

# Как собрать файл PRT конечной точки совместной работы с телефонами Cisco 78XX и 88XX

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Создание PRT и набор](#)

[СВОДКА ШАГОВ](#)

[Подробные шаги создания](#)

[Подробные шаги набора](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает, как создать и собрать файл Программного средства отчета об ошибке (PRT) от конечных точек Серии Cisco 78XX/88XX.

Основные сведения экранов интерфейса пользователя конечной точки Cisco Collaboration. Для устранения проблем сложных проблем собирают файл PRT.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Как включить веб - доступ на конфигурации конечной точки
- Подключение Протокола IP к телефону для доступа к веб-интерфейсу телефона

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия микропрограммы 10.3 (1) Cisco IP Phone и позже
- В данном примере используется Телефон Cisco 8845; однако, функция PRT доступна по этим телефонам.

**78XX телефоны серии с поддержкой PRT**

Cisco IP Phone 7811

Cisco IP Phone 7821

Cisco IP Phone 7841

Cisco IP Phone 7861

## 88XX телефоны серии с поддержкой 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

## Общие сведения

С микропрограммным обеспечением 10.3 (1) и позже некоторые 78XX и 88XX Оконечные точки Совместной работы Серии поддерживают функцию PRT.

**Примечание:** Cisco DX650 также поддерживает функцию PRT, как замечено здесь [часто задаваемые вопросы DX650: Как вы создаете отчет об ошибке?](#); однако, фокусом этого документа являются 78XX/88XX Оконечные точки Совместной работы Серии.

**Примечание:** Уровень по умолчанию оконечной точки сотрудничества входа через консоль может быть достаточным для основного анализа. Если дополнительные отладки необходимы, обратитесь к [Как войти к Cisco IP Phone для установки уровня отладки](#) документа [уровня отладки](#) для получения дополнительной информации.

**% Warning:** Захват пакета (pcap) от оконечной точки требуется для окончательного анализа. pcap процедура покрыта [Сбором захвата пакета из](#) документа [Cisco IP Phone](#).

## Создание PRT и набор

### СВОДКА ШАГОВ

Шаг 1. Нажмите кнопку **Settings** по телефону.

Шаг 2. Перейдите к информации о телефоне.

Шаг 3. Программируемая клавиша нажатия Сообщает о проблеме.

Шаг 4. . Выберите **Other** в описании проблемы.

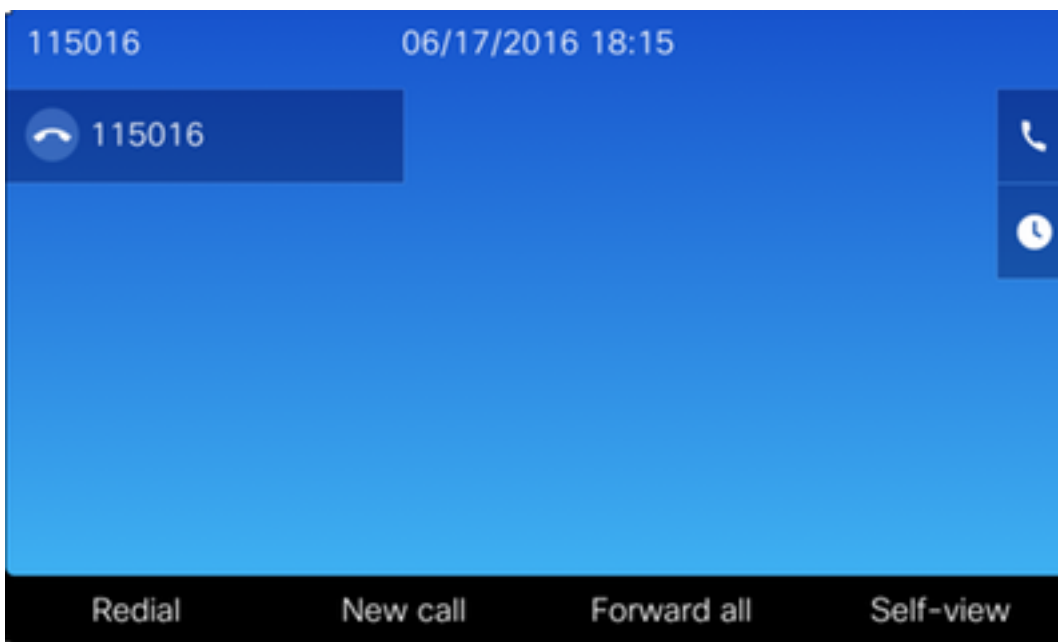
Шаг 5. . Нажмите программируемую клавишу **Submit** по телефону.

Шаг 6. Перейдите к веб-интерфейсу телефона и выберите **Console Logs**. Однажды на веб-странице console log переходят к концу страницы, и вы будете видеть **Журналы Программного средства Отчета об ошибке**. Загрузите **prt-xxxxxxxxx.tar.gz** файл.

**Примечание:** xxxxxxxxxxxx в примере называют показы prt-xxxxxxxxx.tar.gz датой и временем, файл PRT создан. Это выглядит подобным этому: prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz.

## Подробные шаги создания

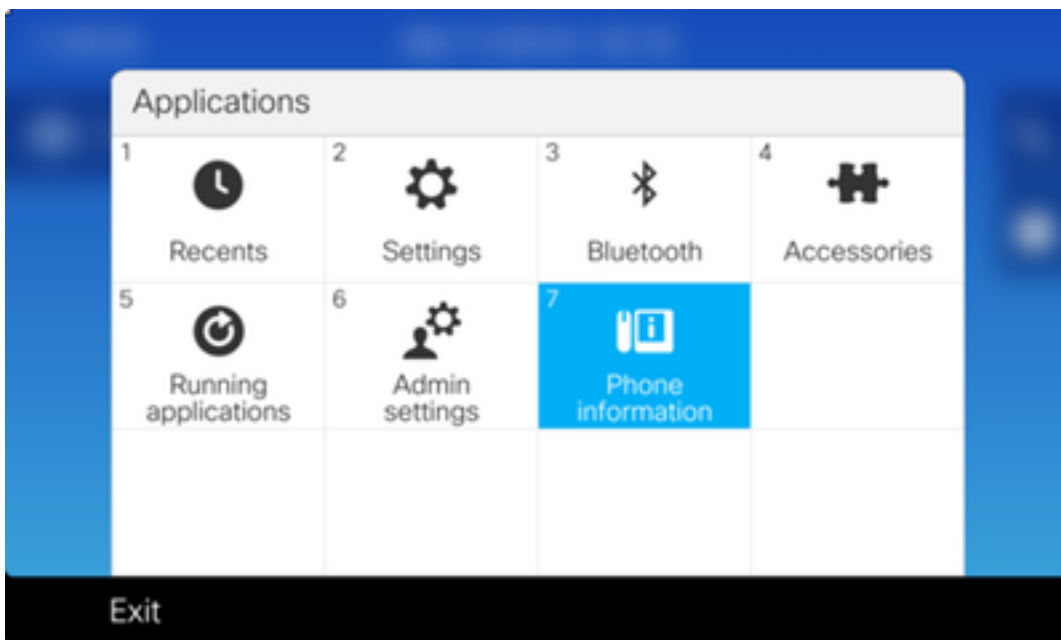
Начните в домашнем экране оконечной точки.



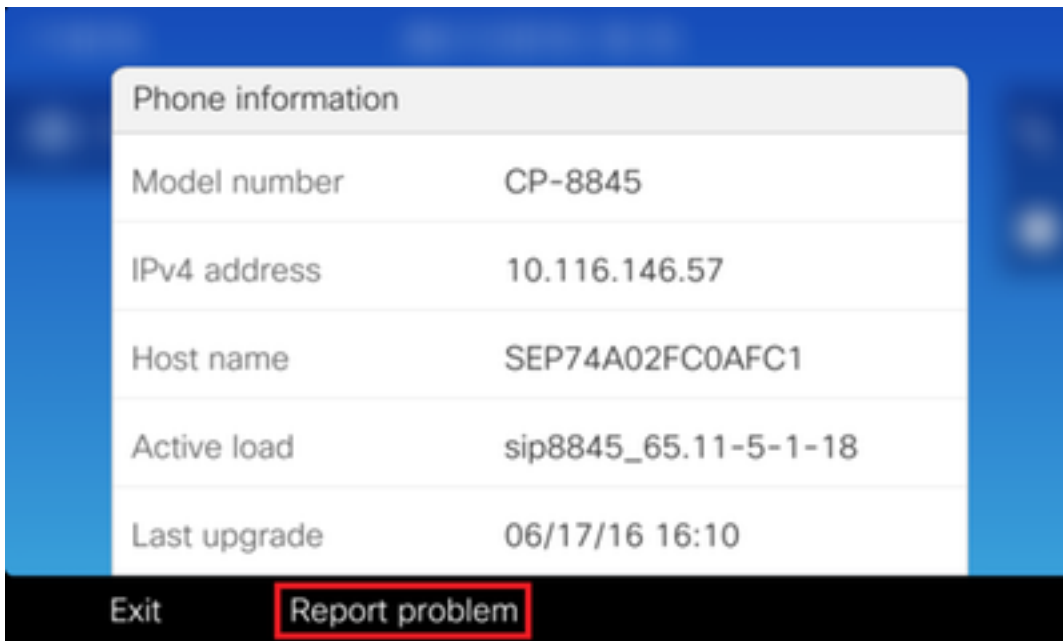
От клавиатуры оконечной точки нажимают кнопку **Settings**



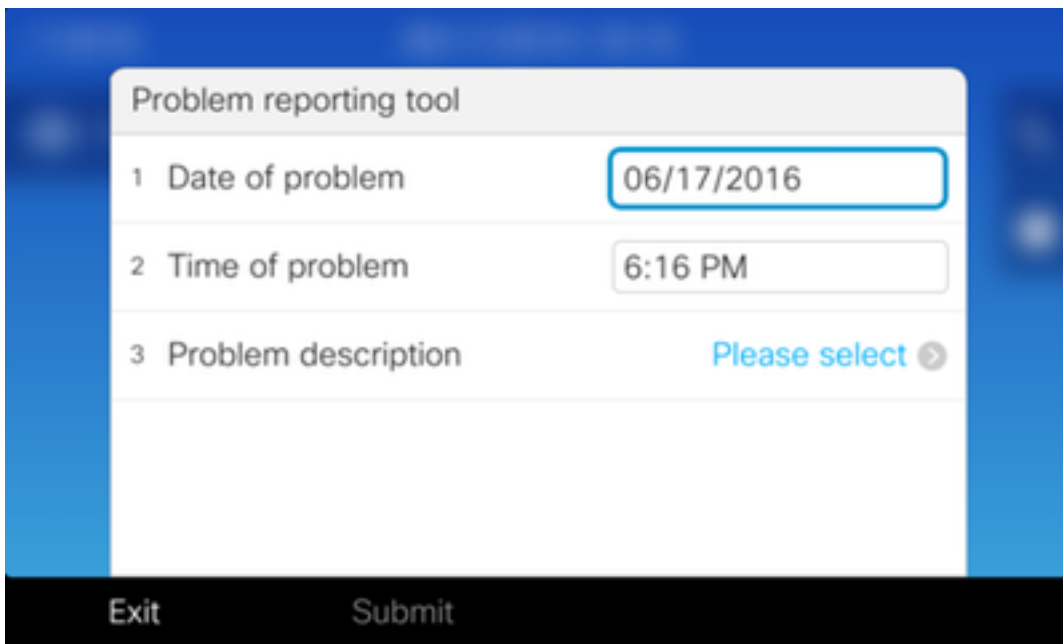
В Applications меню нажимают Информацию о телефоне



Проблемная кнопка Отчёта появляется в черной ленте у основания экрана.



Проблемный экран средства создания отчетов представлен по телефону. Введите дату и время, которая указывает, когда произошла проблема.



Однажды дата и время проблемы введены **Описание проблемы** нажатия

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Сделайте выбор из списка **Описания проблемы**. Данный пример показывает **Телефонное разъединение, или перезагрузка** выбрана как описание проблемы.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

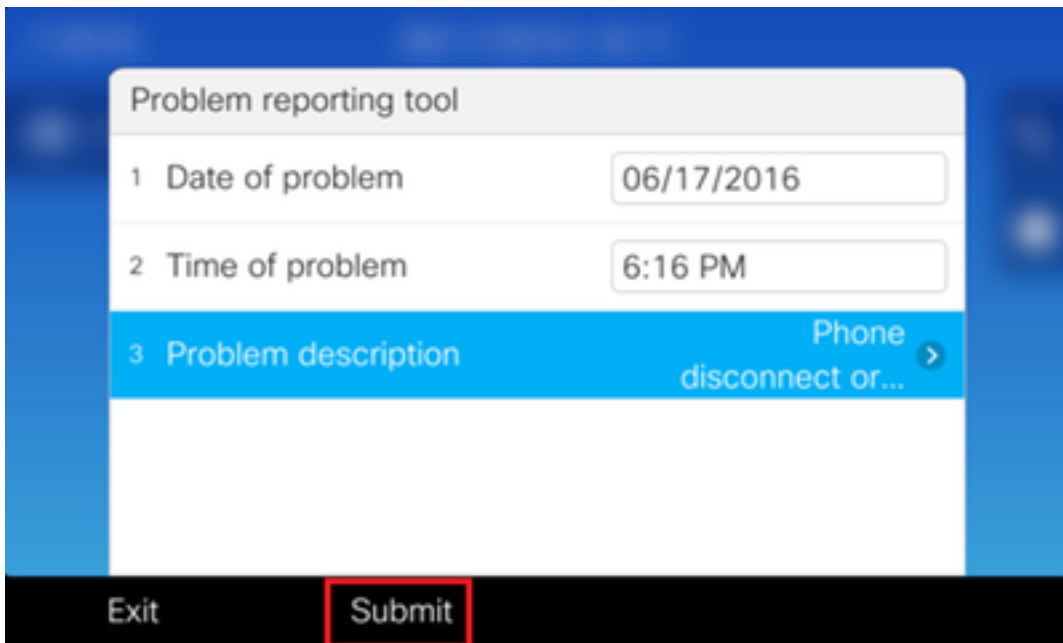
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

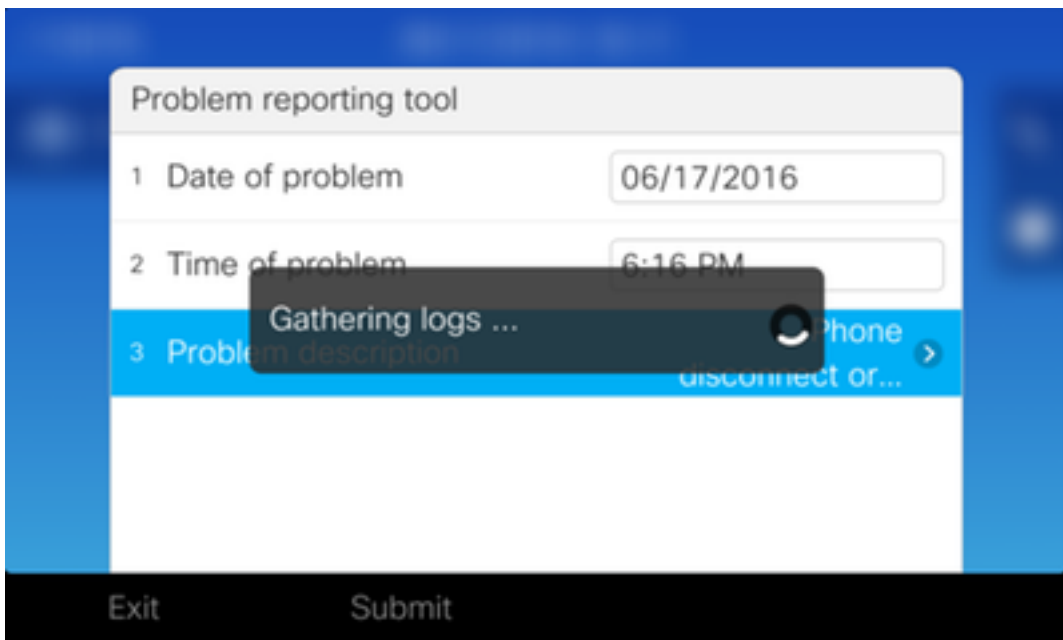
5 Cannot answer a call

Cancel Select

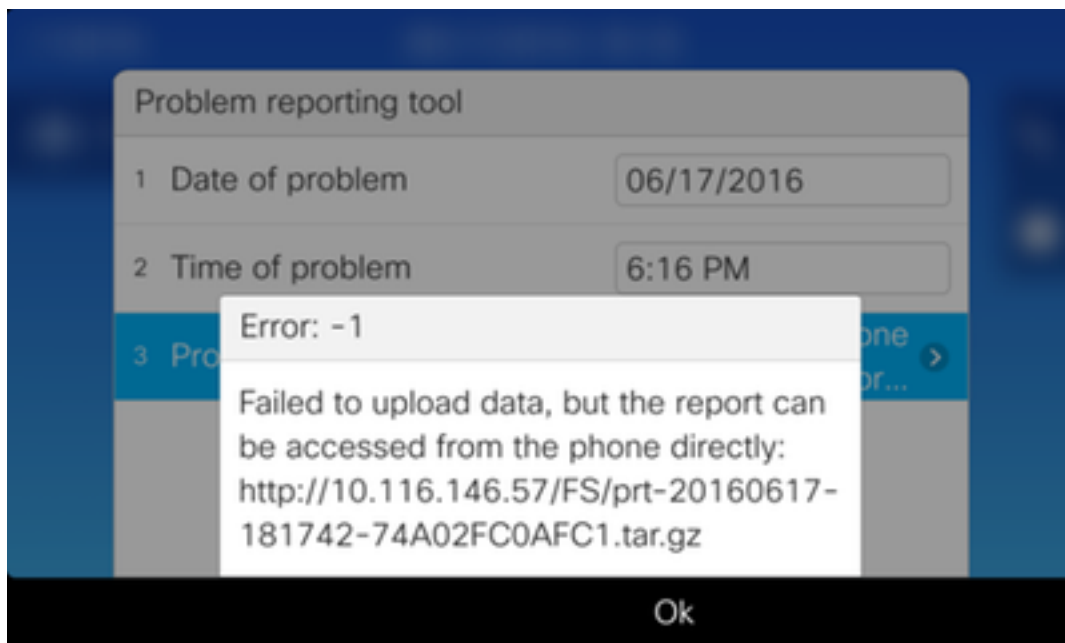
**Проблемная** страница средства создания отчетов открывается активированной **кнопкой** отправки.



Сбор журналов отображается на экране при нажатии кнопки отправки.



Ошибка отображена на экране телефона. Проигнируйте эту ошибку, поскольку доступ к Файлу PRT от веб-интерфейса телефона возможен.



**Совет:** Для предотвращения этого сообщения об ошибках обратитесь к документу [Усовершенствования Загрузки Программного средства Отчета об ошибке](#).

## Подробные шаги набора

Для навигации к веб-интерфейсу телефона вводят IP-адрес телефона в web-браузер.

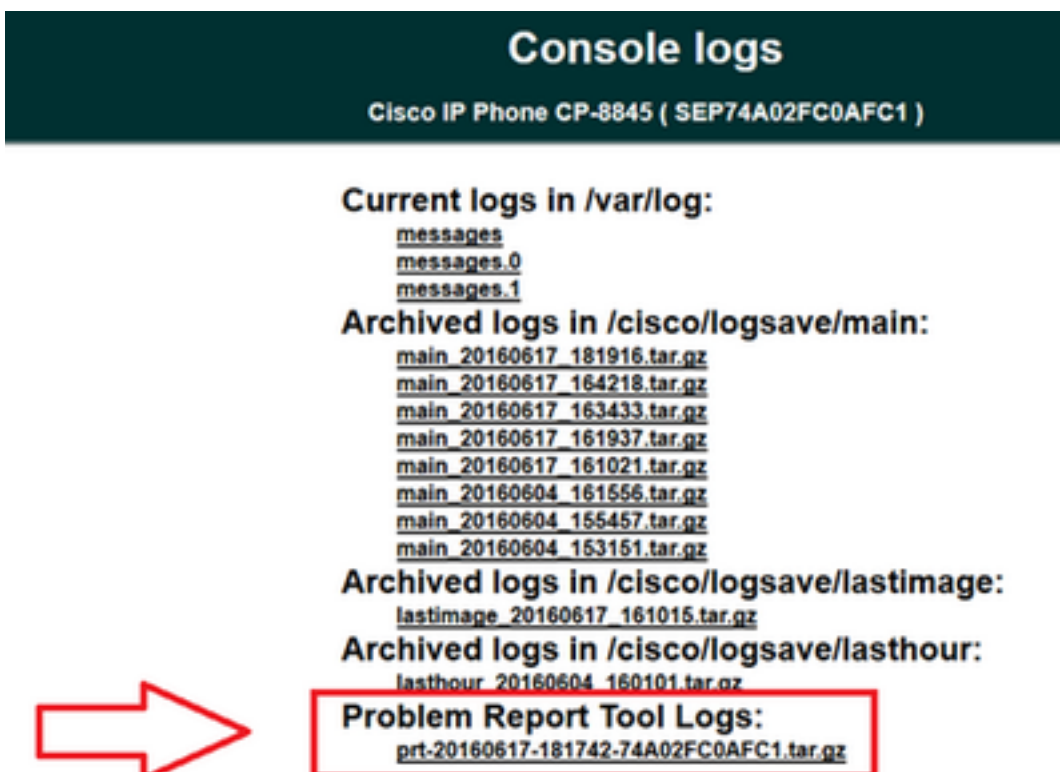
**Примечание:** Для включения веба - доступа обращаются к [Включению Веба - доступа по телефону](#)

Щелкните по **Console log**



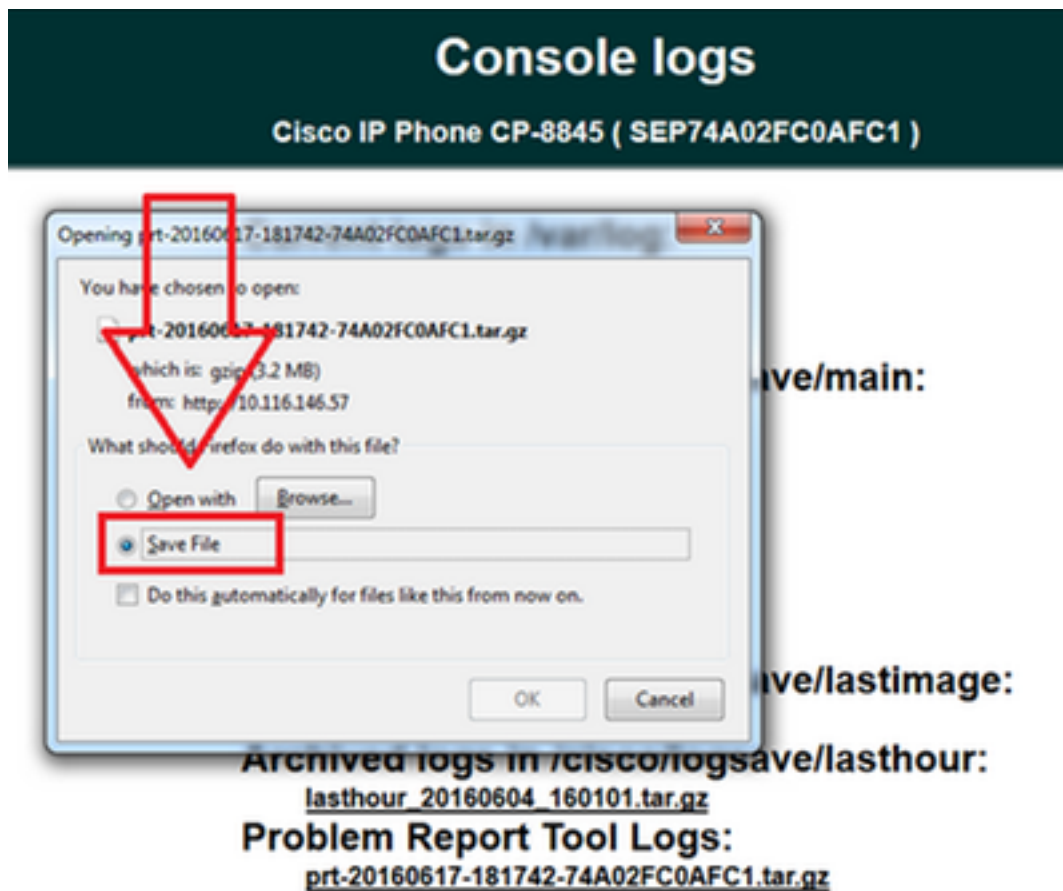


У основания Console log страница находят Журналы Программного средства Отчета об ошибке раздела



Щелкните по PRT, который вы хотите. Новое всплывающее окно, кажется, для вас загружает prt-xxxxxxxxx.tar.gz файл.

**Примечание:** Файл может автоматически загрузить на основе ваших настроек обозревателя.



## Дополнительные сведения

- [Сбор console log от Cisco Унифицированный IP-телефон серии 7900](#)
- [89XX и 99XX SSH IP-телефона и USBtoSerial, отлаживая инструкции](#)
- [Сбор отладок от IP-телефонов серии 6900](#)
- [Часто задаваемые вопросы DX650: Как вы создаете отчет об ошибке?](#)
- [Как войти к Cisco IP Phone для установки уровня отладки](#)
- [Сбор захвата пакета от Cisco IP Phone](#)
- [Включение Веба - доступа по телефону](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)