

Webexコールに登録されたMPP電話機のデバッグレベルの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[ログレベルの設定](#)

[PRTの生成](#)

[デバイスからのPRTの生成](#)

[コントロールハブからのPRTの生成](#)

[確認](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、コントロールハブからMPP (マルチプラットフォームファームウェア) 電話機のログレベルを[Debug]に設定する手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- コントロールハブ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco 8851 IP Phone - MPPファームウェア11.3.7

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

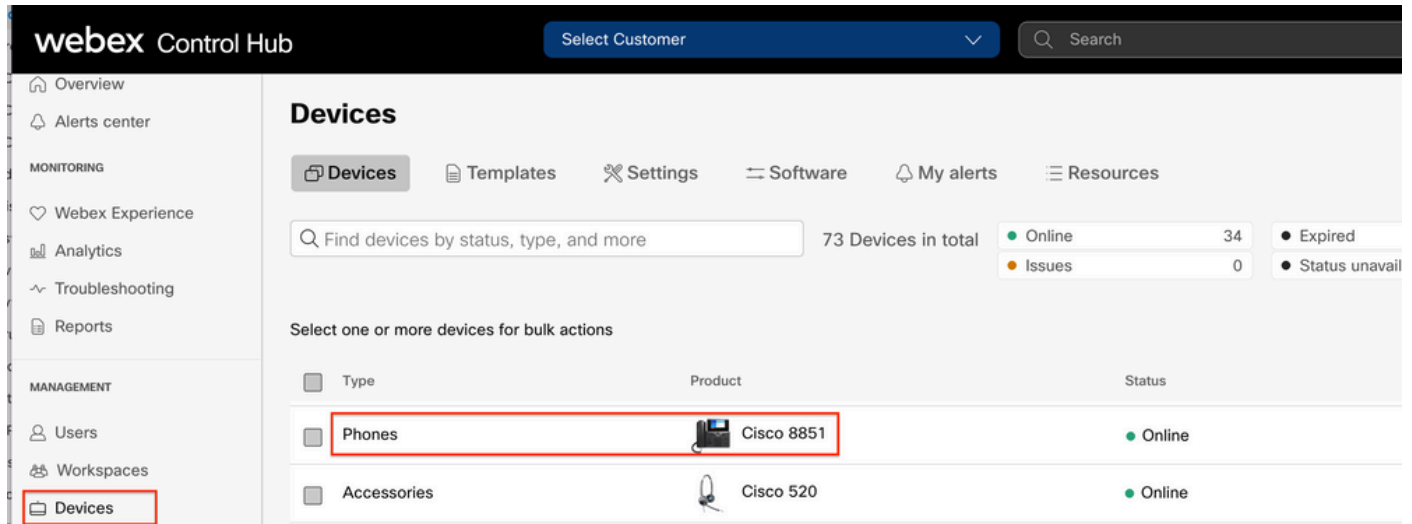
背景説明

MPP Phoneに問題またはエラーがある場合、トラブルシューティングを行うデバイスから

PRT(Problem Report Tool)を取得する前に、デバッグでログレベルを設定する必要があります。

ログレベルの設定

ログレベルを正しく設定するには、[Control Hub] > [Devices] に移動し、問題のあるデバイスを選択します。デバイスにOnlineと表示されていることを確認します。



[Device]ページで、[Device Management] セクションに移動し、[Device Settings] を選択します。

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 >

[Device Settings] で、[Default Logging Level] が[Debugging] に設定されていることを確認し、[Save] を選択します。

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 ▾

注：変更を行うには、更新されたコンフィギュレーションファイルをダウンロードするようにデバイスをリセットします。

PRTの生成

デバイスで正しいログレベルを設定したら、問題が発生するまで待ち、PRTを生成します。

デバイスからのPRTの生成

ステップ1：デバイスでApplicationsボタンを押します  .

ステップ2:[Status] > [Report Problem] に移動します。

ステップ3:問題の日時を入力します。

ステップ4：リストから[説明(Description)]を選択します。

ステップ5:[Submit] を押します。

コントロールハブからのPRTの生成

ステップ 1： [Control Hub] > [Devices] に移動し、デバイスを選択します。

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
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

ステップ2:[Phone]ページで、[Support] > [Device Logs] に移動します。

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** >

ステップ3:[Manage Logs] ページで、[Generate Log] を選択します。

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](#)

確認

手動またはControl Hub経由でPRTが送信されると、使用可能なログが[Manage Logs] セクションにリストされます。

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](#)

関連情報

- [Control Hubの需要PRT収集](#)
- [電話に関するすべての問題の報告](#)
- [シスコテクニカルサポートとドキュメント](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。