收集78XX和88XX IP电话的协作终端PRT文件

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

PRT创建和收集

- 总结步骤
- 详细的创建步骤
- 详细的收集步骤

8821 IP电话的PRT收集过程

- 8821 IP电话的详细创建步骤
- 8821 IP电话的详细收集步骤

相关信息

简介

本文档介绍如何从Cisco 78XX/88XX系列终端创建和收集问题报告工具(PRT)文件。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 如何在终端配置上启用Web访问。
- 电话的Internet协议(IP)连接，用于访问电话Web界面。

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)及更高版本
- 本文使用Cisco 8845电话；但是，PRT功能在这些电话上可用。

在本页底部，您还可以从8821固件11.0(4)及更高版本收集PRT。

78XX系列电话，带PRT支持

- Cisco IP 电话 7811
- Cisco IP 电话 7821
- Cisco IP 电话 7841
- Cisco IP 电话 7861

支持PRT的88XX系列电话

- Cisco IP 电话 8811
- Cisco IP 电话 8821
- Cisco IP 电话 8841
- Cisco IP 电话 8845
- Cisco IP 电话 8851
- 思科IP电话8851NR
- Cisco IP 电话 8861
- Cisco IP 电话 8865

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

思科协作终端用户界面显示基本信息。为了排除复杂问题，请收集PRT文件。

请参阅“相关信息”部分，查看本视频 — Unified Communications Manager - 7800和8800问题报告工具集合中描述的流程。

使用固件10.3(1)及更高版本，某些78XX和88XX系列协作终端支持PRT功能。

注意：Cisco DX650还支持PRT功能，如DX650 FAQ:如何创建问题报告但是，本文档重点介绍78XX/88XX系列协作终端。

注意：控制台日志记录的协作终端默认级别足以进行基本分析。如果需要其他调试，请参阅如何登录Cisco IP电话以设置调试级别了解详细信息。

警告：最终分析需要来自终端的数据包捕获(pcap)。从Cisco IP电话收集数据包捕获中介绍了pcap过程。

PRT创建和收集

总结步骤

步骤1.按电话上的Settings按钮。

步骤2.导航到Phone Information。

步骤3.按软键报告问题。

步骤4.在问题描述中选择其他。

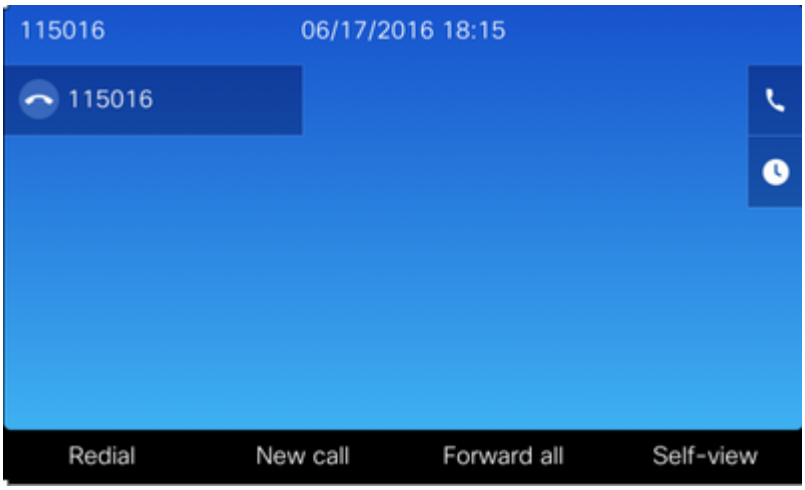
步骤5.在电话上按Submit软键。

步骤6.浏览到电话Web界面并选择Console Logs。进入控制台日志网站后，滚动到页面底部并注意问题报告工具日志。下载prt-xxxxxxxxxx.tar.gz文件。

注意：示例名称prt-xxxxxxxxxx.tar.gz中的xxxxxxxxxx显示创建PRT文件的日期和时间。如下所示：prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz。

详细的创建步骤

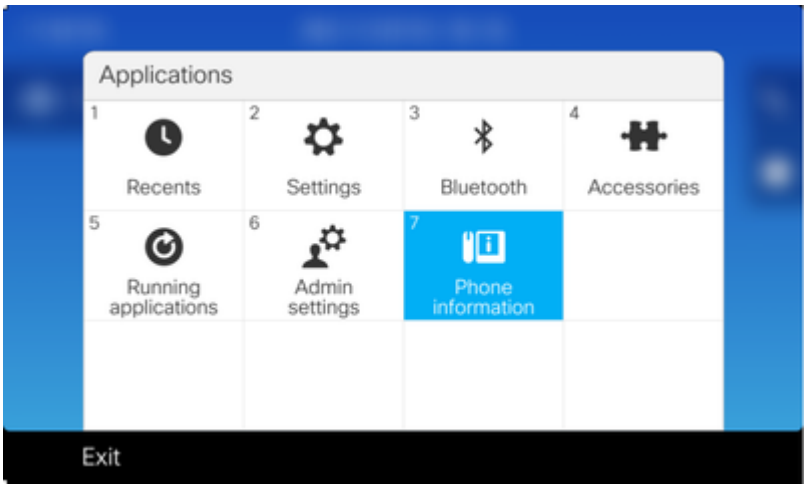
从终端主屏幕开始。



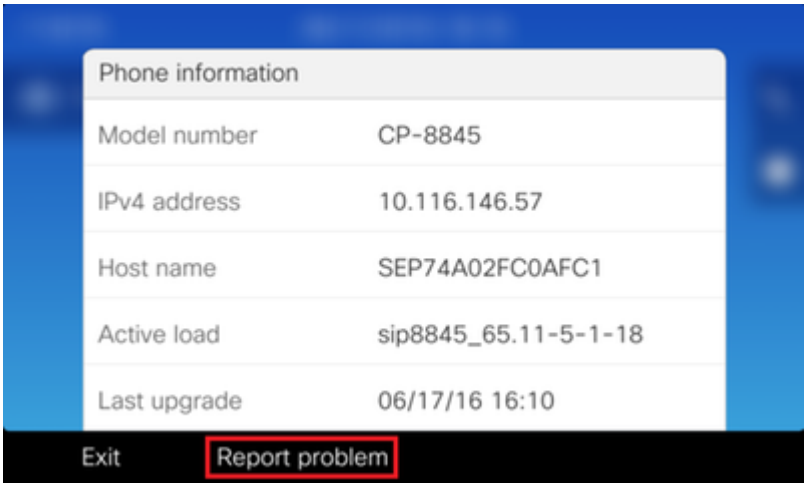
在终端键盘上，按Settings按钮



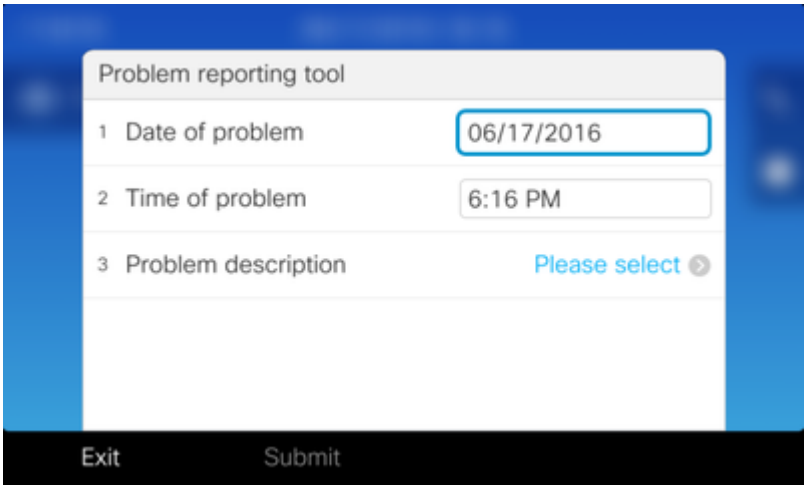
在“应用程序”菜单上，按电话信息，如图所示。



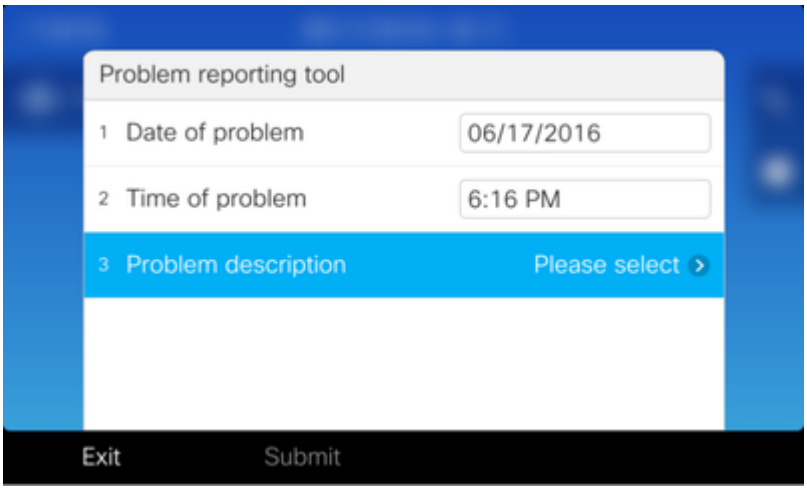
“报告问题”按钮显示在屏幕底部的黑色带状图中。



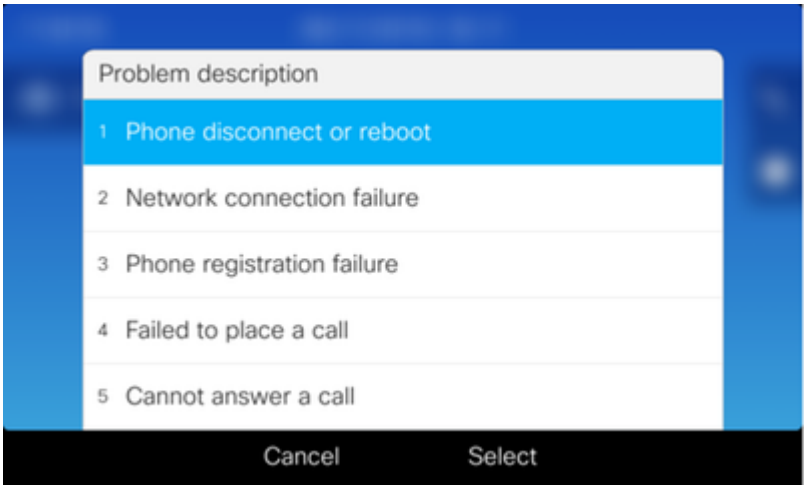
电话上出现“Problem reporting（问题报告）”工具屏幕。输入指示问题发生时间的日期和时间。



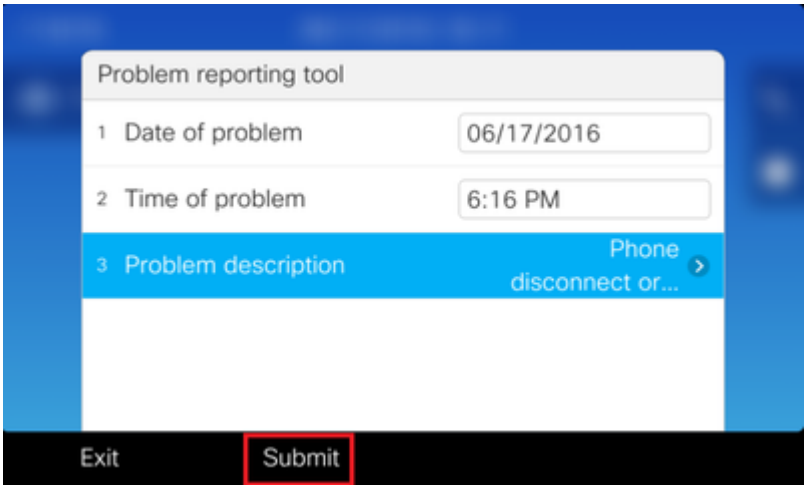
输入问题的日期和时间后，按问题描述。



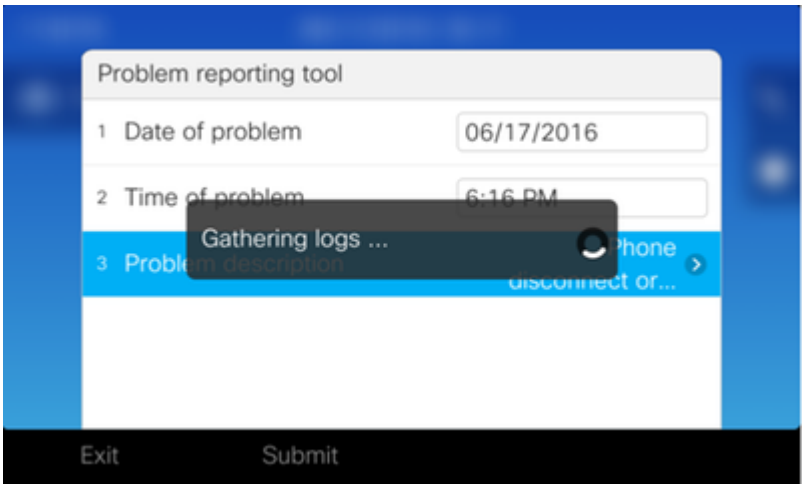
从“问题说明”(Problem description)列表选择。此示例显示已选择Phone disconnect or reboot作为问题的描述。



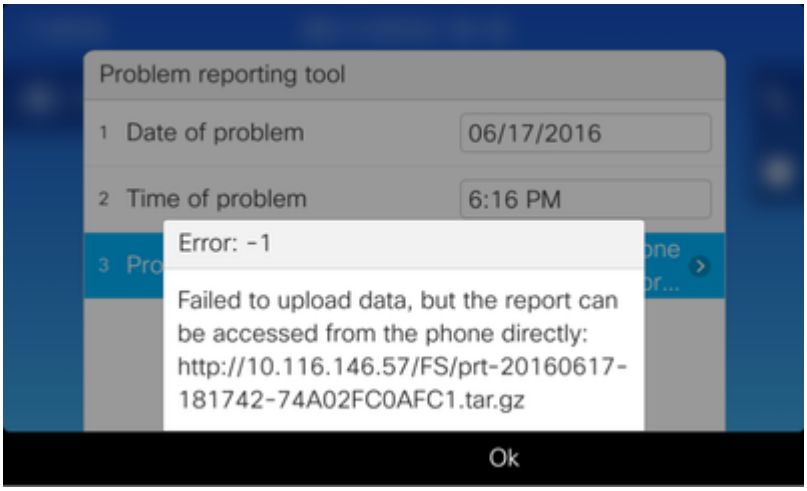
“问题报告”工具页面打开，“提交”按钮激活。



点击提交按钮时，屏幕上会显示收集日志，如图所示。



电话屏幕上显示错误。忽略此错误，因为可以从电话Web界面访问PRT文件。



提示：为避免出现此错误消息，请参阅问题报告工具上传增强功能。

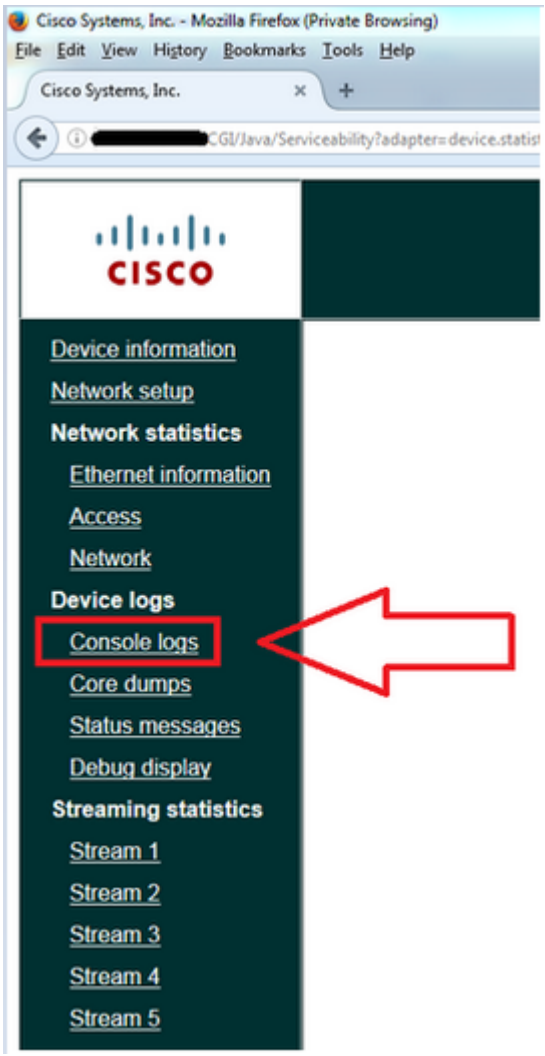
详细的收集步骤

要导航至电话Web界面，请在Web浏览器中输入电话IP地址。

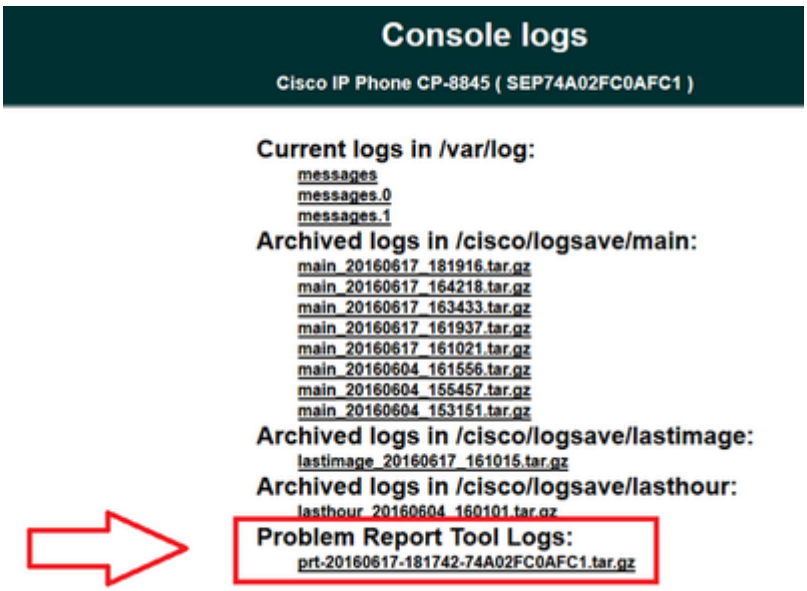
注意：要启用Web访问，请参阅在电话上启用Web访问。

注意：在较新的软件版本中，电话屏幕上显示的错误表示最后一个PRT的存储路径不会显示在IP电话中。查看事件日志中的文件名后，可以直接从IP电话收集PRT文件。此方法可用于未注册的IP电话，例如MRA上的IP电话。

单击Console logs，如图所示。

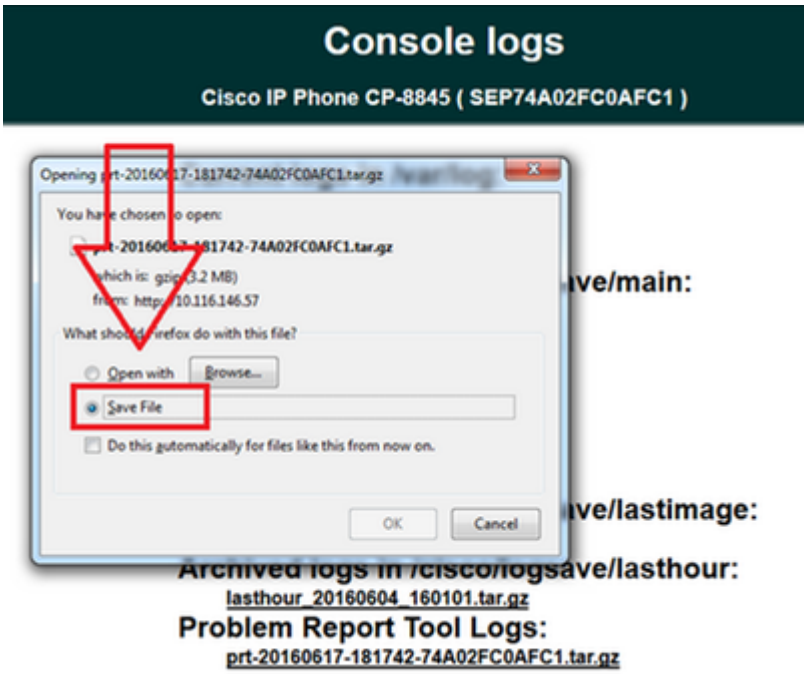


在Console logs页面的底部，找到问题报告工具日志部分，如图所示。



单击所需的PRT。系统将显示一个新的弹出窗口，供您下载prt-xxxxxxxxxx.tar.gz文件。

注意：可根据您的浏览器设置自动下载文件。



8821 IP电话的PRT收集过程

步骤1.按下按键选择电话上的Settings。

步骤2.导航到电话信息。

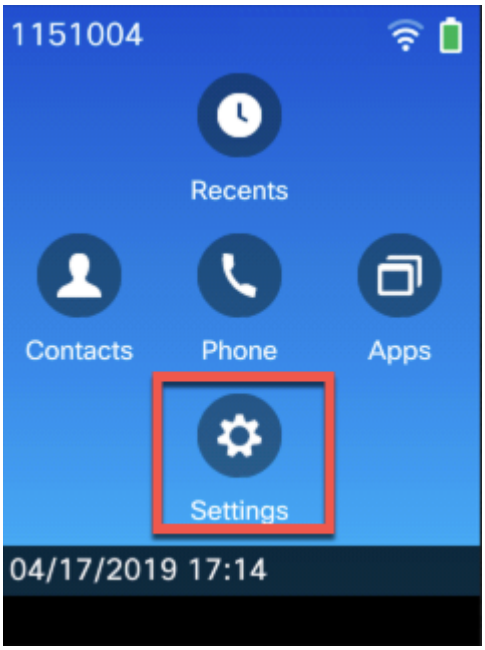
步骤3.导航到Report problem。

步骤4.在电话上按Submit软键。

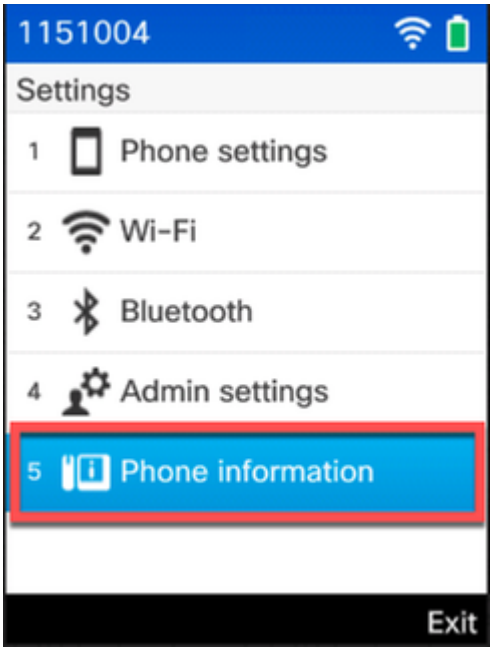
步骤5.浏览到电话Web界面并选择Console Logs。设置控制台日志网站，滚动到页面底部并注意问题报告工具日志。下载prt-xxxxxxxxxx.tar.gz文件。

8821 IP电话的详细创建步骤

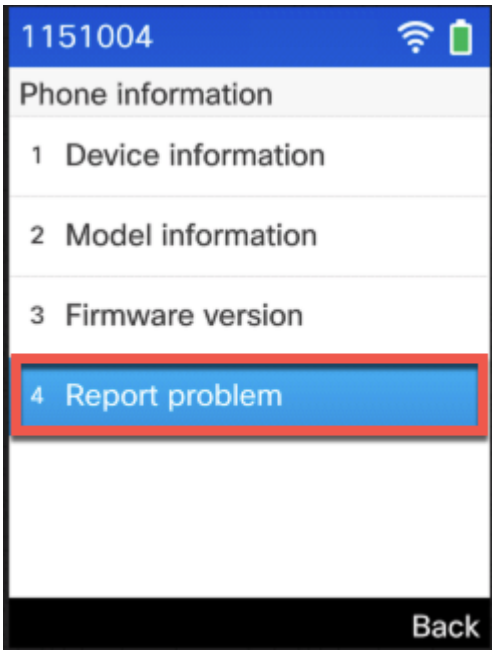
从8821的主屏幕开始。然后按键盘上的down按钮以选择Settings。



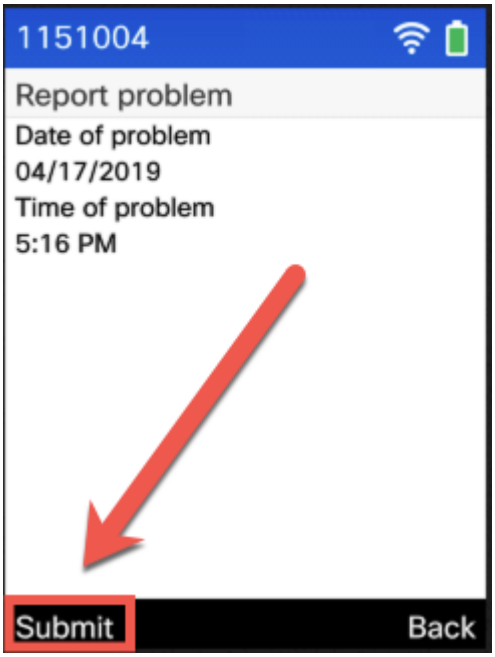
选择电话信息，如下图所示：



然后选择Report problem，如下图所示：

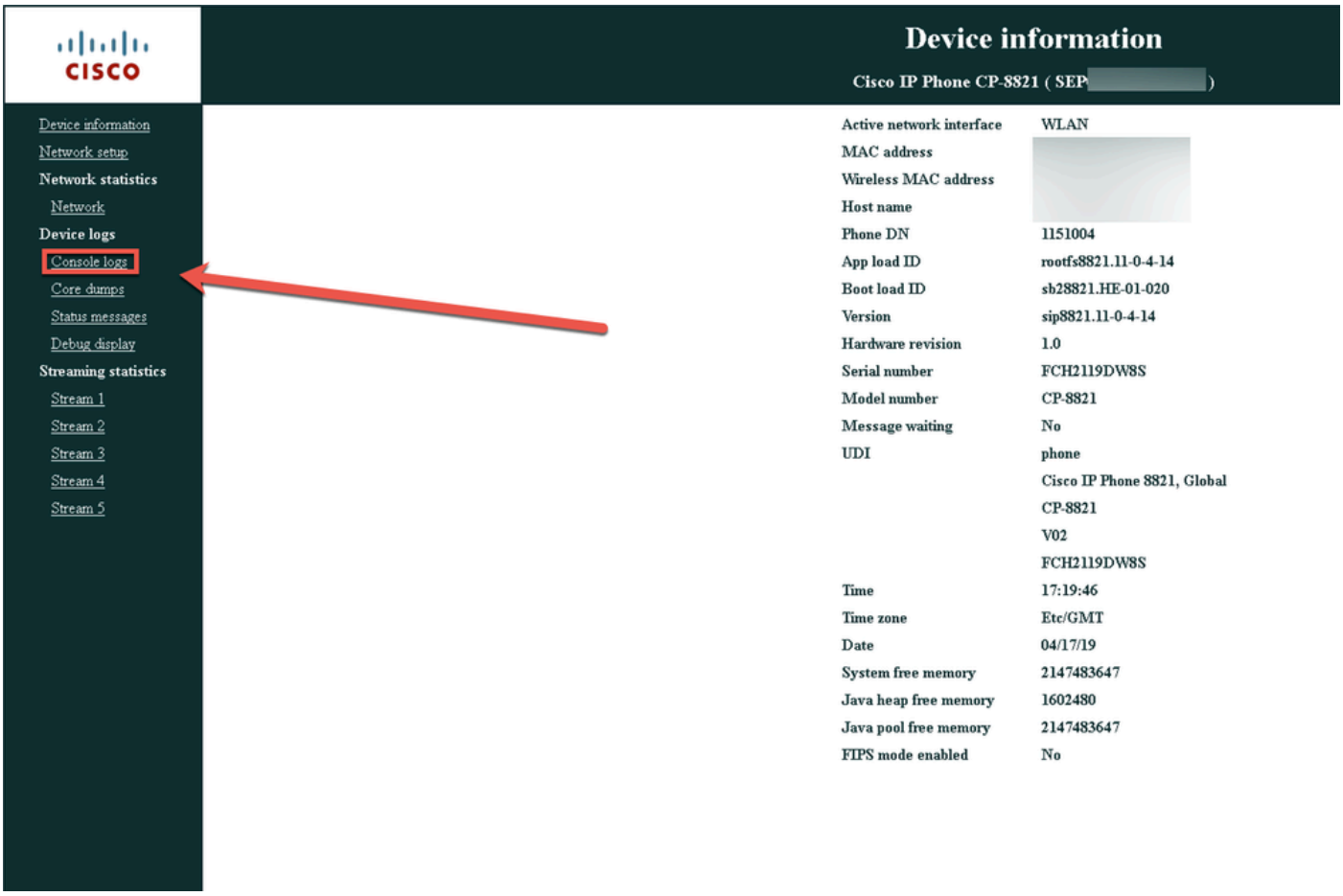


单击 submit。

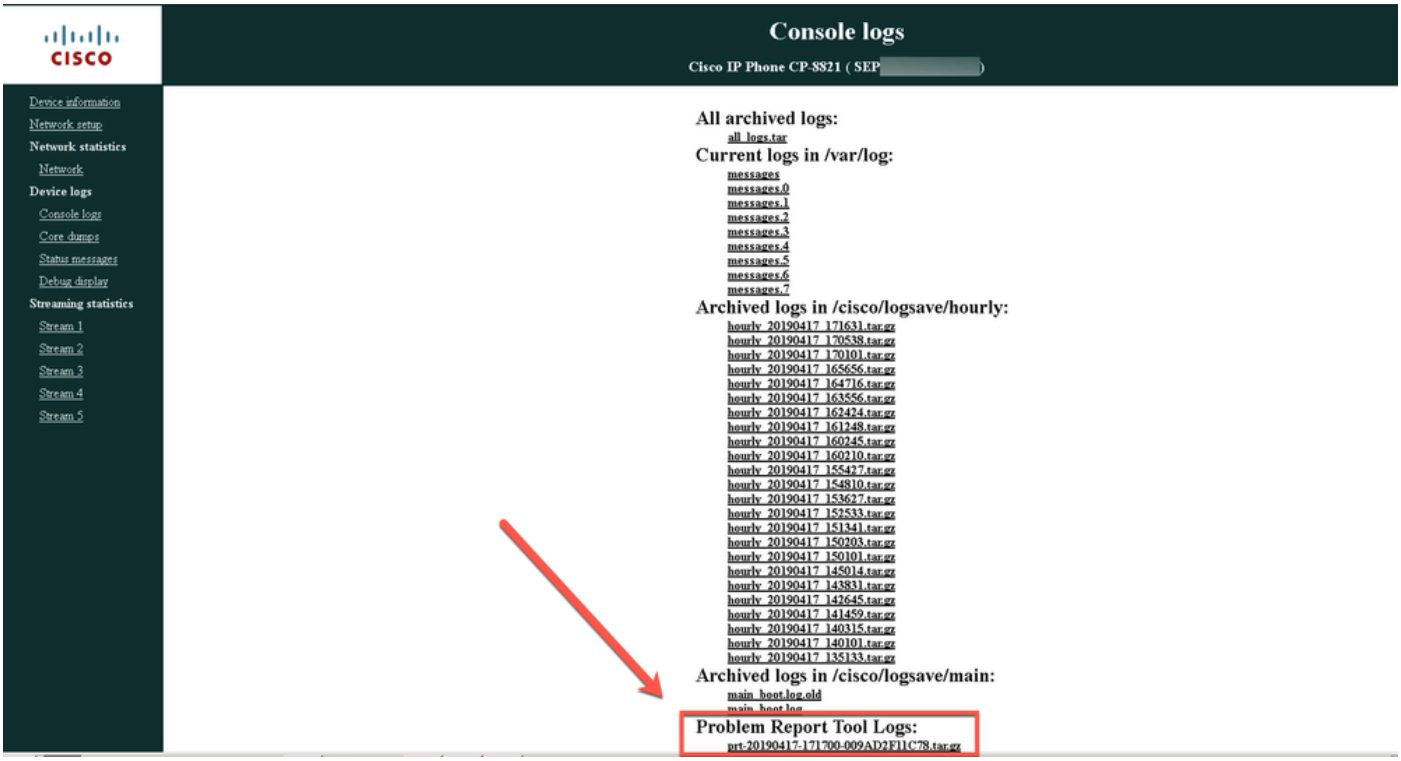


8821 IP电话的详细收集步骤

登录8821 Web界面并选择Console logs。



然后，选择Problem Report Tool Logs（如图所示）以下载PRT文件。



相关信息

- 从Cisco Unified 7900系列IP电话收集控制台日志
- 89XX和99XX IP电话SSH和USBtoSerial调试说明
- 从6900系列IP电话收集调试
- DX650常见问题解答：如何创建问题报告
- 如何登录思科IP电话以设置调试级别
- 从Cisco IP电话收集数据包捕获
- 在电话上启用Web访问
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。