

Como recolher um arquivo do valor-limite PRT da Colaboração com os telefones 78XX e 88XX de Cisco

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Criação e coleção PRT](#)

[Etapas sumárias](#)

[Etapas detalhadas da criação](#)

[Etapas detalhadas da coleção](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como criar e recolher o arquivo da ferramenta dos relatórios do problema (PRT) dos valores-limite da série de Cisco 78XX/88XX.

A interface do utilizador do valor-limite da colaboração do Cisco indica a informação básica. Para pesquisar defeitos problemas complexos recolha o arquivo PRT.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Como permitir o acesso à Web na configuração do valor-limite
- Conectividade do Protocolo IP ao telefone para o acesso à interface da WEB do telefone

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão de firmware do Cisco IP Phone 10.3(1) e mais atrasado
- Neste exemplo um telefone de Cisco 8845 é usado; contudo, a característica PRT está disponível nestes telefones.

Telefones da série 78XX com apoio PRT

Cisco IP Phone 7811

Cisco IP Phone 7821

Cisco IP Phone 7841

Cisco IP Phone 7861

Telefones da série 88XX com apoio 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

Background

Com firmware 10.3(1) e mais atrasado alguns valores-limite da Colaboração da série 78XX & 88XX apoiam a característica PRT.

Note: Cisco DX650 igualmente apoia a característica PRT como [DX650](#) aqui visto [FAQ: Como você cria uns relatórios do problema?](#); contudo, o foco deste documento é valores-limite da Colaboração da série 78XX/88XX.

Note: O nível padrão do valor-limite das Colorações do logging de console pode ser suficiente para a análise básica. Se adicional debuga são precisados, referem [como entrar a um Cisco IP Phone para ajustar o](#) documento do [nível de debug](#) para mais informação.

aviso: Uma captura de pacote de informação (pcap) do valor-limite é exigida para a análise conclusiva. O procedimento do pcap é coberto em [recolher uma captura de pacote de informação de um](#) documento do [Cisco IP Phone](#).

Criação e coleção PRT

Etapas sumárias

Etapa 1. Pressione o **botão Settings Button** no telefone.

Etapa 2. Navegue à **informação telefônica**.

Etapa 3. Pressione o **problema do relatório da chave macia**.

Etapa 4. Selecione **outro** na **descrição do problema**.

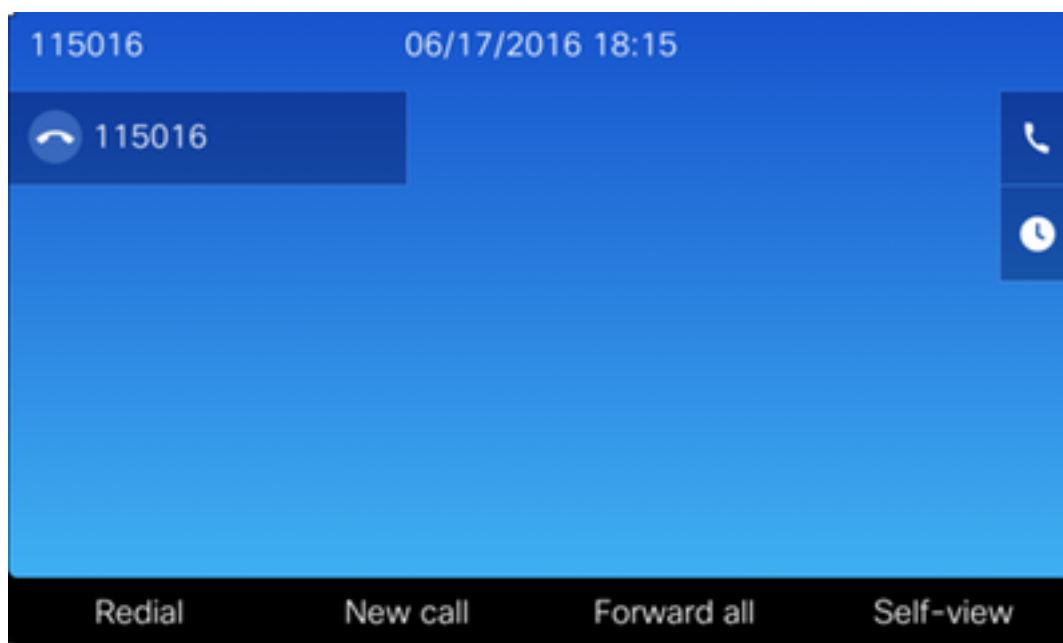
Etapa 5. Pressione a chave macia da **submissão** no telefone.

Etapa 6. Consulte à interface da WEB do telefone e selecione **logs do console**. Uma vez em logs do console o rolo do Web page à parte inferior da página e do você verá os **relatórios do problema utilizar ferramentas logs**. Transfira o arquivo de **prt-xxxxxxxxx.tar.gz**.

Note: O **xxxxxxxxx** no nome **prt-xxxxxxxxx.tar.gz** do exemplo indicam a data e hora onde o arquivo PRT é criado. Olha similar a este: **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Etapas detalhadas da criação

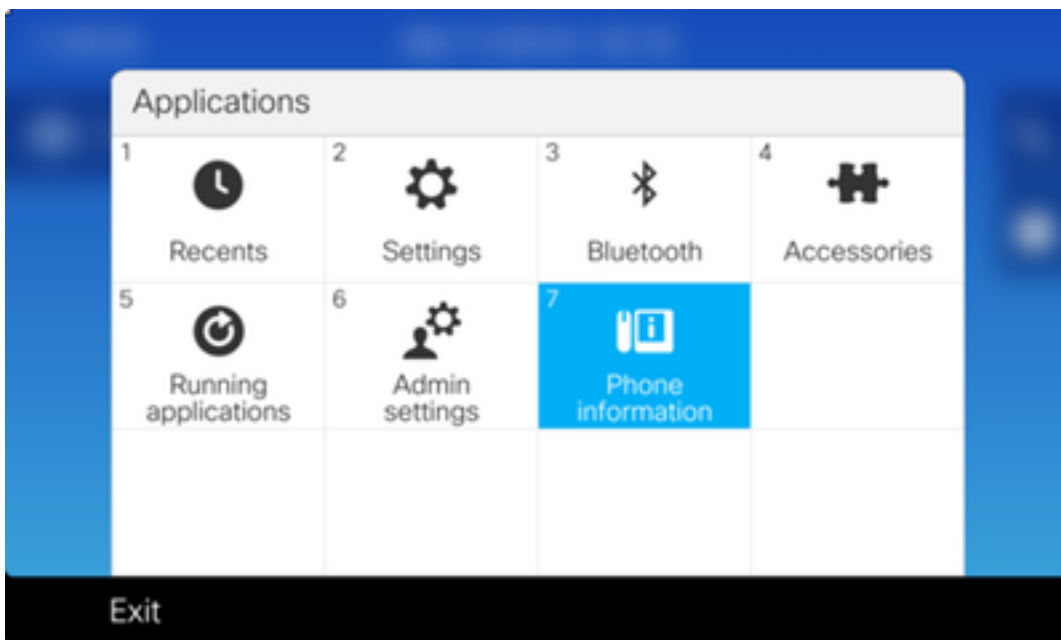
Comece na tela home do valor-limite.



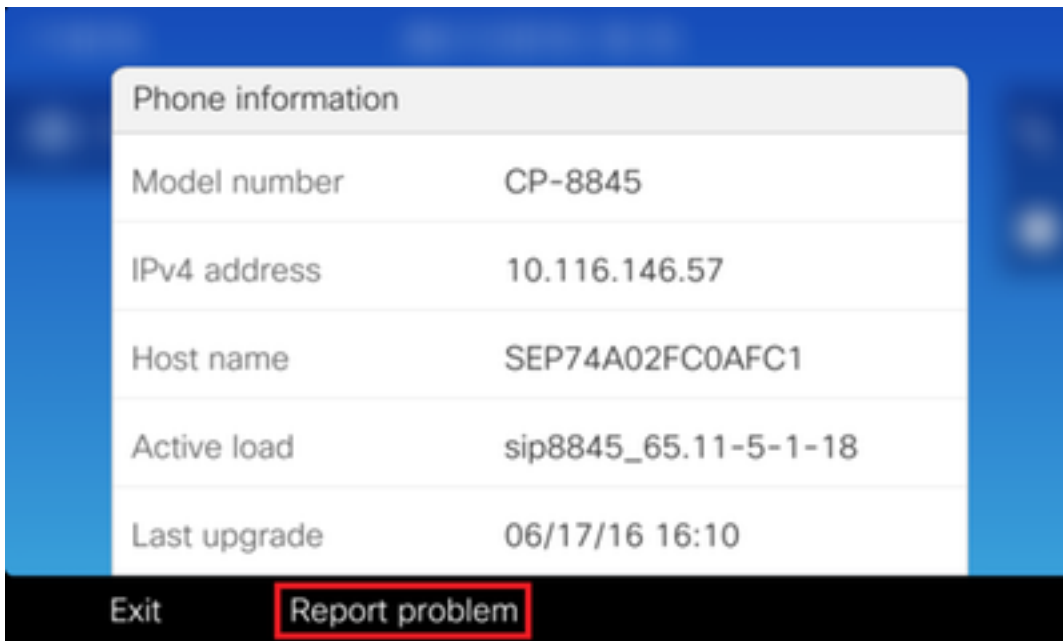
Do teclado numérico do valor-limite pressione o **botão Settings Button**



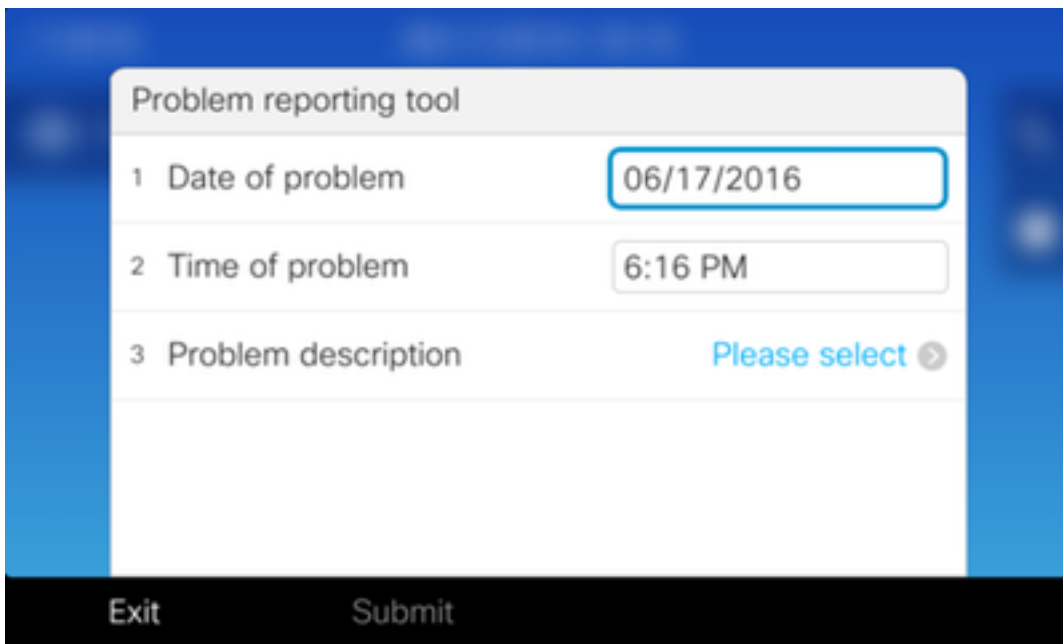
Na informação telefônica da imprensa do menu dos aplicativos



O botão do problema do relatório aparece em uma fita preta na parte inferior do screen.



A tela da **ferramenta de relatório do problema** é apresentada no telefone. Incorpore a data e hora que indica quando a edição ocorreu.



Uma vez a data e hora do problema é **descrição do problema** incorporada da imprensa

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Faça uma seleção da lista da **descrição do problema**. Este exemplo mostra que **disconexão ou repartição do telefone** está selecionado como a descrição do problema.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

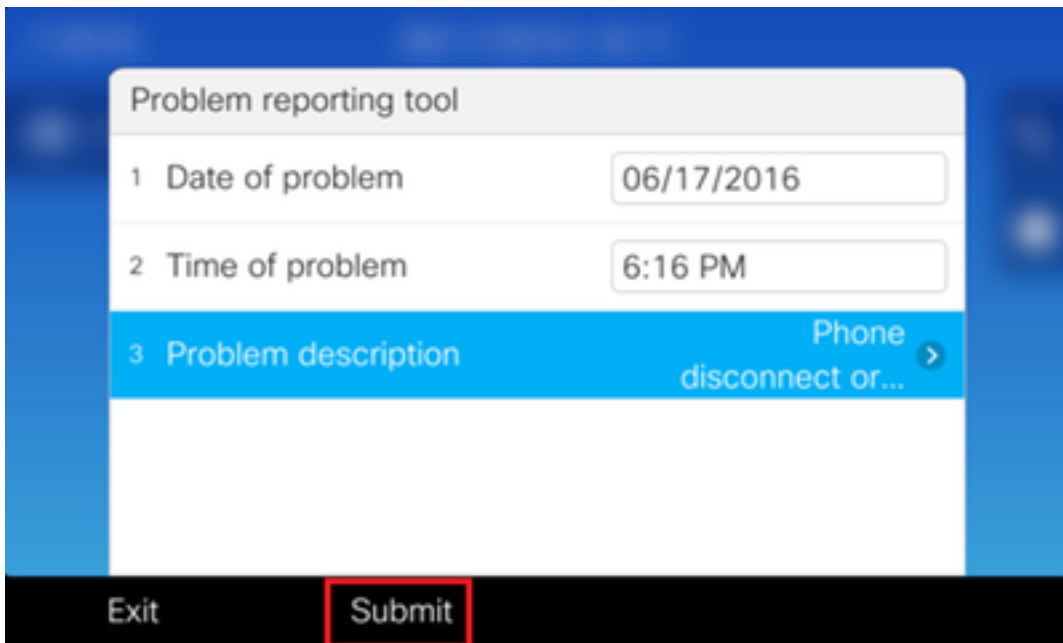
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

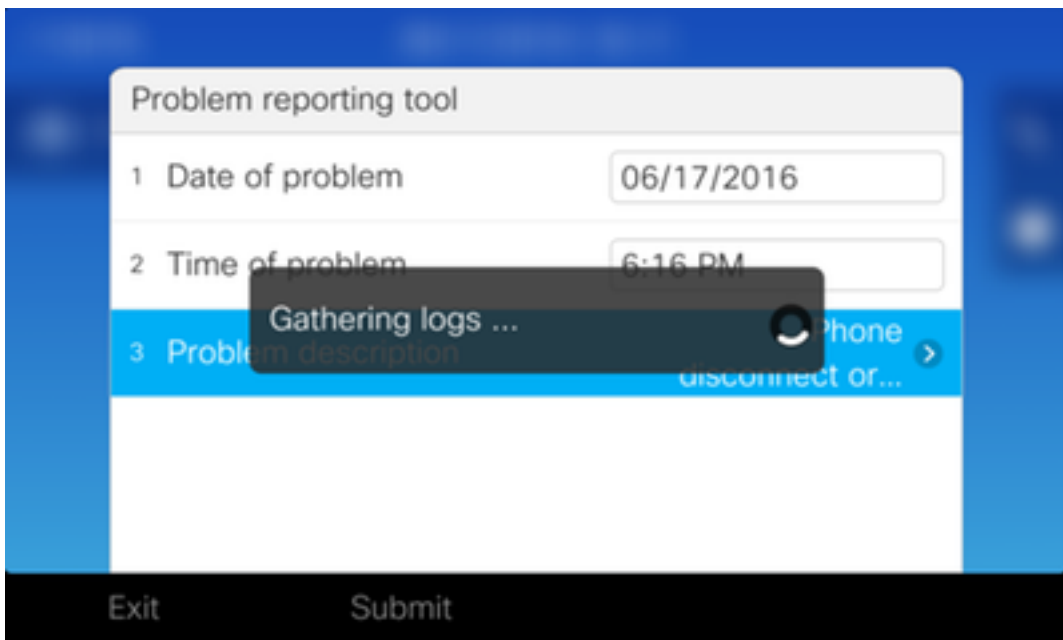
5 Cannot answer a call

Cancel Select

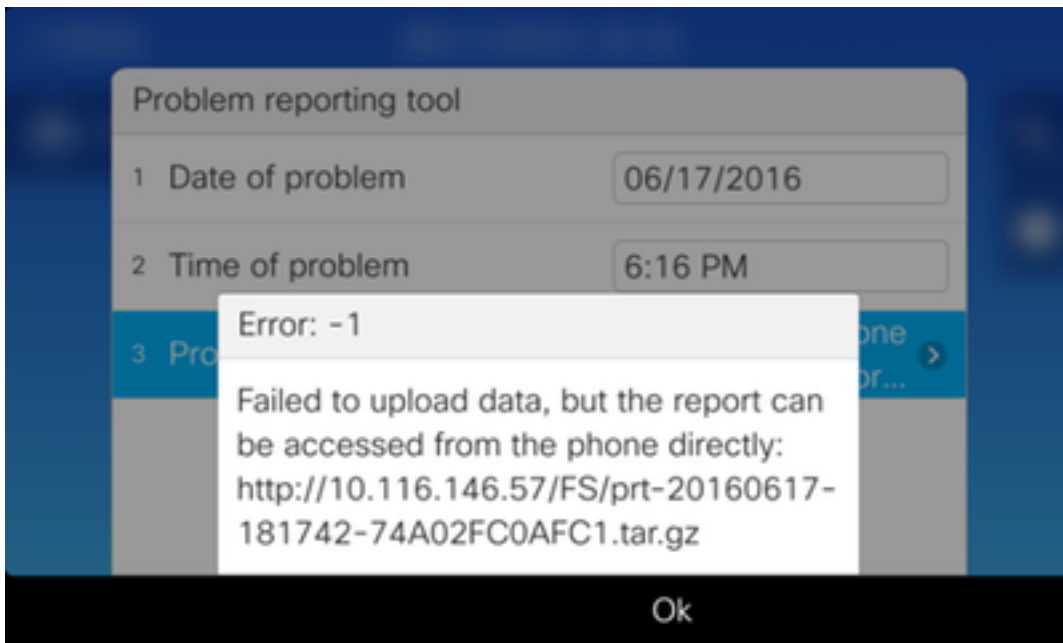
A página da **ferramenta de relatório do problema** abre com o **botão Submit Button** ativado.



Recolher registra indicadores na tela quando você clica o botão Submit Button.



Um erro é indicado na tela do telefone. Ignore este erro porque o acesso ao arquivo PRT da interface da WEB do telefone é possível.



Tip: Para evitar esta Mensagem de Erro, refira o documento do [realce da transferência de arquivo pela rede da ferramenta dos relatórios do problema](#).

Etapas detalhadas da coleção

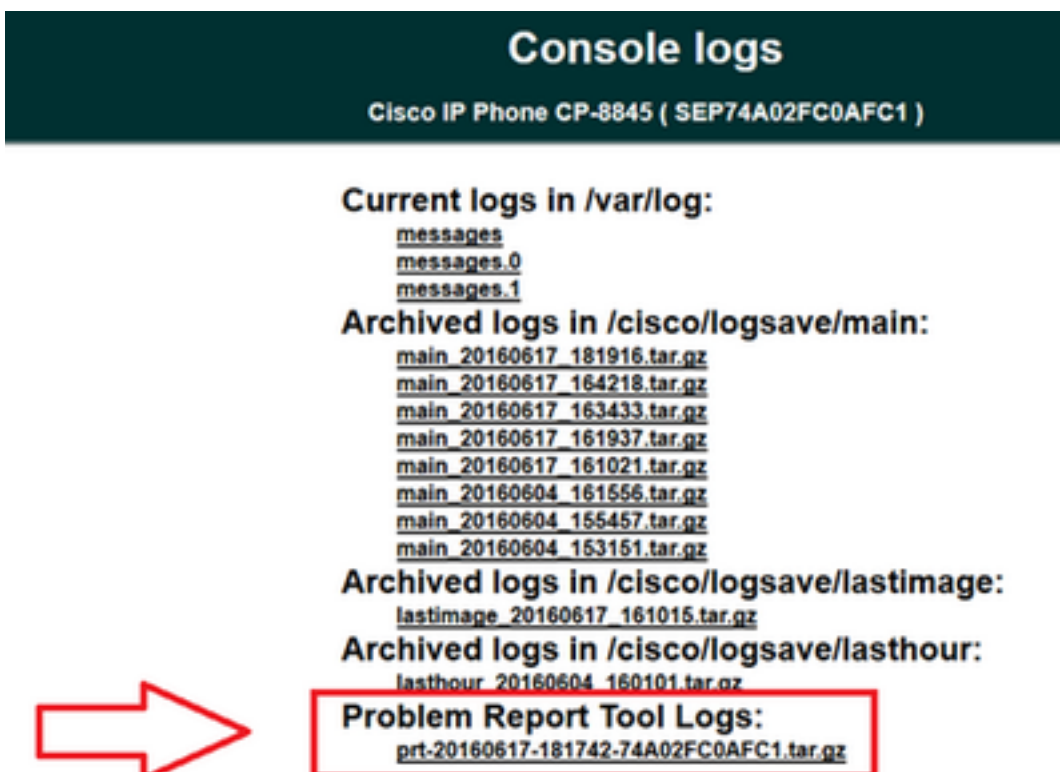
Para navegar à interface da WEB do telefone incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do telefone a um navegador da Web.

Note: Para permitir o acesso à Web refira a [possibilidade do acesso à Web no telefone](#)

Clique sobre **logs do console**

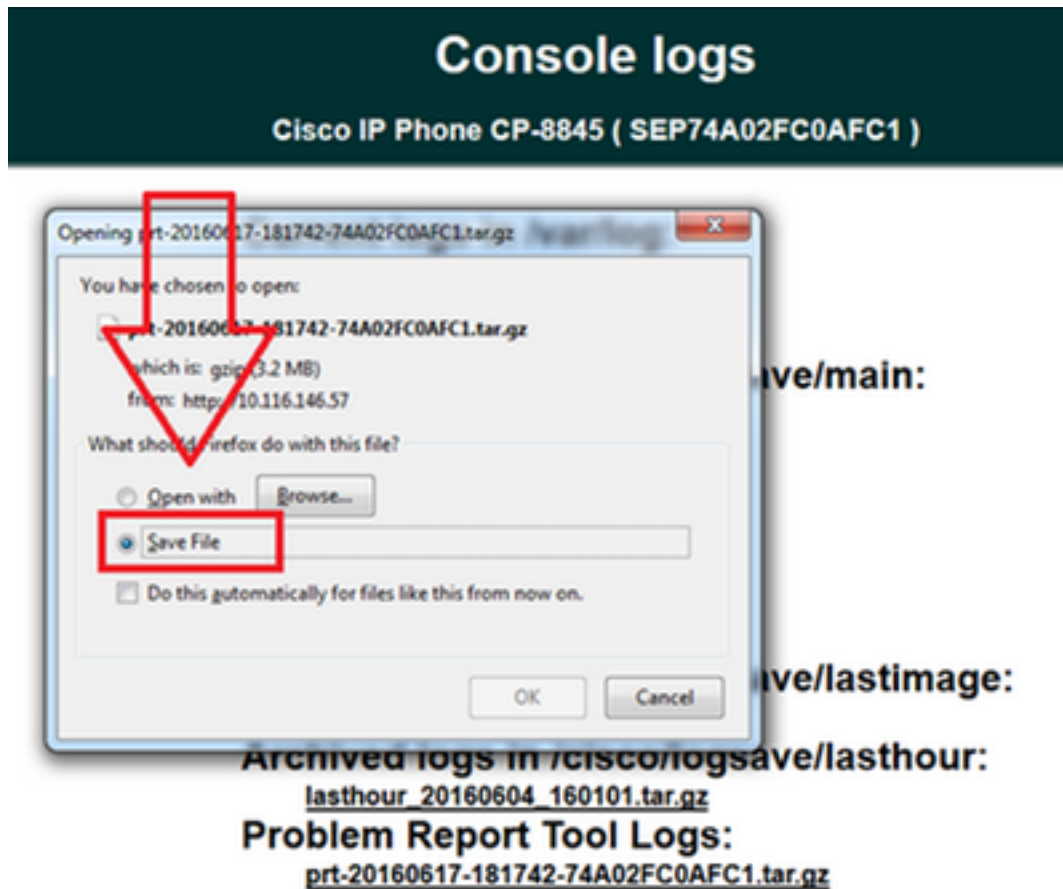


Na parte inferior da página dos logs do console encontre os logs da ferramenta dos relatórios do problema da seção



Clique sobre o PRT que você quer. Um pop-up novo parece para que você transfira o arquivo de prt-xxxxxxxxx.tar.gz.

Note: O arquivo pode automaticamente transferir baseado em suas configurações do navegador.



Informações Relacionadas

- [Recolhendo logs do console de Cisco unificou o telefone IP do 7900 Series](#)
- [89XX e 99XX telefone IP instruções da eliminação de erros SSH e de USBtoSerial](#)
- [Recolher debuga dos Telefones IP do 6900 Series](#)
- [DX650 FAQ: Como você cria uns relatórios do problema?](#)
- [Como entrar a um Cisco IP Phone para ajustar o nível de debug](#)
- [Recolhendo uma captura de pacote de informação de um Cisco IP Phone](#)
- [Permitindo o acesso à Web no telefone](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)