

报告在Cisco IP电话8800系列多平台电话的电话问题

客观

问题报告工具(PRT)在Cisco 8800系列IP电话允许您收集和发送电话日志到您的管理员。万一遇到电话问题，这些日志为排除故障是必要的。

此条款打算显示您如何通过生成PRT文件报告电话问题在Cisco IP电话8800系列多平台通过其基于Web的工具和电话GUI。

可适用的设备

- 8800系列

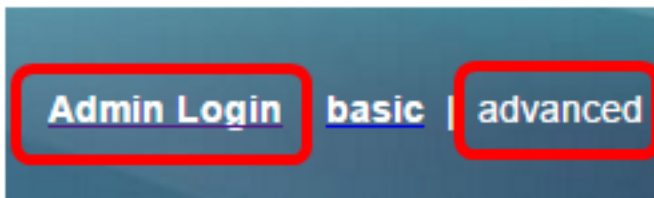
软件版本

- 11.0.1

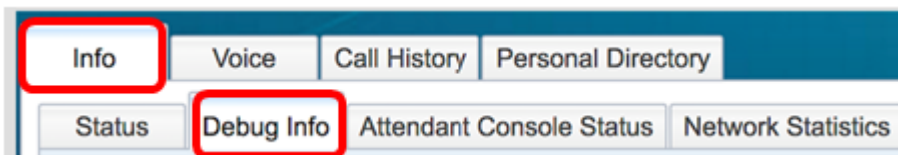
报告电话问题

通过基于Web的工具

步骤1.登陆到IP电话的基于Web的工具并且点击Admin洛金>提前。



步骤2.点击信息>调试信息。



第3.步。在问题报告下，请点击生成PRT按钮报告问题。



第4.步。在报告问题弹出式窗口，当问题在他们的各自字段时，发生了请输入日期和时间。

Note:在本例中，使用的日期是2017年8月2日，并且时间是上午10:55:26。

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

步骤5. 点击下拉箭头在问题说明区域选择您有用IP电话的确切的问题。选项是：

- 电话断开或重新启动
- 网络连接故障
- 电话注册故障
- 没能发出呼叫
- 不能应答呼叫
- 呼叫功能不运作
- 恶劣的音频/视频质量
- 一方式音频/视频
- 没有音频/视频
- 缓慢的UI回应
- UI显示错误
- 其他

The screenshot shows a 'Report Problem' dialog box with the following fields and options:

- Date of problem: 08/02/2017
- Time of problem: 10:55:26 AM
- Problem description: Please select (dropdown menu)

The dropdown menu is open, showing the following options:

- Please select
- Phone disconnect or reboot
- Network connection failure** (highlighted with a red box)
- Phone registration failure
- Failed to place a call
- Cannot answer a call
- Call features do not work
- Poor audio/video quality
- One way audio/video
- No audio/video
- Slow UI response
- UI display error
- Other

A 'Cancel' button is visible to the left of the dropdown menu.

Note:在本例中，网络连接故障被选择。

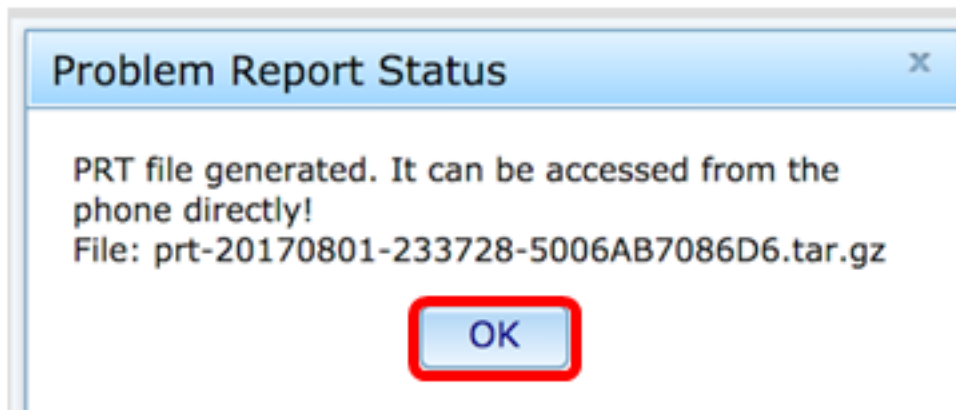
步骤6. 点击提交。

The screenshot shows the 'Report Problem' dialog box with the following fields and options:

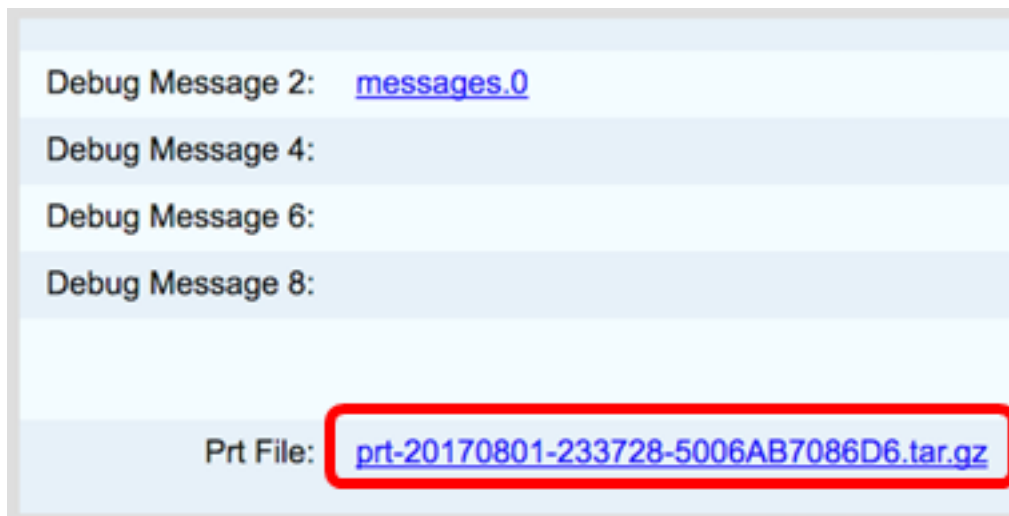
- Date of problem: 08/02/2017
- Time of problem: 10:55:26 AM
- Problem description: Network connection failure

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. The 'Submit' button is highlighted with a red box.

第7.步。问题报告状态弹出式窗口看上去通知您PRT文件当前生成。单击 **Ok**。

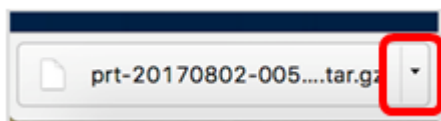


第8.步(可选)在Prt文件地区点击文件链接查看问题报告。文件，当您点击链路，将自动地下载。



Note:在本例中，生成的PRT文件被命名作为prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz。

步骤9.点击在文件名旁边的下拉箭头并且点击**开放**。它把您带到下载文件的位置。



步骤10.点击说明查看报告。

Name	Date Modified
archive.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
backtraces.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
cfg.xml	Aug 2, 2017, 3:37 PM
description-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
logcat-20170802-073732.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
messages.tar.gz	Aug 2, 2017, 3:37 PM
net.cfg	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-175908.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-180111.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
show-output-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
status.xml	Aug 2, 2017, 3:37 PM

Note: .log文件将打开。在本例中，使用description-20170801-233728.log。

The screenshot shows a log viewer window titled "description-20170801-233728.log". The interface includes a toolbar with icons for "Hide Log List", "Clear Display", "Reload", "Ignore Sender", "Insert Marker", and "Inspector". The main content is split into two panes. The left pane shows a tree view of log categories: "SYSTEM LOG QUERIES" (All Messages), "DIAGNOSTIC AND USAGE INFORMATION" (Diagnostic and Usage Messages, User Diagnostic Reports, System Diagnostic Reports), and "FILES" (system.log, ~/Library/Logs, /Library/Logs, /var/log). The right pane displays the log content:

```

PRT Info
-----
User reported date: 2017-08-02
User reported time: 10:55:26
Firmware version: sip88xx.11-0-1MPP-477.loads
Serial Number: 5006AB7086D6
=====
Description
-----
Network connection failure
=====

```


At the bottom of the window, the file size is indicated as "Size: 321 bytes".

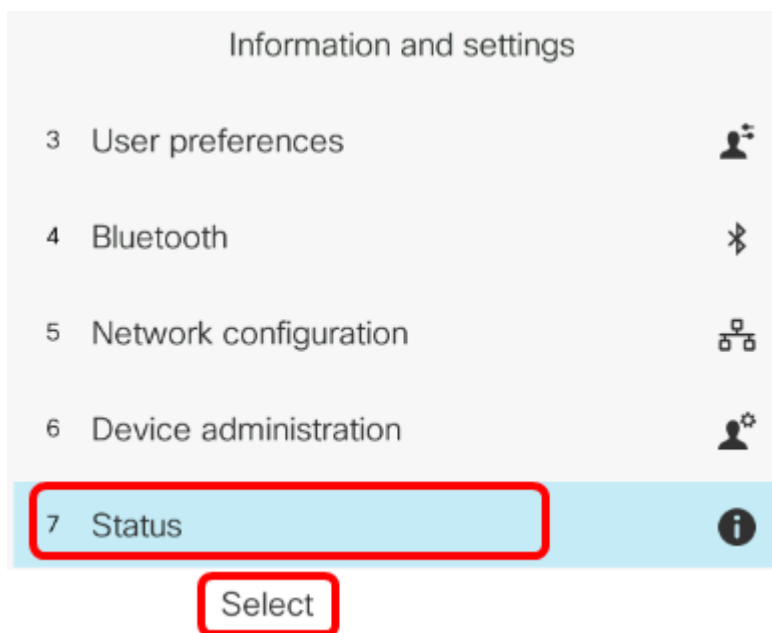
您在您的电话顺利地当前生成了一个问题报告到其基于Web的工具。

通过电话GUI

步骤1. 按在IP电话的**应用程序**按钮。



Step 2. 使用定位簇  按钮，请连接对**状态**然后按**挑选**Softkey。



步骤3. 连接**报告问题**然后按**挑选**Softkey。

Status

- 1 Product information
- 2 Network status
- 3 Phone status
- 4 Report problem
- 5 Reboot history

步骤4.，当问题在他们的各自字段时，发生了请输入日期和时间。

Note:在本例中，使用的数据格式是日/月/年，因而显示02/08/2017在2017年8月2日和时间是上午1:45。

Report problem

Date of problem	<input type="text" value="02/08/2017"/>
Time of problem	<input type="text" value="1:45 AM"/>
Problem description	Please select >

步骤5.连接对**问题说明**并且请使用定位簇右按钮选择问题的确切的说明。

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit

步骤6.选择在列表的确切的问题说明然后按挑选Softkey。选项是：

- 电话断开或重新启动
- 网络连接故障
- 电话注册故障
- 没能发出呼叫
- 不能应答呼叫
- 呼叫功能不运作
- 恶劣的音频/视频质量
- 一方式音频/视频
- 没有音频/视频
- 缓慢的UI回应
- UI显示错误
- 其他

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

Select Cancel

Note:在本例中，没能发出呼叫被选择。

步骤7.点击提交软键。

Report problem

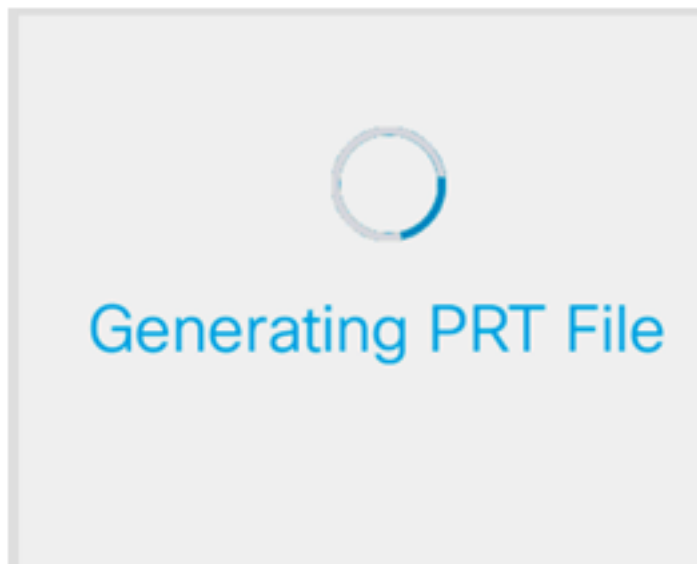
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

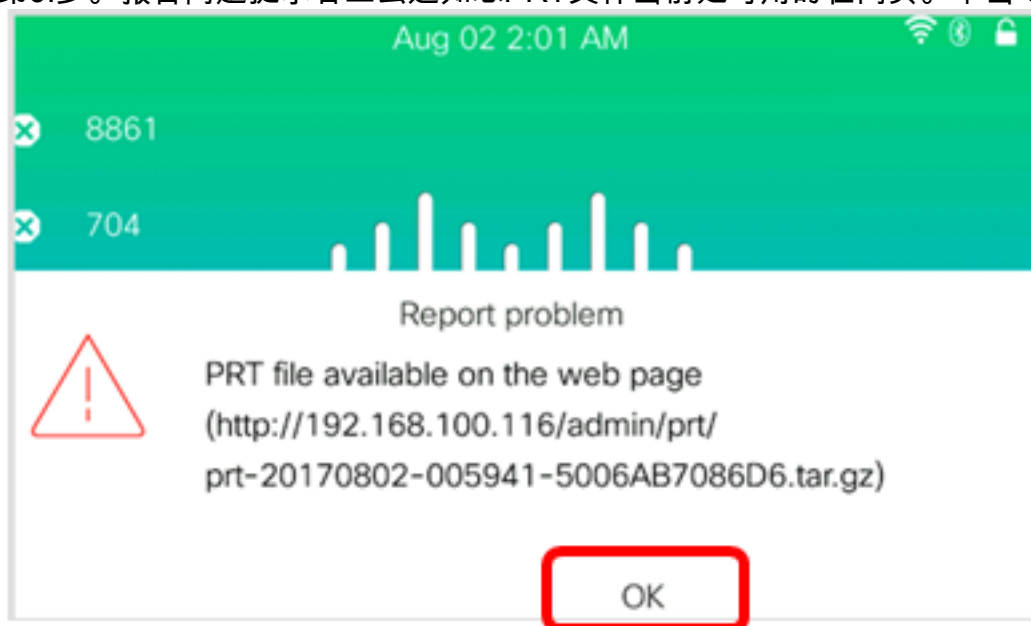
Problem description Failed to place a call >

Submit

步骤8.，当电话生成PRT文件时，请等待。



第9.步。报告问题提示看上去通知您PRT文件当前是可用的在网页。单击 **OK**。



您通过电话GUI顺利地当前报告了在您的IP电话的一个电话问题。