

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.

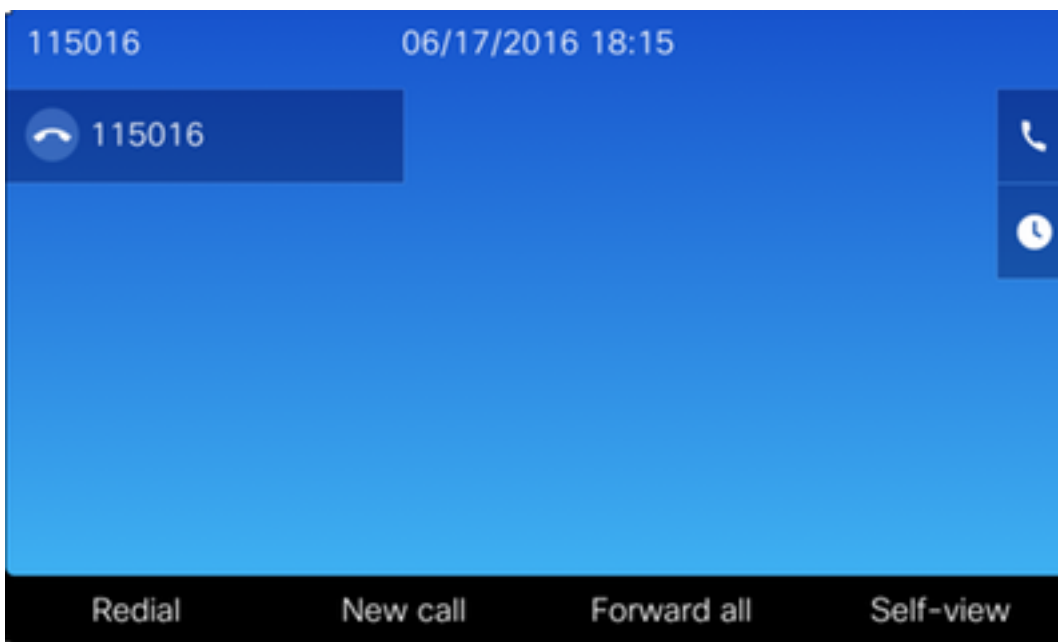
Шаг 5. . Нажмите программируемую клавишу **Submit** по телефону.

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

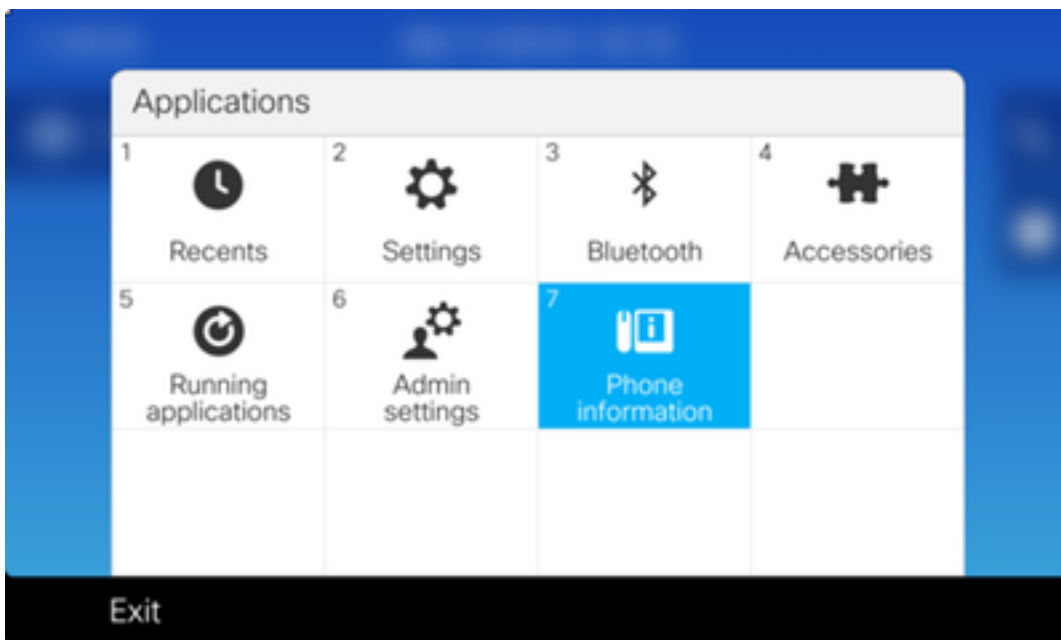
Начните в домашнем экране оконечной точки.



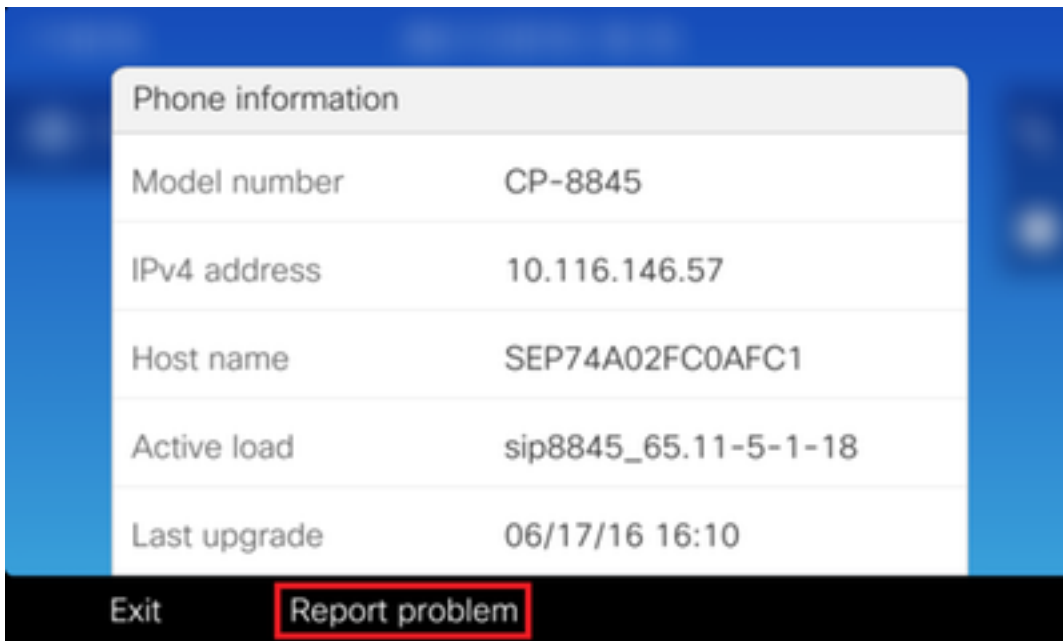
От клавиатуры оконечной точки нажимают кнопку **Settings**



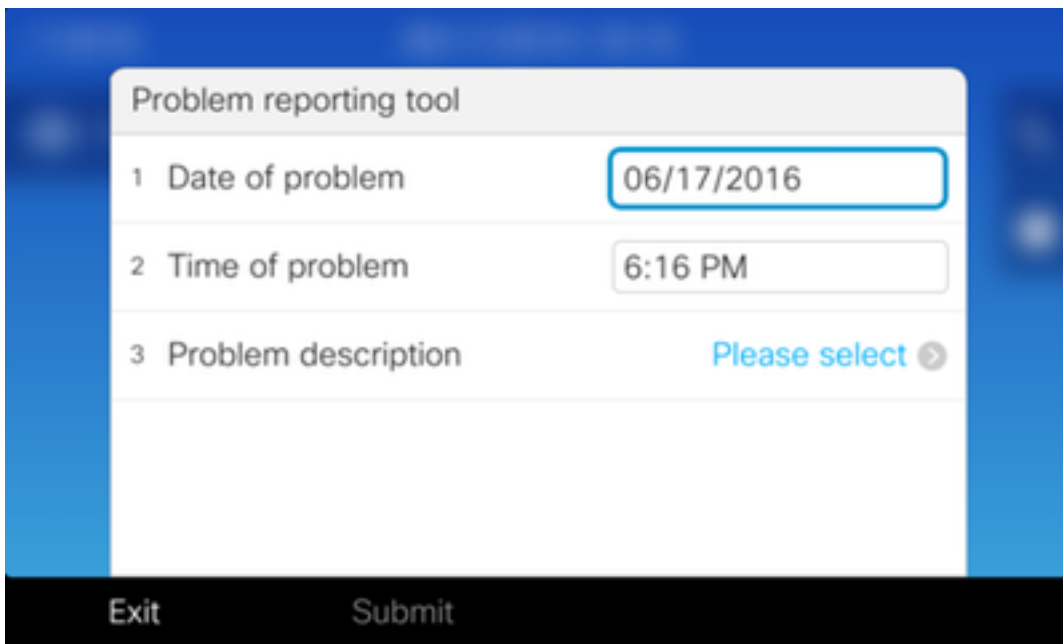
В Applications меню нажимают Информацию о телефоне



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

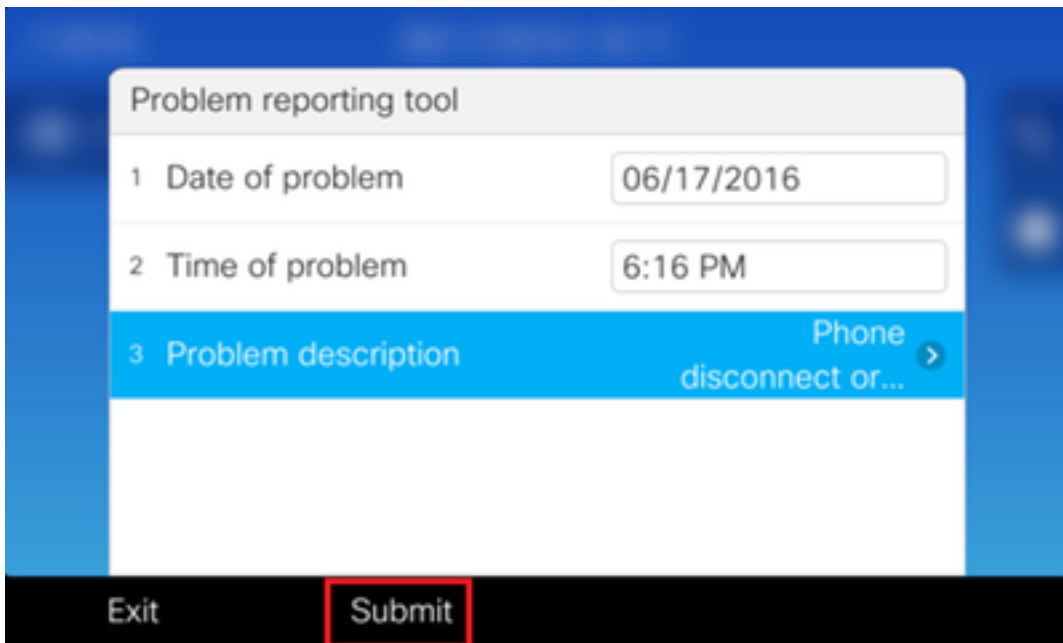
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

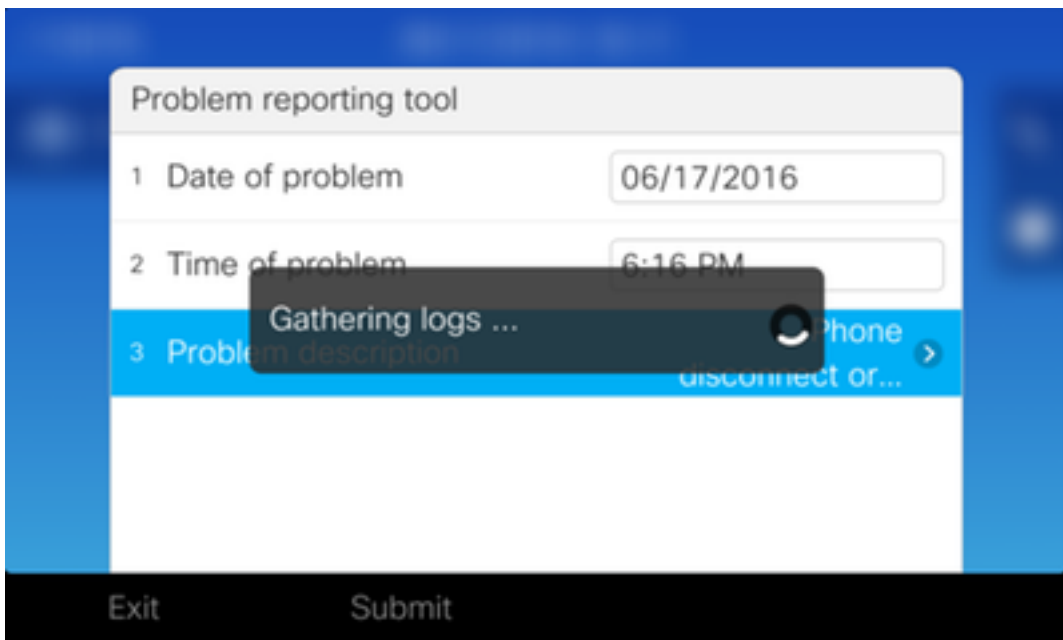
5 Cannot answer a call

Cancel Select

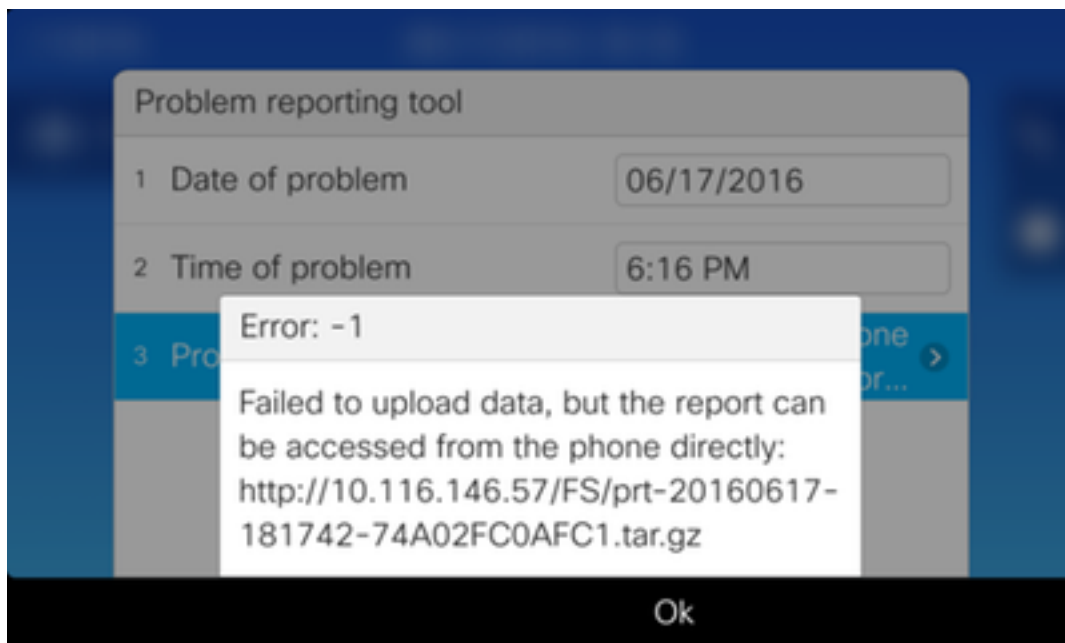
Проблемная страница средства создания отчетов открывается активированной **кнопкой** отправки.



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

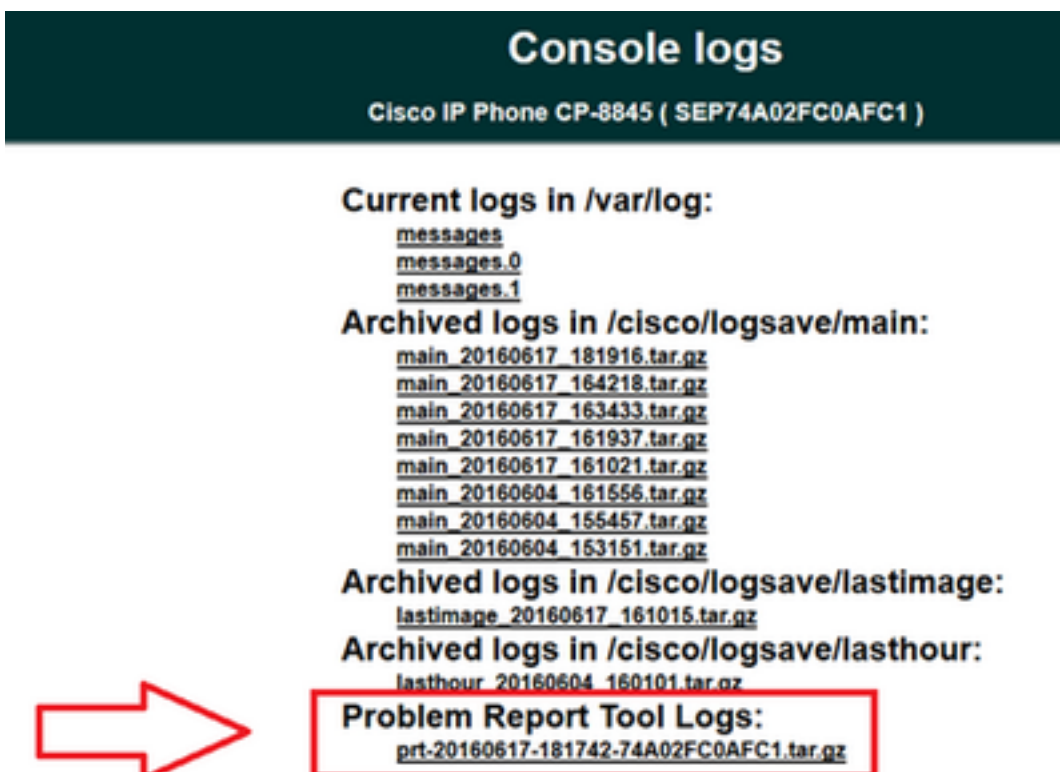
Для навигации к веб-интерфейсу телефона вводят IP-адрес телефона в web-браузер.

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

Щелкните по **Console log**

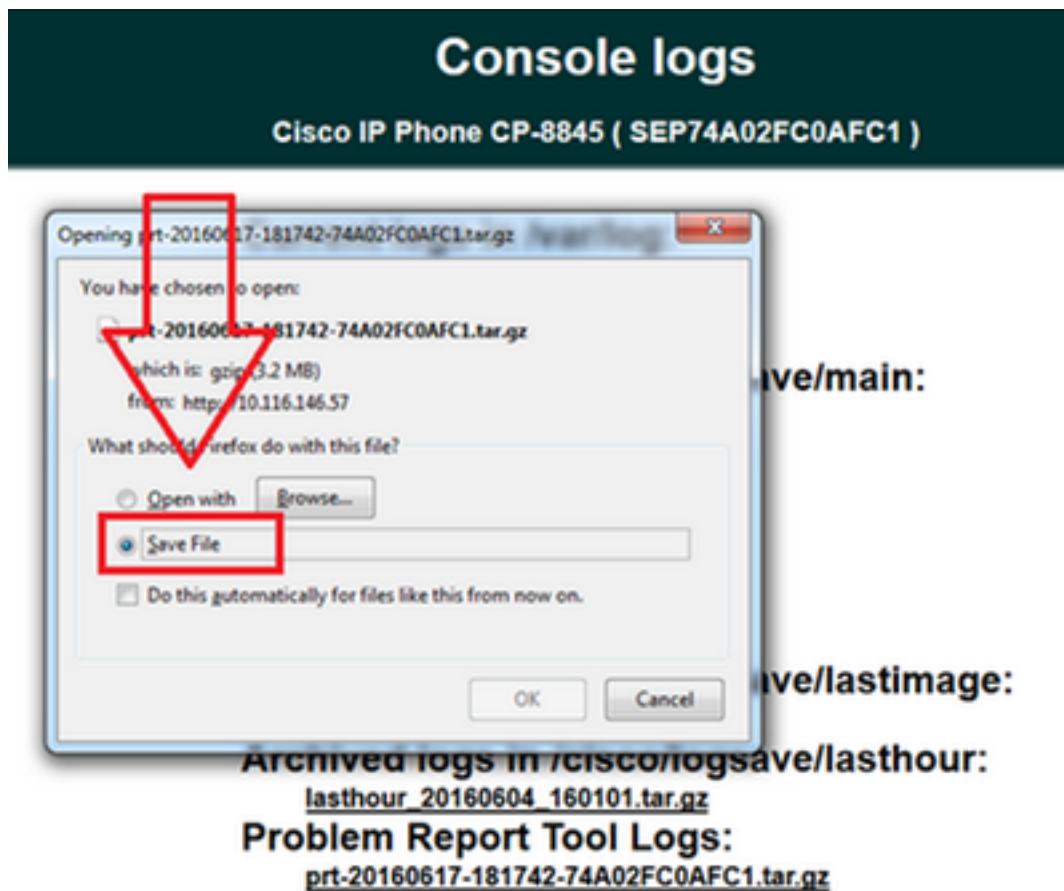


У основания Console log страница находят Журналы Программного средства Отчета об ошибке раздела



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](#)