

Procedimiento para recopilar los registros de la consola del teléfono para los modelos 88XX y 78XX

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Proceso para recopilar los registros de la consola del teléfono](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para guiarle de manera eficiente a través de la colección de registros de la consola del teléfono que son útiles para resolver el problema.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca la configuración del Call Manager y del teléfono.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Modelo de teléfono 88XX que se registra o se puede acceder a través del acceso web.
- Modelo de teléfono 78XX que se registra o se puede acceder a través del acceso 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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Proceso para recopilar los registros de la consola del teléfono

Paso 1. Inicie sesión en la [página de administración de 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

Paso 2. Navegue hasta **Dispositivo > Teléfono**, y luego busque la dirección MAC desde la que debe recopilar los 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		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"/>

Paso 3. Haga clic en la dirección MAC y desplácese a la página de configuración:

Asegúrese de que la opción **Web Access** sea **Enable**. Si no es así, realice los cambios y Guardar, Aplicar configuración.

Video Capabilities*

Web Access*

Paso 4. Haga clic en la dirección IP del teléfono, como se muestra en la imagen:

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

Paso 5. Una vez que haya explorado la dirección IP, se abrirá la página tal y como se muestra en la imagen.




Device information

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Service mode	Enterprise
Service domain	
Service state	Idle
MAC address	74A02FC09CDF
Host name	SEP74A02FC09CDF
Phone DN	3000
App load ID	rootfs8845_65.12-1-1SR1-4
Boot load ID	sb28845_65.BEV-01-015
Version	sip8845_65.12-1-1SR1-4
Hardware revision	V01
Serial number	PUC1924025S
Model number	CP-8845
Message waiting	No
UDI	phone Cisco IP Phone 8845, Global CP-8845

- Device information
- Network setup
- Network statistics
 - Ethernet information
 - Access
 - Network
- Device logs
 - Console logs
 - Core dumps
 - Status messages
 - Debug display
- Streaming statistics
 - Stream 1
 - Stream 2
 - Stream 3
 - Stream 4

Paso 6. Haga clic en Registros de consola resaltados en la imagen.



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

- Device information
- Network setup
- Network statistics
 - Ethernet information
 - Access
 - Network
- Device logs
 - Console logs**
 - Core dumps

Paso 7. Haga clic con el botón derecho en los mensajes y guarde los archivos como se muestra en la imagen.

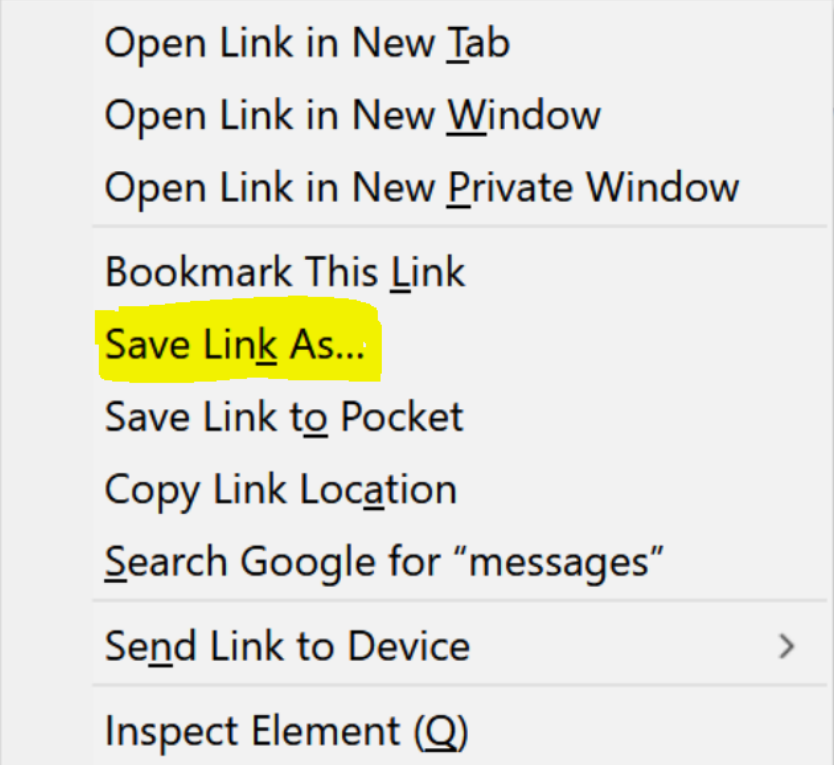
Current logs in /var/log:

messages
messag

Archive

main
main
main
main
main
main
main
main
main
main
main
main **20180720 013001.tar.gz**

main:



Paso 8. Repita los pasos anteriores para descargar todos los mensajes.

En algunos casos, se recopilará el informe de problemas de los teléfonos.

Este es el enlace para seguir los pasos:

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