messages.2
messages.3
messages.4
messages.5
messages.6
messages.7

Archived logs in /cisco/logsave/hourly:
hourly_20190417_171631.tar.gz
hourly_20190417_170538.tar.gz
hourly_20190417_170101.tar.gz
hourly_20190417_165656.tar.gz
hourly_20190417_164716.tar.gz
hourly_20190417_163556.tar.gz
hourly_20190417_162424.tar.gz
hourly_20190417_161248.tar.gz
hourly_20190417_160245.tar.gz
hourly_20190417_160210.tar.gz
hourly_20190417_155477.tar.gz
hourly_20190417_154810.tar.gz
hourly_20190417_153627.tar.gz
hourly_20190417_152533.tar.gz
hourly_20190417_151341.tar.gz
hourly_20190417_150203.tar.gz
hourly_20190417_150101.tar.gz
hourly_20190417_145014.tar.gz
hourly_20190417_143831.tar.gz
hourly_20190417_142645.tar.gz
hourly_20190417_141459.tar.gz
hourly_20190417_140315.tar.gz
hourly_20190417_140101.tar.gz
hourly_20190417_135133.tar.gz

Archived logs in /cisco/logsave/main:
main_boot_log.old
main_boot_log

Problem Report Tool Logs:
prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz
```

Informazioni correlate

- [Raccolta dei log della console da Cisco Unified serie 7900 IP Phone](#)
- [Istruzioni per il debug 89XX e 99XX IP Phone SSH e USBtoSerial](#)
- [Raccolta dei debug dai telefoni IP serie 6900](#)
- [Domande frequenti su DX650: come creare un Report di problema?](#)
- [Come accedere a un Cisco IP Phone per impostare il livello di debug](#)
- [Raccolta di un pacchetto acquisito da un Cisco IP Phone](#)
- [Abilitazione di Accesso Web al telefono](#)
- [VIDEO - Unified Communications Manager - Raccolta strumenti Problem Report 7800 e 8800](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).