

报告思科IP电话8800系列多平台电话上的电话问题

目标

Cisco 8800系列IP电话上的问题报告工具(PRT)允许您收集电话日志并将其发送给管理员。在您遇到电话问题时，进行故障排除时，必须使用这些日志。

本文旨在向您展示如何通过Cisco IP Phone 8800系列多平台的基于Web的实用程序和电话GUI在其上生成PRT文件来报告电话问题。

适用设备

- 8800 系列

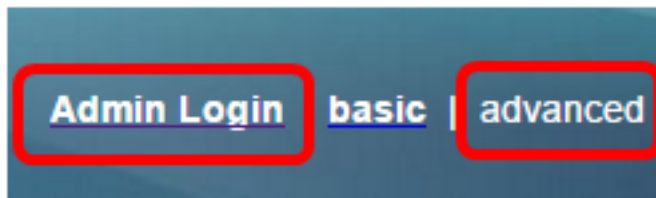
软件版本

- 11.0.1

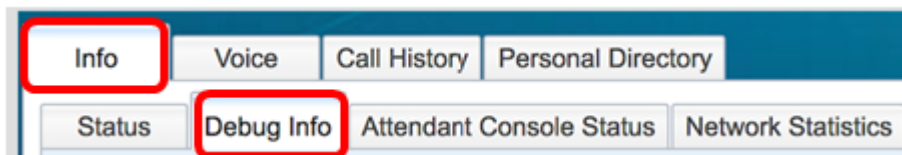
报告电话问题

通过基于Web的实用程序

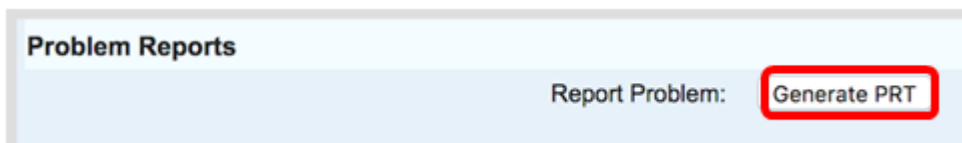
步骤1.登录IP电话的基于Web的实用程序，然后单击Admin Login > **advanced**。



步骤2.单击“信息”>“调试信息”。



步骤3.在“问题报告”下，单击“生成PRT”按钮报告问题。



步骤4.在“报告问题”弹出窗口中，在其各自的字段中输入问题发生的日期和时间。

注意：在本例中，使用的日期是2017年8月2日，时间是10:55:26 AM。

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

步骤5.点击Problem description区域中的下拉箭头，选择您在IP电话上遇到的确切问题。选项有：

- 电话断开或重新启动
- 网络连接故障
- 电话注册失败
- 无法发出呼叫
- 无法应答呼叫
- 呼叫功能不起作用
- 音频/视频质量差
- 单向音频/视频
- 无音频/视频
- UI响应缓慢
- UI显示错误
- Other (其他)

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

注意：在本例中，选择网络连接故障。

步骤6.单击“提交”。

Report Problem

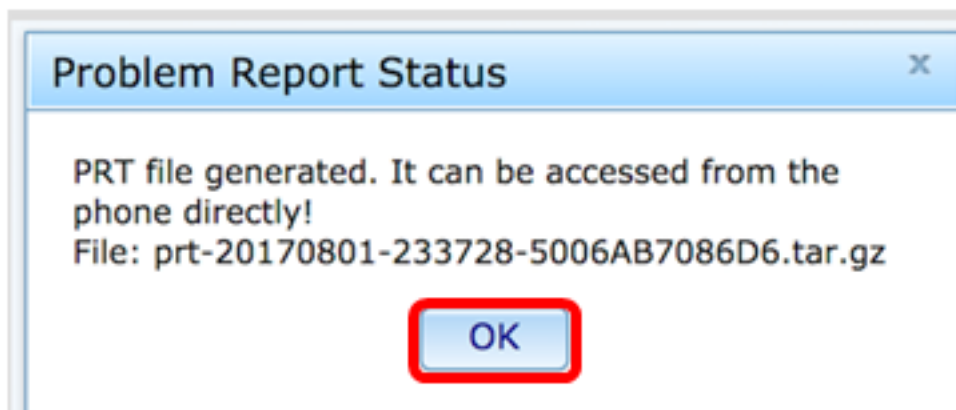
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

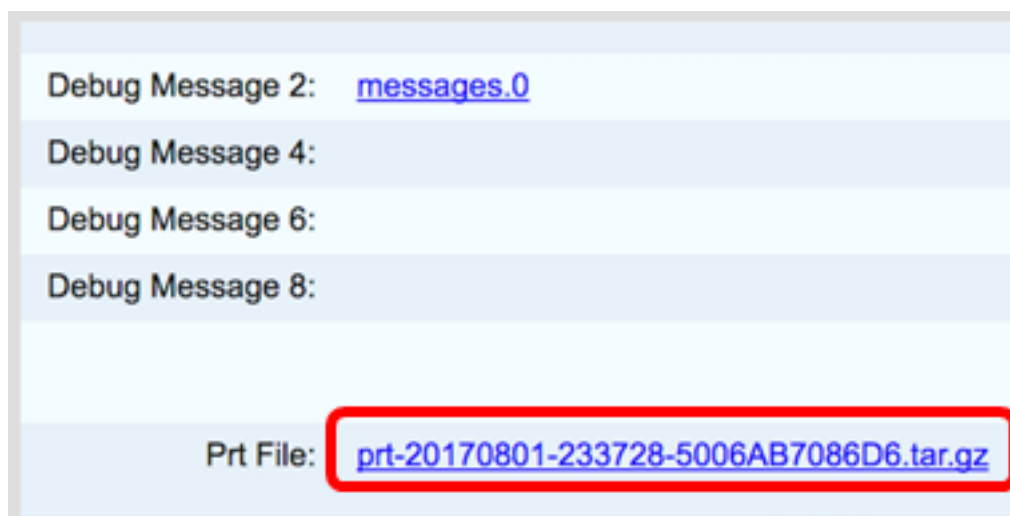
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

步骤7.系统将显示Problem Report Status弹出窗口，通知您PRT文件现在已生成。Click OK.

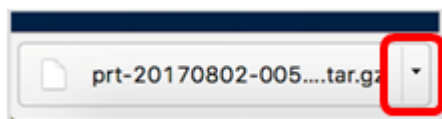


步骤8. (可选) 单击“端口文件”区域中的文件链接查看问题报告。单击链接后，文件将自动下载。



注意：在本示例中，生成的PRT文件命名为prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz。

步骤9.单击文件名旁边的下拉箭头，然后单击“打开”。它会将您带到文件下载位置。




步骤10.单击说明查看报告。


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

注意：将打开.log文件。在本例中，使用description-20170801-233728.log。


description-20170801-233728.log




Hide Log List




Clear Display




Reload



Ignore Sender



Insert Marker



Inspector

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

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

Size: 321 bytes

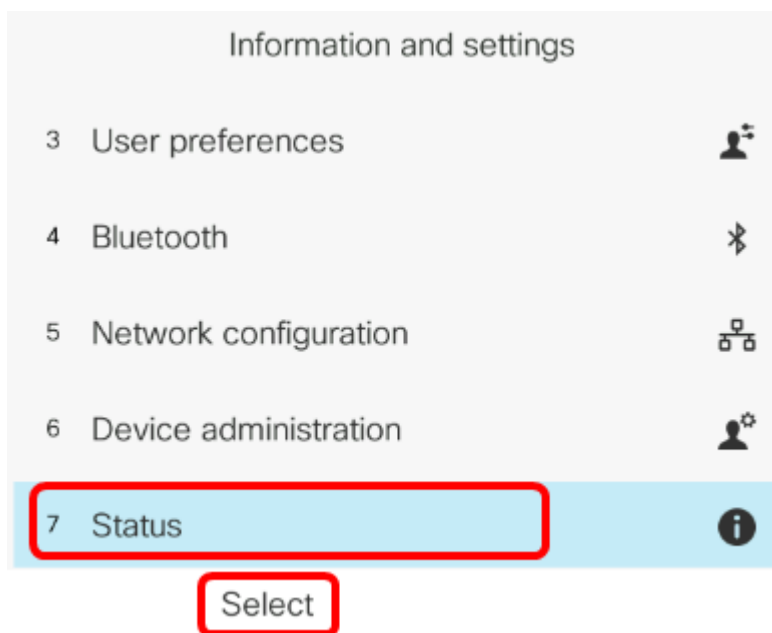
现在，您已通过其基于Web的实用程序在电话上成功生成问题报告。

通过电话GUI

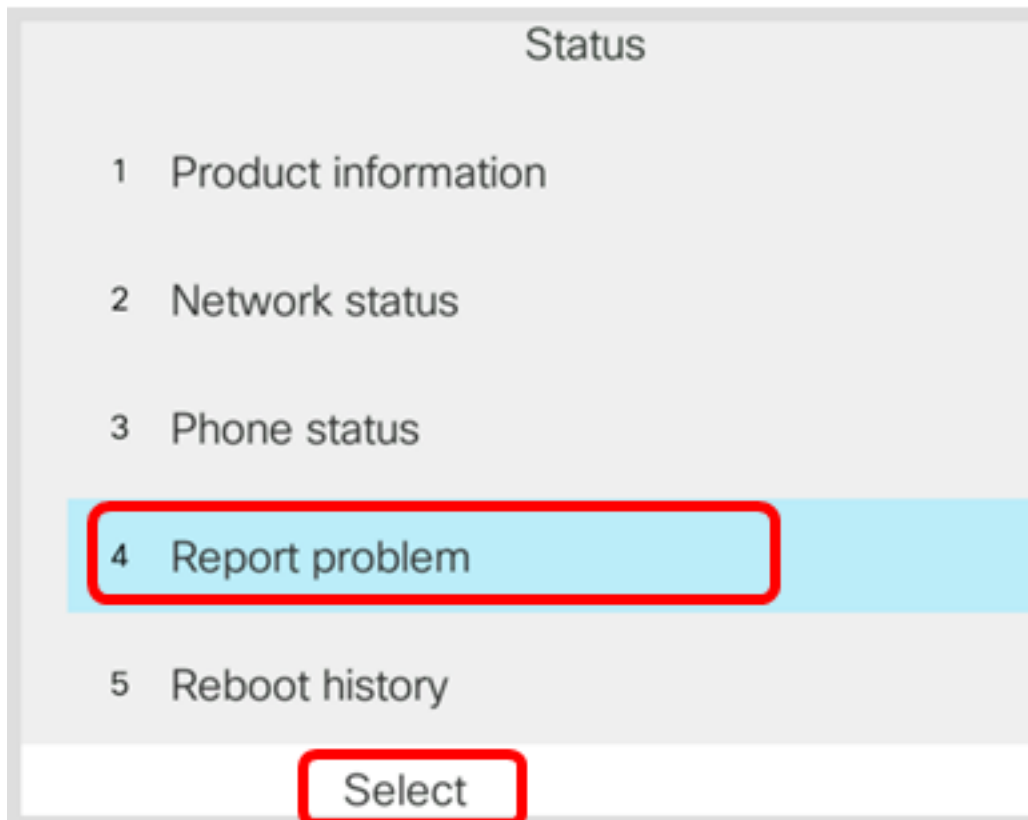
步骤1.按IP电话上的Applications按钮。



步骤2.使用导航群集按钮导航至**状态**，然后按**选择**软键。



步骤3.导航至“**报告**”问题，然后按“**选择**”软键。



步骤4.在其各自的字段中输入出现问题的日期和时间。

注意：在本例中，使用的日期格式为日期/月/年，因此显示2017年8月2日的02/08/2017，时间为上午1:45。

The image shows the 'Report problem' form. It has three input fields: 'Date of problem' with the value '02/08/2017', 'Time of problem' with the value '1:45 AM', and 'Problem description' with the text 'Please select >'. The date and time fields are enclosed in a red rounded rectangle. At the bottom left is a 'Submit' button, and at the bottom right is a navigation cluster with a back arrow and a close 'X' button.


步骤5.导航至“问题说明”，然后使用“导航”群集右键按钮选择问题的确切说明。

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit 

步骤6.在列表中选择确切的问题描述，然后按“选择”软键。选项有：

- 电话断开或重新启动
- 网络连接故障
- 电话注册失败
- 无法发出呼叫
- 无法应答呼叫
- 呼叫功能不起作用
- 音频/视频质量差
- 单向音频/视频
- 无音频/视频
- UI响应缓慢
- UI显示错误
- Other (其他)

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

注意：在本例中，选择了Failed to place a call。

步骤7.单击“提交”软键。

Report problem

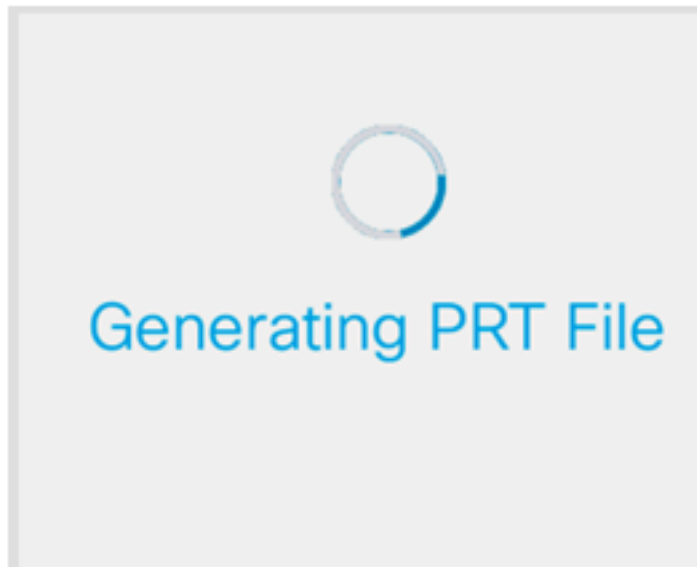
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

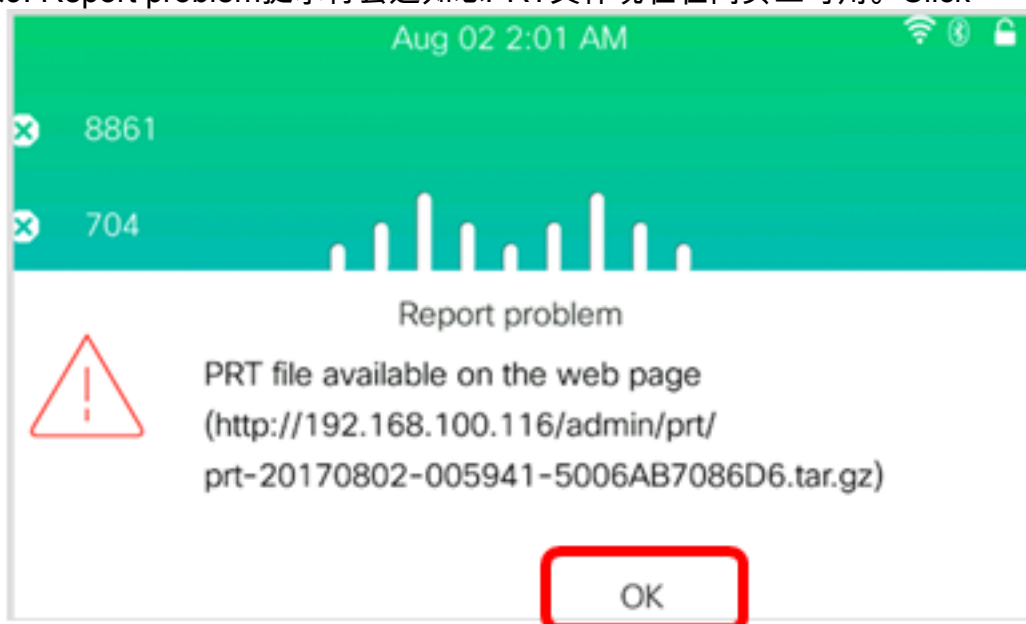
Problem description Failed to place a call >

Submit

步骤8.电话正在生成PRT文件，请稍候。



步骤9. Report problem提示符会通知您PRT文件现在在网页上可用。Click



OK.

您现在已通过电话GUI成功报告IP电话上的电话问题。