

# Collect Collaboration-Endpunkt-PRT-Datei für 78XX und 88XX IP-Telefone

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[PRT-Erstellung und -Erfassung](#)

[Zusammenfassende Schritte](#)

[Detaillierte Schritte zur Erstellung](#)

[Detaillierte Sammlungsschritte](#)

[PRT-Erfassungsverfahren für IP-Telefon 8821](#)

[Detaillierte Schritte zur Erstellung des 8821 IP-Telefons](#)

[Detaillierte Schritte zur Erfassung des 8821 IP-Telefons](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die PRT-Datei (Problem Report Tool) auf den Endgeräten der Cisco 78XX/88XX-Serie erstellen und erfassen.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Ermöglichen des Webzugriffs auf der Endpunktkonfiguration
- IP-Verbindung zum Telefon für den Zugriff auf die Webschnittstelle des Telefons

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco IP-Telefon-Firmware Version 10.3(1) und höher
- In diesem Beispiel wird ein Cisco 8845-Telefon verwendet. Die PRT-Funktion ist jedoch für diese Telefone verfügbar.

Unten auf dieser Seite können Sie auch ein PRT von 8821 von Firmware 11.0(4) und höher sammeln.

## Telefone der Serie 78XX mit PRT-Unterstützung

- Cisco IP-Telefon 7811
- Cisco IP-Telefon 7821
- Cisco IP-Telefon 7841
- Cisco IP-Telefon 7861

## Telefone der Serie 88XX mit PRT-Unterstützung

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

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

## Hintergrundinformationen

Auf der Benutzeroberfläche für Cisco Collaboration-Endgeräte werden grundlegende Informationen angezeigt. Sammeln Sie die PRT-Datei, um komplexe Probleme zu beheben. Weitere [Informationen](#) zur Überprüfung durch [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 and 8800 Problem Report Tool Collection finden Sie unter Zugehörige Informationen](#).

Mit Firmware 10.3(1) und höheren Versionen unterstützen einige Collaboration-Endgeräte der Serien 78XX und 88XX die PRT-Funktion.

**Hinweis:** Das Cisco DX650 unterstützt auch die PRT-Funktion (siehe folgende [DX650 FAQ: Wie erstellen Sie einen Problemb Bericht?](#) Der Schwerpunkt dieses Dokuments liegt jedoch auf Collaboration-Endgeräten der Serien 78XX/88XX.

**Hinweis:** Die Standardstufe der Konsolenprotokollierung für die Collaboration-Endgeräte kann für eine grundlegende Analyse ausreichen. Wenn zusätzliche Debugging-Schritte erforderlich sind, finden Sie weitere Informationen im Dokument [How to login to a Cisco IP Phone to set debug level \(Anmelden an einem Cisco IP-Telefon, um die Debugging-Ebene festzulegen\)](#).

**Warnung:** Für eine abschließende Analyse ist eine Paketerfassung (pcap) vom Endpunkt erforderlich. Das pcap-Verfahren wird im Dokument [Collecting a packet capture from a Cisco IP Phone \(Sammeln einer Paketerfassung von einem Cisco IP-Telefon\) beschrieben](#).

# PRT-Erstellung und -Erfassung

## Zusammenfassende Schritte

Schritt 1: Drücken Sie die **Einstellungstaste** am Telefon.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Telefoninformationen**.

Schritt 3: Drücken Sie die Softtaste **Problem melden**.

Schritt 4: Wählen Sie in der **Problembeschreibung** die Option **Andere aus**.

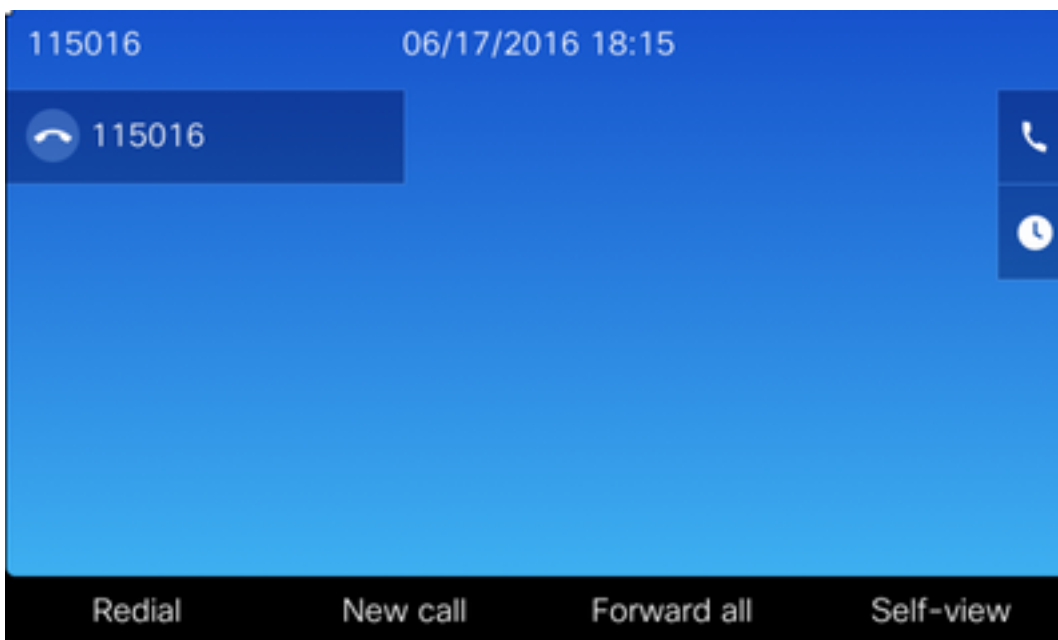
Schritt 5: Drücken Sie am Telefon die Softtaste **Submit (Senden)**.

Schritt 6: Navigieren Sie zur Webschnittstelle des Telefons, und wählen Sie **Konsolenprotokolle aus**. Wenn Sie sich auf der Konsolenprotokoll-Webseite befinden, scrollen Sie zum unteren Seitenrand, und beachten Sie die **Protokolle** des **Problembereichs-Tools**. Laden Sie die Datei **prt-xxxxxxx.tar.gz** herunter.

**Hinweis:** Das xxxxxxxxxx im Beispielnamen **prt-xxxxxxx.tar.gz** zeigt das Datum und die Uhrzeit der Erstellung der PRT-Datei an. Es sieht ähnlich aus: **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

## Detaillierte Schritte zur Erstellung

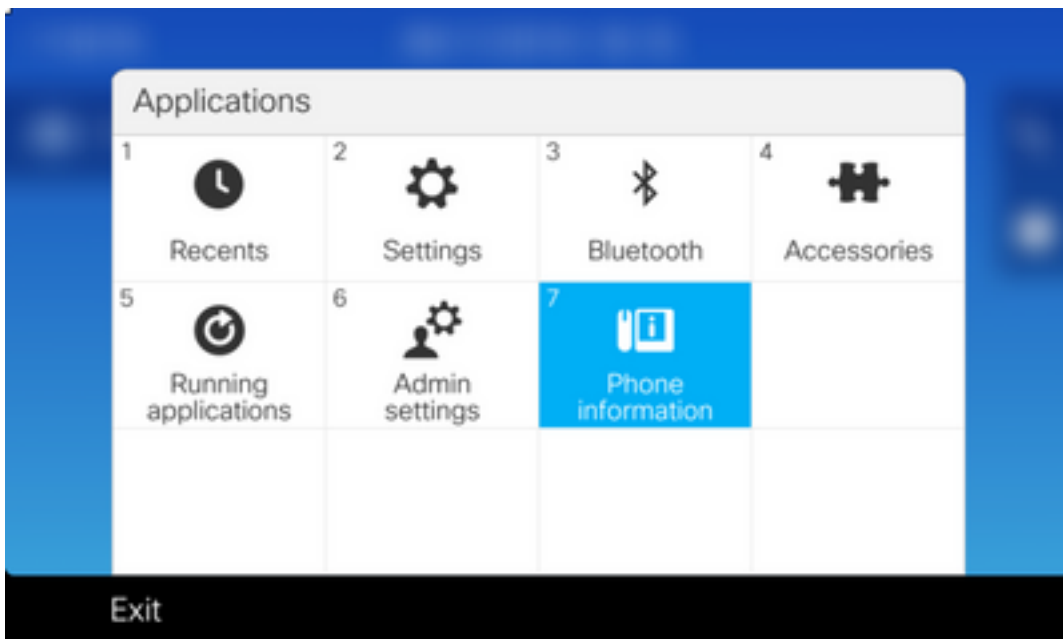
Beginnen Sie mit dem Endpunkt-Hauptbildschirm.



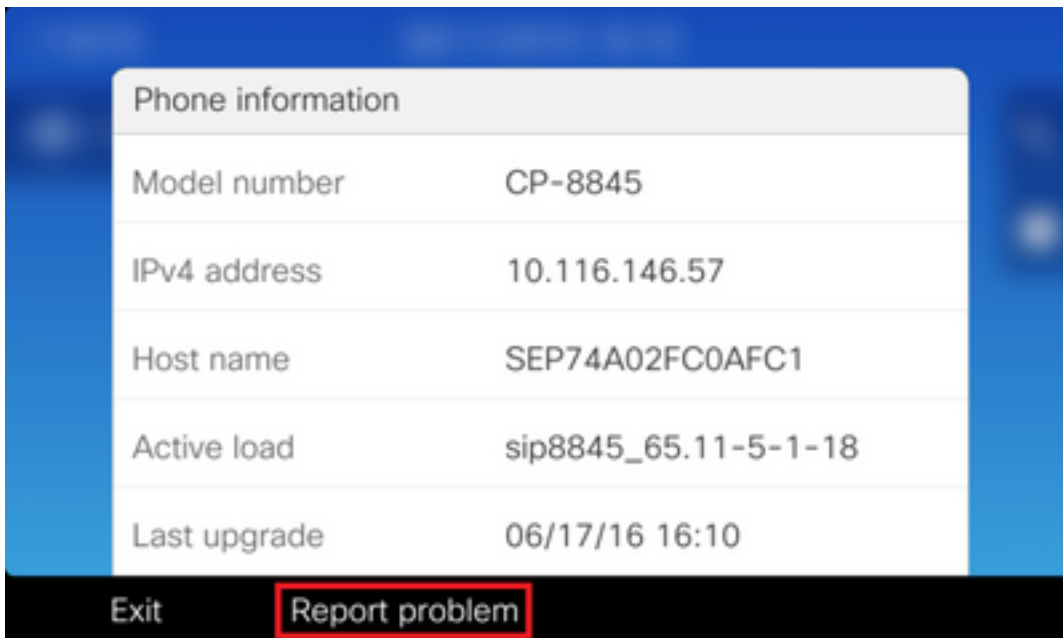
Drücken Sie auf der Tastatur des Endgeräts die Taste **Settings (Einstellungen)**.



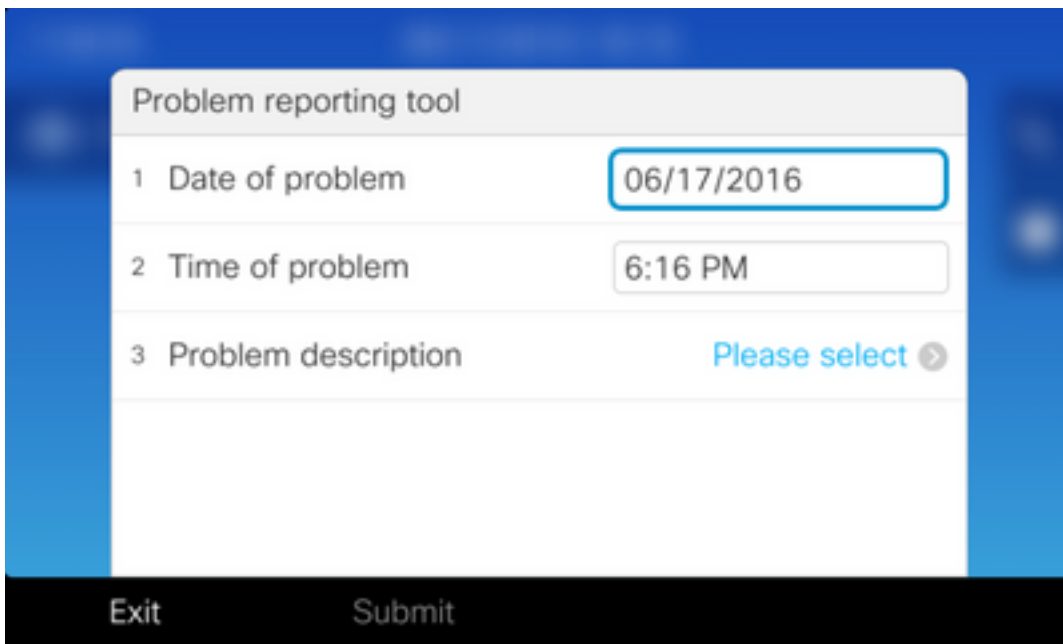
Drücken Sie im Menü Applications (Anwendungen) die Taste **Phone information (Telefoninformationen)**, wie im Bild dargestellt.



Die Schaltfläche **Problem melden** wird unten im Bildschirm in einem schwarzen Farbband angezeigt.



Der Bildschirm des **Tools zur Problembenachrichtigung** wird auf dem Telefon angezeigt. Geben Sie das Datum und die Uhrzeit ein, die angeben, wann das Problem aufgetreten ist.



Drücken Sie nach Eingabe von Datum und Uhrzeit des Problems die **Problembeschreibung**.

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Treffen Sie eine Auswahl aus der Liste **der Problembeschreibungen**. Dieses Beispiel zeigt, dass **Telefon trennen oder neu starten** als Beschreibung des Problems ausgewählt ist.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

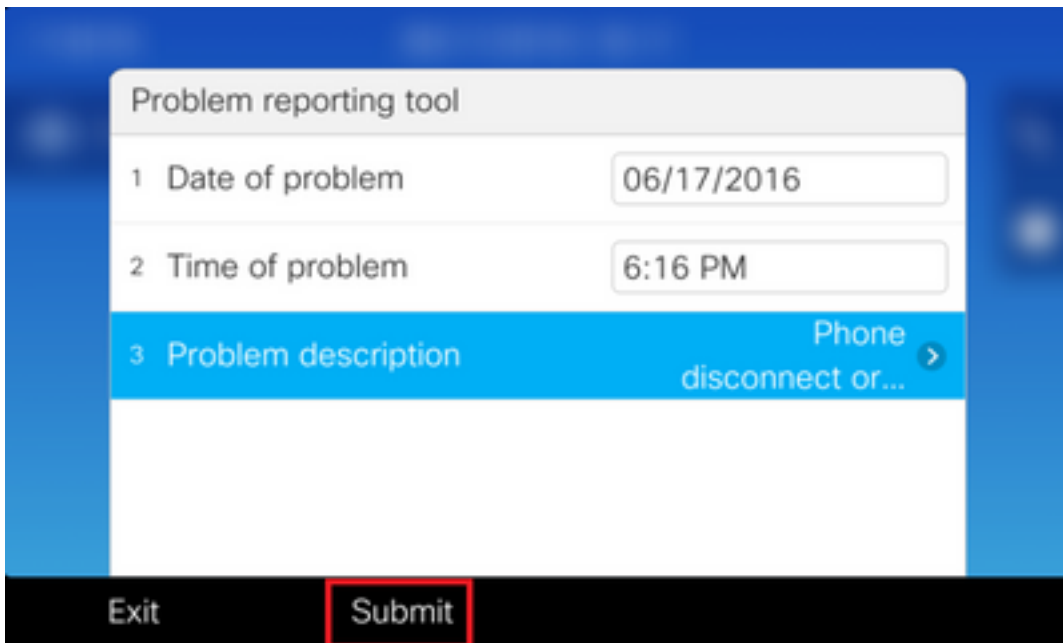
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

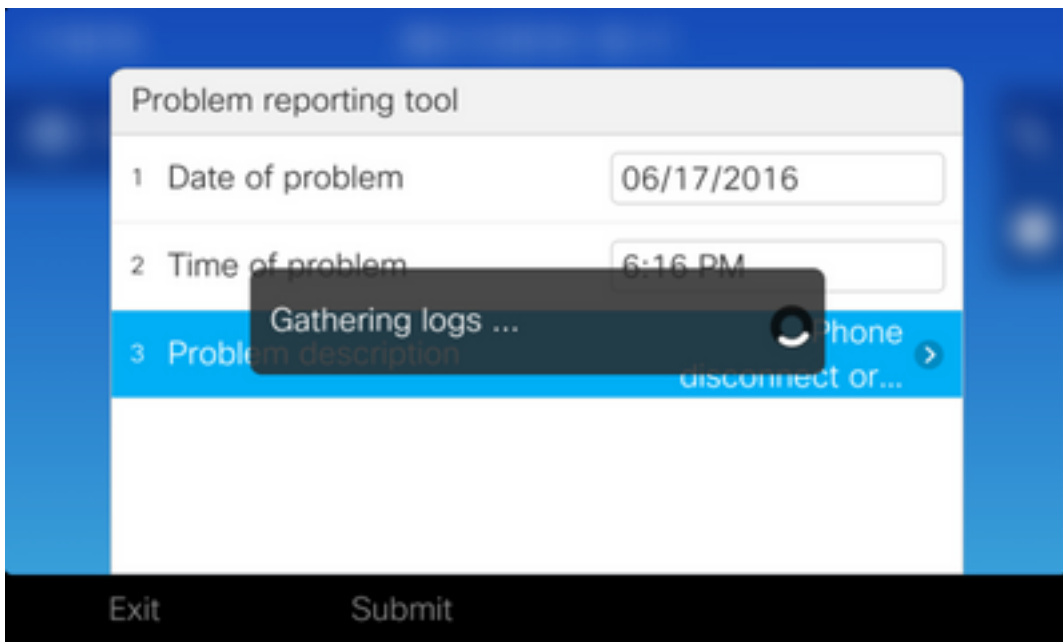
5 Cannot answer a call

Cancel Select

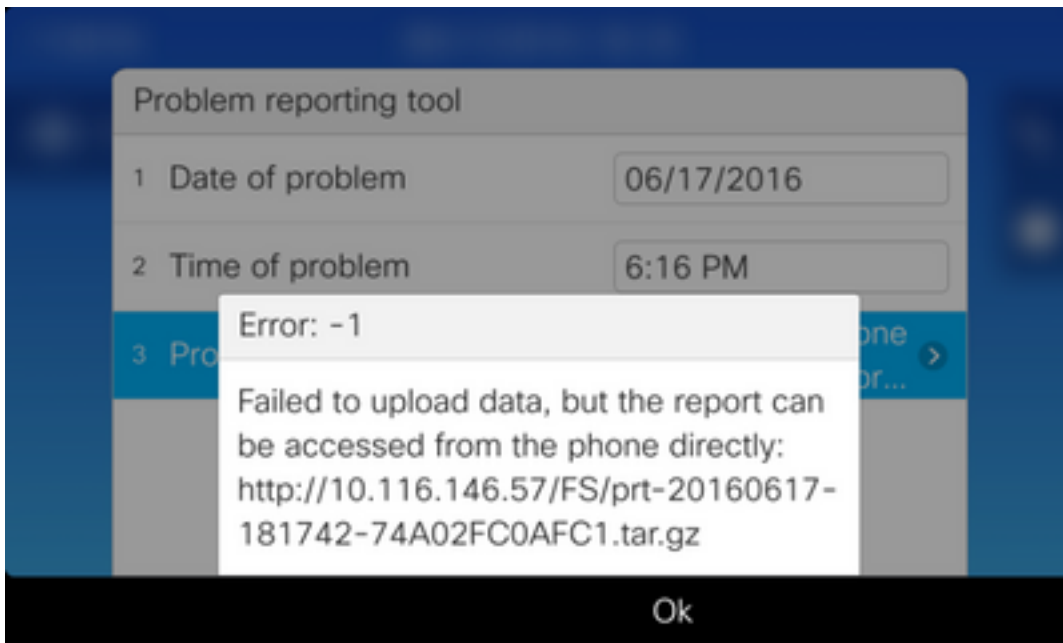
Die Seite **des Problembereichs-Tools** wird geöffnet, und die Schaltfläche **Submit (Senden)** ist aktiviert.



Die **Sammelprotokolle** werden auf dem Bildschirm angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche "Submit" (Senden) klicken, wie im Bild gezeigt.



Auf dem Telefonbildschirm wird ein Fehler angezeigt. Ignorieren Sie diesen Fehler, da der Zugriff auf die PRT-Datei über die Web-Oberfläche des Telefons möglich ist.



**Tipp:** Um diese Fehlermeldung zu vermeiden, lesen Sie das Dokument [Problem Report Tool Upload Enhancement \(Problembereichs-Tool - Erweiterung hochladen\)](#).

## Detaillierte Sammlungsschritte

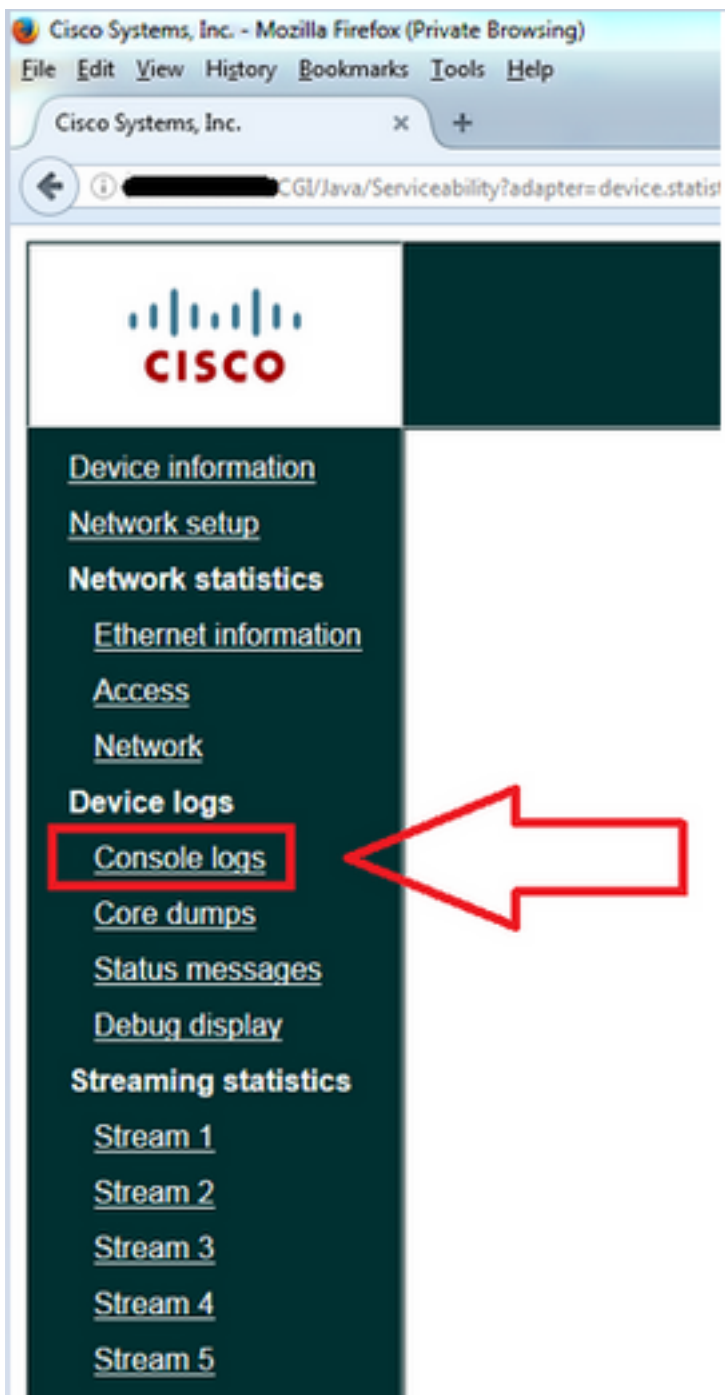
Geben Sie die IP-Adresse des Telefons in einen Webbrowser ein, um zur Telefon-Webschnittstelle zu navigieren.

**Hinweis:** Informationen zur Aktivierung des Webzugriffs finden Sie unter [Enabling Web Access on the phone](#).

**Hinweis:** Bei den neueren Softwareversionen gibt der auf dem Telefonbildschirm angezeigte Fehler an, wo das letzte PRT gespeichert ist und nicht auf dem IP-Telefon angezeigt wird. Die PRT-Datei kann direkt vom IP-Telefon erfasst werden, sobald der Dateiname im Ereignisprotokoll überprüft wurde. Diese Methode kann für nicht registrierte IP-Telefone verwendet werden, z. B. für nicht registrierte IP-Telefone über MRA.

Klicken Sie auf **Konsolenprotokolle**, wie im Bild dargestellt.





Unten in den **Konsolenprotokollen** befindet sich der Abschnitt **Problembereichs-Tool-Protokolle** wie im Bild dargestellt.

# Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 ( SEP74A02FC0AFC1 )

## Current logs in /var/log:

[messages](#)  
[messages.0](#)  
[messages.1](#)

## Archived logs in /cisco/logsave/main:

[main\\_20160617\\_181916.tar.gz](#)  
[main\\_20160617\\_164218.tar.gz](#)  
[main\\_20160617\\_163433.tar.gz](#)  
[main\\_20160617\\_161937.tar.gz](#)  
[main\\_20160617\\_161021.tar.gz](#)  
[main\\_20160604\\_161556.tar.gz](#)  
[main\\_20160604\\_155457.tar.gz](#)  
[main\\_20160604\\_153151.tar.gz](#)

## Archived logs in /cisco/logsave/lastimage:

[lastimage\\_20160617\\_161015.tar.gz](#)

## Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour\\_20160604\\_160101.tar.gz](#)

## Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

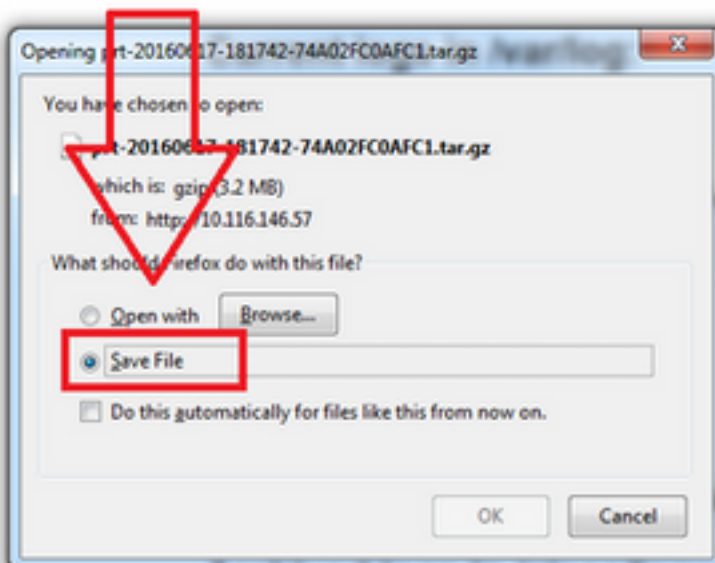


Klicken Sie auf das gewünschte PRT. Es wird ein neues Popup angezeigt, in dem Sie die Datei prt-xxxxxxxxx.tar.gz herunterladen können.

**Hinweis:** Die Datei kann basierend auf Ihren Browsereinstellungen automatisch heruntergeladen werden.

# Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 ( SEP74A02FC0AFC1 )



ive/main:

ive/lastimage:

## Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour\\_20160604\\_160101.tar.gz](#)

## Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

# PRT-Erfassungsverfahren für IP-Telefon 8821

Schritt 1: Drücken Sie die Nach-unten-Taste, um **Settings (Einstellungen)** auf dem Telefon auszuwählen.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Telefoninformationen**.

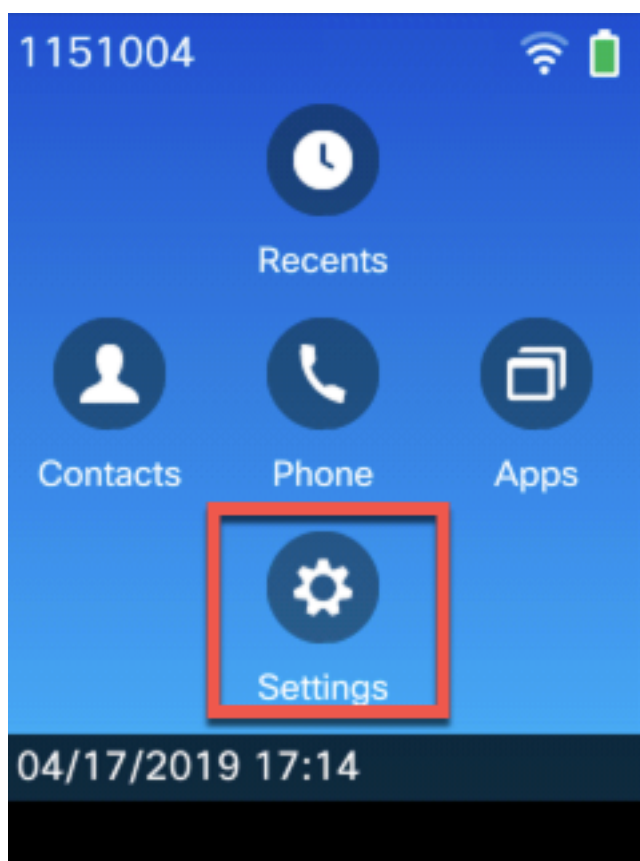
Schritt 3: Navigieren Sie zu **Problem melden**.

Schritt 4: Drücken Sie am Telefon die Softtaste **Submit (Senden)**.

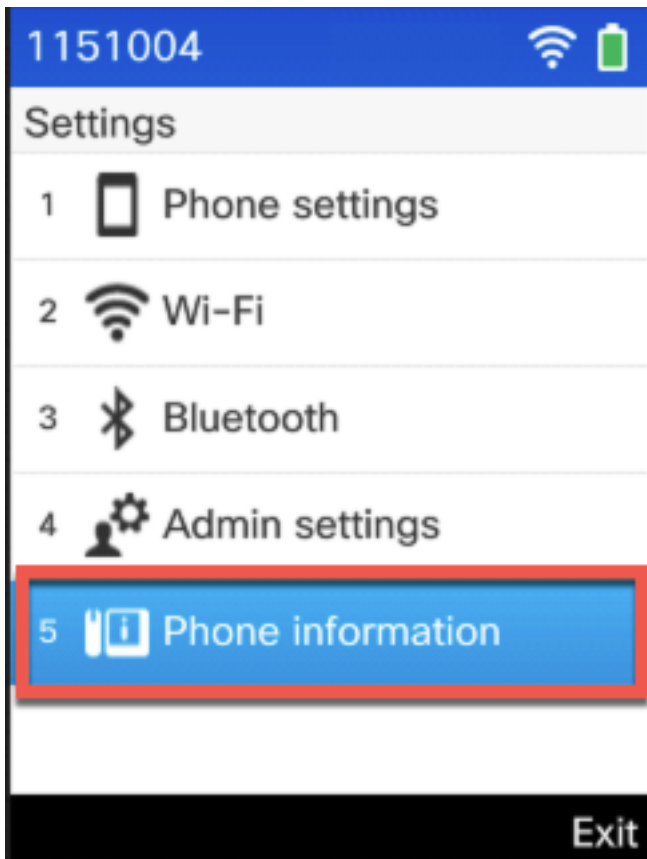
Schritt 5: Navigieren Sie zur Webschnittstelle des Telefons, und wählen Sie **Konsolenprotokolle aus**. Scrollen Sie auf der Webseite der Konsolenprotokolle zum unteren Seitenrand, und beachten Sie die **Protokolle** des **Problemberichts-Tools**. Laden Sie die Datei **prt-xxxxxxx.tar.gz** herunter.

## Detaillierte Schritte zur Erstellung des 8821 IP-Telefons

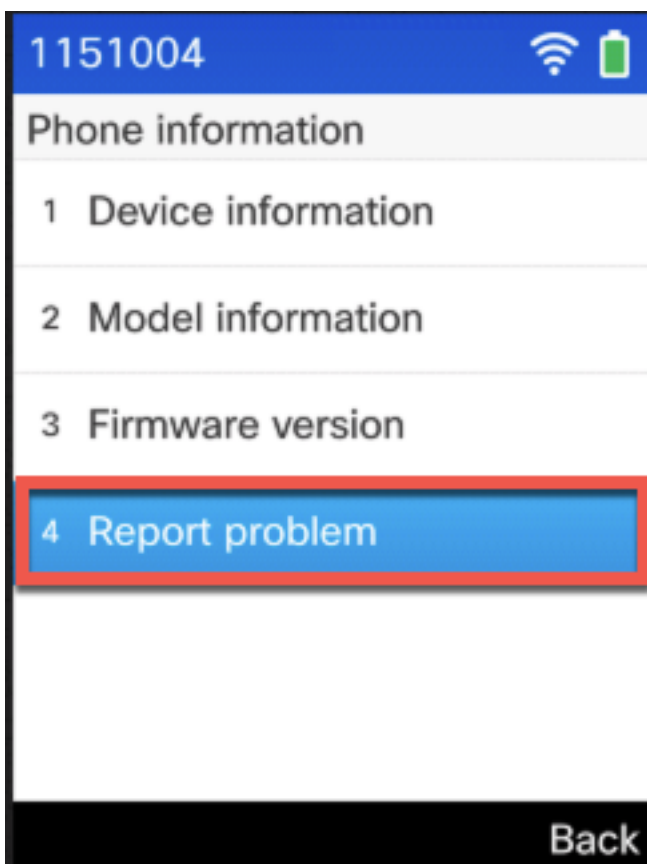
Beginnen Sie auf dem Hauptbildschirm des 8821, und drücken Sie dann die Nach-unten-Taste auf der Tastatur, um **Settings (Einstellungen)** auszuwählen.



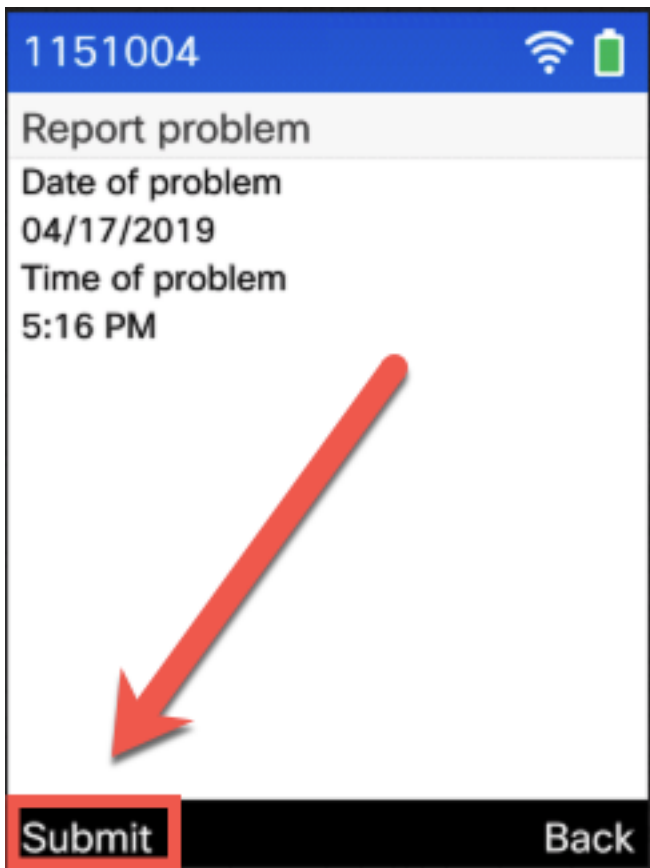
Wählen Sie **Telefoninformationen** wie im Bild dargestellt aus.



Wählen Sie dann **Problem melden** aus, wie im Bild dargestellt.



Wählen Sie **Senden** aus.



## Detaillierte Schritte zur Erfassung des 8821 IP-Telefons

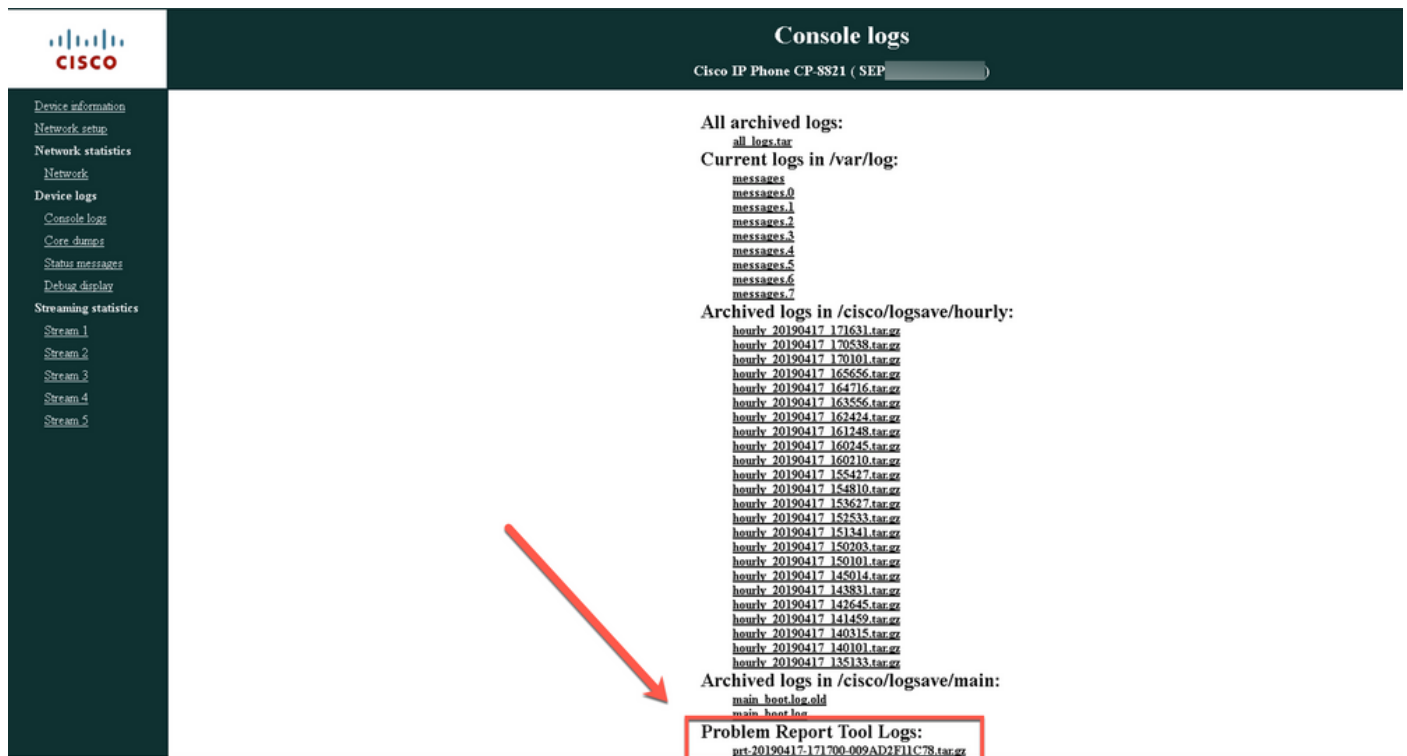
Melden Sie sich bei der 8821-Webschnittstelle an, und wählen Sie **Konsolenprotokolle** aus.

### Device information

Cisco IP Phone CP-8821 ( SEP- )

<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Device information</a></li> <li><a href="#">Network setup</a></li> <li><a href="#">Network statistics</a></li> <li><a href="#">Network</a></li> <li><b>Device logs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Console logs</b></li> <li><a href="#">Core dumps</a></li> <li><a href="#">Status messages</a></li> <li><a href="#">Debug display</a></li> </ul> </li> <li><a href="#">Streaming statistics</a> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Stream 1</a></li> <li><a href="#">Stream 2</a></li> <li><a href="#">Stream 3</a></li> <li><a href="#">Stream 4</a></li> <li><a href="#">Stream 5</a></li> </ul> </li> </ul>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Active network interface</td> <td>WLAN</td> </tr> <tr> <td>MAC address</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wireless MAC address</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Host name</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Phone DN</td> <td>1151004</td> </tr> <tr> <td>App load ID</td> <td>rootfs8821.11-0-4-14</td> </tr> <tr> <td>Boot load ID</td> <td>sb28821.HE-01-020</td> </tr> <tr> <td>Version</td> <td>sip8821.11-0-4-14</td> </tr> <tr> <td>Hardware revision</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Serial number</td> <td>FCH2119DW8S</td> </tr> <tr> <td>Model number</td> <td>CP-8821</td> </tr> <tr> <td>Message waiting</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>UDI</td> <td>phone</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cisco IP Phone 8821, Global</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CP-8821</td> </tr> <tr> <td></td> <td>V02</td> </tr> <tr> <td></td> <td>FCH2119DW8S</td> </tr> <tr> <td>Time</td> <td>17:19:46</td> </tr> <tr> <td>Time zone</td> <td>Etc/GMT</td> </tr> <tr> <td>Date</td> <td>04/17/19</td> </tr> <tr> <td>System free memory</td> <td>2147483647</td> </tr> <tr> <td>Java heap free memory</td> <td>1602480</td> </tr> <tr> <td>Java pool free memory</td> <td>2147483647</td> </tr> <tr> <td>FIPS mode enabled</td> <td>No</td> </tr> </table>	Active network interface	WLAN	MAC address		Wireless MAC address		Host name		Phone DN	1151004	App load ID	rootfs8821.11-0-4-14	Boot load ID	sb28821.HE-01-020	Version	sip8821.11-0-4-14	Hardware revision	1.0	Serial number	FCH2119DW8S	Model number	CP-8821	Message waiting	No	UDI	phone		Cisco IP Phone 8821, Global		CP-8821		V02		FCH2119DW8S	Time	17:19:46	Time zone	Etc/GMT	Date	04/17/19	System free memory	2147483647	Java heap free memory	1602480	Java pool free memory	2147483647	FIPS mode enabled	No
Active network interface	WLAN																																																
MAC address																																																	
Wireless MAC address																																																	
Host name																																																	
Phone DN	1151004																																																
App load ID	rootfs8821.11-0-4-14																																																
Boot load ID	sb28821.HE-01-020																																																
Version	sip8821.11-0-4-14																																																
Hardware revision	1.0																																																
Serial number	FCH2119DW8S																																																
Model number	CP-8821																																																
Message waiting	No																																																
UDI	phone																																																
	Cisco IP Phone 8821, Global																																																
	CP-8821																																																
	V02																																																
	FCH2119DW8S																																																
Time	17:19:46																																																
Time zone	Etc/GMT																																																
Date	04/17/19																																																
System free memory	2147483647																																																
Java heap free memory	1602480																																																
Java pool free memory	2147483647																																																
FIPS mode enabled	No																																																

Wählen Sie dann **Problem Report Tool Logs (Problembereichs-Tool-Protokolle)** aus, wie hier angezeigt, um die PRT-Datei herunterzuladen.



The screenshot shows the Cisco console logs interface for a Cisco IP Phone CP-8821. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation options such as 'Device information', 'Network setup', 'Network statistics', 'Device logs', 'Console logs', 'Core dumps', 'Status messages', 'Debug display', and 'Streaming statistics'. The main content area displays the following log file information:

```
Console logs
Cisco IP Phone CP-8821 ( SEP )

All archived logs:
all_logs.tar

Current logs in /var/log:
messages
messages.0
messages.1
messages.2
messages.3
messages.4
messages.5
messages.6
messages.7

Archived logs in /cisco/logsave/hourly:
hourly_20190417_171631.tar.gz
hourly_20190417_170538.tar.gz
hourly_20190417_170101.tar.gz
hourly_20190417_165656.tar.gz
hourly_20190417_164716.tar.gz
hourly_20190417_163556.tar.gz
hourly_20190417_162424.tar.gz
hourly_20190417_161248.tar.gz
hourly_20190417_160245.tar.gz
hourly_20190417_160210.tar.gz
hourly_20190417_155477.tar.gz
hourly_20190417_154810.tar.gz
hourly_20190417_153627.tar.gz
hourly_20190417_152533.tar.gz
hourly_20190417_151341.tar.gz
hourly_20190417_150203.tar.gz
hourly_20190417_150101.tar.gz
hourly_20190417_145014.tar.gz
hourly_20190417_143831.tar.gz
hourly_20190417_142645.tar.gz
hourly_20190417_141459.tar.gz
hourly_20190417_140315.tar.gz
hourly_20190417_140101.tar.gz
hourly_20190417_135133.tar.gz

Archived logs in /cisco/logsave/main:
main_boot_log.old
main_boot_log

Problem Report Tool Logs:
prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz
```

A red arrow points to the 'Problem Report Tool Logs' entry, which is highlighted with a red box.

## Zugehörige Informationen

- [Erfassen von Konsolenprotokollen auf dem Cisco Unified IP-Telefon der Serie 7900](#)
- [Anleitungen für das SSH- und USBtoSerial-Debugging von 89XX- und 99XX-IP-Telefonen](#)
- [Erfassen von Debugging-Meldungen von IP-Telefonen der Serie 6900](#)
- [DX650 Häufig gestellte Fragen: Wie erstellen Sie einen Problembereich?](#)
- [Anmelden bei einem Cisco IP-Telefon, um die Debugging-Ebene festzulegen](#)
- [Erfassen von Paketen auf einem Cisco IP-Telefon](#)
- [Aktivieren des Web-Zugriffs auf dem Telefon](#)
- [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 und 8800 Problem Report Tool-Sammlung](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.