

如何收集一个协作终端PRT文件用思科78XX和88XX电话

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[PRT创建和集](#)

[概略的步骤](#)

[详细的创建步骤](#)

[详细的集步骤](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述如何从思科78XX/88XX系列终端创建和收集问题报告工具(PRT)文件。

思科协作终端用户界面显示基本信息。要排除故障复杂问题请收集PRT文件。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 如何启用在终端的配置的Web访问
- 对电话的网络协议(IP)连接对电话的Web接口的访问的

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IP电话固件版本10.3(1)及以后
- 在本例中使用思科8845电话;然而，PRT功能是可用的在这些电话。

78XX有PRT支持的系列电话

Cisco IP电话7811

Cisco IP电话7821

Cisco IP电话7841

Cisco IP电话7861

88XX有PRT支持的系列电话

Cisco IP电话8811

Cisco IP电话8841

Cisco IP电话8845

Cisco IP电话8851

Cisco IP电话8851NR

Cisco IP电话8861

Cisco IP电话8865

背景

使用固件10.3(1)及以后一些78XX & 88XX系列协作终端支持PRT功能。

注意：思科DX650也支持PRT功能作为被看到的此处[DX650 FAQ : 如何创建问题报告?](#);然而，本文焦点是78XX/88XX系列协作终端。

注意：协作终端的默认级别控制台记录可以是满足的为基本分析。如果另外调试是需要的，参考[如何登陆到Cisco IP电话设置调试级别](#)文档欲知更多信息。

警告：一数据包捕获(pcap)从终端为决定性的分析要求。pcap步骤在[收集报道数据包捕获从Cisco IP电话](#)文档。

PRT创建和集

概略的步骤

步骤1.按**Settings按钮**在电话。

步骤2.导航对**电话信息**。

步骤3.普雷斯软键**报告问题**。

步骤4.选择**其他在问题说明**。

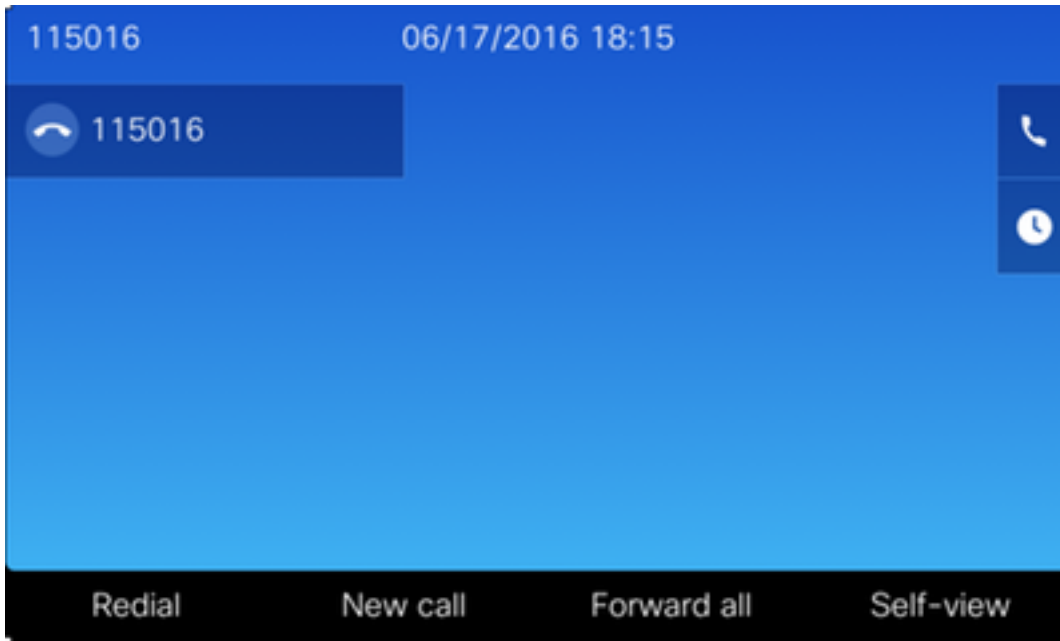
步骤5.按在电话的**提交软键**。

步骤6.浏览对电话的Web接口并且选择**控制台日志**。一旦在控制台日志网页请移动到下面页，并且您将看到**问题报告工具日志**。下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

注意：在示例名称prt-xxxxxxxxx.tar.gz的xxxxxxxxx显示PRT文件创建的日期和时间。它看起来类似于此：prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz。

详细的创建步骤

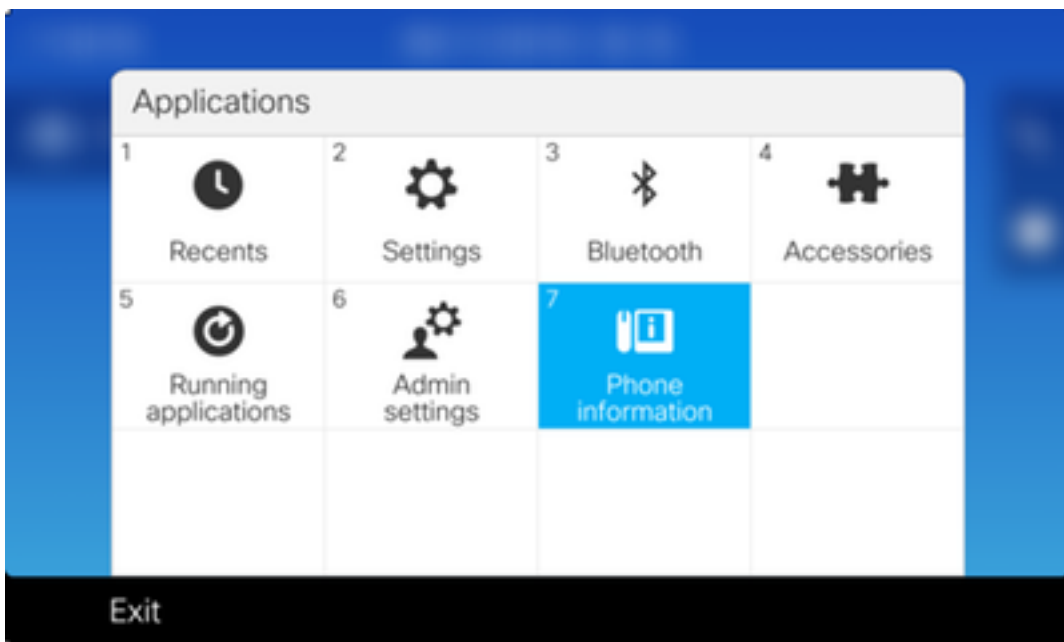
开始在终端的家庭屏幕。



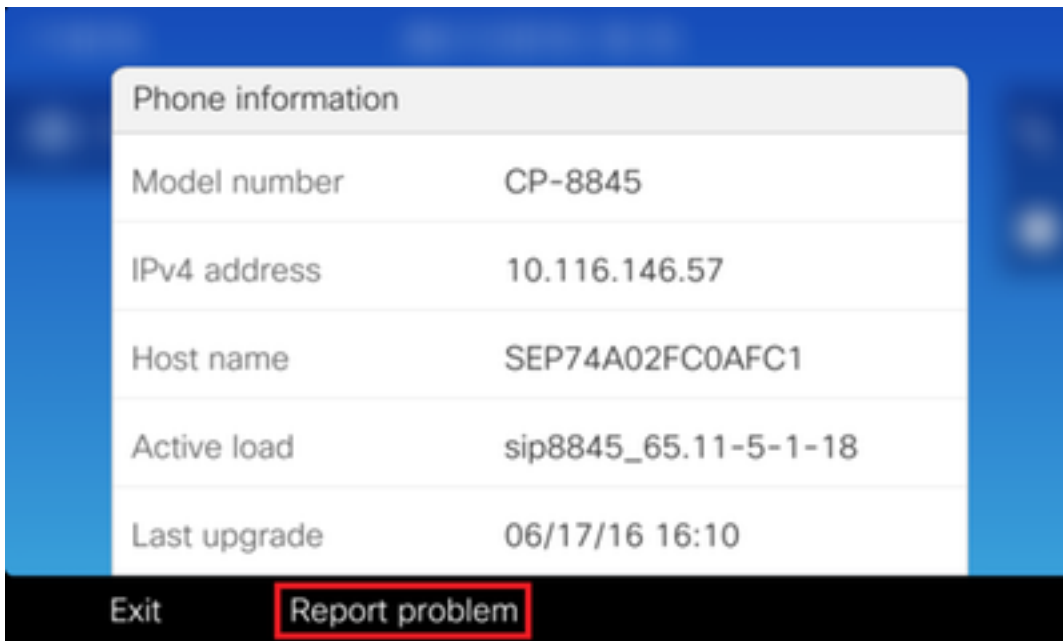
从终端的键盘请按**Settings**按钮



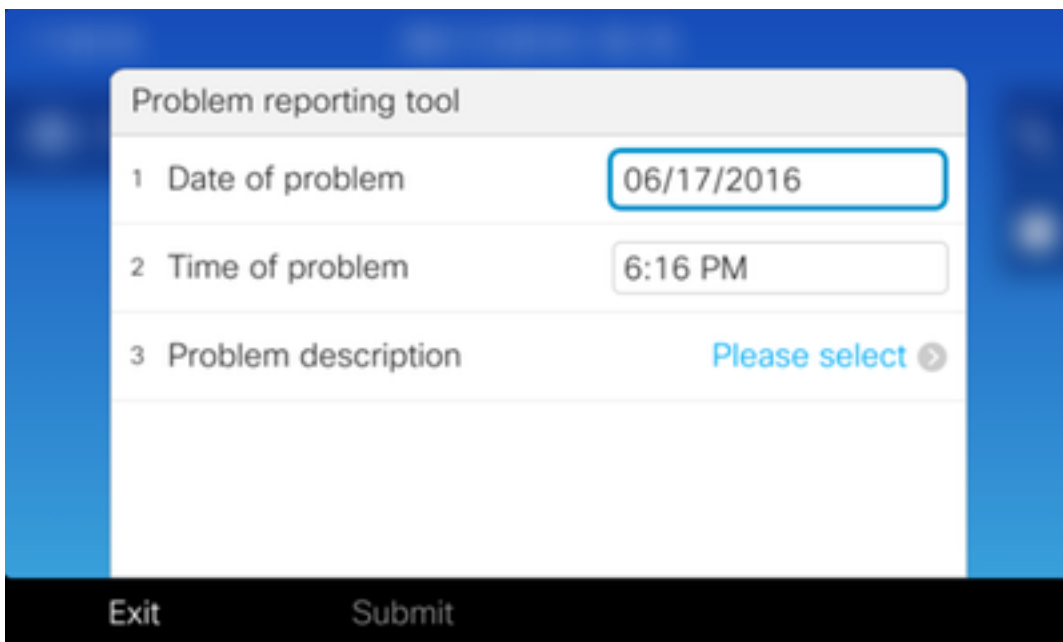
在应用程序菜单请按电话信息



报告问题按钮在一条黑色丝带出现在screen的底部。



问题报告工具屏幕在电话被提交。输入指示的日期和时间，当问题出现。



一旦问题的日期和时间进入请按**问题说明**

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

做从问题说明列表的一选择。此示例显示电话断开或重新启动选择作为问题的说明。

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

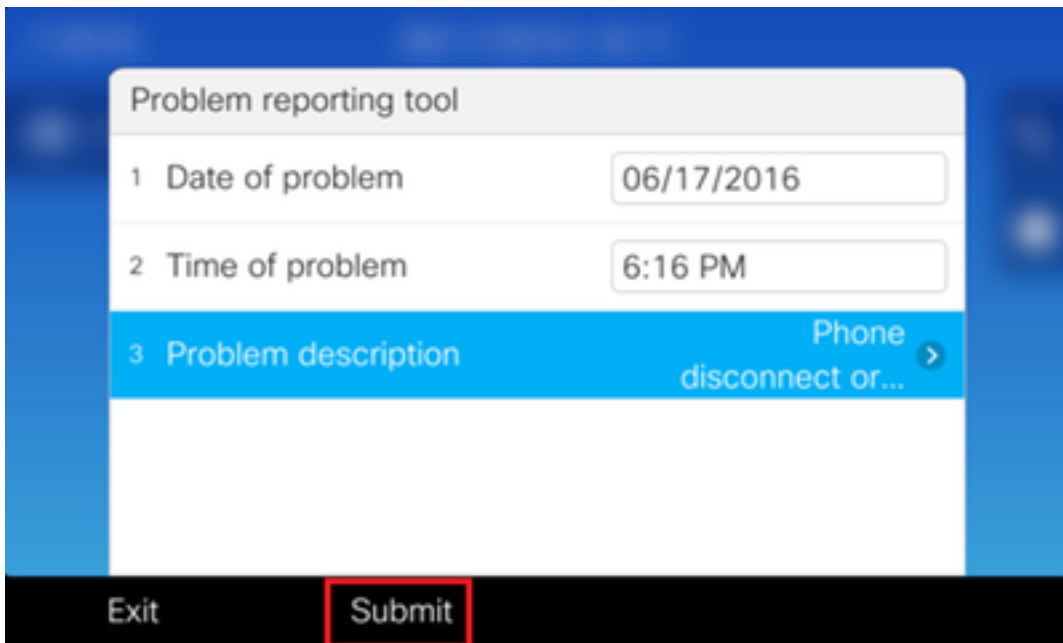
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

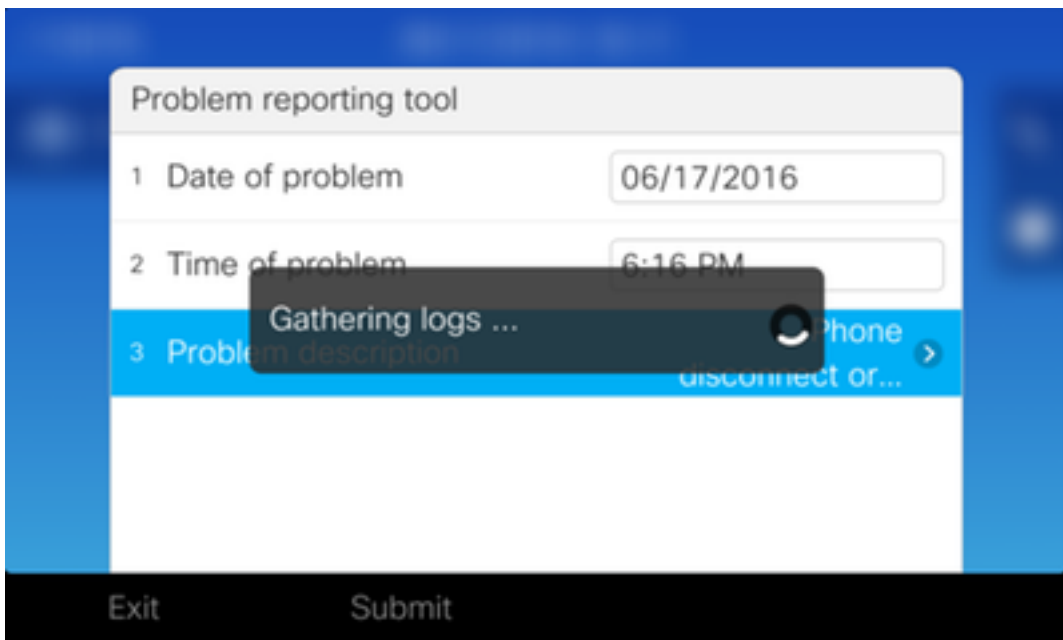
5 Cannot answer a call

Cancel Select

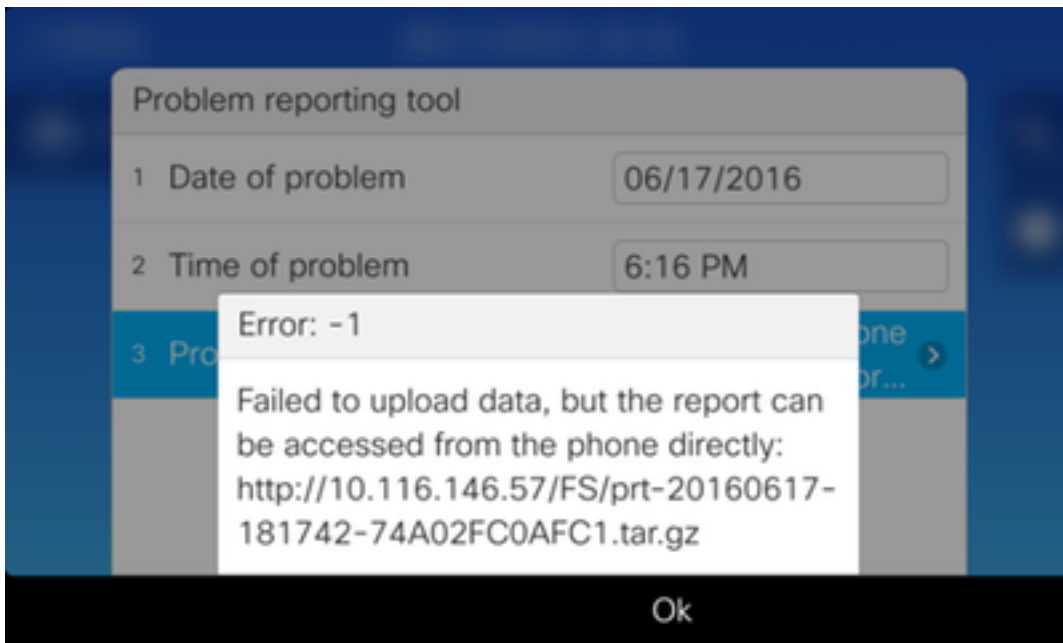
问题报告工具页面用激活的SUBMIT按钮打开。



当您点击SUBMIT按钮时，采集记录在屏幕的显示。



错误在电话的屏幕显示。因为对PRT文件的访问从电话的Web接口是可能的，请忽略此错误。



提示：要避免此错误消息，参考[问题报告工具加载增强](#)文档。

详细的集步骤

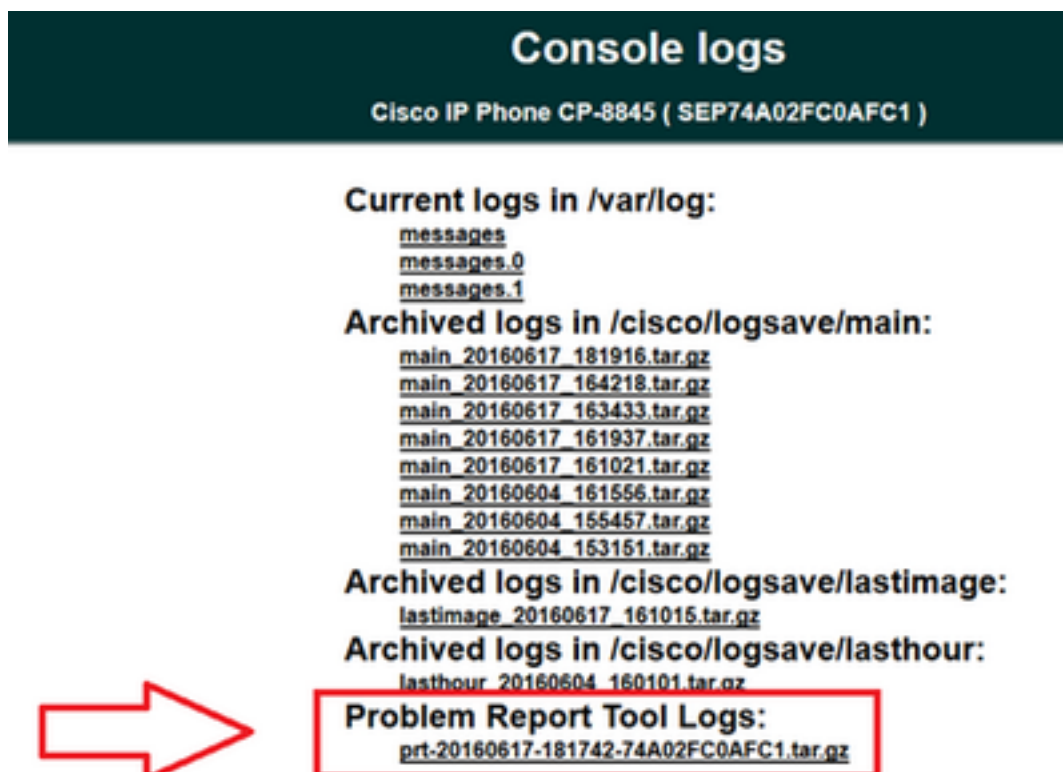
要导航到电话的Web接口请输入在Web浏览器的电话的IP地址。

注意：要启用Web访问参考[启用在电话的Web访问](#)

点击控制台日志

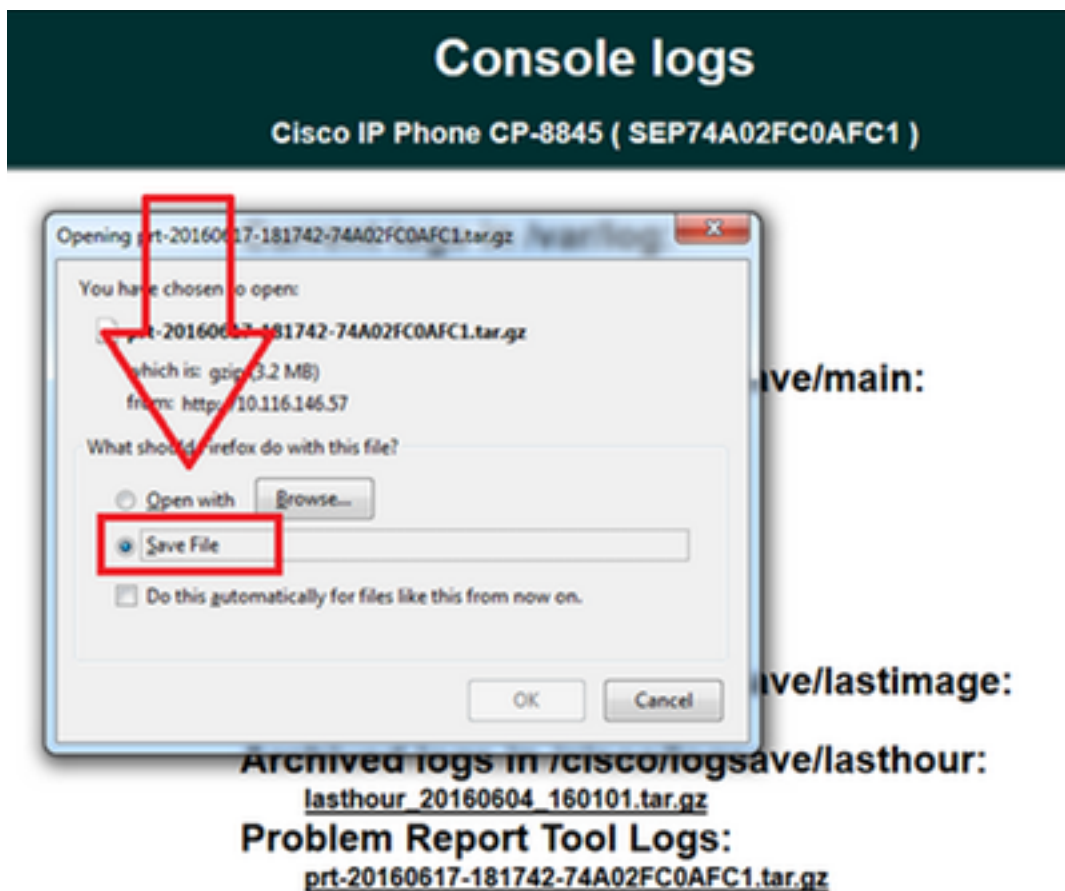


在控制台日志页底端请查找部分问题报告工具日志



点击您希望的PRT。一新的弹出式出现为了您能下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

注意：文件能自动地下载基于您的浏览器设置。



相关信息

- [Cisco Unified 7900IP](#)
- [89XX99XX IPSSHUSBtoSerial](#)
- [6900IP](#)
- [DX650 FAQ](#)
- [Cisco IP](#)
- [Cisco IP](#)
- [Web](#)
- [- Cisco Systems](#)