Configurer le niveau de débogage dans les téléphones MPP enregistrés dans Webex Calling

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Informations générales

Définir le niveau de journalisation

Génération du PRT

- Générer le PRT à partir du périphérique
- Générer le PRT à partir du Control Hub

Vérifier

Informations connexes

Introduction

Ce document décrit la procédure pour définir le niveau de journalisation sur Debug in MPP (Multiplatform Firmware) Phones from Control Hub.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Concentrateur De Commande

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

- Téléphone IP Cisco 8851 - Microprogramme MPP 12.0.7

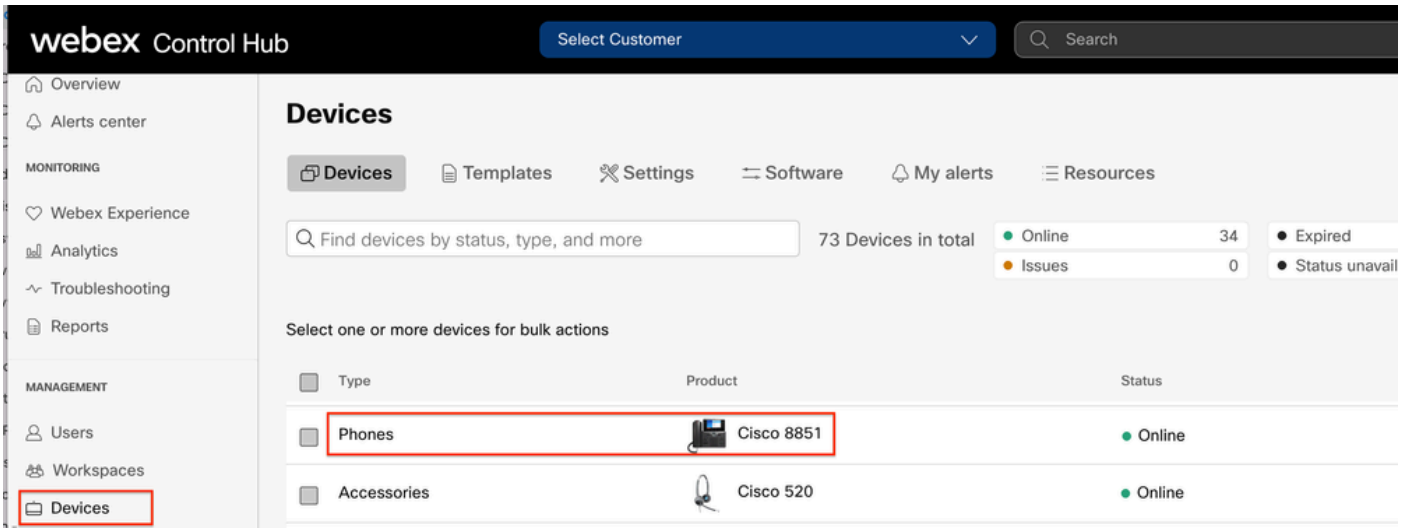
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

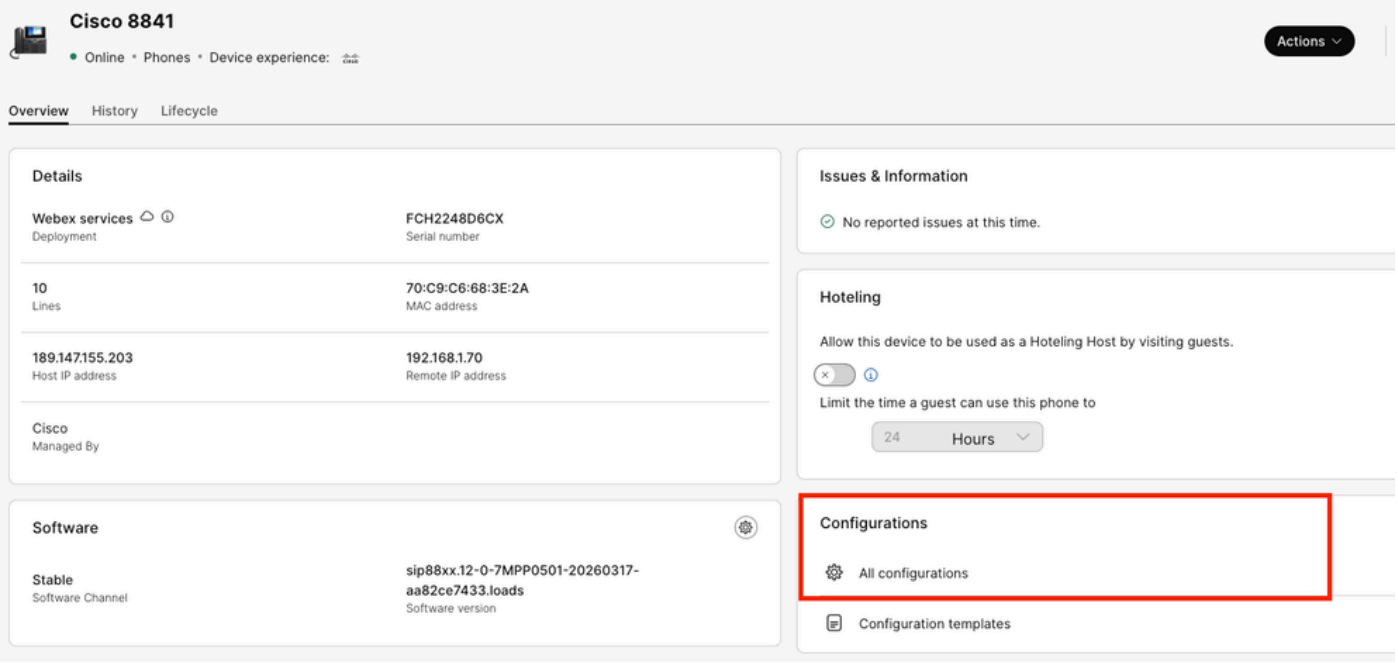
Lorsqu'un téléphone MPP rencontre un problème ou une erreur, le niveau de journalisation doit être défini dans Debug avant qu'un PRT (Problem Report Tool) ne soit récupéré du périphérique pour le dépannage.

Définir le niveau de journalisation

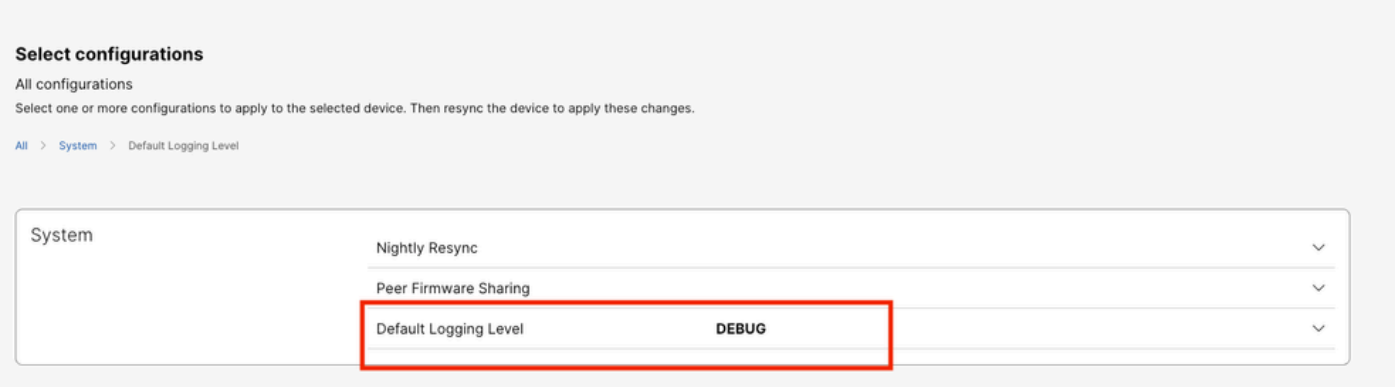
Afin de configurer correctement le niveau de journal, naviguez à Control Hub > Devices et sélectionnez le périphérique qui a le problème. Vérifiez que le périphérique affiche Online :



Sur la page Device, accédez à la section Configurations et sélectionnez All Configurations.



Dans Toutes les configurations, vérifiez que le niveau de consignation par défaut est défini sur DEBUG et sélectionnez Save.



Remarque : Pour que les modifications aient lieu, réinitialisez le périphérique de sorte qu'il télécharge le fichier de configuration mis à jour.

Génération du PRT

Une fois que le niveau de journal correct a été configuré dans le périphérique, attendez que le problème se produise et générez le PRT.

Générer le PRT à partir du périphérique

Étape 1. Sur le périphérique, appuyez sur le bouton Applications .

Étape 2. Accédez à Status > Report Problem.

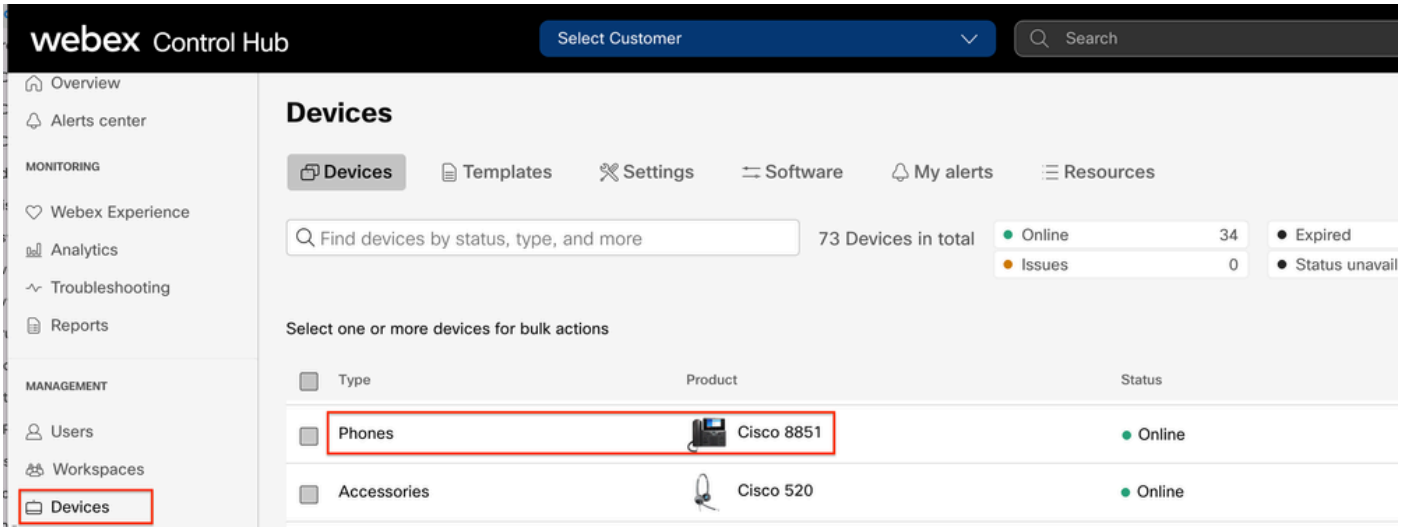
Étape 3. Saisissez la date et l'heure du problème.

Étape 4. Sélectionnez une description dans la liste.

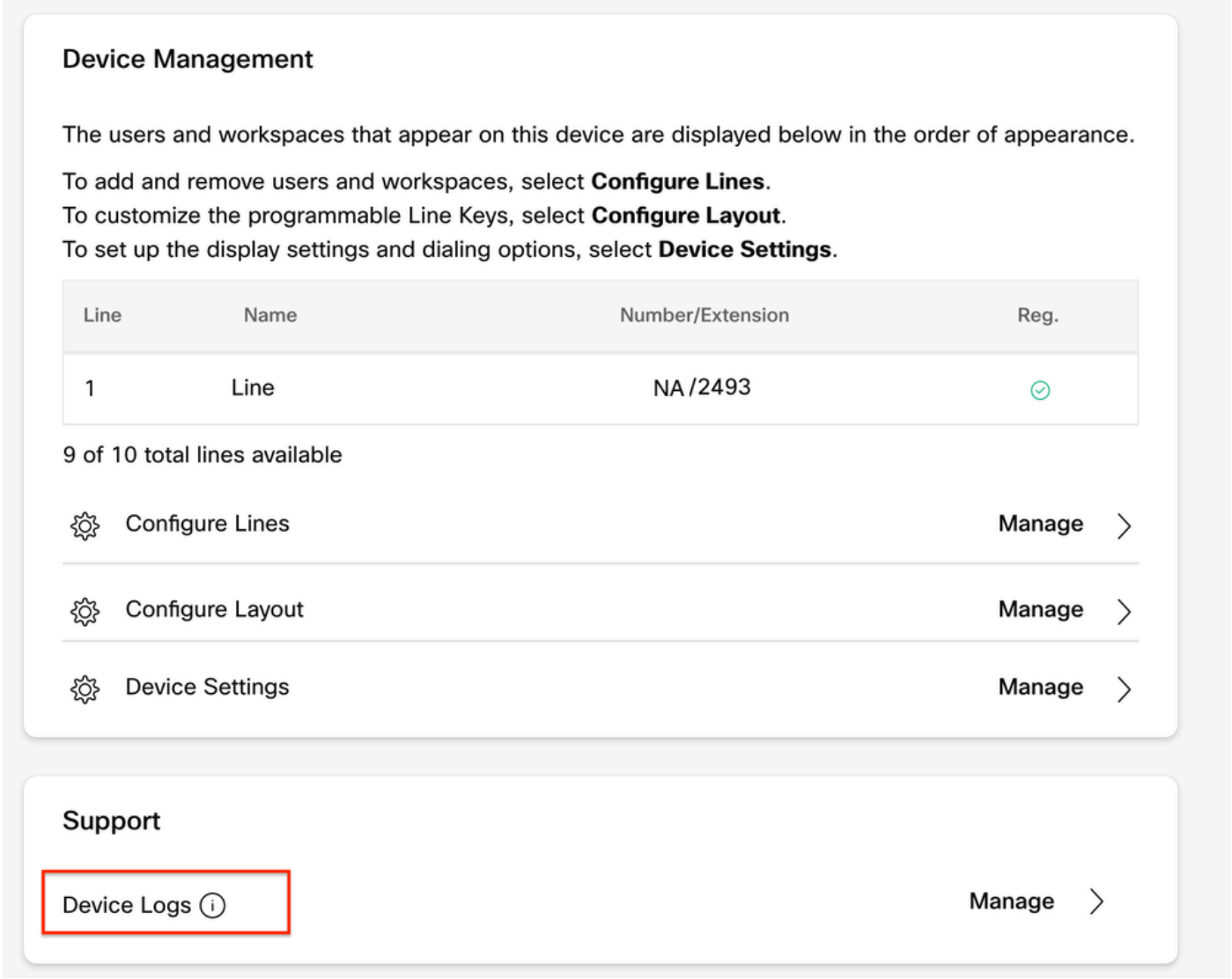
Étape 5. Appuyez sur Submit.

Générer le PRT à partir du Control Hub

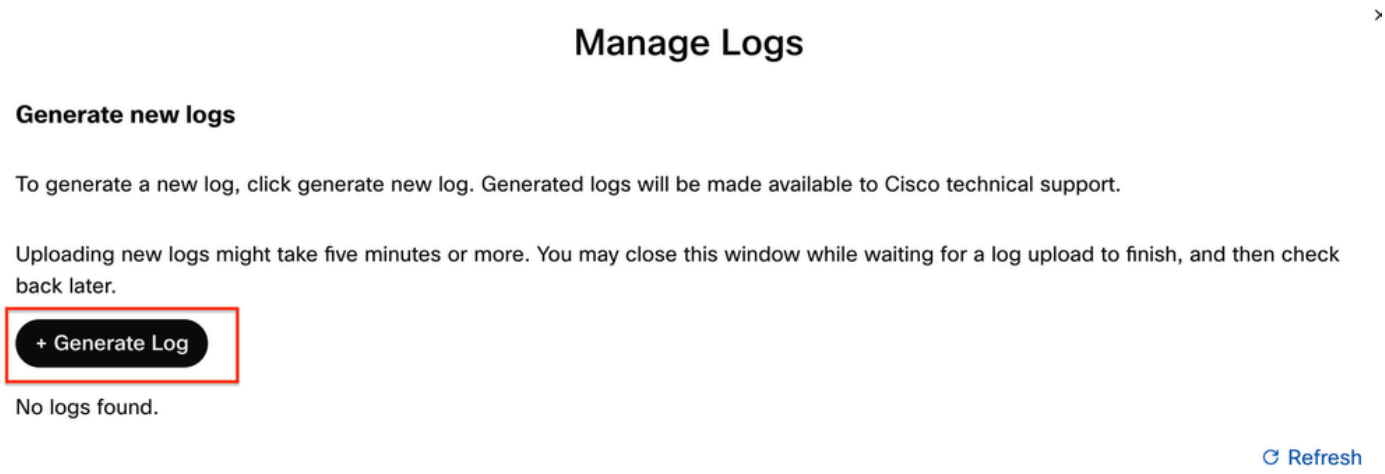
Étape 1. Accédez à Control Hub > Devices et sélectionnez le périphérique :



Étape 2. Sur la page Phone, accédez à Support > Device Logs.

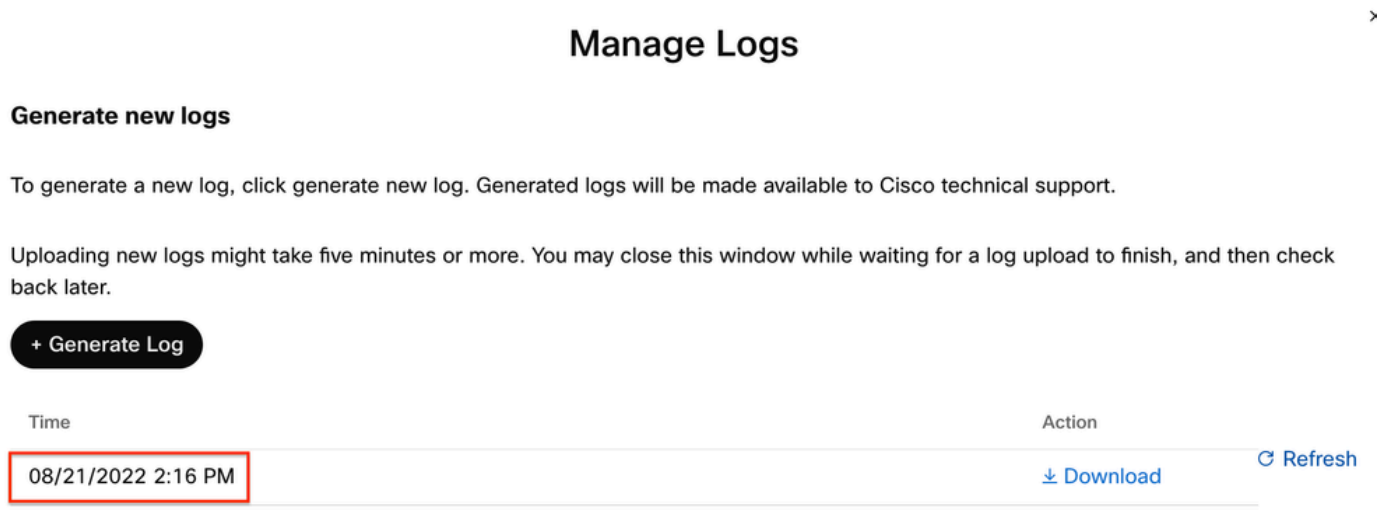


Étape 3. Sur la page Gérer les journaux, sélectionnez Générer un journal.



Vérifier

Une fois que le PRT a été envoyé manuellement ou via le Control Hub, les journaux disponibles sont répertoriés dans la section Manage Logs :



Informations connexes

- Collecte PRT de la demande dans Control Hub
- Signaler tous les problèmes de téléphone

- Assistance technique et documentation Cisco

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.