

Procedimento para coletar os registros do console do telefone para os modelos 88XX e 78XX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Processo para coletar os registros do console do telefone](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas para guiá-lo com eficiência através da coleção de registros do Console do telefone que são úteis para solucionar o problema.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento da configuração do Call Manager e do telefone.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Modelo de telefone 88XX que está registrado ou acessível via acesso à Web.
- 78XX Modelo de telefone que está registrado ou acessível via acesso à Web.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Processo para coletar os registros do console do telefone

Etapa 1. Iniciar sessão na página de Administração do CM.



WARNING: It has been 190 day(s) without a successful backup. Please verify backup configuration.

Cisco Unified CM Administration

System version: 11.5.1.12900-21

VMware Installation: 6 vCPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2697A v4 @ 2.60GHz, disk 1: 110Gbytes, 6144Mbytes RAM, Partitions aligned

Last Successful Backup: 190 day(s) ago

Etapa 2. Navegue até **Device > Phone** e, em seguida, procure o endereço MAC do qual você precisa coletar os registros.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Find and List Phones Related Links: [Actively Logged In Device Report](#) ▾ Go

Status

1 records found

Phone (1 - 1 of 1) Rows per Page 50 ▾

Find Phone where Device Name

<input type="checkbox"/>	Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	IPv4 Address	Copy	Super Copy
<input type="checkbox"/>	SEP74A02FC09CDF	SEP74A02FC09CDF	CUC-test-device-pool	SIP	Registered with 10.106.99.199	10.106.99.230	<input type="button" value="Copy"/>	<input type="button" value="Super Copy"/>

Etapa 3. Clique no endereço MAC e navegue até a página de configuração:

Verifique se a opção **Web Access** está **Enable (Habilitado)**. Caso contrário, faça as alterações e salve, aplique a configuração.

Video Capabilities*

Web Access*

Etapa 4. Agora clique no endereço IP do telefone, como mostrado na imagem:

Phone Type

Product Type: Cisco 8845
Device Protocol: SIP

Real-time Device Status

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.99.199

IPv4 Address: [10.106.99.230](#)

Active Load ID: sip8845_65.12-1-1SR1-4

Inactive Load ID: sip8845_65.11-7-1-17

Etapa 5. Quando você navega no endereço IP, a página como mostra a imagem é aberta.

10.106.99.230/CGI/Java/Serviceability?adapter=device.statistics.device



Device information

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Device information	Service mode	Enterprise
Network setup	Service domain	
Network statistics	Service state	Idle
Ethernet information	MAC address	74A02FC09CDF
Access	Host name	SEP74A02FC09CDF
Network	Phone DN	3000
Device logs	App load ID	rootfs8845_65.12-1-ISR1-4
Console logs	Boot load ID	sb28845_65.BEV-01-015
Core dumps	Version	sip8845_65.12-1-ISR1-4
Status messages	Hardware revision	V01
Debug display	Serial number	PUC1924025S
Streaming statistics	Model number	CP-8845
Stream 1	Message waiting	No
Stream 2	UDI	phone
Stream 3		Cisco IP Phone 8845, Global
Stream 4		CP-8845

Etapa 6. Clique em Logs de console realçados na imagem.



Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Current logs in /var/log:

- [messages](#)
- [messages.0](#)

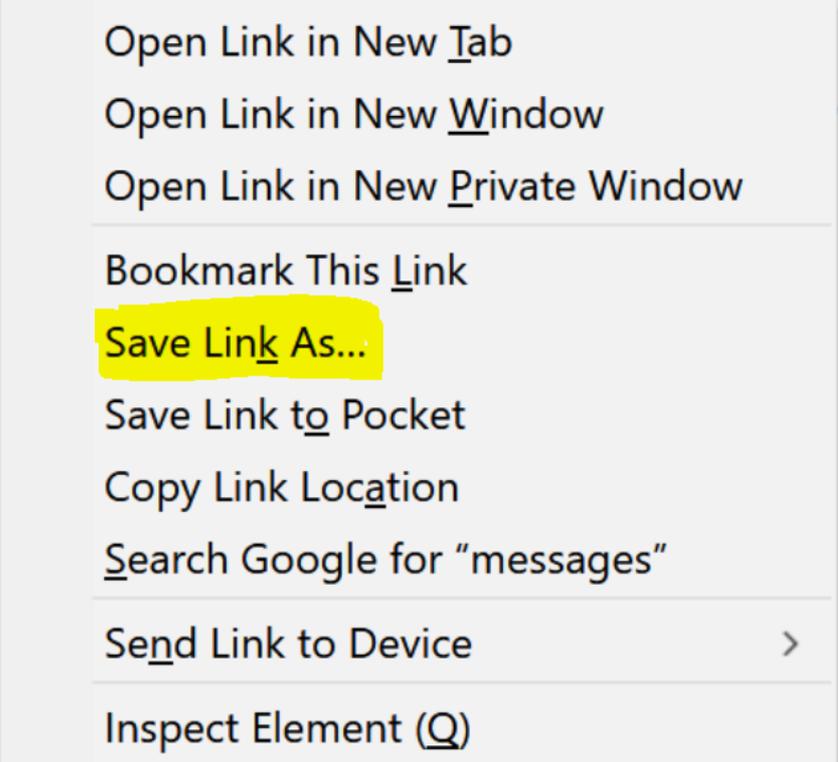
Archived logs in /cisco/logsave/main:

- [main_20180720_100001.tar.gz](#)
- [main_20180720_091501.tar.gz](#)
- [main_20180720_082951.tar.gz](#)
- [main_20180720_073001.tar.gz](#)
- [main_20180720_063001.tar.gz](#)
- [main_20180720_053001.tar.gz](#)
- [main_20180720_043001.tar.gz](#)
- [main_20180720_033001.tar.gz](#)

Passo 7. Clique com o botão direito do mouse em **mensagens** e salve os arquivos como mostrado na imagem.

Current logs in /var/log:

messages
messag
Archive **main:**
main
main **20180720_013001.tar.gz**



Etapa 8. Repita as etapas acima para baixar todas as mensagens.

Em alguns casos, o relatório de problemas dos telefones deve ser coletado.

Este é o link para seguir as etapas:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series/200770-How-to-Collect-a-Collaboration-Endpoint.html>