

收集78XX和88XX IP电话的协作终端PRT文件

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[PRT创建和收集](#)

[总结步骤](#)

[详细的创建步骤](#)

[详细的收集步骤](#)

[8821 IP电话的PRT收集过程](#)

[8821 IP电话的详细创建步骤](#)

[8821 IP电话的详细收集步骤](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何从Cisco 78XX/88XX系列终端创建和收集问题报告工具(PRT)文件。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 如何在终端配置上启用Web访问
- 电话的Internet协议(IP)连接，用于访问电话Web界面

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IP电话固件版本10.3(1)及更高版本
 - 在本示例中，使用Cisco 8845电话；但是，PRT功能在这些电话上可用。
- 在本页底部，您还可以从8821从固件11.0(4)及更高版本收集PRT。

78XX系列电话，带PRT支持

- Cisco IP 电话 7811

- Cisco IP 电话 7821
- Cisco IP 电话 7841
- Cisco IP 电话 7861

支持PRT的88XX系列电话

- Cisco IP 电话 8811
- Cisco IP 电话 8821
- Cisco IP 电话 8841
- Cisco IP 电话 8845
- Cisco IP 电话 8851
- 思科IP电话8851NR
- Cisco IP 电话 8861
- Cisco IP 电话 8865

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

思科协作终端用户界面显示基本信息。为了排除复杂问题，请收集PRT文件。请参阅[相关信息](#)，以通过[VIDEO - Unified Communications Manager - 7800和8800问题报告工具集合进行审核](#)。

使用固件10.3(1)及更高版本，某些78XX和88XX系列协作终端支持PRT功能。

注意： Cisco DX650还支持PRT功能，如[DX650常见问题解答：您如何创建问题报告？](#)；但是，本文档的重点是78XX/88XX系列协作终端。

注意： 控制台日志记录的协作终端默认级别足以进行基本分析。如果需要其他调试，请参阅[如何登录Cisco IP电话以设置调试级别](#)文档了解更多信息。

警告： 最终分析需要来自终端的数据包捕获(pcap)。从[Cisco IP电话收集数据包捕获](#)文档介绍了pcap过程。

PRT创建和收集

总结步骤

步骤1:按电话上的**Settings**按钮。

第二步：导航到**电话信息**。

第三步：按软键**报告问题**。

第四步：在**问题描述**中选择**其他**。

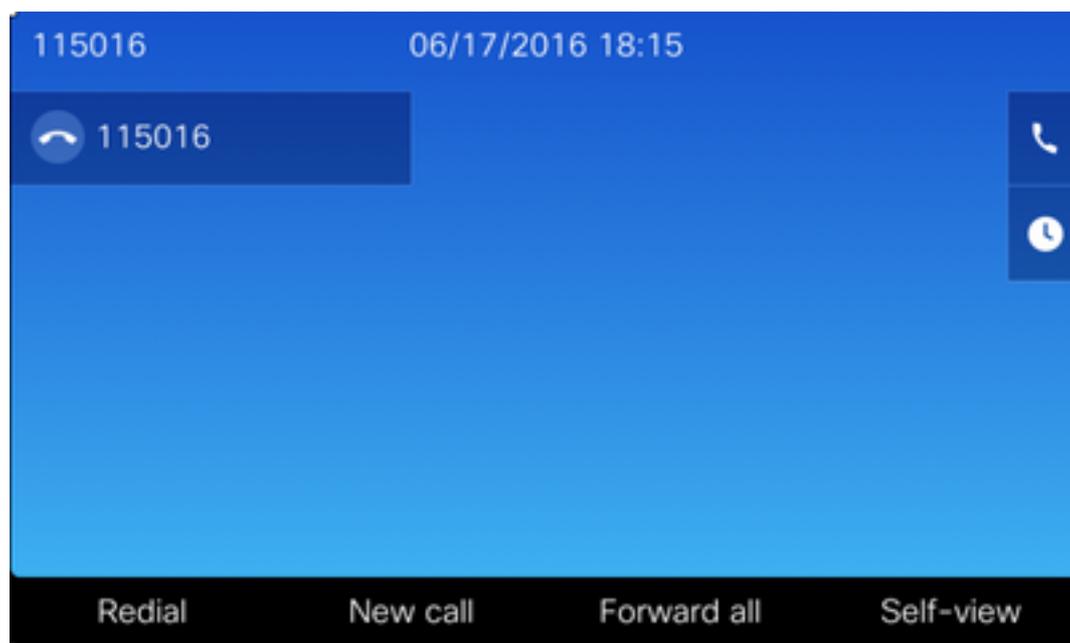
第五步：在电话上按**Submit**软键。

第六步：浏览到电话网络界面并选择**Console Logs**。进入控制台日志网页后，滚动到页面底部并注意**问题报告工具**日志。下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

注：示例名称prt-xxxxxxxxx.tar.gz中的xxxxxxxxx显示创建PRT文件的日期和时间。它类似于：prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz。

详细的创建步骤

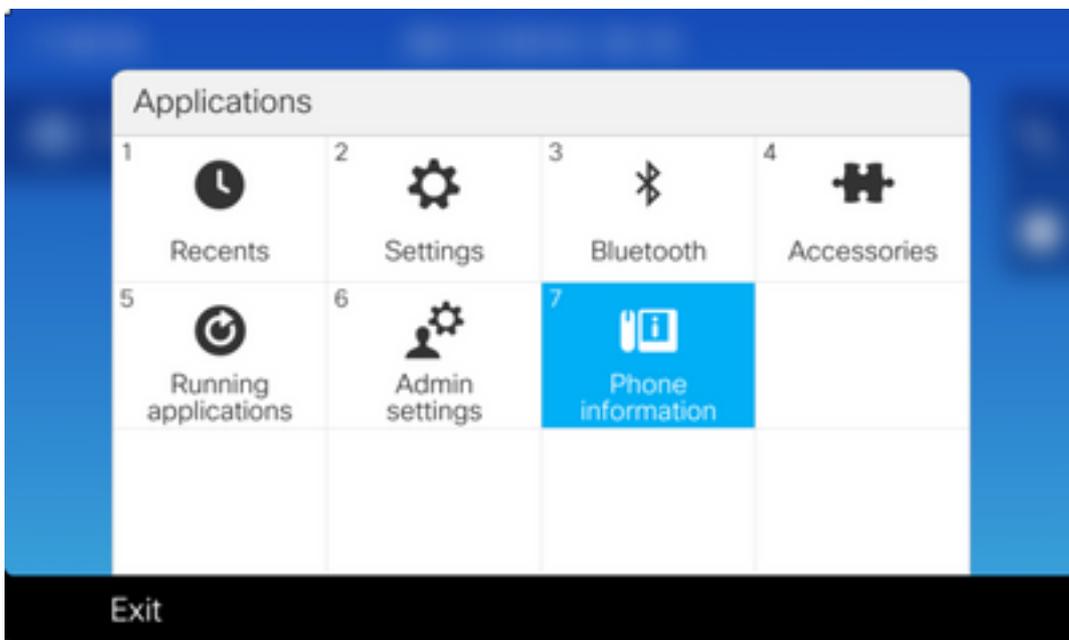
从终端主屏幕开始。



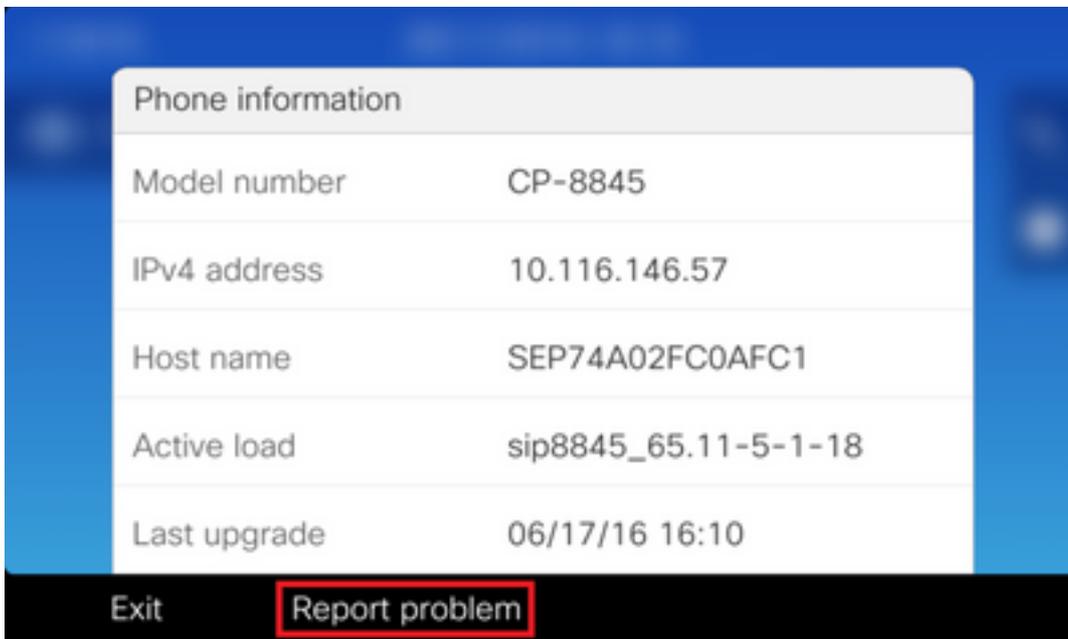
在终端键盘上，按**Settings**按钮



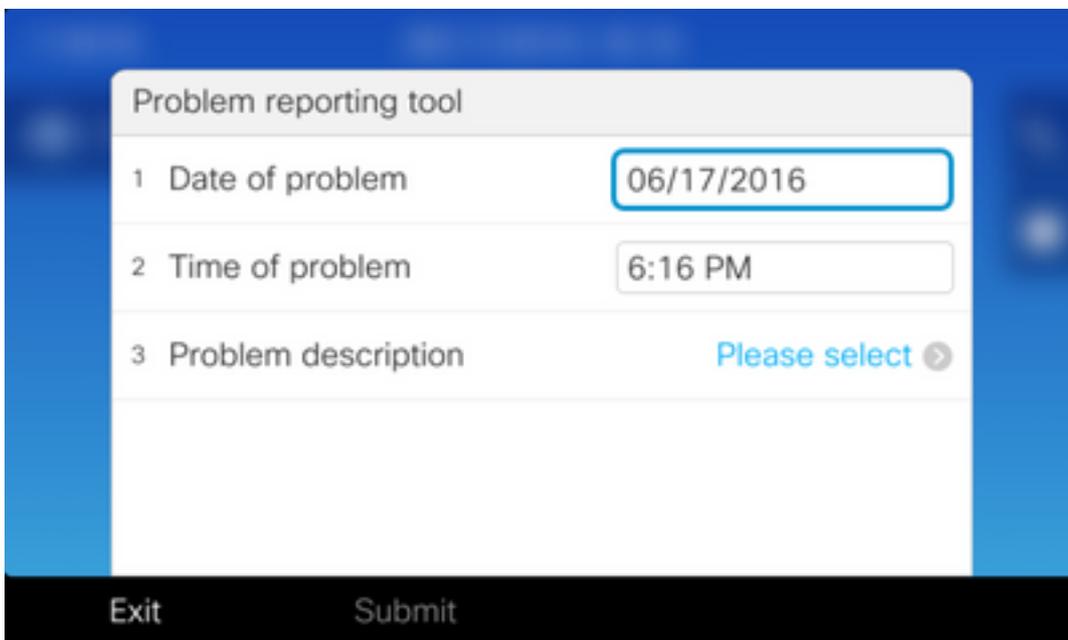
在“应用程序”菜单上，按电话信息，如图所示。



Report problem按钮将显示在屏幕底部的黑色带中。



电话上显示**Problem reporting tool**屏幕。输入指示问题发生时间的日期和时间。



输入问题的日期和时间后，按**问题描述**

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

从“问题说明”(Problem description)列表选择。此示例显示Phone disconnect or reboot被选为问题的说明。

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

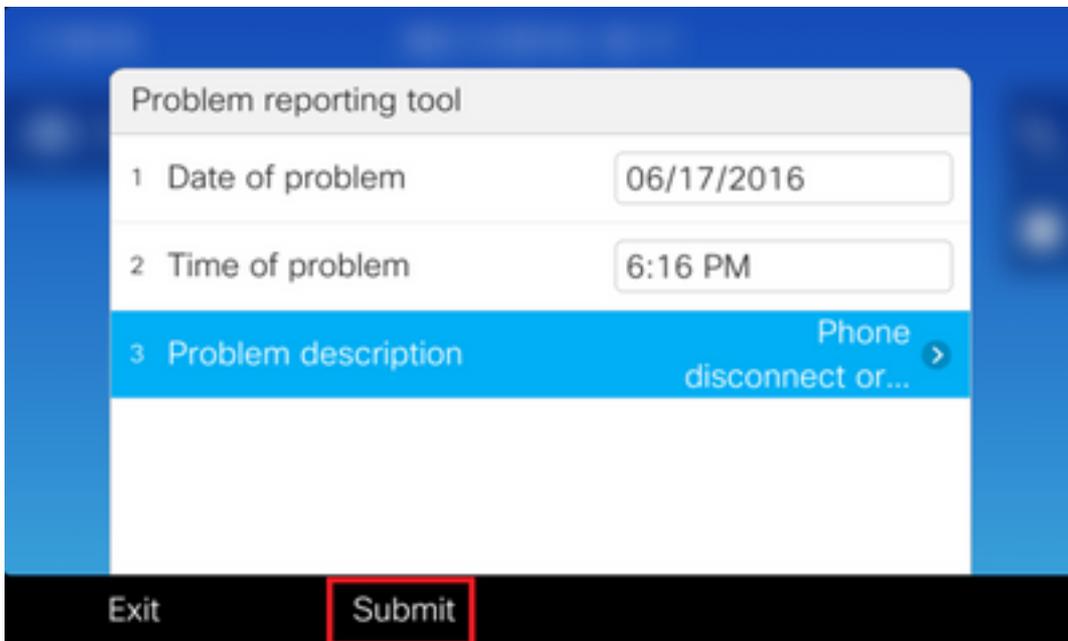
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

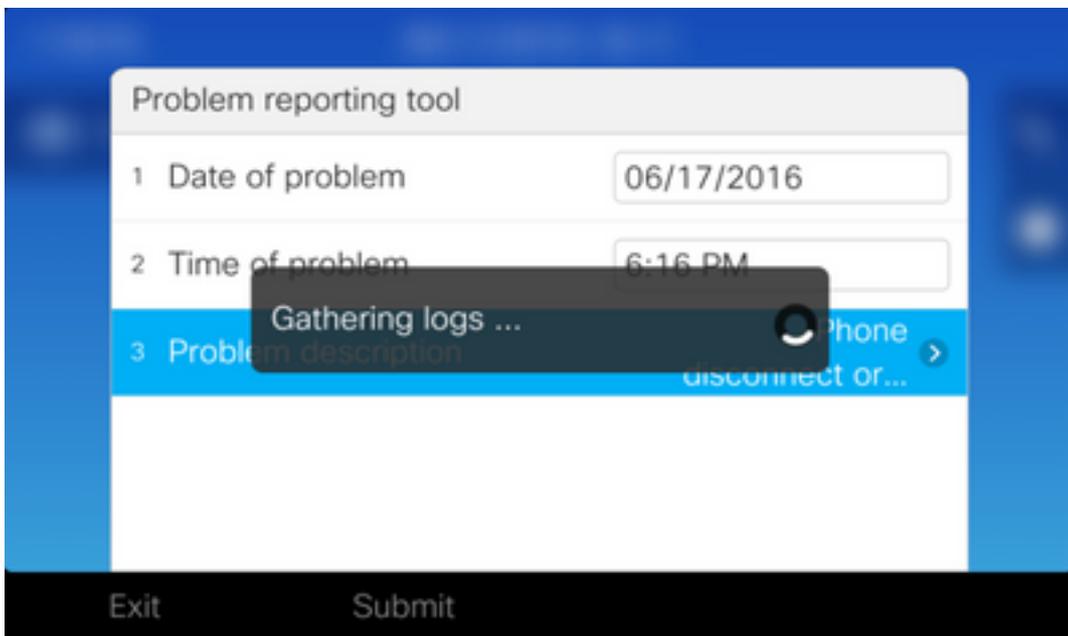
5 Cannot answer a call

Cancel Select

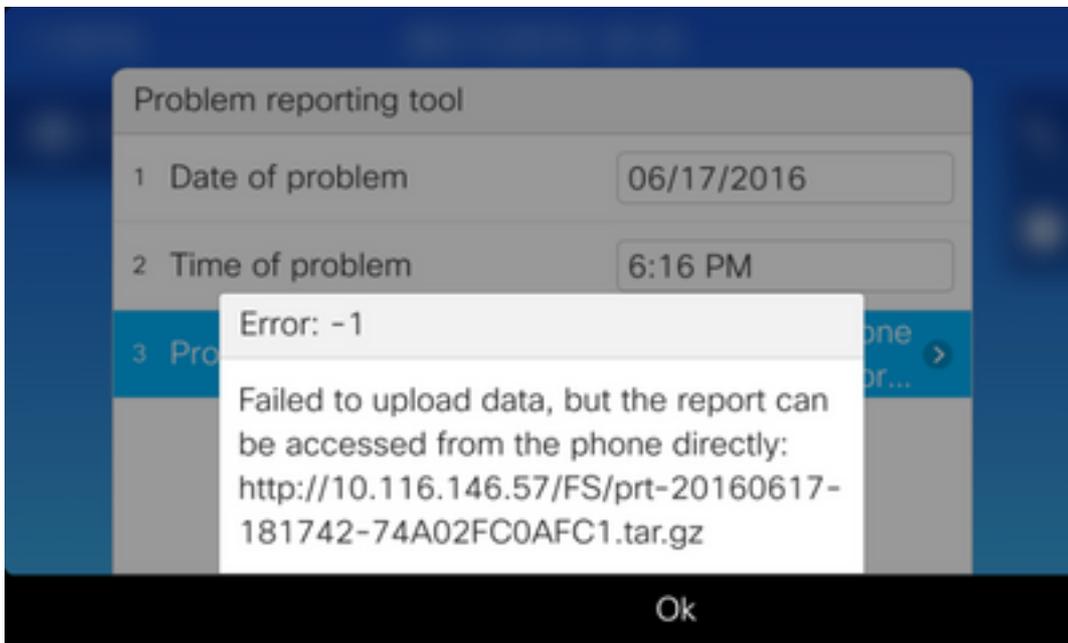
将打开问题报告工具页面，并激活了Submit按钮。



单击提交按钮时，屏幕上会显示收集日志，如图所示。



电话屏幕上显示错误。忽略此错误，因为可以从电话Web界面访问PRT文件。



提示：为避免出现此错误消息，请参阅问题[报告工具上传增强](#)文档。

详细的收集步骤

要导航到电话Web界面，请在Web浏览器中输入电话IP地址。

注：要启用Web访问，请参阅[在电话上启用Web访问](#)。

注：在较新的软件版本中，电话屏幕上显示的错误表示最后一个PRT的存储路径不会显示在IP电话中。查看事件日志中的文件名后，可以直接从IP电话收集PRT文件。此方法可用于未注册的IP电话，例如MRA上的IP电话。

单击**Console logs**，如图所示。



在Console logs底部，页面找到如图所示的问题报告工具日志部分。

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:

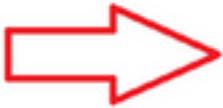
[lastimage_20160617_161015.tar.gz](#)

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

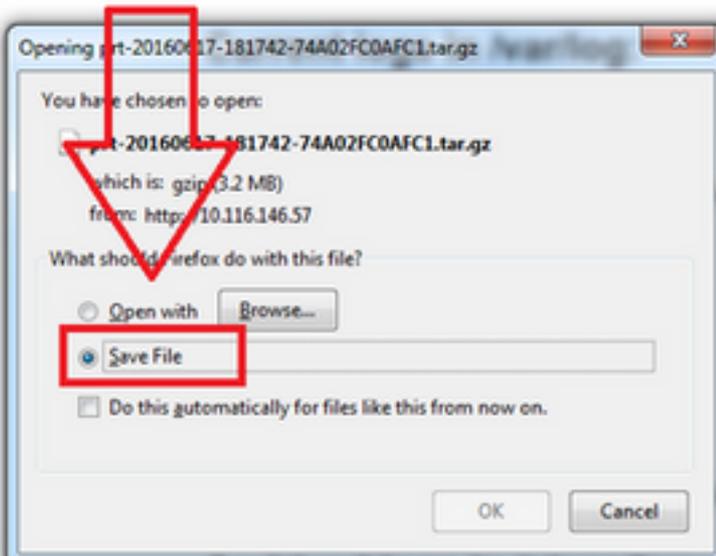


点击您想要的PRT。系统将显示一个新的弹出窗口，供您下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

注意：文件可根据您的浏览器设置自动下载。

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](#)

8821 IP电话的PRT收集过程

步骤1:按下拉按键选择电话上的Settings。

第二步：导航到电话信息。

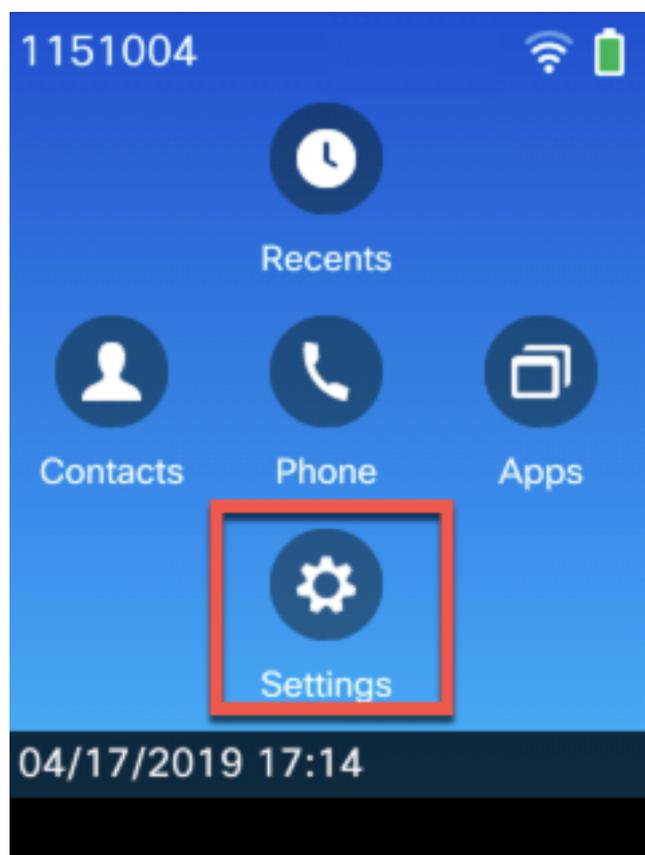
第三步：导航到Report problem。

第四步：在电话上按Submit软键。

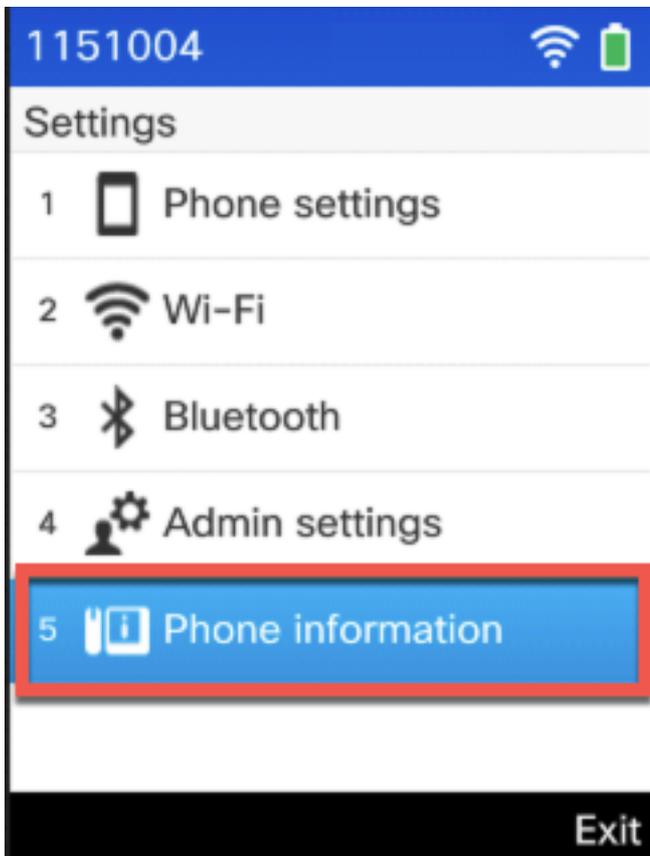
第五步：浏览到电话网络界面并选择Console Logs。在控制台日志页面后，滚动到页面底部并注意问题报告工具日志。下载prt-xxxxxxxxx.tar.gz文件。

8821 IP电话的详细创建步骤

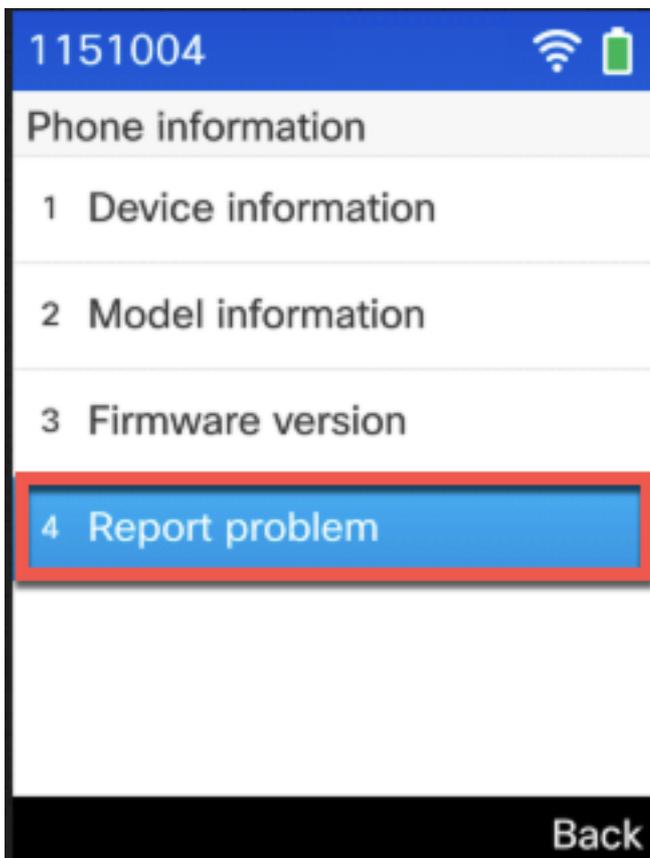
从8821的主屏幕开始，然后按键盘上的向下按钮以选择Settings(设置)。



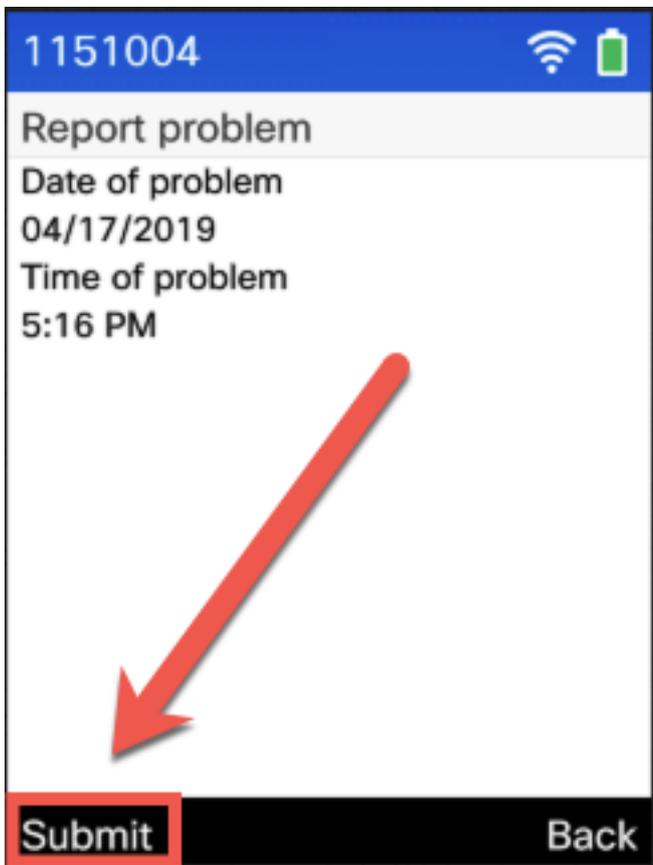
选择电话信息，如图所示。



然后选择Report problem (报告问题) ， 如图所示。



从软键选择Submit。



8821 IP电话的详细收集步骤

登录8821 Web界面并选择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

然后，选择Problem Report Tool Logs（如图所示）以下载PRT文件。

The screenshot shows the Cisco IP Phone web interface for device CP-8821. The left sidebar contains navigation links for 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 log file information under the heading 'Console logs'. It lists 'All archived logs' (all_logs.tar), 'Current logs in /var/log' (messages, messages.0 through messages.7), 'Archived logs in /cisco/logsave/hourly' (a list of hourly tar.gz files from 20190417 171631 to 135133), and 'Archived logs in /cisco/logsave/main' (main_hont_log.eld, main_hont_log). A red arrow points to the 'Problem Report Tool Logs' section, which contains the file prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz.

相关信息

- [从Cisco Unified 7900系列IP电话收集控制台日志](#)
- [89XX和99XX IP电话SSH和USBtoSerial调试说明](#)
- [从6900系列IP电话收集调试](#)
- [DX650常见问题：如何创建问题报告？](#)
- [如何登录Cisco IP电话以设置调试级别](#)
- [从Cisco IP电话收集数据包捕获](#)
- [在电话上启用Web访问](#)
- [视频 — Unified Communications Manager - 7800和8800问题报告工具集合](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。