

# Probleme mit Telefonen auf Multiplattform- Telefonen der Cisco IP-Serie 8800 melden

## Ziel

Mit dem Problem Reporting Tool (PRT) auf den Cisco IP-Telefonen der Serie 8800 können Sie Telefonprotokolle sammeln und an Ihren Administrator senden. Diese Protokolle sind für die Fehlerbehebung erforderlich, wenn Sie auf Telefonprobleme stoßen.

Dieser Artikel soll Ihnen zeigen, wie Sie Telefonprobleme melden können, indem Sie eine PRT-Datei auf der Multiplattform der Cisco IP-Telefone der Serie 8800 über das webbasierte Dienstprogramm und die Telefon-GUI generieren.

## Anwendbare Geräte

- Serie 8800

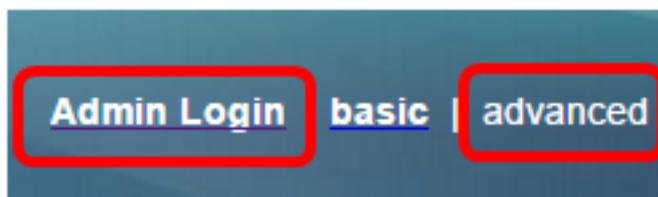
## Softwareversion

- 11,0,1

## Telefonprobleme melden

### Über das webbasierte Dienstprogramm

Schritt 1: Melden Sie sich beim webbasierten Dienstprogramm des IP-Telefons an, und klicken Sie auf **Admin Login > advanced**.



Schritt 2: Klicken Sie auf **Info > Debug Info**.

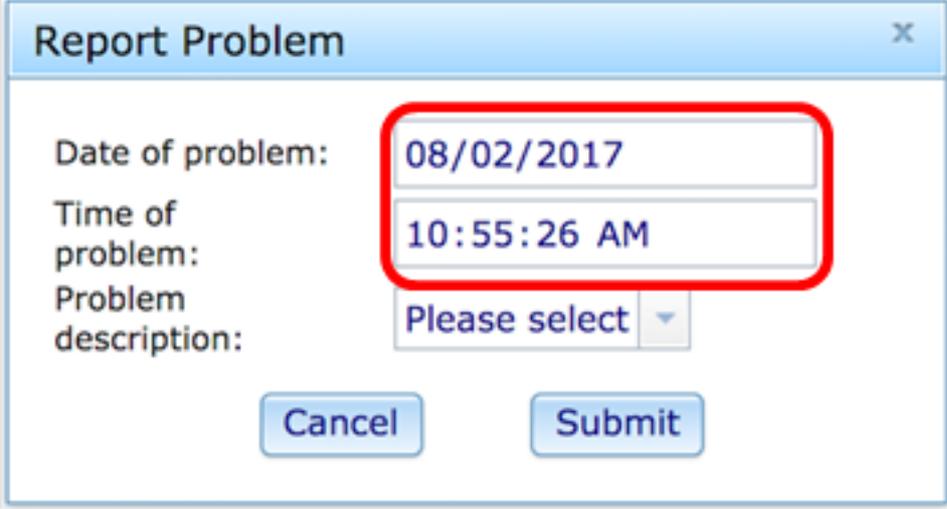


Schritt 3: Klicken Sie unter Problemlisten auf die Schaltfläche **PRT generieren**, um ein Problem zu melden.



Schritt 4: Geben Sie im Popup-Fenster "Berichtsproblem" das Datum und die Uhrzeit ein, zu der das Problem in den entsprechenden Feldern aufgetreten ist.

**Hinweis:** In diesem Beispiel wird das Datum "02. August 2017" und "01:55:26 Uhr" verwendet.



The image shows a "Report Problem" dialog box. It has a title bar with the text "Report Problem" and a close button (X). The dialog contains three input fields: "Date of problem:" with the value "08/02/2017", "Time of problem:" with the value "10:55:26 AM", and "Problem description:" with a dropdown menu showing "Please select". At the bottom of the dialog are two buttons: "Cancel" and "Submit". A red rectangle highlights the date and time input fields.

Schritt 5: Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil im Bereich Problembeschreibung, um das genaue Problem auszuwählen, das Sie mit dem IP-Telefon haben. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Trennen oder Neustart des Telefons
- Fehler bei Netzwerkverbindung
- Fehler bei der Telefonregistrierung
- Anruf konnte nicht getätigt werden
- Anruf kann nicht entgegengenommen werden
- Anruffunktionen funktionieren nicht
- Schlechte Audio-/Videoqualität
- Audio/Video in eine Richtung
- Kein Audio/Video
- Langsame UI-Antwort
- Anzeige der Benutzeroberfläche
- Andere

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel

Please select

- Phone disconnect or reboot
- Network connection failure**
- 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

**Hinweis:** In diesem Beispiel wird ein Netzwerkverbindungsfehler ausgewählt.

Schritt 6: Klicken Sie auf **Senden**.

Report Problem

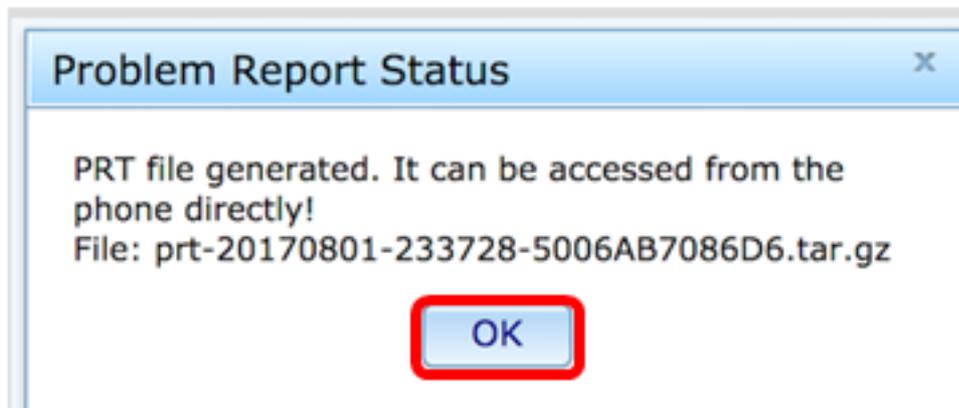
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

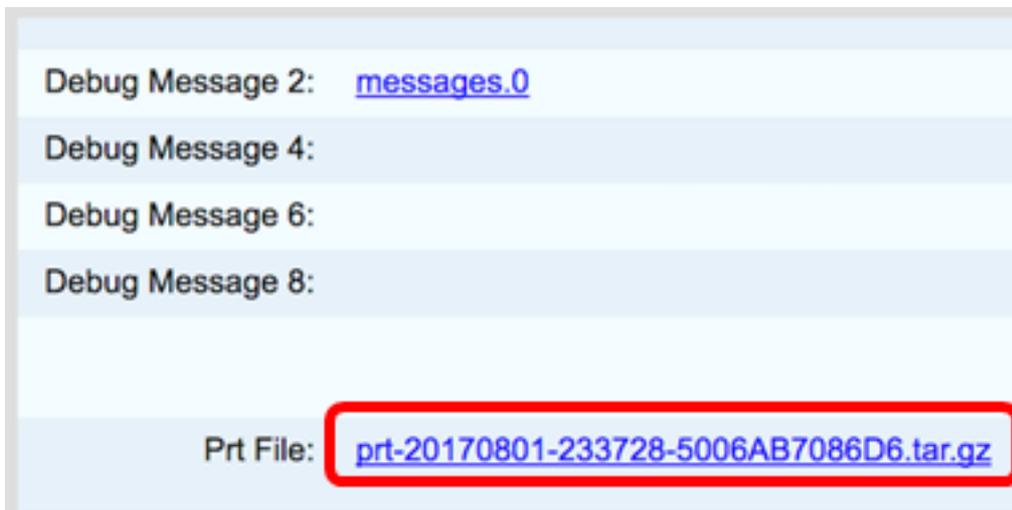
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

Schritt 7: Das Popup-Fenster "Status des Problembereichs" wird angezeigt, um Sie darüber zu informieren, dass die PRT-Datei jetzt erstellt wurde. Klicken Sie auf **OK**.

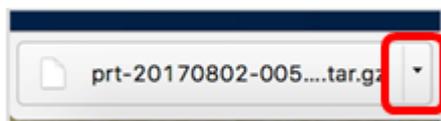


Schritt 8: (Optional) Klicken Sie auf den Dateilink im Bereich "Port File" (Druckdatei), um den Problembereich anzuzeigen. Die Datei wird automatisch heruntergeladen, wenn Sie auf den Link klicken.



**Hinweis:** In diesem Beispiel wird die generierte PRT-Datei als prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz bezeichnet.

Schritt 9: Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben dem Dateinamen, und klicken Sie auf **Öffnen**. Dadurch gelangen Sie zu dem Ort, an dem die Datei heruntergeladen wird.



Schritt 10: Klicken Sie auf die Beschreibung, um den Bericht anzuzeigen.

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
<b>description-20170801-233728.log</b>	<b>Aug 2, 2017, 3:37 PM</b>
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

**Hinweis:** Eine Protokolldatei wird geöffnet. In diesem Beispiel wird description-20170801-233728.log verwendet.

description-20170801-233728.log

WARN 7:36
 7:36

**SYSTEM LOG QUERIES**

- All Messages

**DIAGNOSTIC AND USAGE INFORMATION**

- Diagnostic and Usage Messages
- ▶ User Diagnostic Reports
- ▶ System Diagnostic Reports

**FILES**

- system.log
- ▶ ~/Library/Logs
- ▶ /Library/Logs
- ▶ /var/log

**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

---

Size: 321 bytes

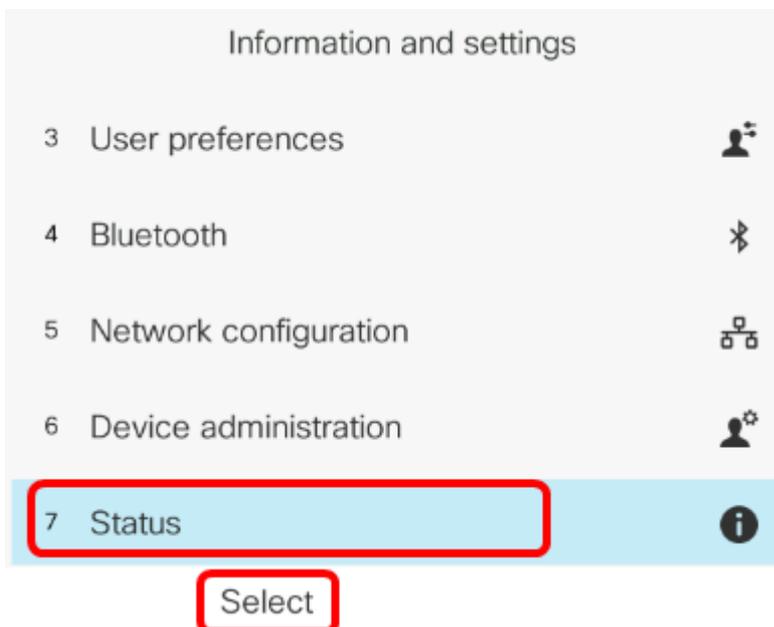
Sie haben nun über das webbasierte Dienstprogramm erfolgreich einen Problebericht auf Ihrem Telefon erstellt.

## Über die Telefon-GUI

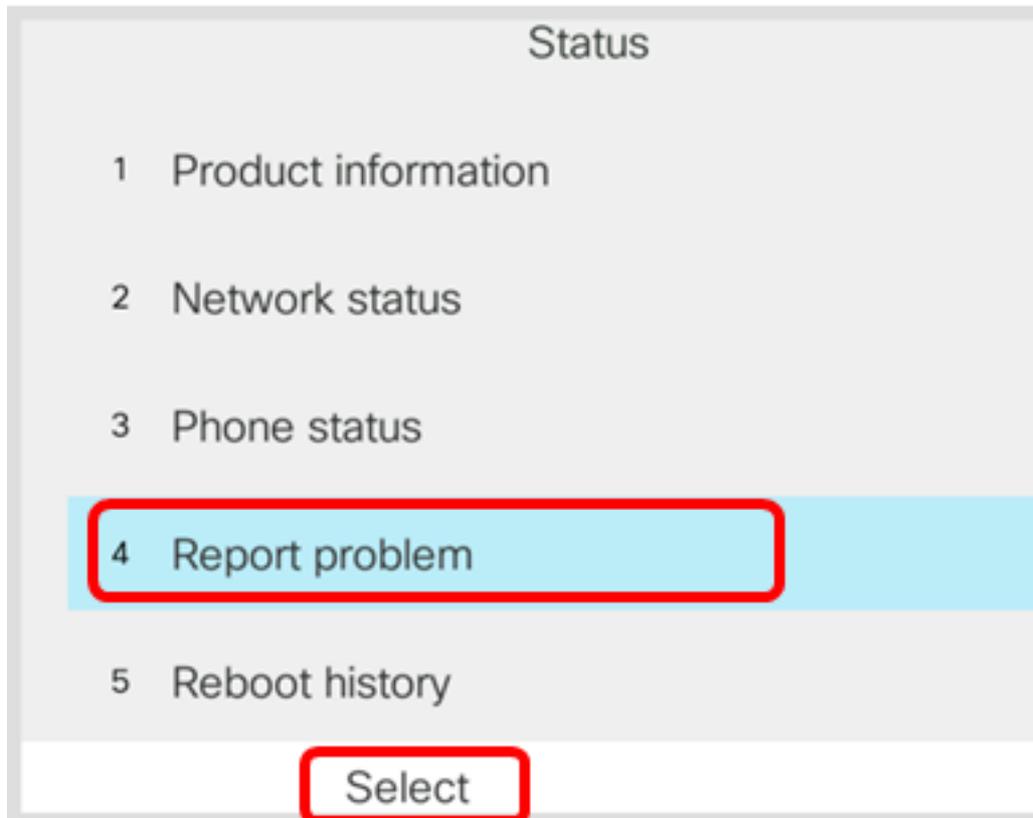
Schritt 1: Drücken Sie die **Anwendungstaste** auf dem IP-Telefon.



Schritt 2: Navigieren Sie mithilfe der Navigations-Cluster-Schaltfläche zu **Status**, und drücken Sie dann die **programmierbare Taste Auswahl**.



Schritt 3: Navigieren Sie zu **Problem melden**, und drücken Sie dann die **programmierbare Taste Auswählen**.



Schritt 4: Geben Sie das Datum und die Uhrzeit ein, an dem das Problem in den entsprechenden Feldern aufgetreten ist.

**Hinweis:** In diesem Beispiel wird das Datumsformat Tag/Monat/Jahr verwendet. Die Uhrzeit wird also für den 2. August 2017 am 08.02.2017 angezeigt. Die Uhrzeit ist 01:45 Uhr.

Report problem

Date of problem

Time of problem

Problem description [Please select >](#)

Submit 

Schritt 5: Navigieren Sie zur **Problembeschreibung**, und wählen Sie mit der rechten Schaltfläche des Navigationsrads die genaue Beschreibung des Problems aus.

Report problem

Date of problem

Time of problem

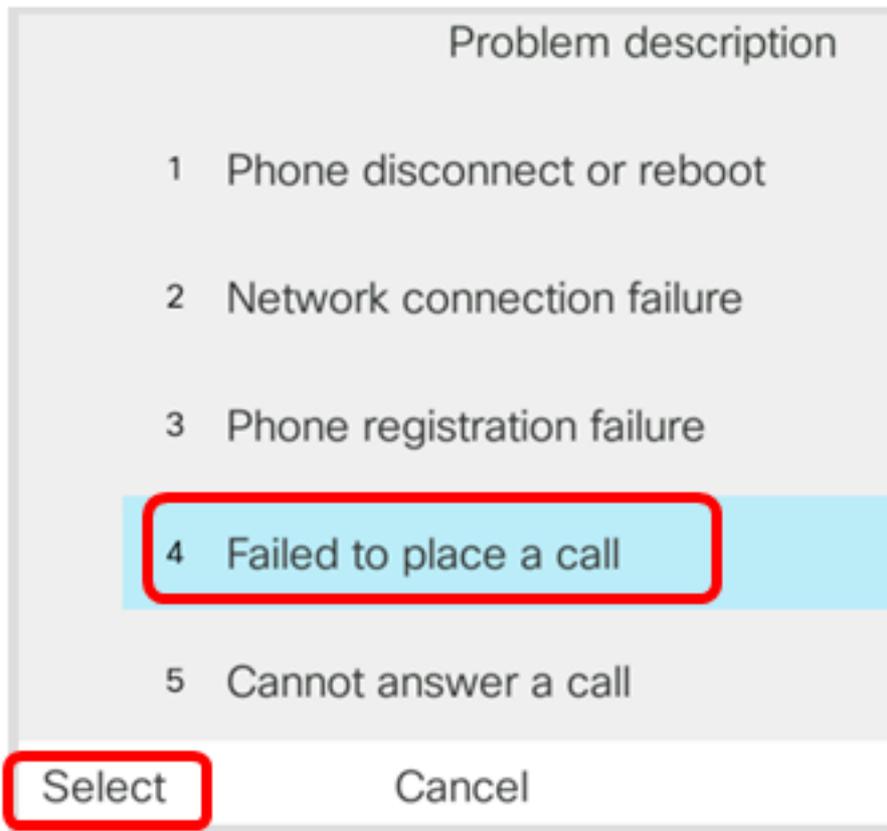
**Problem description [Please select >](#)**

Submit 

Schritt 6: Wählen Sie die genaue Problembeschreibung aus der Liste aus, und drücken Sie dann die programmierbare Taste **Select (Auswählen)**. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Trennen oder Neustart des Telefons
- Fehler bei Netzwerkverbindung
- Fehler bei der Telefonregistrierung
- Anruf konnte nicht getätigt werden
- Anruf kann nicht entgegengenommen werden
- Anruffunktionen funktionieren nicht

- Schlechte Audio-/Videoqualität
- Audio/Video in eine Richtung
- Kein Audio/Video
- Langsame UI-Antwort
- Anzeige der Benutzeroberfläche
- Andere



**Hinweis:** In diesem Beispiel wird die Option Fehlgeschlagenes Tätigen eines Anrufs ausgewählt.

Schritt 7: Klicken Sie auf die programmierbare Taste **Senden**.

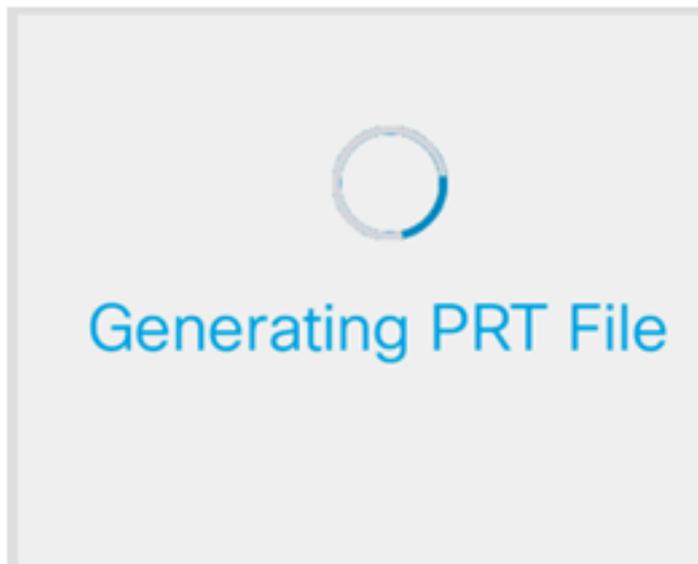
Report problem

Date of problem

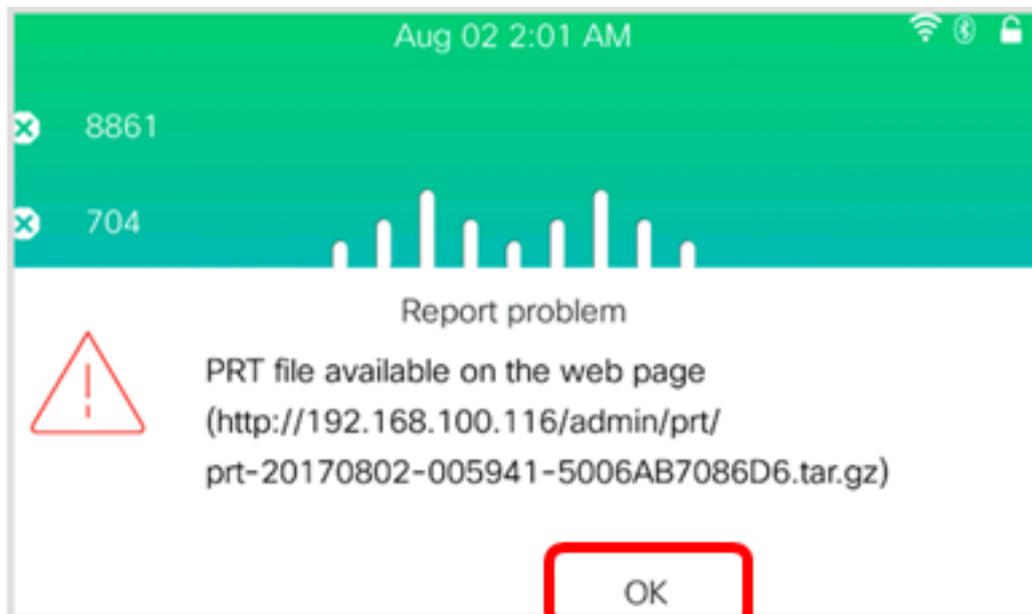
Time of problem

Problem description [Failed to place a call >](#)

Schritt 8: Warten Sie, während das Telefon die PRT-Datei generiert.



Schritt 9: Die Eingabeaufforderung Report Problem (Problem melden) scheint Ihnen mitzuteilen, dass die PRT-Datei jetzt auf der Webseite verfügbar ist. Klicken Sie auf



OK.

Sie haben jetzt erfolgreich ein Telefonproblem auf Ihrem IP-Telefon über die Telefon-GUI gemeldet.