

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

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[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](#)

[Vérification](#)

[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

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Concentrateur de contrôle

Components Used

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

- Téléphone IP Cisco 8851 - Microprogramme MPP 11.3.7

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.

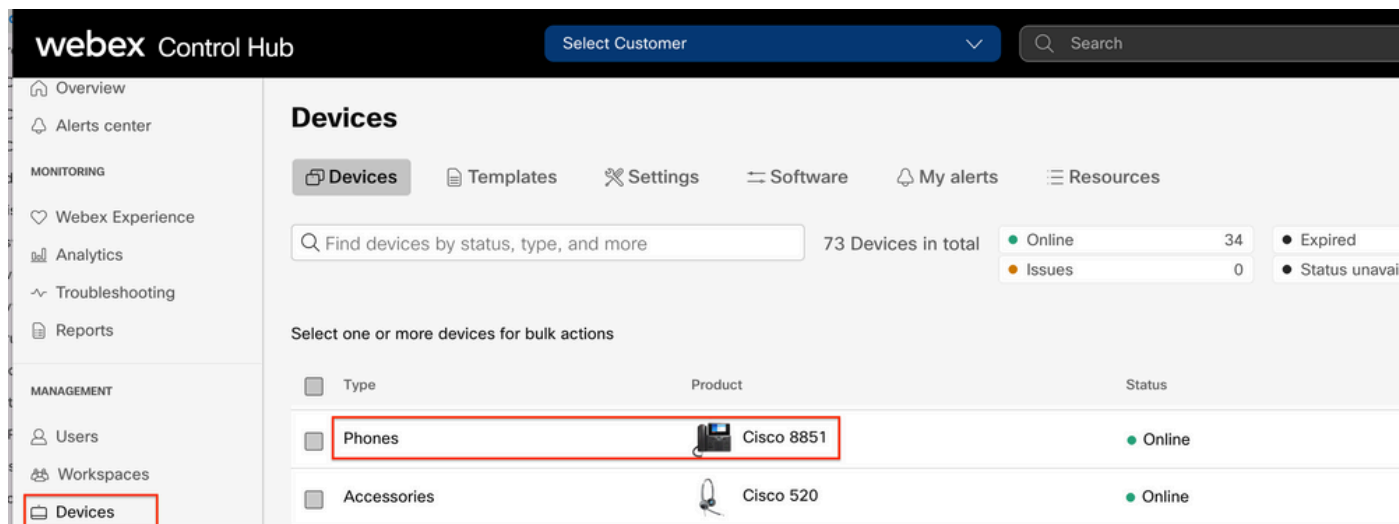
Informations générales

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) 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** :



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes 'webex Control Hub', 'Select Customer', and a search bar. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Webex Experience, Analytics, Troubleshooting, Reports), and MANAGEMENT (Users, Workspaces, Devices). The main content area is titled 'Devices' and includes a search bar, a summary of 73 devices, and a table. The table has columns for Type, Product, and Status. The 'Phones' row is highlighted with a red box, showing 'Cisco 8851' with an 'Online' status. The 'Accessories' row shows 'Cisco 520' with an 'Online' status.

Sur la page Device, accédez à la section **Device Management** et sélectionnez **Device Settings**.

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

 Configure Lines	Manage >
 Configure Layout	Manage >
 Device Settings	Manage >

Dans **Paramètres du périphérique**, vérifiez que le niveau de journalisation par défaut est défini sur **Débugage** et sélectionnez **Enregistrer**.

Background Image ⓘ	None ▾
Display Name ⓘ	User Phone Number / Location Number ▾
CDP ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Logging Level ⓘ	Debugging ▾
DND Services ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
ACD ⓘ	<input type="checkbox"/>
Interdigit Short Timer ⓘ	20 ▾

Note: 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 :

webex Control Hub Select Customer Search

Overview
Alerts center

MONITORING

Webex Experience
Analytics
Troubleshooting
Reports

MANAGEMENT

Users
Workspaces
Devices

Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more 73 Devices in total

Online 34 Expired
Issues 0 Status unavail

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
<input type="checkbox"/> Phones	Cisco 8851	Online
<input type="checkbox"/> Accessories	Cisco 520	Online

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

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	NA/2493	

9 of 10 total lines available

- Configure Lines** Manage >
- Configure Layout** Manage >
- Device Settings** Manage >

Support

- Device Logs** Manage >

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

Manage Logs

Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

No logs found.

[Refresh](#)

Vérification

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

Manage Logs

Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

Time

Action

08/21/2022 2:16 PM

[Download](#)

[Refresh](#)

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.