Collecter le fichier PRT du terminal de collaboration pour les téléphones IP 78XX et 88XX

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Informations générales
- Création et collecte PRT
  - Résumé des étapes
  - Étapes de création détaillées
  - Étapes de collecte détaillées
- Procédure de collecte PRT pour téléphone IP 8821
  - Étapes de création détaillées pour le téléphone IP 8821
  - Étapes de collecte détaillées pour le téléphone IP 8821
- Informations connexes

Introduction

Ce document décrit comment créer et collecter le fichier PRT (Problem Report Tool) à partir des terminaux de la gamme Cisco 78XX/88XX.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Comment activer l'accès Web sur la configuration du point d'extrémité.
- Connectivité IP (Internet Protocol) au téléphone pour accéder à l'interface Web du téléphone.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Microprogramme du téléphone IP Cisco version 10.3(1) et ultérieure
- Dans cet article, le téléphone Cisco 8845 est utilisé ; toutefois, la fonction PRT est disponible sur ces téléphones.

Au bas de cette page, vous pouvez également collecter un PRT à partir du micrologiciel 8821 version 11.0(4) et ultérieure.

Téléphones de la gamme 78XX avec prise en charge PRT

- Téléphone IP Cisco 7811
- Téléphone IP Cisco 7821
- Téléphone IP Cisco 7841
- Téléphone IP Cisco 7861

Téléphones de la gamme 88XX avec prise en charge PRT

- Téléphone IP Cisco 8811
- Téléphone IP Cisco 8821
- Téléphone IP Cisco 8841
- Téléphone IP Cisco 8845
- Téléphone IP Cisco 8851
- Téléphone IP Cisco 8851NR
- Téléphone IP Cisco 8861
- Téléphone IP Cisco 8865

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

L'interface utilisateur du terminal de collaboration Cisco affiche des informations de base. Afin de dépanner des problèmes complexes, collectez le fichier PRT.

Reportez-vous à la section Informations connexes pour passer en revue le processus décrit dans cette VIDÉO - Unified Communications Manager - Collection d'outils de rapport de problème des gammes 7800 et 8800.

Avec la version 10.3(1) du micrologiciel et les versions ultérieures, certains terminaux de collaboration des gammes 78XX et 88XX prennent en charge la fonction PRT.

Remarque : Le Cisco DX650 prend également en charge la fonction PRT, comme indiqué dans la FAQ du DX650 : Création d'un rapport de problème Cependant, ce document se concentre sur les terminaux de collaboration de la gamme 78XX/88XX.

Remarque : Le niveau par défaut de journalisation de la console pour les terminaux de collaboration peut être suffisant pour l'analyse de base. Si des débogages supplémentaires sont nécessaires, référez-vous à Comment se connecter à un téléphone IP Cisco pour définir le niveau de débogage pour plus d'informations.

Avertissement : Une capture de paquets (pcap) à partir du point d'extrémité est requise pour une analyse concluante. La procédure pcap est traitée dans Collecte d'une capture de paquets à partir d'un téléphone IP Cisco.

Création et collecte PRT

Résumé des étapes

Étape 1. Appuyez sur le bouton Settings du téléphone.

Étape 2. Accédez à Informations sur le téléphone.

Étape 3. Appuyez sur la touche de fonction Signaler un problème.

Étape 4. Sélectionnez Autre dans la description du problème.

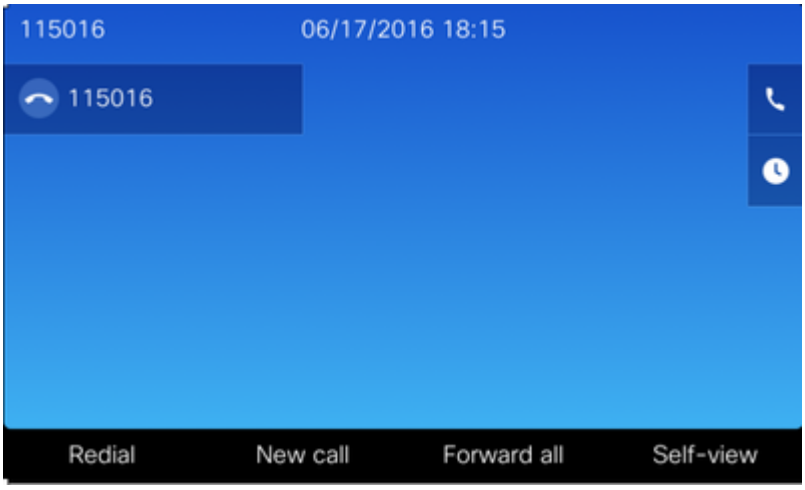
Étape 5. Appuyez sur la touche de fonction Submit du téléphone.

Étape 6. Accédez à l'interface Web du téléphone et sélectionnez Console Logs. Une fois sur le site Web des journaux de la console, faites défiler la page jusqu'au bas et notez les journaux de l'outil de rapport de problème. Téléchargez le fichier prt-xxxxxxxx.tar.gz.

Remarque : Le xxxxxxxxxx dans l'exemple de nom prt-xxxxxxxxxx.tar.gz affiche la date et l'heure de création du fichier PRT. Il ressemble à ceci : prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz.

Étapes de création détaillées

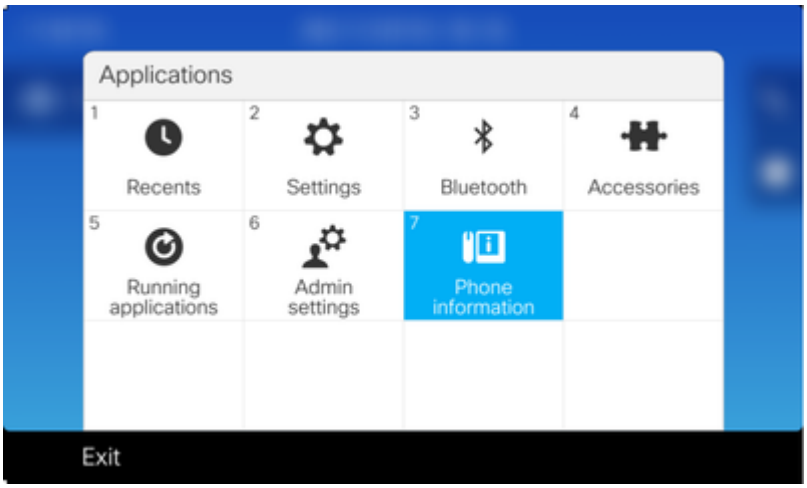
Commencez par l'écran d'accueil du terminal.



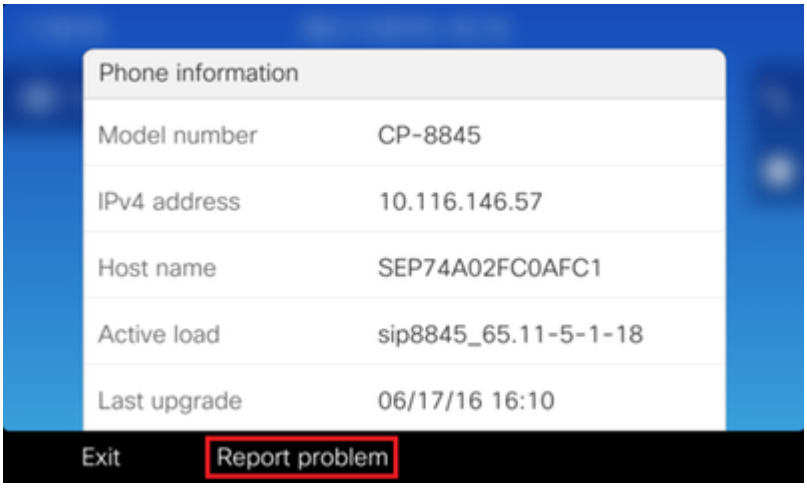
À partir du clavier du terminal, appuyez sur le bouton Settings



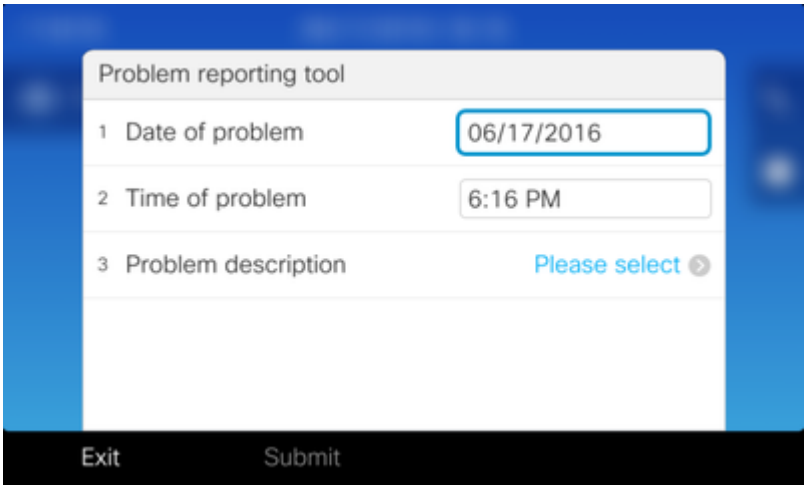
Dans le menu Applications, appuyez sur Phone information comme indiqué dans l'image.



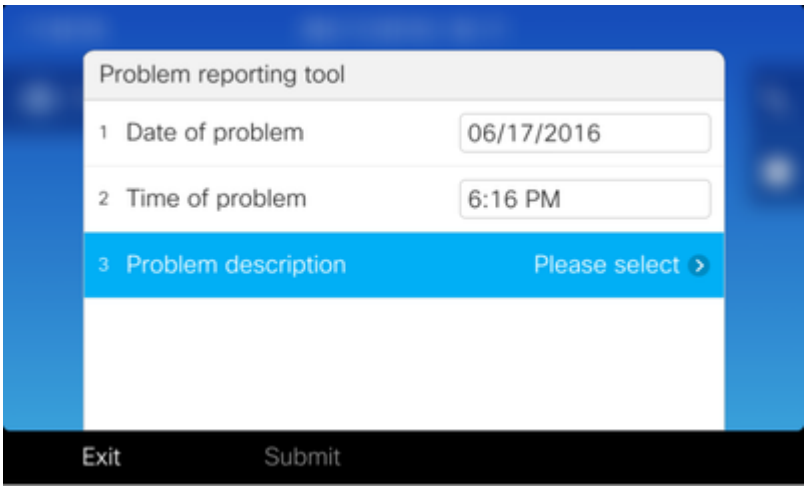
Le bouton Signaler un problème apparaît dans un ruban noir en bas de l'écran.



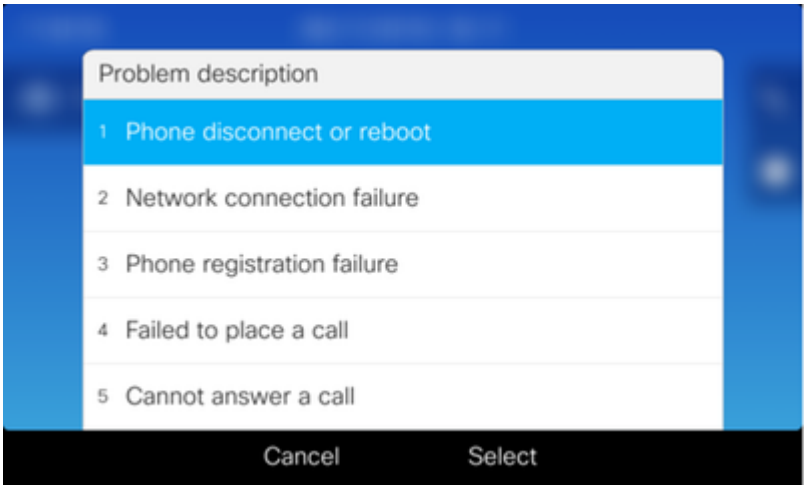
L'écran de l'outil de signalement des problèmes s'affiche sur le téléphone. Saisissez la date et l'heure de survenue du problème.



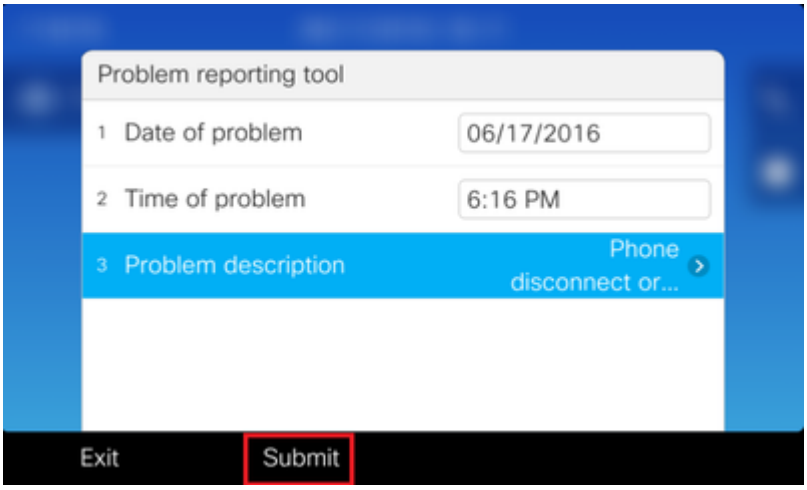
Une fois que la date et l'heure du problème sont entrées, appuyez sur la description du problème.



Effectuez une sélection dans la liste Description du problème. Cet exemple montre que la déconnexion ou le redémarrage du téléphone est sélectionné comme description du problème.

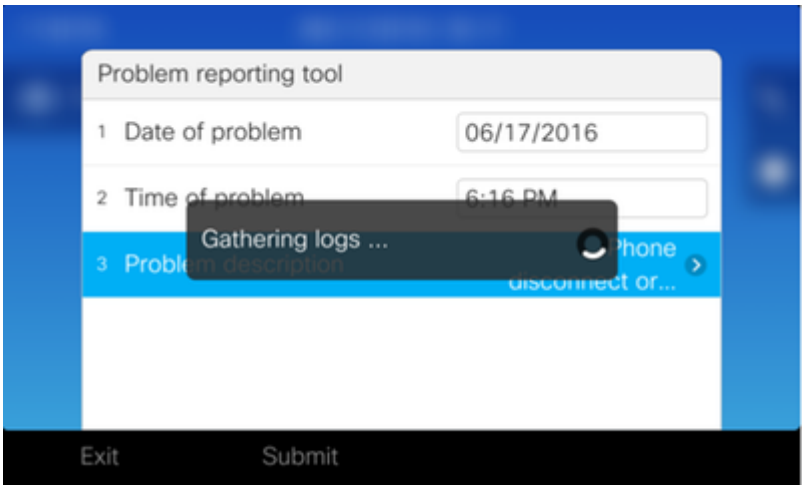


La page Outil de génération de rapports de problème s'ouvre avec le bouton Envoyer activé.

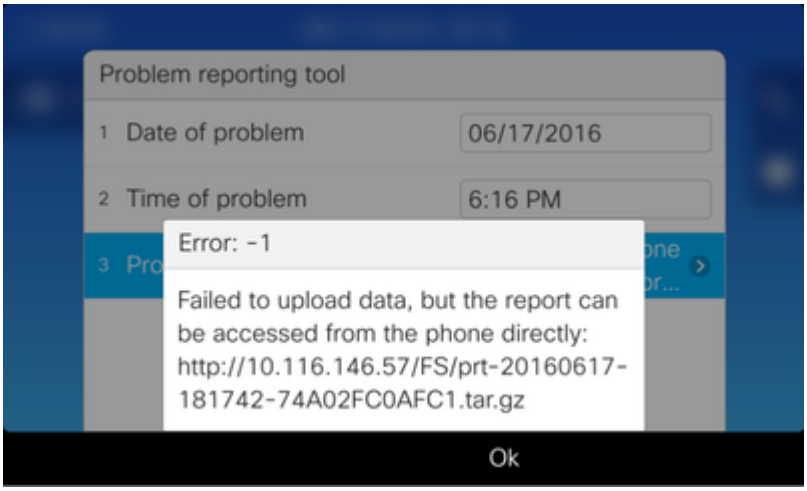


Les journaux de collecte s'affichent à l'écran lorsque vous cliquez sur le bouton Envoyer, comme

illustré dans l'image.



Une erreur s'affiche sur l'écran du téléphone. Ignorez cette erreur car l'accès au fichier PRT à partir de l'interface Web du téléphone est possible.



Conseil : Afin d'éviter ce message d'erreur, référez-vous à Amélioration du téléchargement de l'outil de rapport de problème.

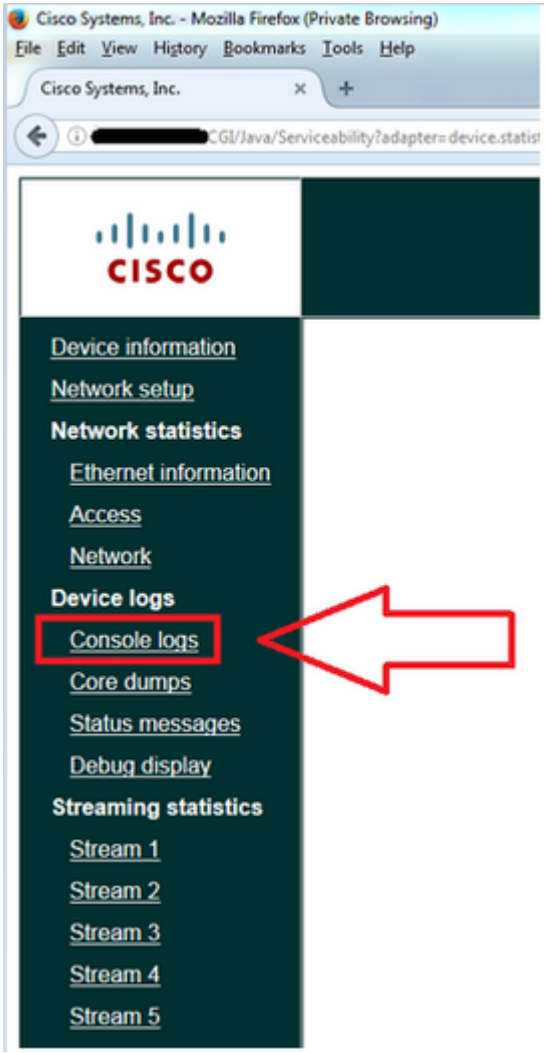
Étapes de collecte détaillées

Pour accéder à l'interface Web du téléphone, entrez l'adresse IP du téléphone dans un navigateur Web.

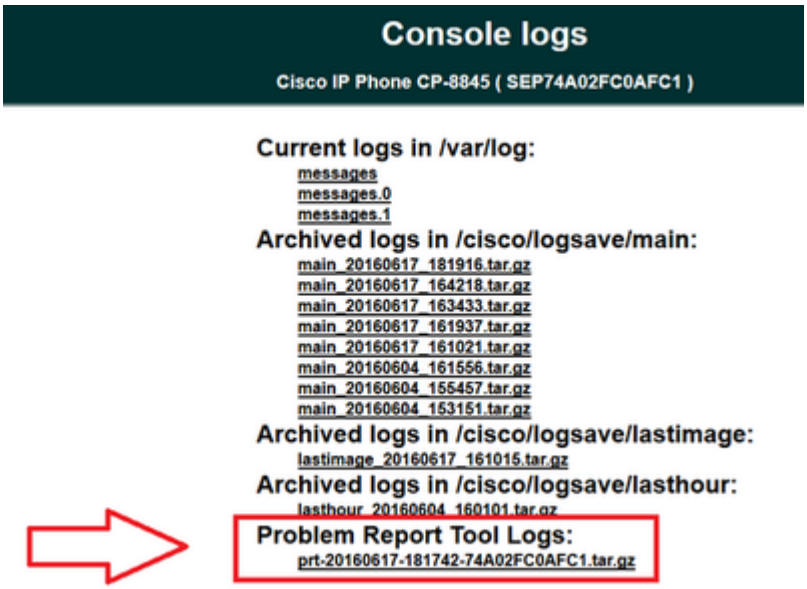
Remarque : Afin d'activer l'accès Web, référez-vous à Activation de l'accès Web sur le téléphone .

Remarque : Dans les versions plus récentes du logiciel, l'erreur affichée sur l'écran du téléphone indique le chemin où le dernier PRT est stocké, mais n'est pas affiché dans le téléphone IP. Le fichier PRT peut être collecté directement à partir du téléphone IP une fois que le nom du fichier dans le journal des événements est révisé. Cette méthode peut être utilisée pour les téléphones IP non enregistrés, comme ceux sur MRA.

Cliquez sur Console logs comme indiqué dans l'image.

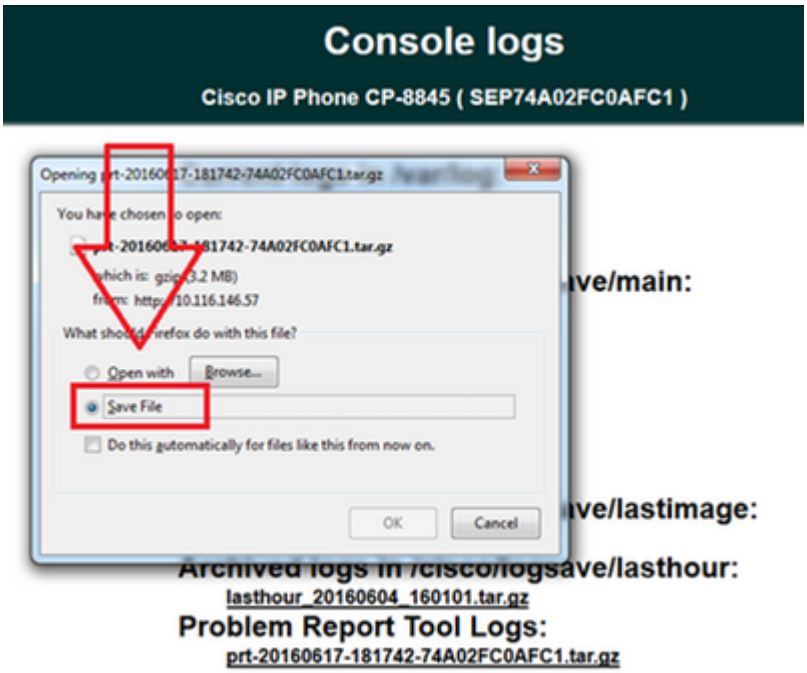


Au bas de la page Journaux de la console, recherchez la section Journaux de l'outil de rapport de problème comme illustré dans l'image.



Cliquez sur le PRT souhaité. Une nouvelle fenêtre contextuelle apparaît pour vous permettre de télécharger le fichier prt-xxxxxxxx.tar.gz.

Remarque : Le fichier peut être téléchargé automatiquement en fonction des paramètres de votre navigateur.



Procédure de collecte PRT pour téléphone IP 8821

Étape 1. Appuyez sur le bouton bas pour sélectionner Settings sur le téléphone.

Étape 2. Accédez à Phone Information.

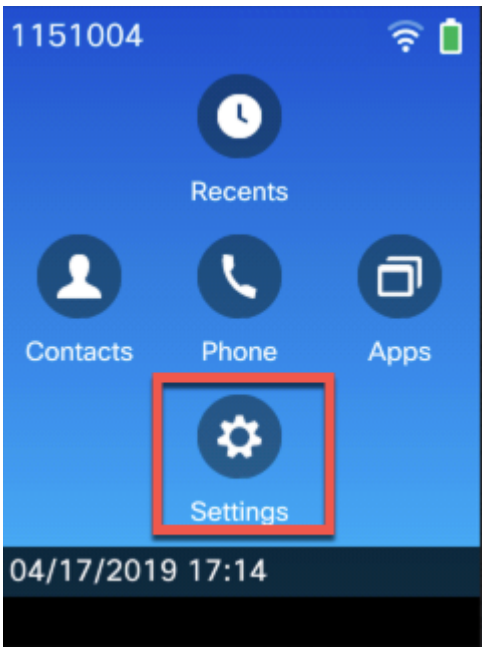
Étape 3. Accédez à Signaler un problème.

Étape 4. Appuyez sur la touche de fonction Submit du téléphone.

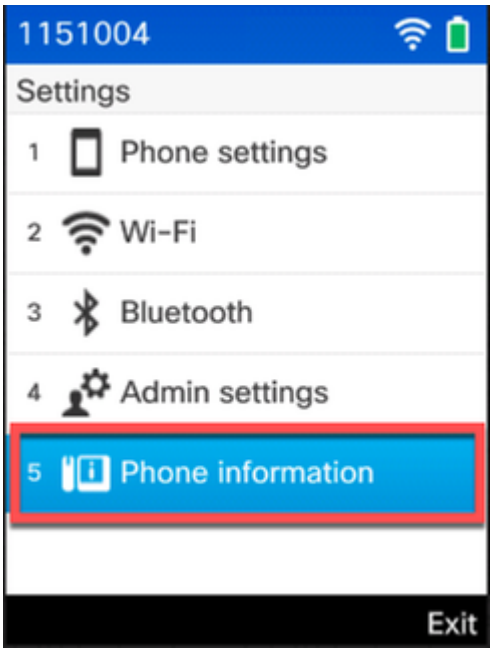
Étape 5. Accédez à l’interface Web du téléphone et sélectionnez Console Logs. Configurez le site Web des journaux de la console, faites défiler la page jusqu'au bas et notez les journaux de l'outil de rapport de problème. Téléchargez le fichier prt-xxxxxxxx.tar.gz.

Étapes de création détaillées pour le téléphone IP 8821

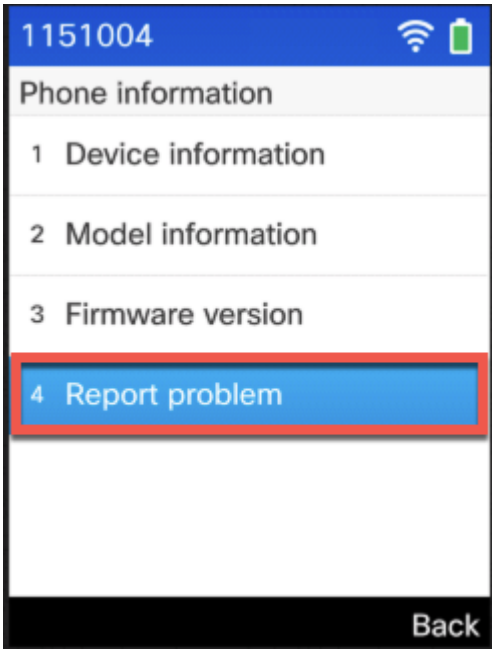
Commencez par l'écran d'accueil du 8821. Appuyez ensuite sur le bouton down du clavier afin de sélectionner Settings.



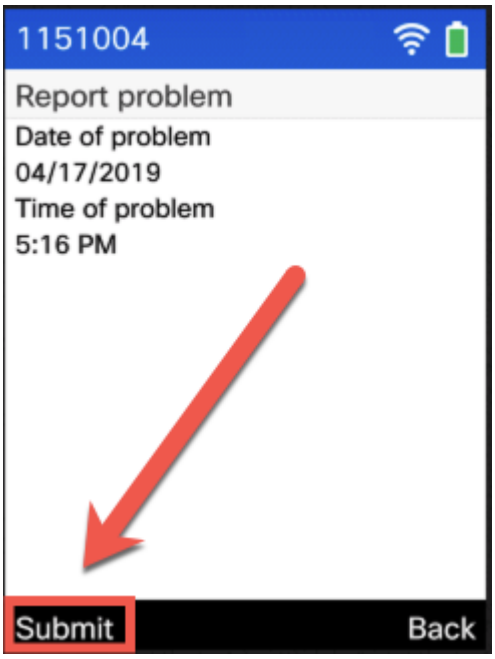
Sélectionnez Phone information comme indiqué dans cette image :



Sélectionnez ensuite Signaler le problème comme illustré dans cette image :

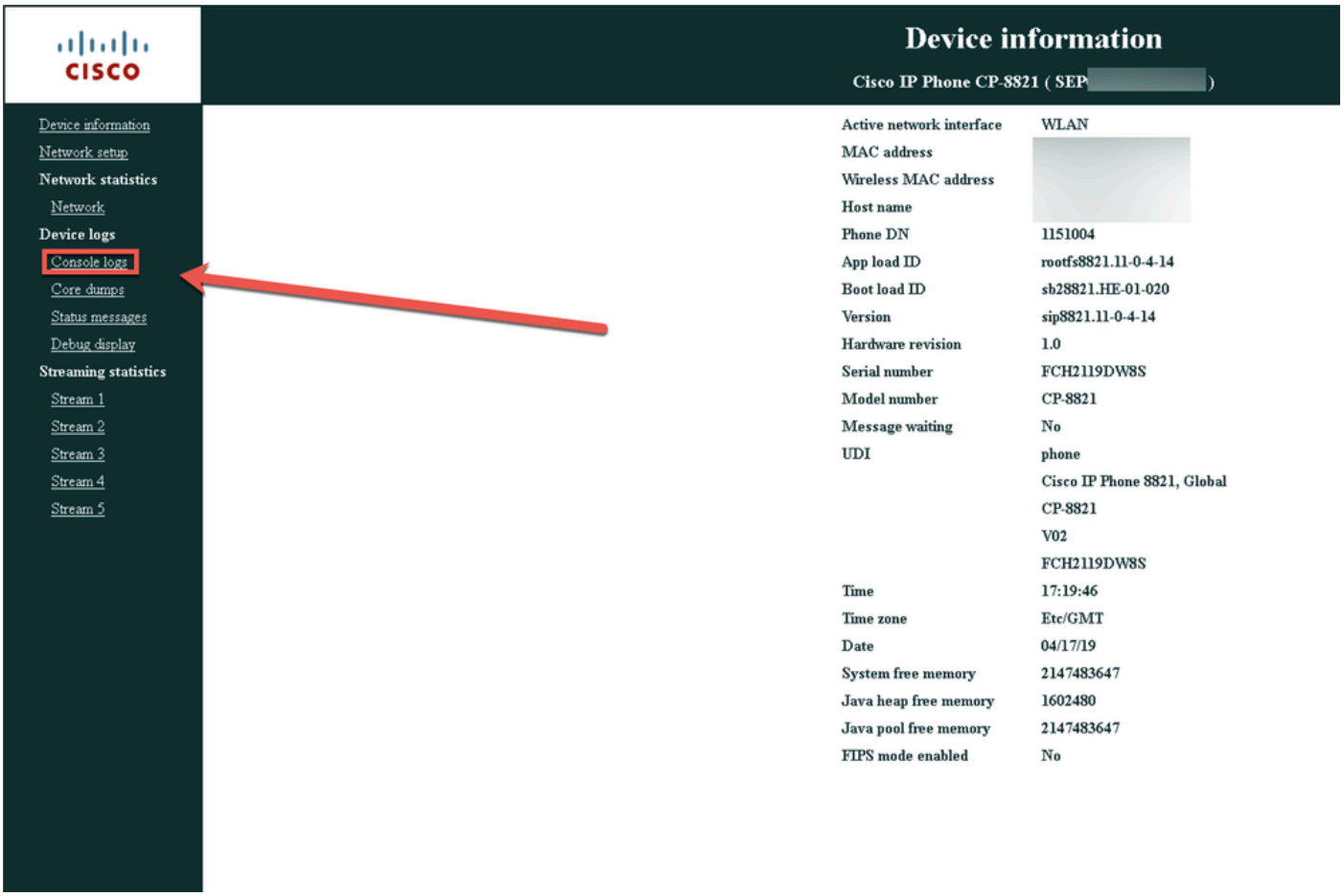


Cliquez sur Submit.



Étapes de collecte détaillées pour le téléphone IP 8821

Connectez-vous à l'interface Web 8821 et sélectionnez Console logs.



Sélectionnez ensuite Problem Report Tool Logs comme indiqué ici afin de télécharger le fichier PRT.



Informations connexes

- Collecte des journaux de console à partir du téléphone IP Cisco Unified 7900
- Instructions de débogage SSH et USB vers série des téléphones IP 89XX et 99XX
- Collecte des débogages des téléphones IP de la gamme 6900
- FAQ DX650 : Comment créer un rapport de problème
- Connexion à un téléphone IP Cisco pour définir le niveau de débogage
- Collecte d'une capture de paquets à partir d'un téléphone IP Cisco
- Activation de l'accès Web sur le téléphone
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.