

如何收集一个协作终端PRT文件用Cisco 78XX和88XX电话

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[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](#)

[Related Information](#)

Introduction

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

Cisco协作终端用户界面显示基本信息。要排除复杂问题故障请收集PRT文件。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- 如何对在终端的配置的enable (event) 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

Components Used

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)和以上
- 在本例中使用Cisco 8845电话;然而，PRT功能是可用的在这些电话。

78XX有PRT技术支持的系列电话

Cisco IP电话7811

Cisco IP电话7821

Cisco IP电话7841

Cisco IP电话7861

88XX有PRT技术支持的系列电话

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。

Note: Cisco DX650也支持PRT功能作为被看到的[这里DX650 FAQ : 如何创建一个问题报告?](#);然而, 本文焦点是78XX/88XX系列协作终端。

Note: 控制台记录的协作终端的默认级别可以是满足的为基本的分析。如果另外的调试是需要的, 请参见[如何登陆到Cisco IP电话设置调试级别](#)文件欲知更多信息。

警告: 信息包获取(pcap)从终端对于决定性的分析是必需的。pcap程序在[收集报道信息包获取从Cisco IP电话](#)文件。

PRT创建和集

概略的步骤

步骤1. 按**Settings按钮**在电话。

步骤2. 连接对**电话信息**。

步骤3. 按软键**报告问题**。

步骤4. 选择**其他在问题说明**。

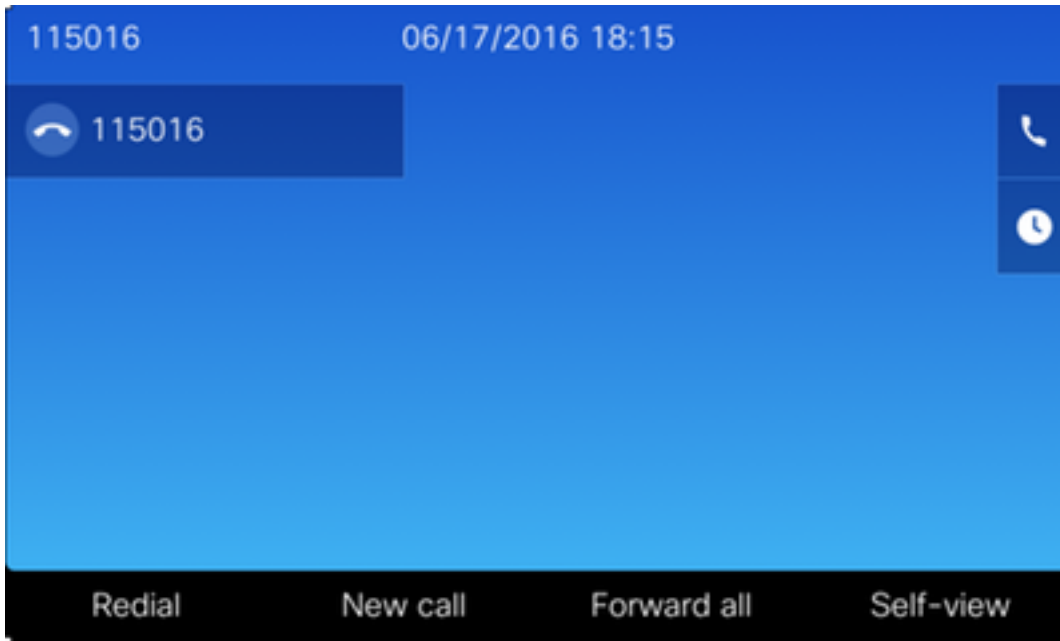
步骤5. 按在电话的**提交软键**。

步骤6. 访问对电话的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。

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

详细的创建步骤

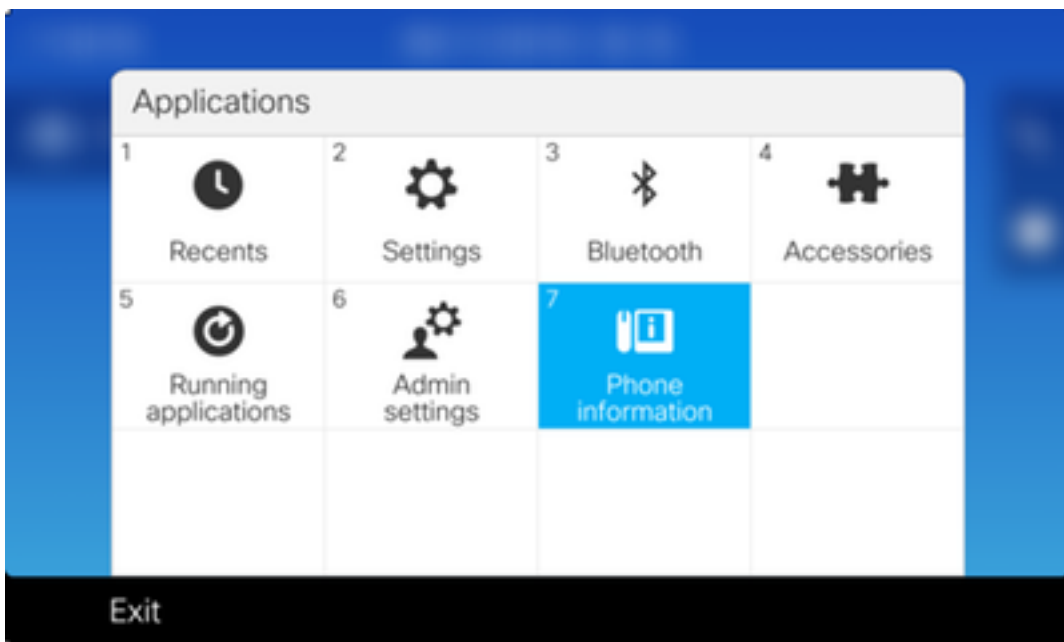
开始在终端的家庭屏幕。



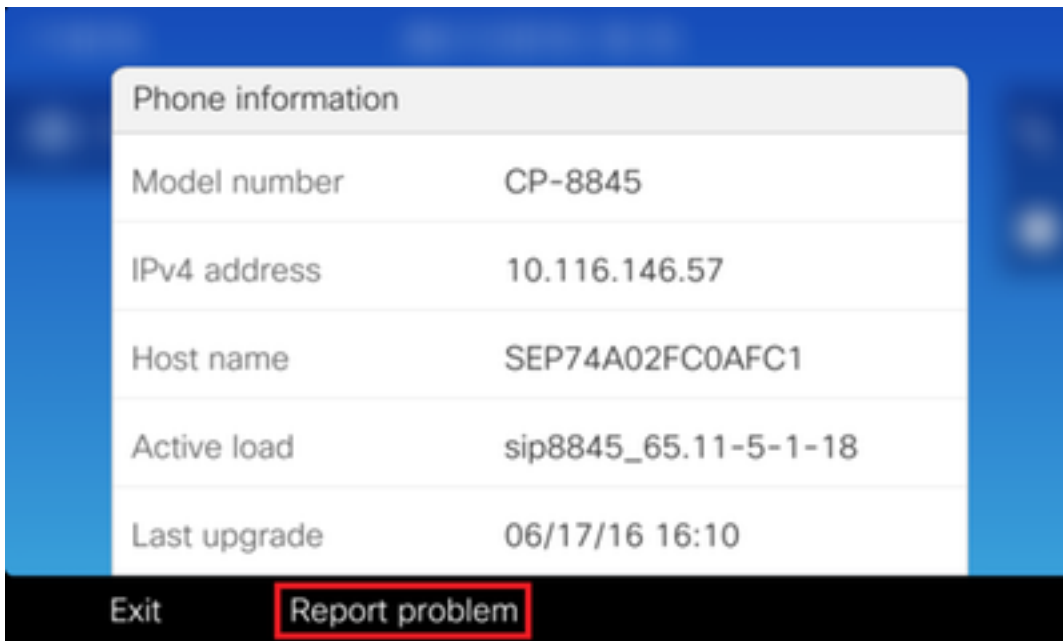
从终端的键盘请按**Settings**按钮



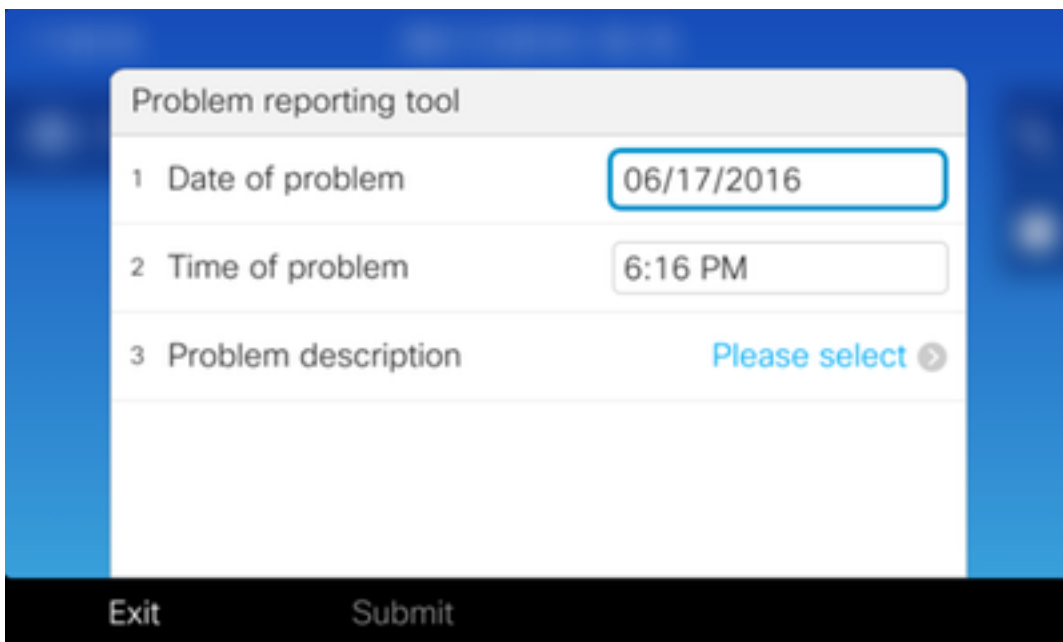
在应用程序菜单请按电话信息



报告问题按钮出现于黑色丝带于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

由问题说明列表做一个选择。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

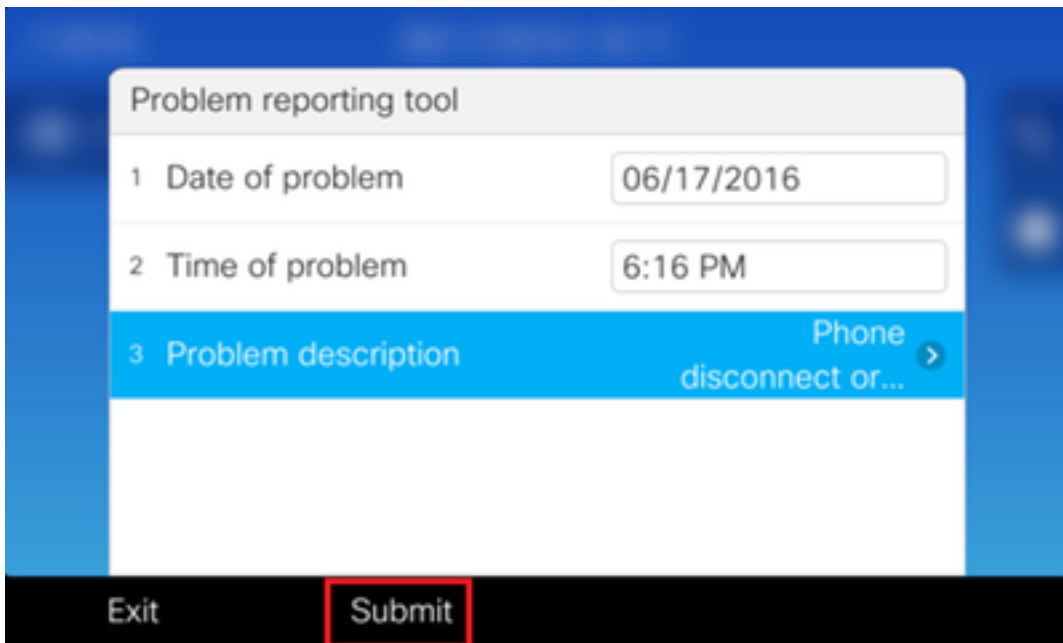
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

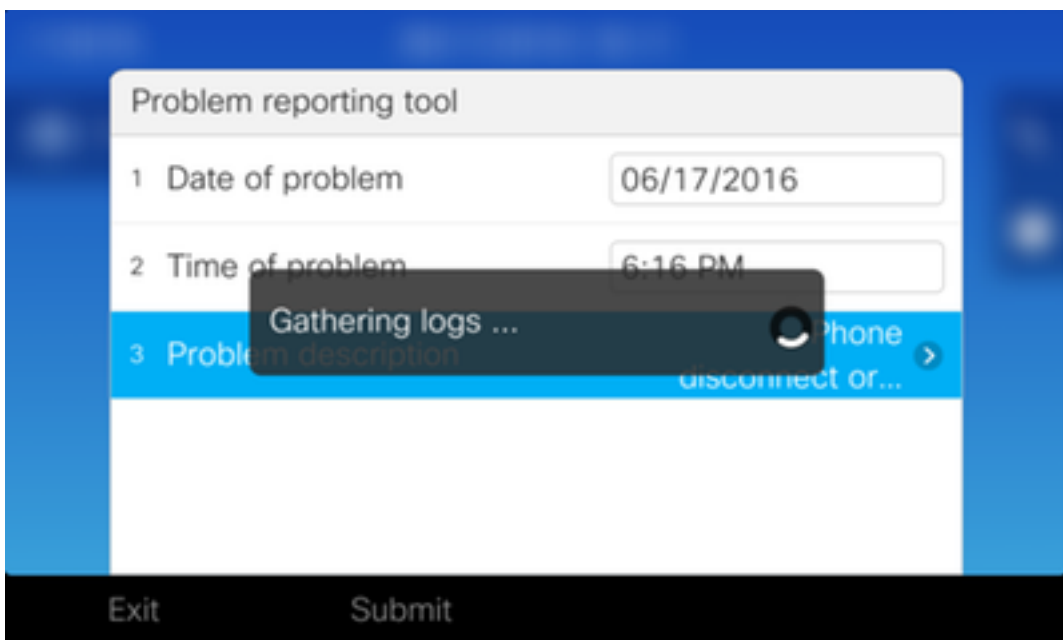
5 Cannot answer a call

Cancel Select

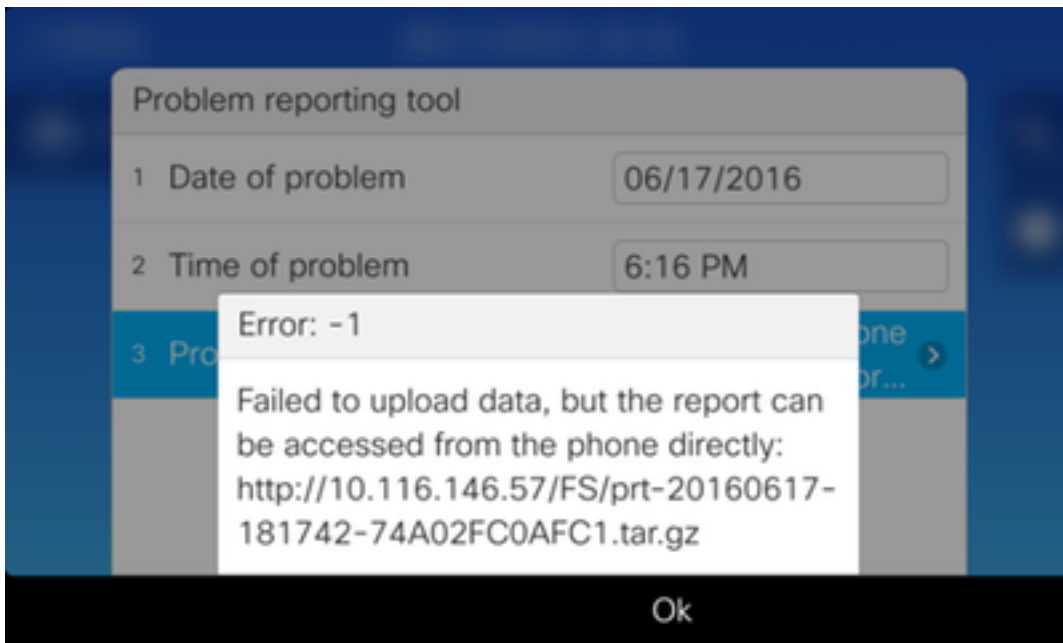
问题报告工具页面用被激活的SUBMIT按钮打开。



当您点击SUBMIT按钮时，采集记录在屏幕的显示。



错误在电话的屏幕被显示。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：要避免此错误信息，请参见[问题报告工具加载增进](#)文件。

详细的集步骤

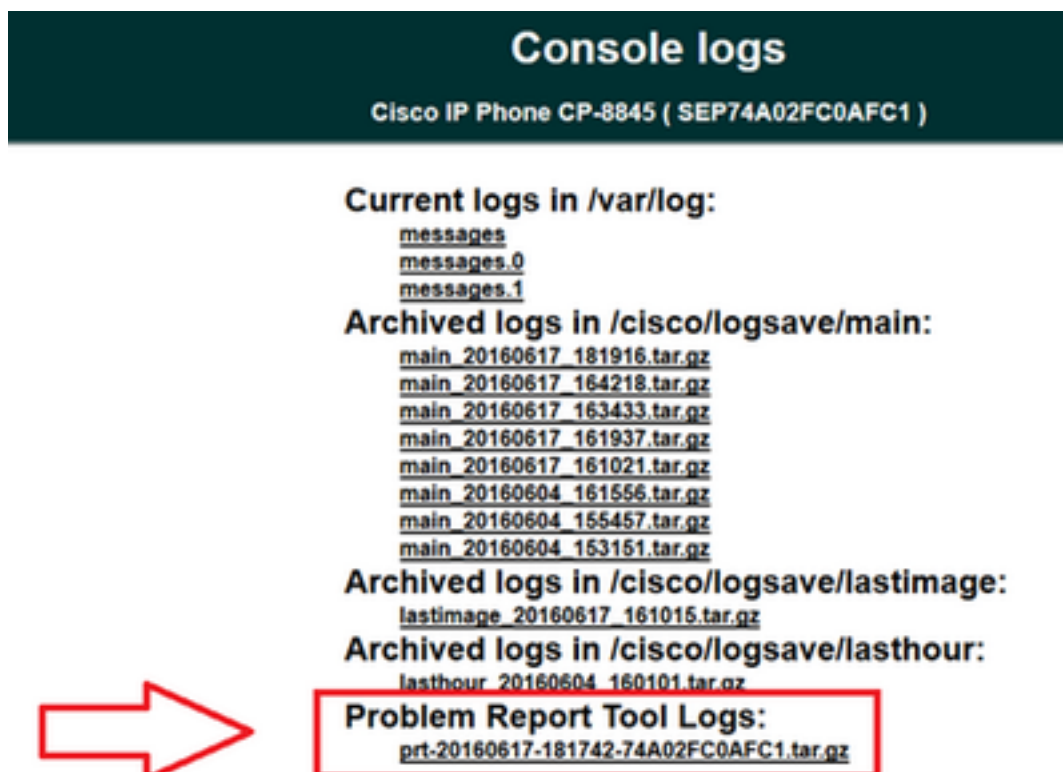
要连接到电话的Web接口请输入电话的IP地址在Web浏览器。

Note:对enable (event) Web访问请参见[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

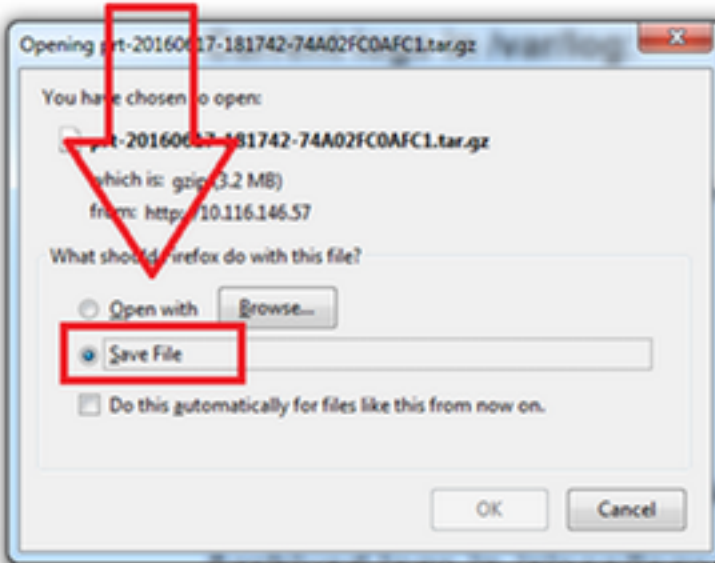


点击您希望的PRT。一新弹出式出现为了您能下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

Note:文件能自动地下载基于您的浏览器设置。

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ve/main:

ve/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:
lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:
prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

Related Information

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