

# Configuración del nivel de depuración en teléfonos MPP registrados en llamadas Webex

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Establecer el nivel de registro](#)

[Generación del PRT](#)

[Generar el PRT desde el dispositivo](#)

[Generación del PRT desde el concentrador de control](#)

[Verificación](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe el procedimiento para establecer el nivel de registro en Depurar en Teléfonos MPP (Multiplatform Firmware) desde Control Hub.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Teléfono IP Cisco 8851 - Firmware de MPP 11.3.7

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.

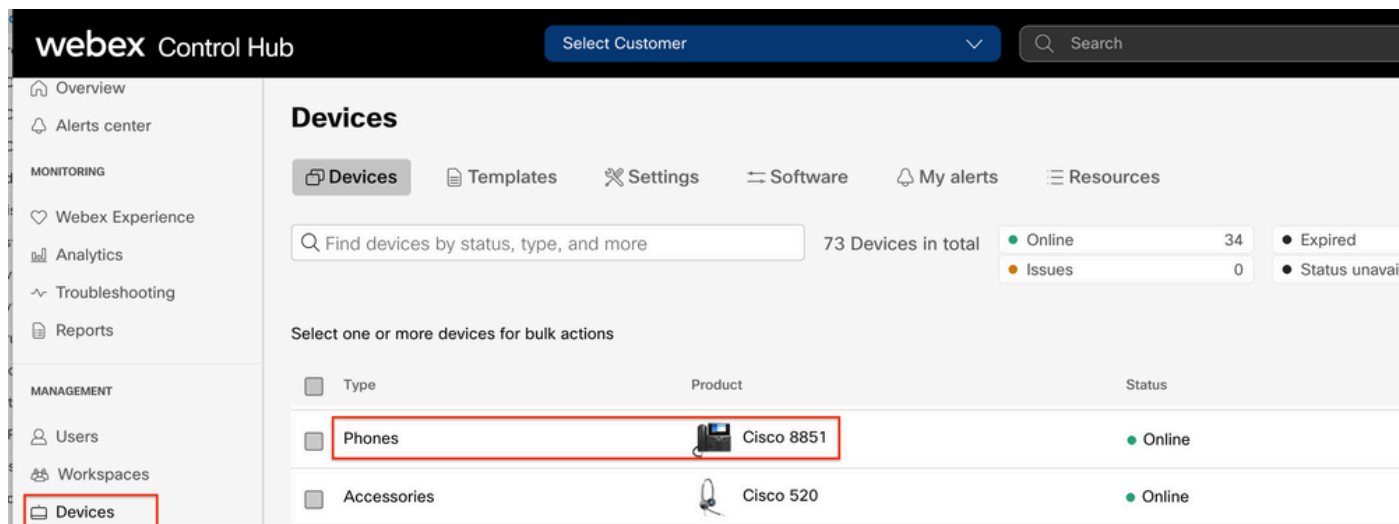
## Antecedentes

Cuando un teléfono MPP tiene un problema o un error, el nivel de registro debe configurarse en Debug antes de que se recupere un PRT (herramienta de informe de problemas) del dispositivo

para resolver problemas.

## Establecer el nivel de registro

Para configurar correctamente el nivel de registro, navegue hasta **Control Hub > Devices** y seleccione el dispositivo que tiene el problema. Confirme que el dispositivo muestre **Online**:



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The left sidebar contains navigation options like Overview, Alerts center, MONITORING, Webex Experience, Analytics, Troubleshooting, Reports, MANAGEMENT, Users, Workspaces, and Devices (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Devices' and includes a search bar, a total count of 73 devices, and filters for Online (34), Expired, Issues (0), and Status unavailable. A table below lists devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Phones' row is highlighted with a red box, showing 'Cisco 8851' and 'Online' status.

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

En la página Dispositivo, vaya a la sección **Administración de dispositivos** y seleccione **Configuración de dispositivos**.

### Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

-  Configure Lines Manage >
-  Configure Layout Manage >
-  Device Settings Manage >

En **Device Settings**, confirme que **Default Logging Level** esté configurado en **Debugging** y seleccione **Save**.

Background Image ⓘ	None ▾
Display Name ⓘ	User Phone Number / Location Number ▾
CDP ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Logging Level ⓘ	Debugging ▾
DND Services ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
ACD ⓘ	<input type="checkbox"/>
Interdigit Short Timer ⓘ	20 ▾

**Nota:** Para que los cambios tengan lugar, reinicie el dispositivo para que descargue el archivo de configuración actualizado.

## Generación del PRT

Una vez configurado el nivel de registro correcto en el dispositivo, espere a que ocurra el problema y genere el PRT.

### Generar el PRT desde el dispositivo

**Paso 1.** En el dispositivo, presione el botón **Aplicaciones**  .

**Paso 2.** Vaya a **Estado > Informe de problemas**.

**Paso 3.** Introduzca la fecha y la hora del problema.

**Paso 4.** Seleccione una descripción de la lista.

**Paso 5.** Pulse **Enviar**.

### Generación del PRT desde el concentrador de control

**Paso 1.** Vaya a **Control Hub > Devices** y seleccione el dispositivo:

**webex Control Hub** Select Customer Search

Overview  
Alerts center

**MONITORING**

Webex Experience  
Analytics  
Troubleshooting  
Reports

**MANAGEMENT**

Users  
Workspaces  
**Devices**

## Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more 73 Devices in total

Online 34 Expired  
Issues 0 Status unavail

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
<input type="checkbox"/> Phones	Cisco 8851	Online
<input type="checkbox"/> Accessories	Cisco 520	Online

**Paso 2.** En la página Teléfono, vaya a **Soporte > Registros del dispositivo**.

### Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	NA/2493	

9 of 10 total lines available

- Configure Lines** Manage >
- Configure Layout** Manage >
- Device Settings** Manage >

### Support

- Device Logs** Manage >

**Paso 3.** En la página **Administrar registros**, seleccione **Generar registro**.

## Manage Logs

### Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

No logs found.

[Refresh](#)

## Verificación

Una vez que el PRT se ha enviado manualmente o a través de Control Hub, los registros disponibles se enumeran en la sección **Administrar registros**:

## Manage Logs

### Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

Time

Action

08/21/2022 2:16 PM

[Download](#)

[Refresh](#)

## Información Relacionada

- [Recolección de PRT a demanda en el centro de control](#)
- [Informar de todos los problemas telefónicos](#)
- [Documentación y soporte técnico de Cisco](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).