

Cisco 78XX および 88XX 電話とのコラボレーション エンドポイント PRT ファイルを集める方法

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[PRT 作成および収集](#)

[サマリ ステップ](#)

[詳しい作成ステップ](#)

[詳しい収集ステップ](#)

[関連情報](#)

概要

この資料に Cisco 78XX/88XX シリーズ エンドポイントから問題レポート ツール (PRT) ファイルを作成し集める方法を記述されています。

Cisco コラボレーション エンドポイント ユーザインターフェイスは基本情報を表示する。複雑な問題を解決するために PRT ファイルを集めて下さい。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- エンドポイントの設定の Web アクセスをイネーブルにする方法
- 電話の Web インターフェイスへのアクセスのための電話への Internet Protocol (IP) 接続

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IP Phone ファームウェアのバージョン 10.3(1) およびそれ以降
- この例で Cisco 8845 電話は使用されます; ただし、PRT 機能はこれらの電話で利用できます

PRT サポートの 78XX シリーズ電話

Cisco IP Phone 7811

Cisco IP Phone 7821

Cisco IP Phone 7841

Cisco IP Phone 7861

PRT サポートの 88XX シリーズ電話

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

背景説明

ファームウェア 10.3(1) およびそれ以降によっていくつかの 78XX 及び 88XX シリーズ コラボレーション エンドポイントは PRT 機能をサポートします。

注: Cisco DX650 はまたここに見られた [DX650 FAQ](#) として PRT 機能をサポートします:[どのように問題レポートを作成しますか。](#)、ただし、この資料のフォーカスは 78XX/88XX シリーズ コラボレーション エンドポイントです。

注: コラボレーション エンドポイントのコンソール ログのデフォルトレベルは基本的な分析のために十分である場合もあります。追加デバッグが必要である場合、[Cisco IP Phone](#) に詳細については[デバッグレベル](#) 資料を[設定するためにログインする方法](#)を参照して下さい。

警告： 決定的な分析にエンドポイントからのパケットキャプチャ (pcap) が必要となります。 pcap プロシージャは [Cisco IP Phone](#) 資料から[パケットキャプチャを集めること](#)でカバーされます。

PRT 作成および収集

サマリ ステップ

ステップ 1. 電話の **Settings** ボタンを押して下さい。

ステップ 2. **電話情報** へのナビゲート。

ステップ 3.ソフトキー **レポート問題**を押して下さい。

ステップ 4.**問題の説明**で**他**を選択して下さい。

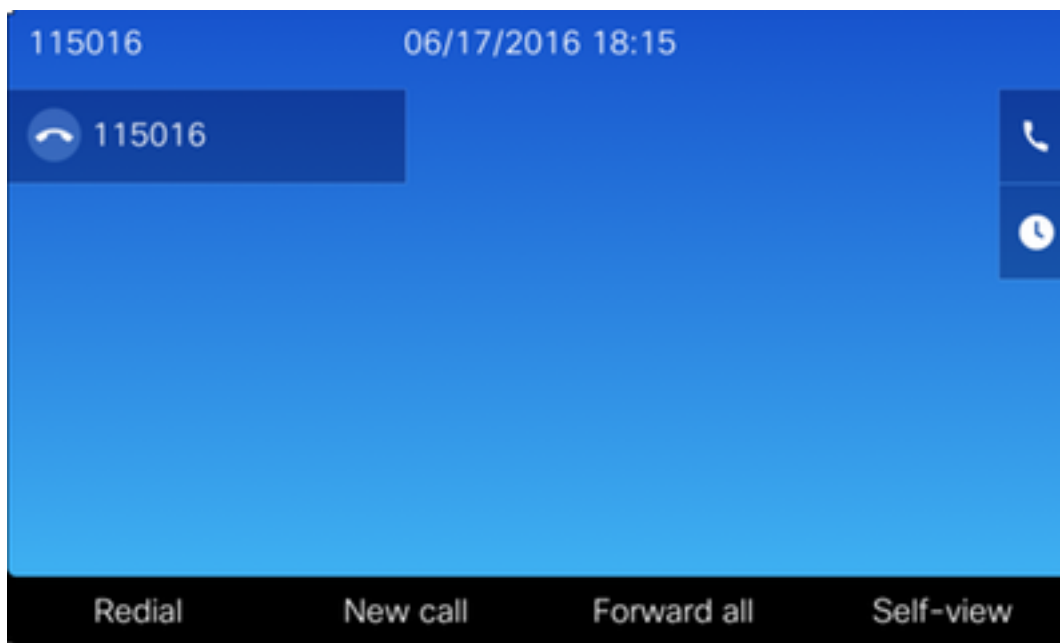
ステップ 5.電話の**送信する** ソフトキーを押して下さい。

ステップ 6.電話の Webインターフェイスに参照し、**ログ**を『Console』を選択して下さい。コンソール ログ Web ページでページの一番下にスクロールすれば**問題レポート ツールが記録** することを見ます。 prt-xxxxxxxxxx.tar.gz ファイルをダウンロードして下さい。

注: 名前例 prt-xxxxxxxxxx.tar.gz の xxxxxxxxxx は PRT ファイルが作成される日時を表示する。これは次のように表示されます。 prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz。

詳しい作成ステップ

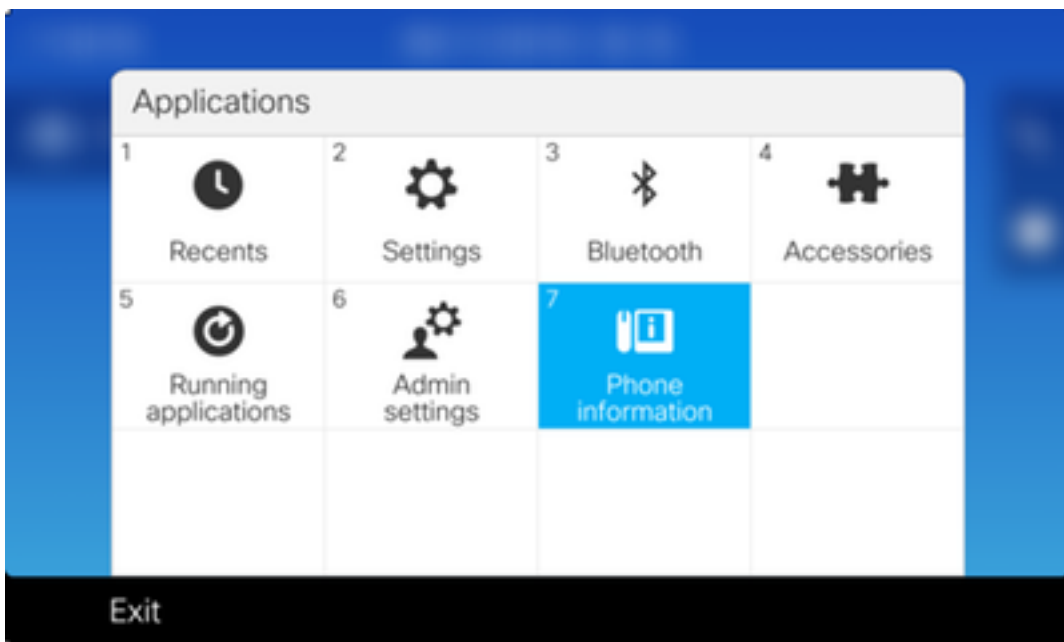
エンドポイントの Home 画面で始めて下さい。



エンドポイントのキーパッドから **Settings ボタン**を押して下さい



Applications メニューで情報を『Phone』 を押して下さい



レポート問題ボタンは screen の下部ので黒いリボンに現われます。

Phone information	
Model number	CP-8845
IPv4 address	10.116.146.57
Host name	SEP74A02FC0AFC1
Active load	sip8845_65.11-5-1-18
Last upgrade	06/17/16 16:10

Exit **Report problem**

問題レポートツール画面は電話で示されます。問題が発生したときに示す日時に入ってください。

Problem reporting tool	
1 Date of problem	<input type="text" value="06/17/2016"/>
2 Time of problem	<input type="text" value="6:16 PM"/>
3 Problem description	Please select >

Exit Submit

問題の日時が入れたら**問題の説明**を押して下さい

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

問題の説明リストから選択をして下さい。この例は**電話が**問題の説明として**接続解除か再度ブートする**選択されることを示します。

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

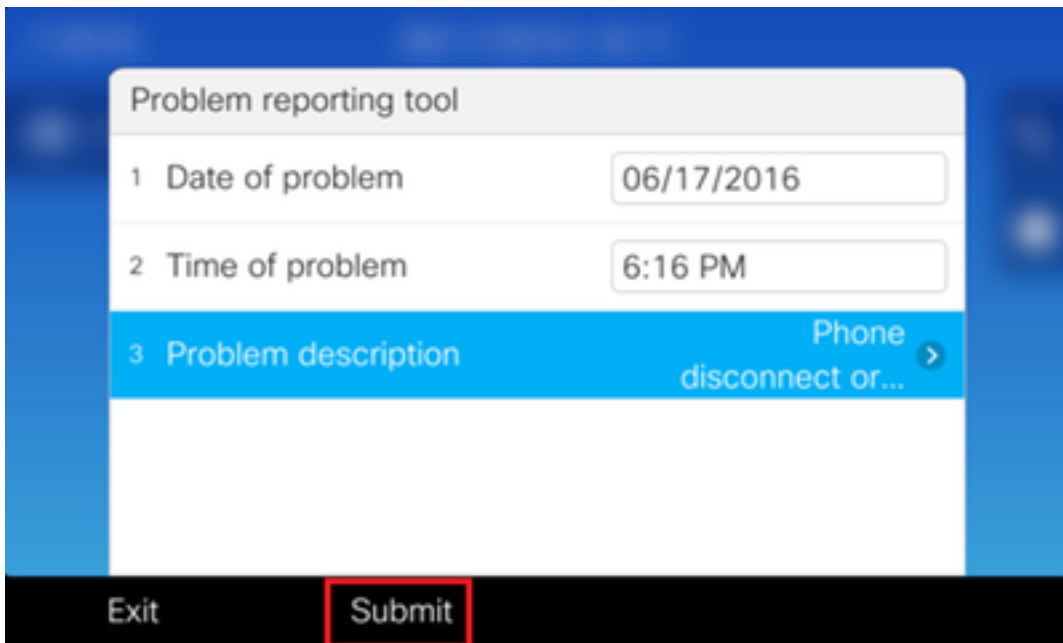
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

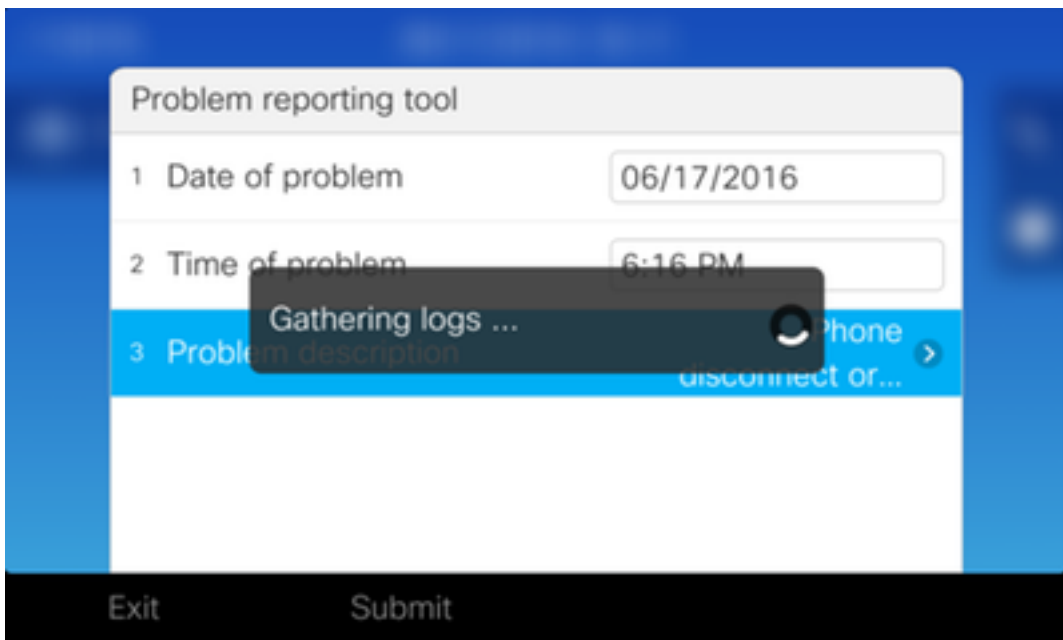
5 Cannot answer a call

Cancel Select

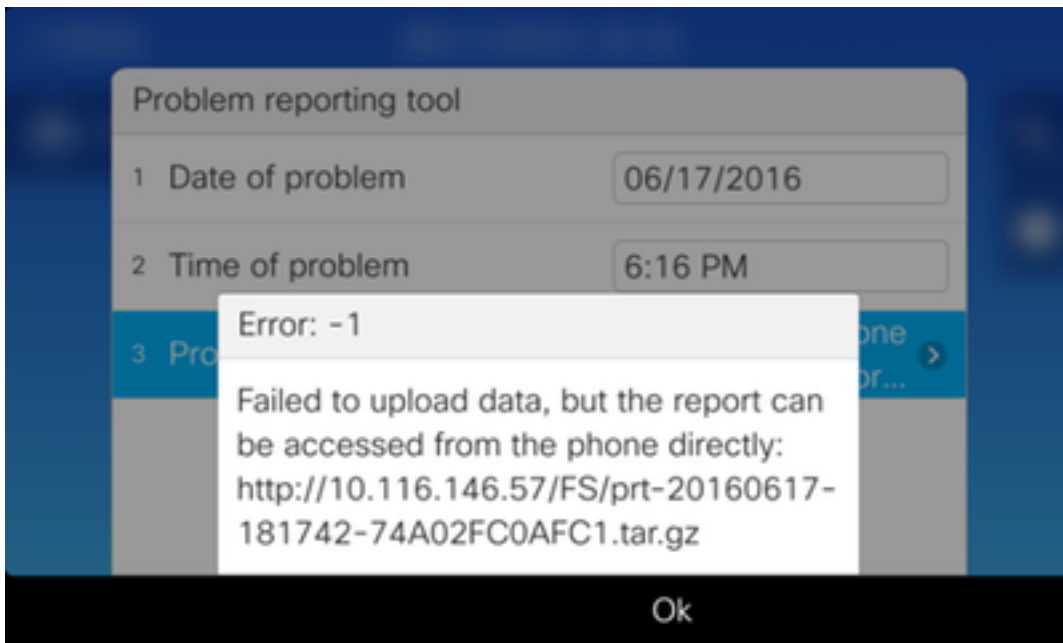
問題レポートツール ページはアクティブになる SUBMIT ボタンによって開きます。



収集は SUBMIT ボタンをクリックするとき画面のディスプレイを記録します。



エラーは電話の画面で表示する。電話の Web インターフェイスからの PRT ファイルへのアクセスが可能性のあるためこのエラーを無視して下さい。



ヒント：このエラーメッセージが表示されないようにするために、[問題レポート ツール アップロード機能拡張](#) 資料を参照して下さい。

詳しい収集ステップ

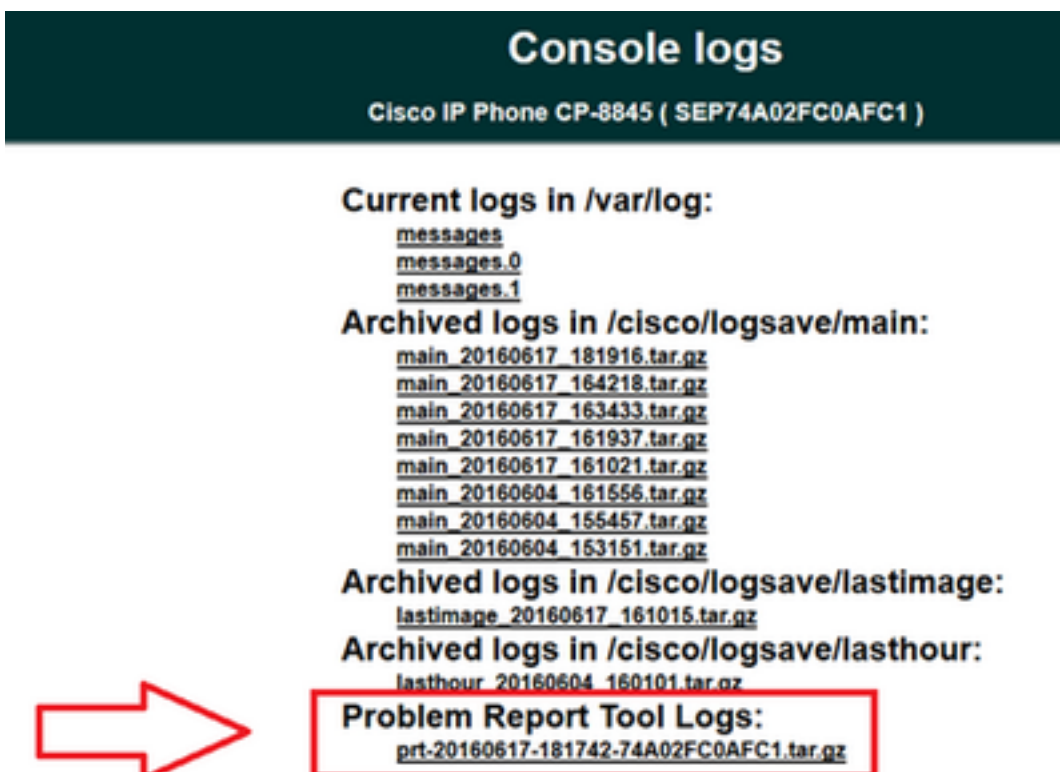
電話の Web インターフェイスにナビゲートするために Web ブラウザで電話の IP アドレスを入力して下さい。

注: Web アクセスをイネーブルにするために[電話の Web アクセスの有効にを](#)参照して下さい

ログを『Console』をクリックして下さい



コンソール ログ ページの一番下にセクション 問題レポート ツール ログを findings して下さい

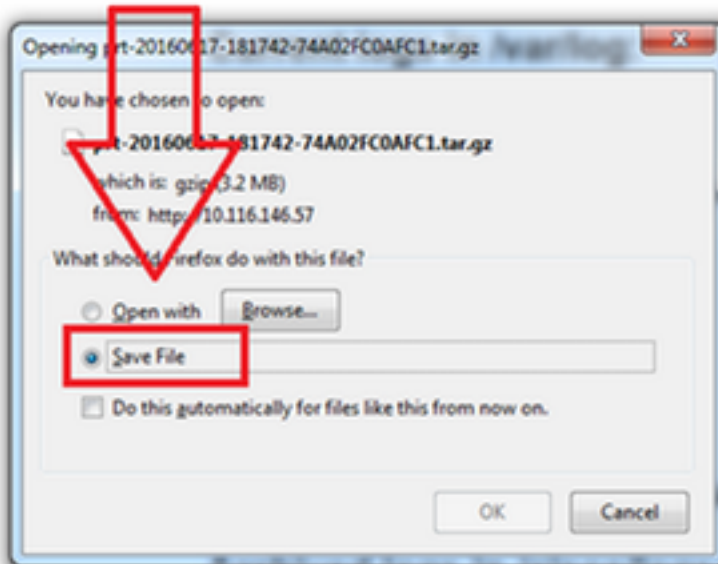


ほしい PRT をクリックして下さい。新しいポップアップはあなたが prt-xxxxxxxxx.tar.gz ファイルをダウンロードすることができるようになります。

注: ファイルはブラウザ設定に基づいて自動的にダウンロードできます。

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



save/main:

save/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:

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

関連情報

- [Cisco Unified 7900 IP Phone](#)
- [89XX_99XX IP Phone SSH_USBtoSerial](#)
- [6900 IP](#)
- [DX650 FAQ:](#)
- [Cisco IP Phone](#)
- [Cisco IP Phone](#)
- [Web](#)
- [- Cisco Systems](#)