

Collaboration-endpoint voor PRT-bestand voor 78XX en 88XX IP-telefoons

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[PRT-creatie en -verzameling](#)

[Samenvatting van stappen](#)

[Gedetailleerde aanmaakstappen](#)

[Gedetailleerde inzamelingsstappen](#)

[Procedure voor PRT-verzameling voor 8821 IP-telefoon](#)

[Gedetailleerde creatiestappen voor 8821 IP-telefoon](#)

[Gedetailleerde stappen van de verzameling voor 8821 IP-telefoon](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u het PRT-bestand (Problem Report Tool) kunt maken en verzamelen vanuit Cisco 78XX/88XX Series-endpoints.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Hoe u webtoegang kunt inschakelen bij de configuratie van het eindpunt
- IP-verbinding (Internet Protocol) met de telefoon voor toegang tot de telefoon-webinterface

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Firmware voor Cisco IP-telefoon versie 10.3(1) en hoger
- In dit voorbeeld wordt een Cisco 8845-telefoon gebruikt; de PRT-functie is echter beschikbaar op deze telefoons.

Onderaan deze pagina kunt u ook een PRT van de 8821 van firmware 11.0(4) en later verzamelen.

78XX Series telefoons met PRT-ondersteuning

- Cisco IP-telefoon 7811
- Cisco IP-telefoon 7821
- Cisco IP-telefoon 7841
- Cisco IP-telefoon 7861

880X Series-telefoons met PRT-ondersteuning

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

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

De Cisco Collaboration-endpointgebruikersinterface geeft basisinformatie weer. Verzamel het PRT-bestand om complexe problemen op te lossen. Zie [Gerelateerde informatie](#) voor review proces door [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 en 8800 Problem Report Tool Collection](#).

Met firmware 10.3(1) en later sommige 78XX en 88XX Series Collaboration-endpoints ondersteunen deze PRT-functie.

Opmerking: de Cisco DX650 ondersteunt ook de PRT-functie zoals hier [Veelgestelde vragen over DX650: Hoe maak je een probleemrapport?](#); dit document richt zich echter op 78XX/88XX Series Collaboration-endpoints.

Opmerking: het standaardniveau van consoleregistratie van het samenwerkingspunt kan voldoende zijn voor een basisanalyse. Als extra debugs nodig zijn, raadpleeg de [How to login to a Cisco IP Phone to set debug level](#) document voor meer informatie.

Waarschuwing: er is een pakketopname (pcap) van het eindpunt nodig voor een afdoende analyse. De cap-procedure wordt behandeld in het document [Collecting a packet capture from a Cisco IP Phone](#).

PRT-creatie en -verzameling

Samenvatting van stappen

Stap 1. Druk op de **Instellingen** knop op de telefoon.

Stap 2. Navigeer naar **Telefoongegevens**.

Stap 3. Druk op soft key **Rapportprobleem**.

Stap 4. Selecteer **Overige** in de **Probleembeschrijving**.

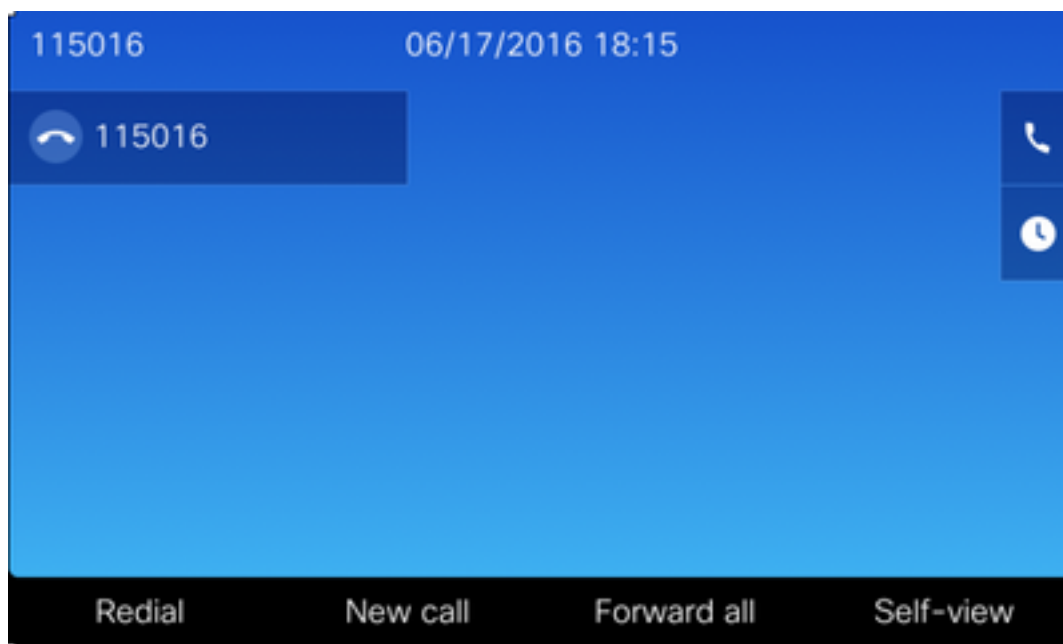
Stap 5. Druk op de **Submit** soft key op de telefoon.

Stap 6. Blader naar de telefoon web interface en selecteer **console Logs**. Eenmaal op de console logt webpage, scrol naar de onderkant van de pagina en merk de **Logbestanden** van de **Problem Report Tool** op. Download het bestand **prt-xxxxxxx.tar.gz**.

Opmerking: De **xxxxxxx** in de voorbeeldnaam **poortxxxxxxx.tar.gz** geeft de datum en het tijdstip weer waarop het PRT-bestand is gemaakt. Het ziet er ongeveer hetzelfde uit als dit: **20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Gedetailleerde aanmaakstappen

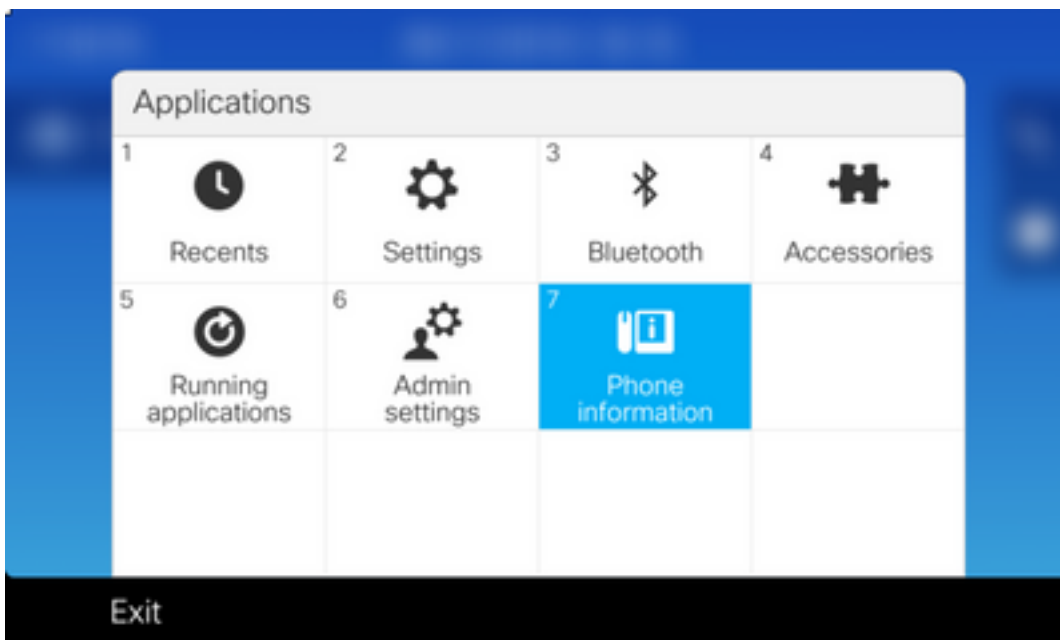
Begin bij het startscherm van het eindpunt.



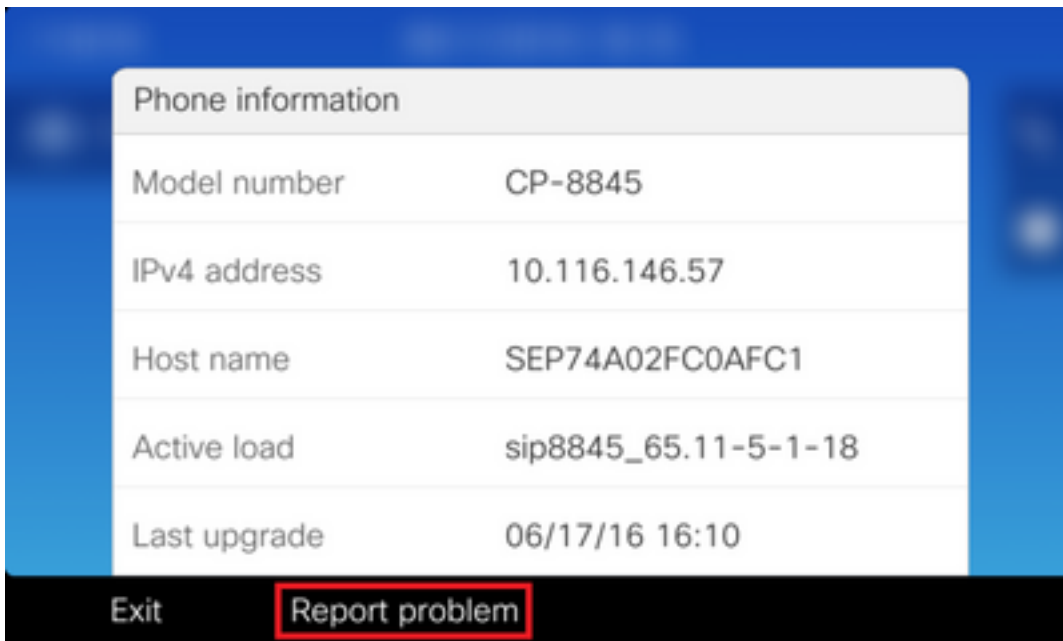
Druk op de knop **Instellingen** vanaf het toetsenpaneel **Eindpunt**



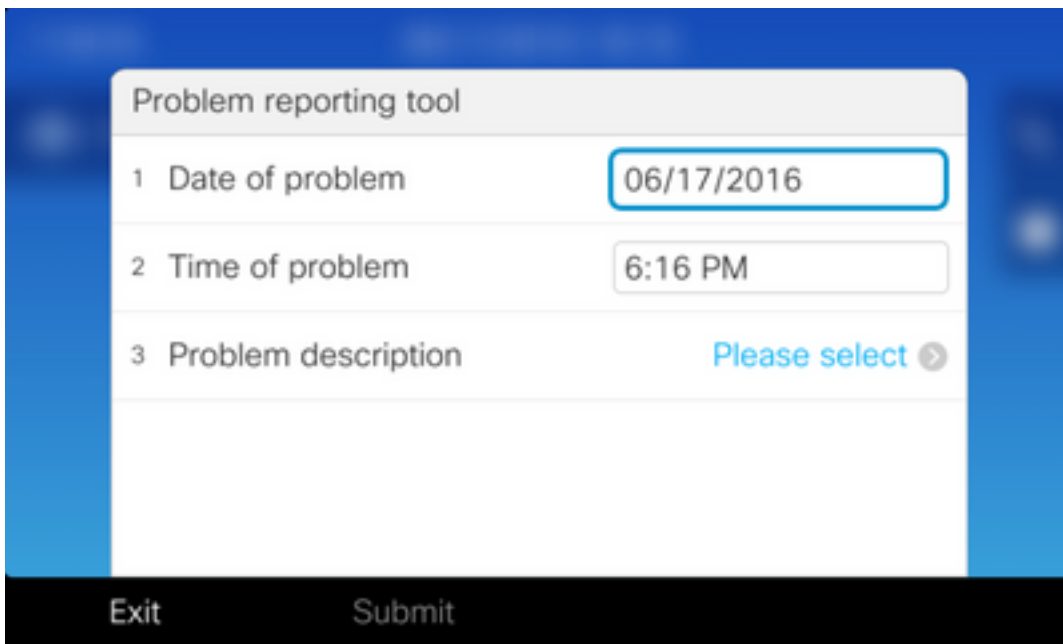
Druk in het menu Toepassingen op **Telefoongegevens**, zoals in de afbeelding.



De knop **Probleem melden** verschijnt in een zwart lint onder op het scherm.



Het scherm van het hulpmiddel van de **Problemen meldt** wordt voorgesteld op de telefoon. Voer de datum en het tijdstip in die aangeven wanneer het probleem zich heeft voorgedaan.



Wanneer de datum en het tijdstip van het probleem zijn ingevoerd, drukt u op de **probleembeschrijving**

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Maak een selectie uit de lijst met de **probleembeschrijving**. Dit voorbeeld laat zien dat **Verbinding via telefoon verbreken of opnieuw opstarten** is geselecteerd als beschrijving van het probleem.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

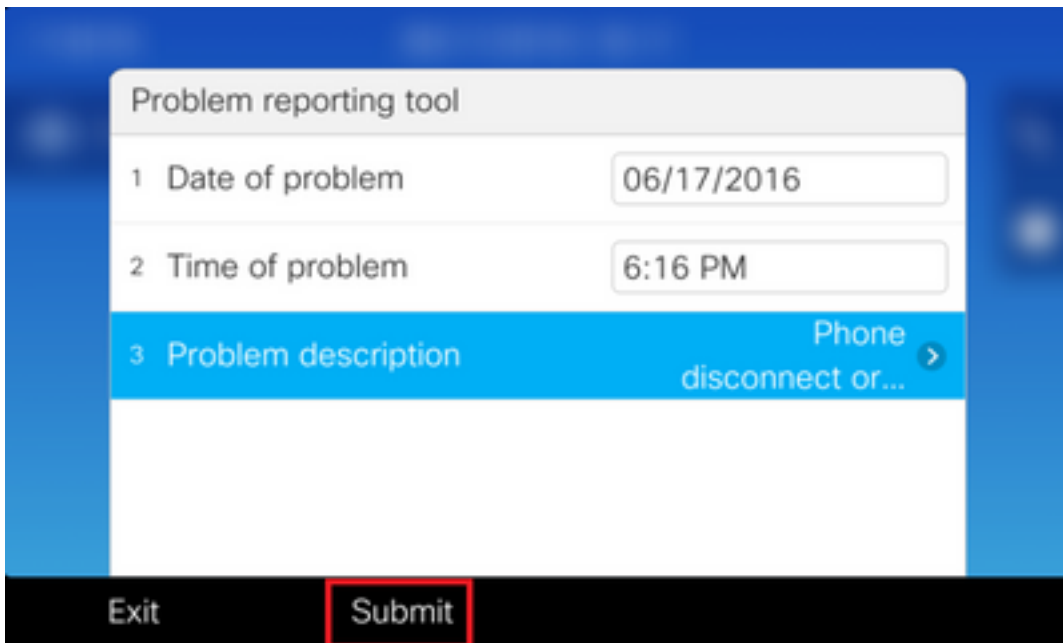
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

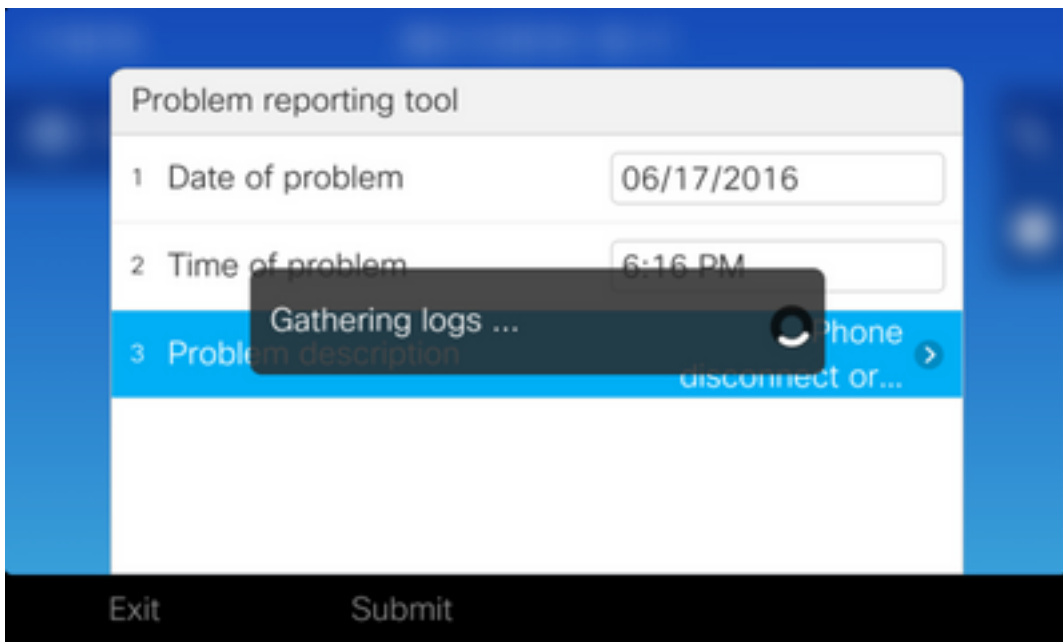
5 Cannot answer a call

Cancel Select

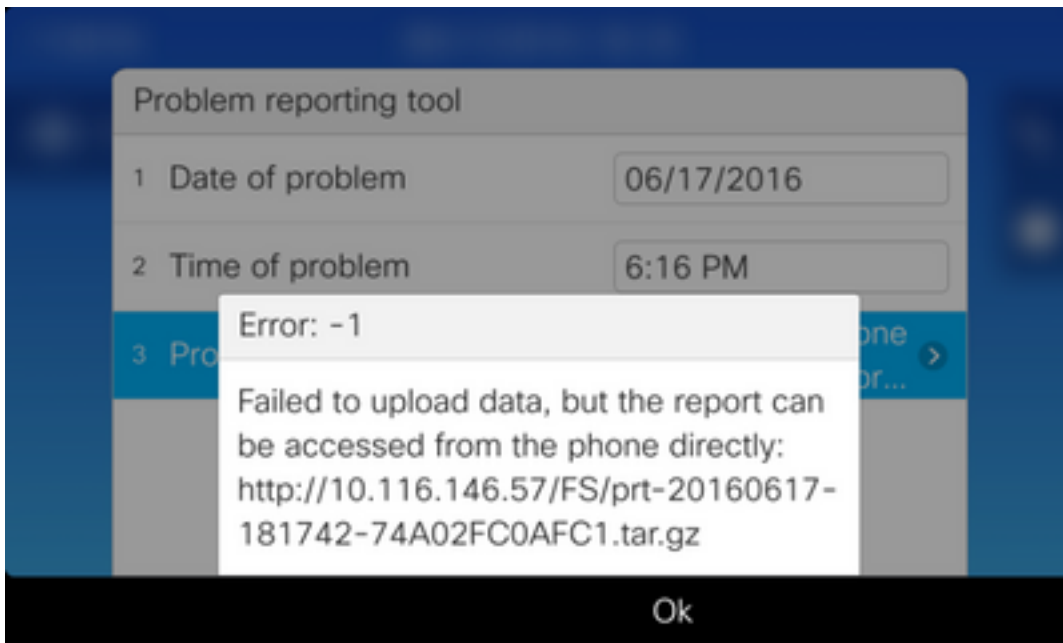
De pagina **Problemen melden** wordt geopend en de knop **Verzenden** is geactiveerd.



Verzamelende logboeken worden op het scherm weergegeven wanneer u op de knop Verzenden klikt zoals in de afbeelding.



Een fout wordt weergegeven op het telefoonscherm. Negeer deze fout aangezien de toegang tot het PRT-bestand van de telefoon web interface mogelijk is.



Tip: raadpleeg het [Verbeteringsdocument](#) voor het [uploaden](#) van het [probleemrapport](#) om deze [foutmelding te](#) voorkomen.

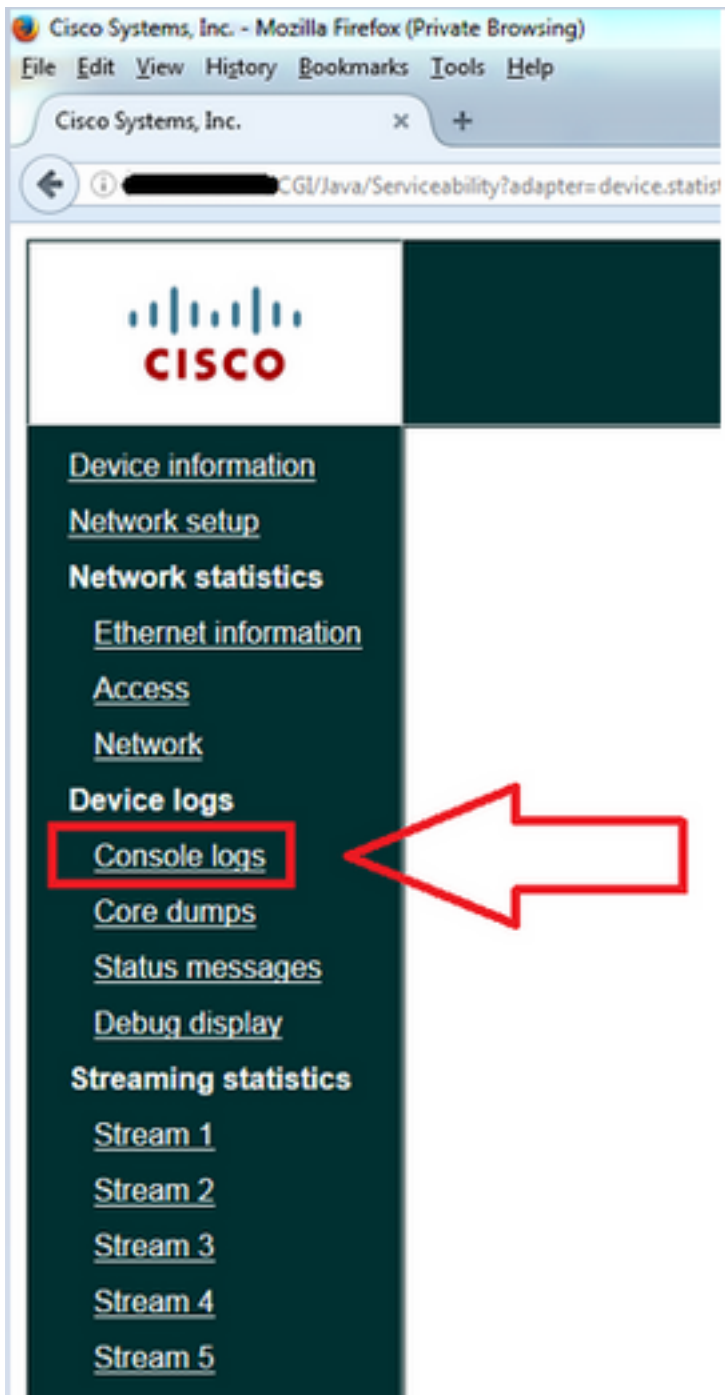
Gedetailleerde inzamelingsstappen

Om te navigeren naar de interface van de telefoonwebsite, voer het IP-adres van de telefoon in in een webbrowser.

Opmerking: Raadpleeg [Toegang tot](#) het web [telefonisch inschakelen](#) om [toegang tot het web](#) mogelijk te maken.

Opmerking: In de nieuwere softwareversies, de fout die wordt weergegeven op het telefoonscherm geeft het pad aan waar de laatste PRT is opgeslagen, wordt niet weergegeven binnen de IP-telefoon. Het PRT-bestand kan direct vanaf de IP-telefoon worden verzameld zodra de bestandsnaam in het gebeurtenissenlogboek wordt bekeken. Deze methode kan worden gebruikt voor niet-geregistreerde IP-telefoons, zoals telefoons via MRA.

Klik op de **consolelogboeken** zoals in de afbeelding.



Bij de onderkant van de consolelogboeken, vindt de pagina de sectie **Probleem Rapport Gereedschapslogboeken** zoals getoond in het beeld.

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

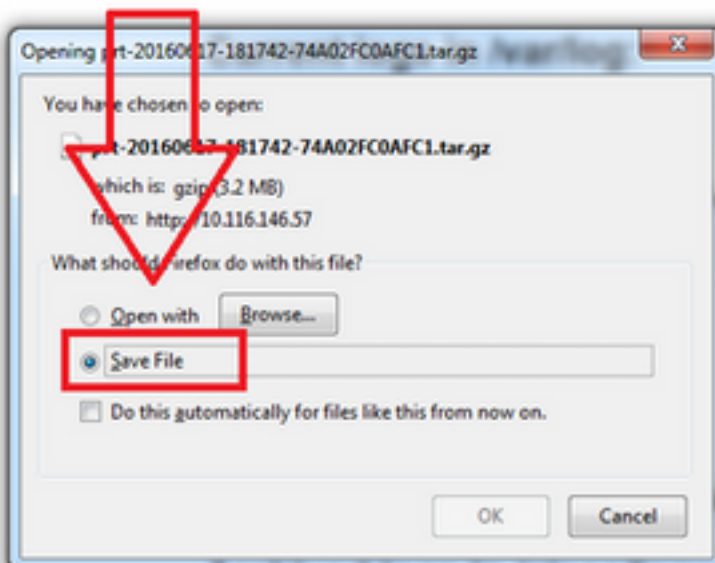


Klik op de PRT die u wilt. Er verschijnt een nieuw pop-upvenster om het bestand poortxxxxxxxxx.tar.gz te downloaden.

Opmerking: het bestand kan automatisch worden gedownload op basis van de instellingen van uw browser.

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ve/main:

ve/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:

prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

Procedure voor PRT-verzameling voor 8821 IP-telefoon

Stap 1. Druk op de knop omlaag om **Instellingen** op de telefoon te selecteren.

Stap 2. Navigeer naar **Telefoongegevens**.

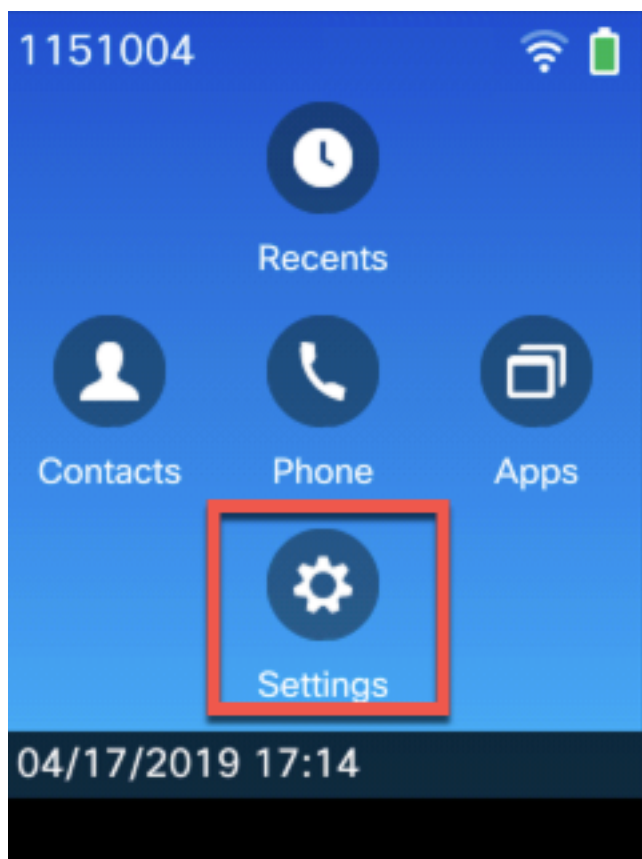
Stap 3. Navigeren om **probleem te melden**.

Stap 4. Druk op de **Submit** soft key op de telefoon.

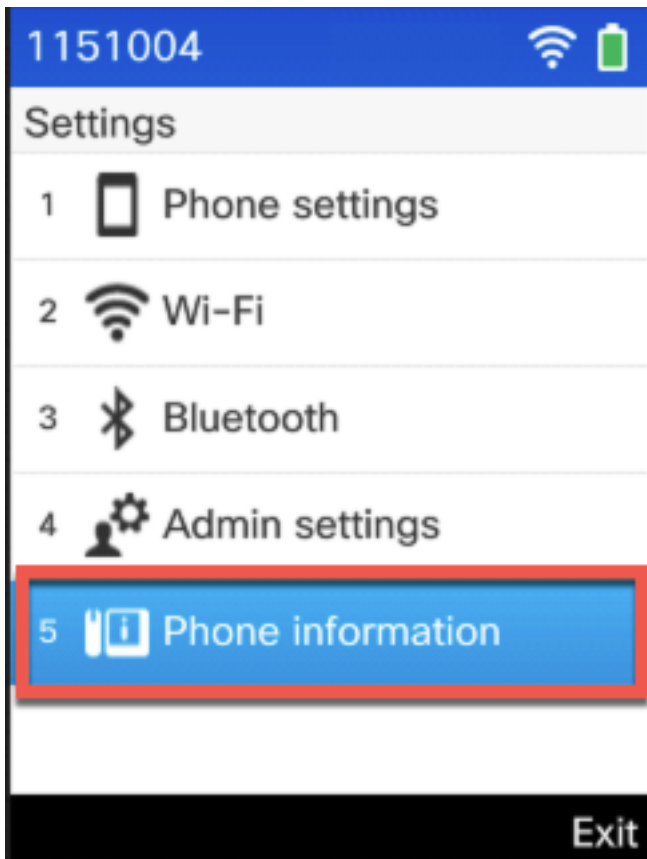
Stap 5. Blader naar de telefoon web interface en selecteer **console Logs**. Eenmaal bij de console logt de webpagina naar de onderkant van de pagina en merk de **Logbestanden** van de **Problem Report Tool** op. Download het bestand **prt-xxxxxxx.tar.gz**.

Gedetailleerde creatiestappen voor 8821 IP-telefoon

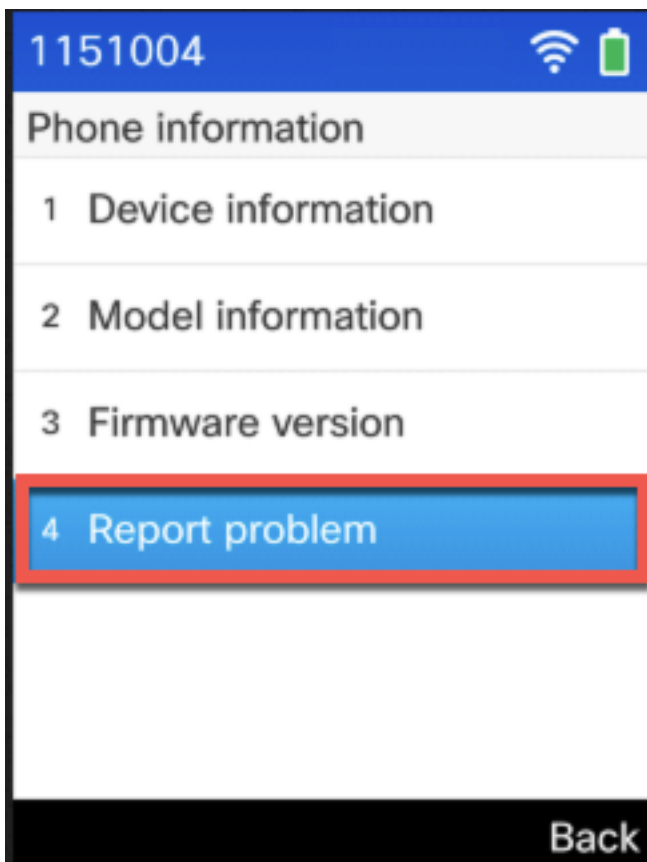
Begin vanaf het startscherm op de 8821 en druk vervolgens op de knop omlaag op het toetsenpaneel om **Instellingen** te selecteren.



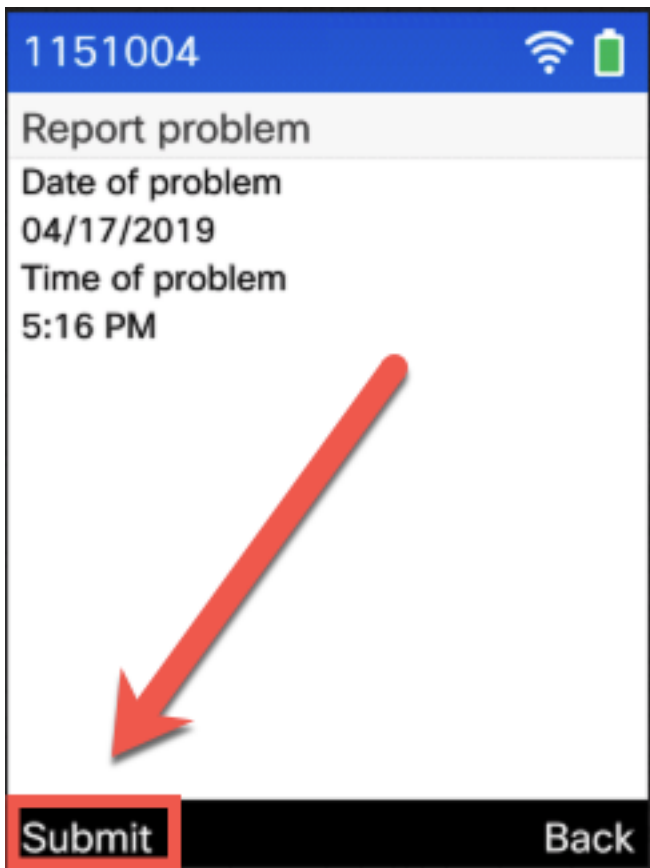
Selecteer **Telefooninformatie** zoals in de afbeelding.



Selecteer vervolgens **Het probleem melden** zoals in de afbeelding.



Selecteer **Indienen** in het softkey.

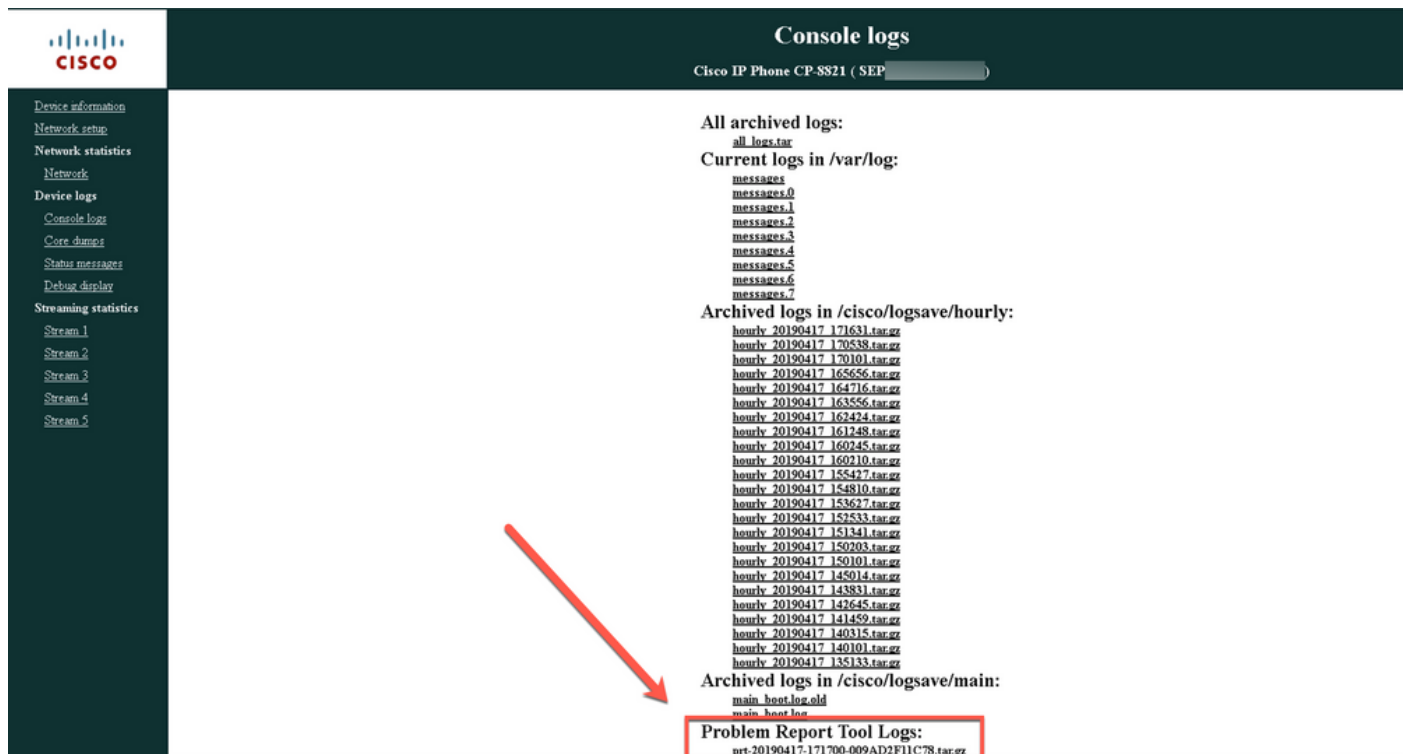


Gedetailleerde stappen van de verzameling voor 8821 IP-telefoon

Log in de 8821 web interface en selecteer console logs.

Device information	
Cisco IP Phone CP-8821 (SEP-)	
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

Selecteer vervolgens **Logbestanden van Probleemrapport**, zoals hier te zien, om het PRT-bestand te downloaden.



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', 'Network', 'Device logs', 'Console logs', 'Core dumps', 'Status messages', 'Debug display', and 'Streaming statistics'. The main content area displays the following log files:

```
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' section, which contains a file named 'prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz'.

Gerelateerde informatie

- [Logboeken van consoles verzamelen via Cisco Unified 7900 Series IP-telefoon](#)
- [89XX en 99XX IP-telefoon SSH en USBtoSerial debugging instructies](#)
- [debuggen van 6900 Series IP-telefoons verzamelen](#)
- [DX650 FAQ: Hoe maak je een probleemrapport?](#)
- [Hoe u kunt inloggen op een Cisco IP-telefoon om het debug-niveau in te stellen](#)
- [Een pakketopname vanaf een Cisco IP-telefoon verzamelen](#)
- [Het toelaten van de Toegang van het Web op de telefoon](#)
- [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 en 8800 Problemen melden](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.