

Cisco IP Phone 8800シリーズマルチプラットフォーム電話機での電話機の問題のレポート

目的

Cisco 8800シリーズIP PhoneのProblem Reporting Tool(PRT)を使用すると、電話機のログを収集して管理者に送信できます。これらのログは、電話機の問題が発生した場合のトラブルシューティングに必要です。

この記事では、Cisco IP Phone 8800シリーズマルチプラットフォームで、Webベースのユーティリティと電話GUIを使用してPRTファイルを生成し、電話の問題を報告する方法を説明します。

該当するデバイス

- 8800 シリーズ

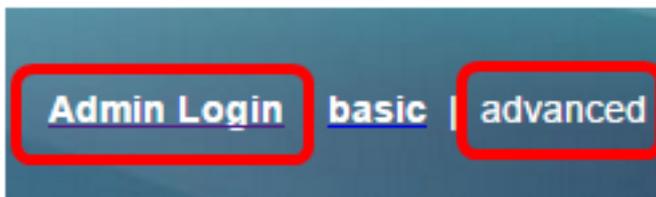
[Software Version]

- 11.0.1

電話の問題のレポート

Webベースのユーティリティを使用

ステップ1:IP PhoneのWebベースのユーティリティにログインし、[Admin Login] > [advanced]をクリックします。



ステップ2:[情報(Info)] > [デバッグ情報(Debug Info)]をクリックします。

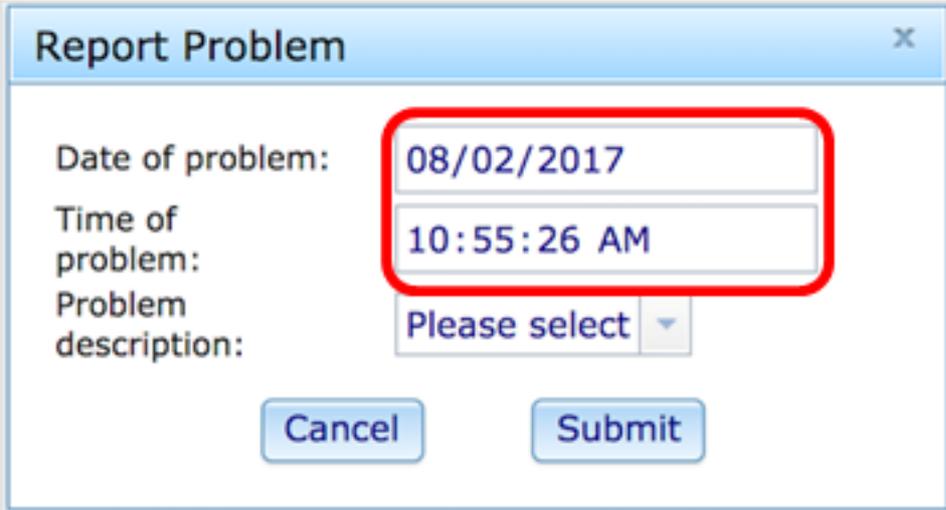


ステップ3:[Problem Reports (問題レポート)]で、[Generate PRT (PRTの生成)]ボタンをクリックして問題を報告します。



ステップ4:[Report Problem (問題のレポート)]ポップアップウィンドウの各フィールドに、問題が発生した日時を入力します。

注：この例では、使用する日付は2017年8月2日、時刻は10:55:26 AMです。



Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

ステップ5:[Problem description (問題の説明)]領域のドロップダウン矢印をクリックして、IP Phoneで発生している問題を正確に選択します。次のオプションがあります。

- 電話機の切断またはリブート
- ネットワーク接続障害
- 電話登録の失敗
- コールを発信できませんでした
- コールに応答できない
- コール機能が機能しない
- 音声/ビデオ品質が低い
- 片通話/ビデオ
- 音声/ビデオなし
- UI応答が遅い
- UI表示エラー
- その他

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

注：この例では、[Network connection failure]が選択されています。

ステップ 6：[Submit] をクリックします。

Report Problem

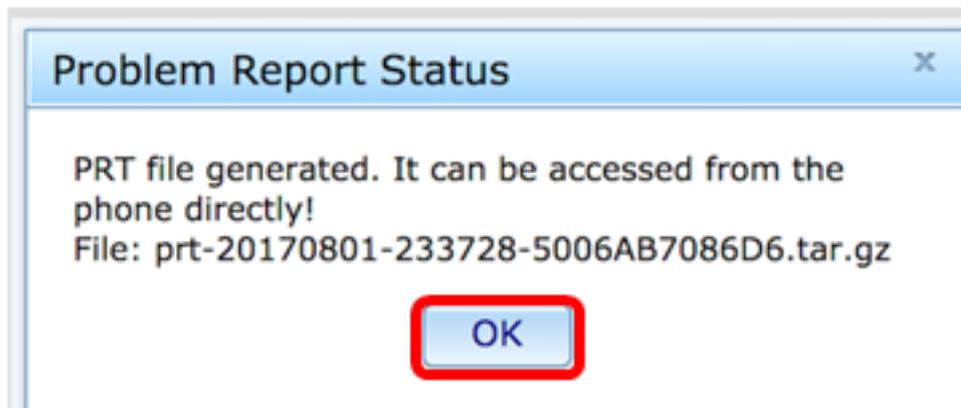
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

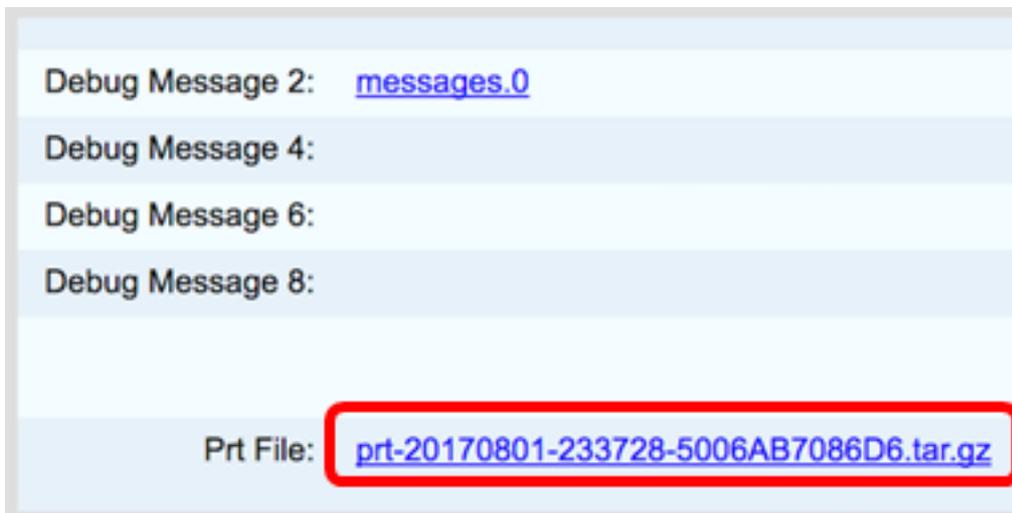
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

ステップ7:[Problem Report Status (問題レポートステータス)]ポップアップウィンドウが表示され、PRTファイルが生成されたことが通知されます。[OK] をクリックします。

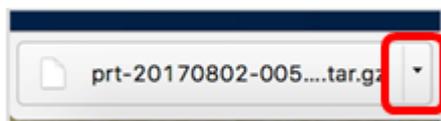


ステップ8: (オプション) [Prt File (ポートファイル)]領域のファイルリンクをクリックして、問題レポートを表示します。リンクをクリックすると、ファイルが自動的にダウンロードされます。



注：この例では、生成されるPRTファイルの名前はprt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gzです。

ステップ9：ファイル名の横にあるドロップダウン矢印をクリックし、[開く]をクリックします。ファイルのダウンロード先に移動します。



ステップ10：説明をクリックしてレポートを表示します。

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
description-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
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

注：.logファイルが開きます。この例では、description-20170801-233728.logが使用されています。

WARN 7:36

7:36

↻

♻️

🚩

ℹ️

description-20170801-233728.log

Hide Log List Clear Display Reload

Ignore Sender Insert Marker Inspector

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

=====

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

Size: 321 bytes

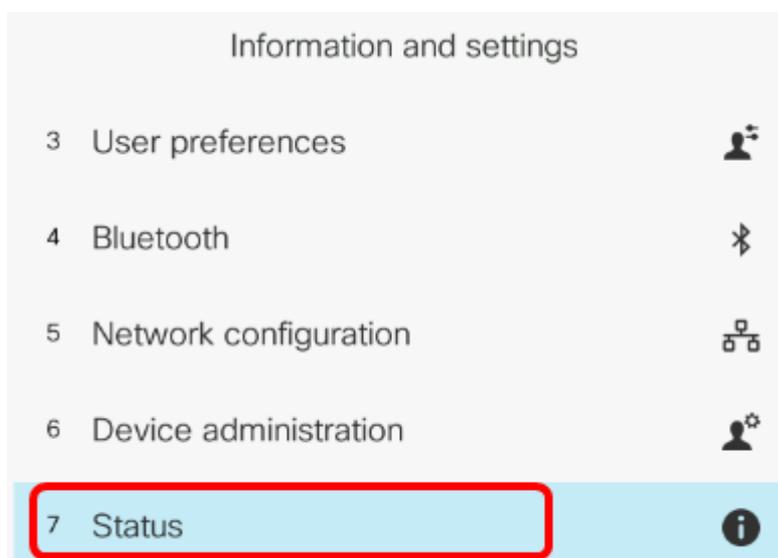
これで、Webベースのユーティリティを使用して、電話機に関する問題レポートが正常に生成されました。

電話機のGUIを使用する

ステップ1: IP Phoneのアプリケーション・ボタンを押す。

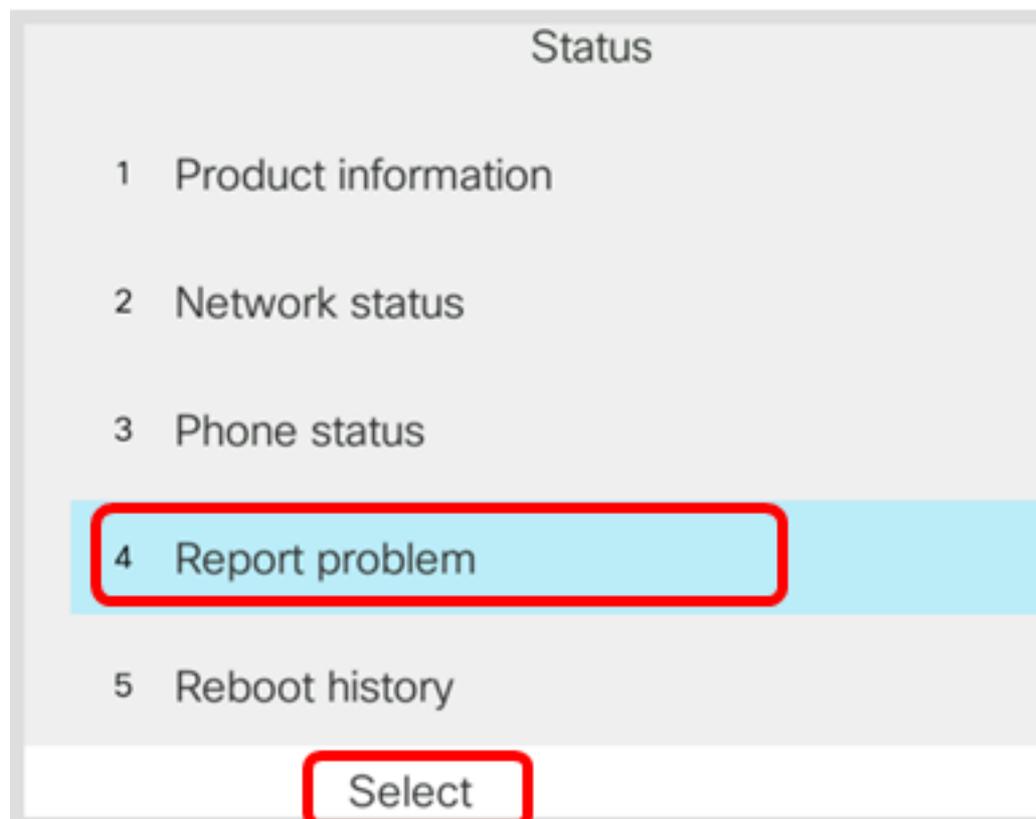


ステップ2: ナビゲーションクラスタボタンを使用し、[ステータス]に移動し、[選択]ソフトキーを押します。



Select

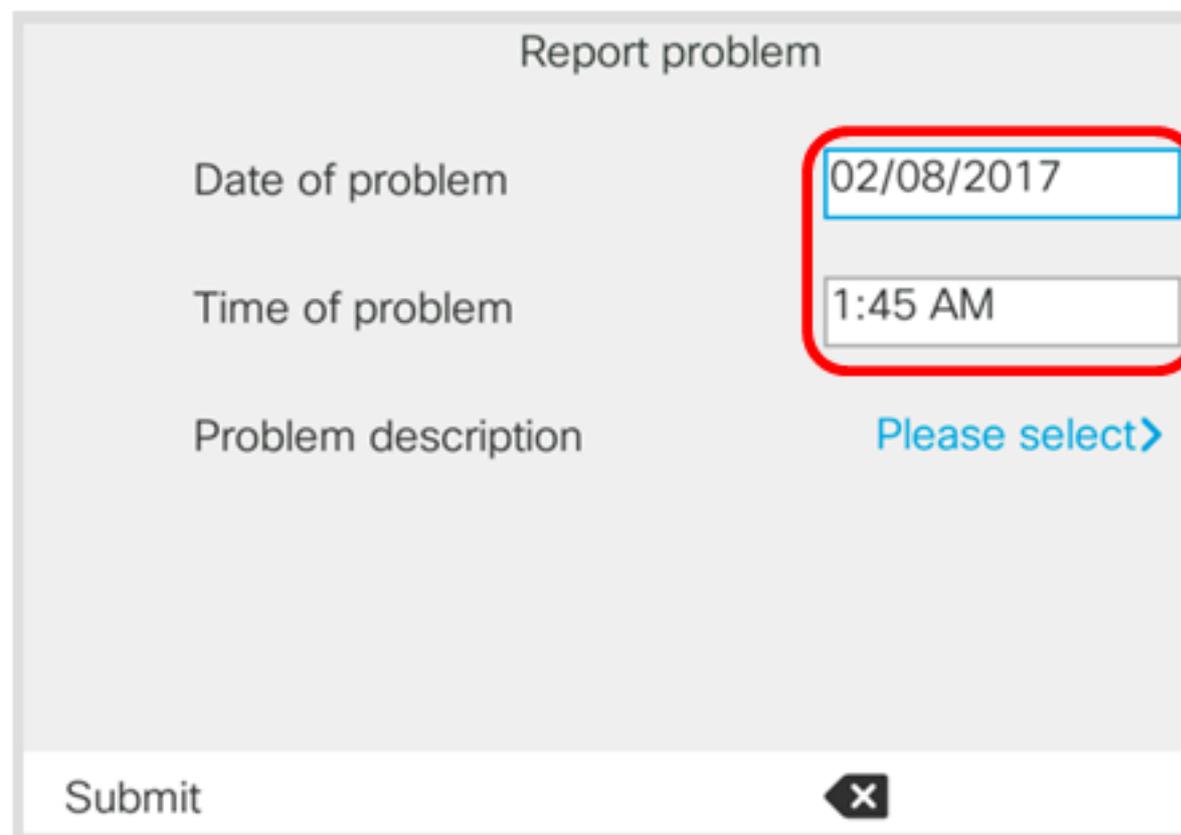
ステップ3:[Report problem]に移動し、[Select]ソフトキーを押します。



The screenshot shows a menu titled "Status" with five options: 1 Product information, 2 Network status, 3 Phone status, 4 Report problem, and 5 Reboot history. The "4 Report problem" option is highlighted with a light blue background and a red border. Below the menu is a "Select" button, also highlighted with a red border.

ステップ4：問題が発生した日時を、それぞれのフィールドに入力します。

注：この例では、使用する日付の形式は日/月/年であるため、2017年8月2日は02/08/2017、時刻は1:45 AMです。



The screenshot shows a form titled "Report problem" with three input fields: "Date of problem" containing "02/08/2017", "Time of problem" containing "1:45 AM", and "Problem description" with a blue link "Please select>". At the bottom left is a "Submit" button and at the bottom right is a navigation cluster with a back arrow and an "X" button.

ステップ5:[Problem description]に移動し、[Navigation cluster]右ボタンを使用して問題の正

確な説明を選択します。

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit

ステップ6：リストで問題の正確な説明を選択し、[選択]ソフトキーを押します。次のオプションがあります。

- 電話機の切断またはリブート
- ネットワーク接続障害
- 電話登録の失敗
- コールを発信できませんでした
- コールに応答できない
- コール機能が機能しない
- 音声/ビデオ品質が低い
- 片通話/ビデオ
- 音声/ビデオなし
- UI応答が遅い
- UI表示エラー
- その他

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

Select Cancel

注：この例では、[Failed to place a call]が選択されています。

ステップ7:[送信]ソフトキーをクリックします。

Report problem

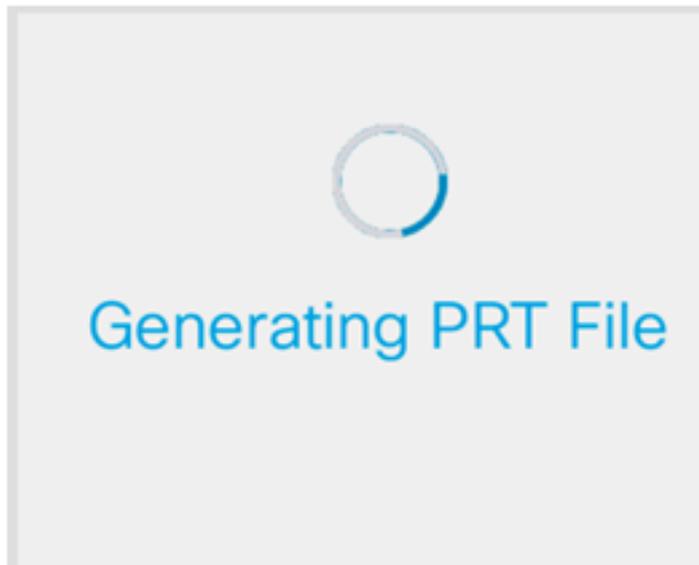
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

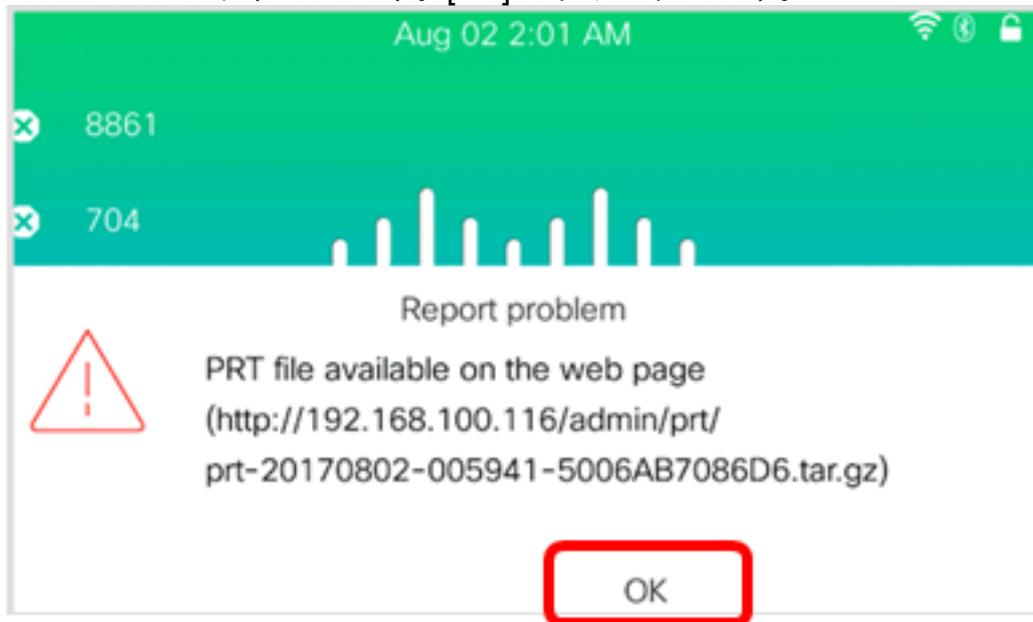
Problem description Failed to place a call >

Submit

ステップ8：電話機がPRTファイルを生成している間、待機します。



ステップ9:[Report problem]プロンプトが表示され、PRTファイルがWebページで使用可能になったことが通知されます。[OK] をクリックします。



これで、電話機のGUIを使用して、IPフォンの電話機の問題が正常に報告されました。