

Signaler les problèmes de téléphone sur le téléphone IP Cisco 8800 multiplateforme

Objectif

L'outil PRT (Problem Reporting Tool) du téléphone IP de la gamme Cisco 8800 vous permet de collecter et d'envoyer des journaux téléphoniques à votre administrateur. Ces journaux sont nécessaires au dépannage en cas de problème de téléphone.

Cet article vise à vous montrer comment signaler des problèmes de téléphone en générant un fichier PRT sur la plate-forme multiplateforme de la gamme Cisco IP Phone 8800 via son utilitaire Web et son interface utilisateur graphique du téléphone.

Périphériques pertinents

- Gamme 8800

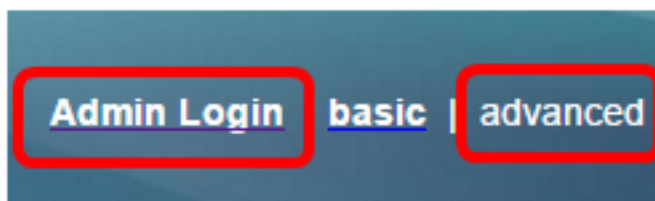
Version du logiciel

- 11.0.1

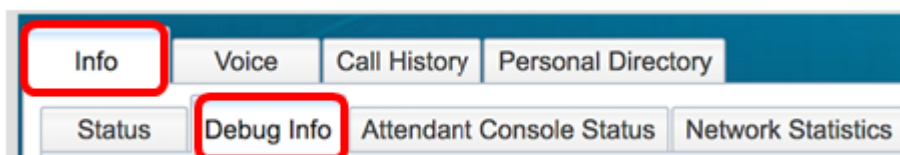
Signaler les problèmes de téléphone

Via l'utilitaire Web

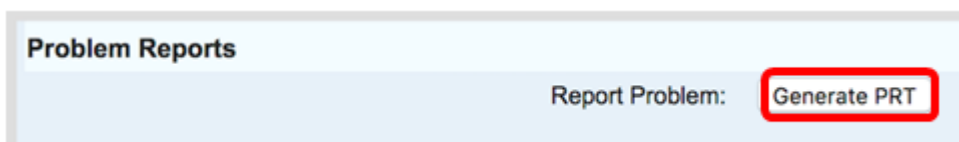
Étape 1. Connectez-vous à l'utilitaire Web du téléphone IP et cliquez sur **Admin Login > advanced**.



Étape 2. Cliquez sur **Info > Debug Info**.

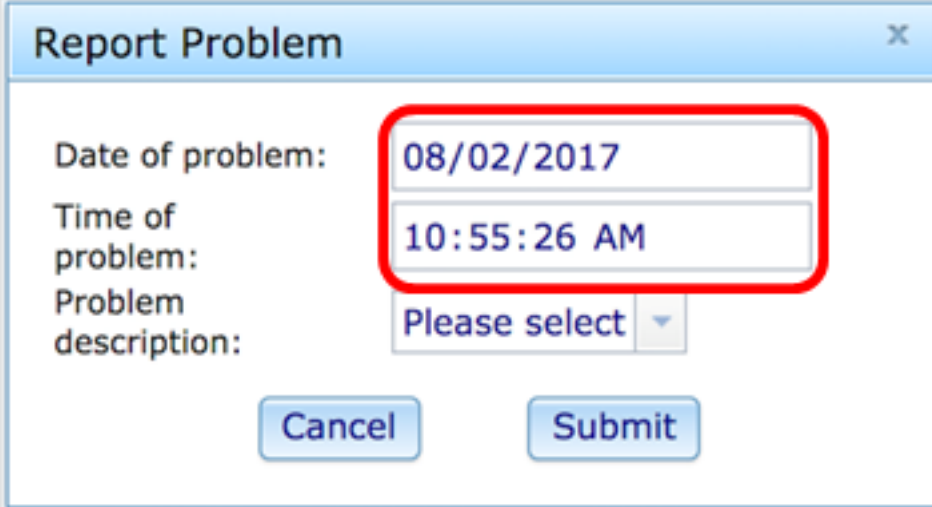


Étape 3. Sous Rapports de problèmes, cliquez sur le bouton **Générer PRT** pour signaler un problème.



Étape 4. Dans la fenêtre contextuelle Problème de rapport, saisissez la date et l'heure auxquelles le problème s'est produit dans leurs champs respectifs.

Note: Dans cet exemple, la date utilisée est le 2 août 2017 et l'heure est 10:55:26.



The image shows a 'Report Problem' dialog box with the following fields and buttons:

- Date of problem:** 08/02/2017
- Time of problem:** 10:55:26 AM
- Problem description:** Please select (dropdown menu)
- Buttons:** Cancel, Submit

Étape 5. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante de la zone Description du problème pour choisir le problème exact que vous rencontrez avec le téléphone IP. Les options sont les suivantes :

- Déconnexion ou redémarrage du téléphone
- Échec de la connexion réseau
- Échec de l'enregistrement du téléphone
- Échec de l'appel
- Impossible de répondre à un appel
- Les fonctions d'appel ne fonctionnent pas
- Qualité audio/vidéo médiocre
- Audio/vidéo unidirectionnel
- Pas d'audio/vidéo
- Réponse d'interface lente
- Erreur d'affichage de l'interface utilisateur
- Other (autre)

The screenshot shows a 'Report Problem' dialog box with the following fields and options:

- Date of problem: 08/02/2017
- Time of problem: 10:55:26 AM
- Problem description: Please select (dropdown menu open)

The dropdown menu is open, showing a list of problem descriptions. The option 'Network connection failure' is highlighted with a red rectangle. Other options include 'Phone disconnect or reboot', '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', and 'Other'. A 'Cancel' button is visible to the left of the dropdown menu.

Note: Dans cet exemple, l'échec de la connexion réseau est choisi.

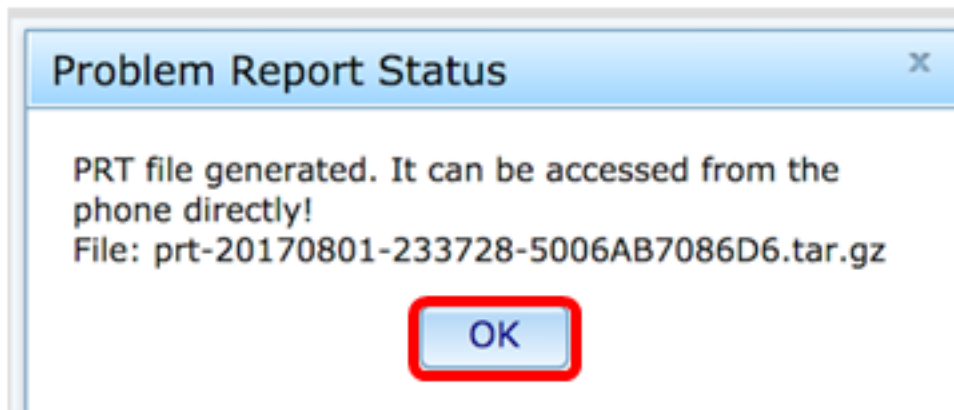
Étape 6. Cliquez sur Submit.

The screenshot shows the 'Report Problem' dialog box after the problem description has been selected. The fields are:

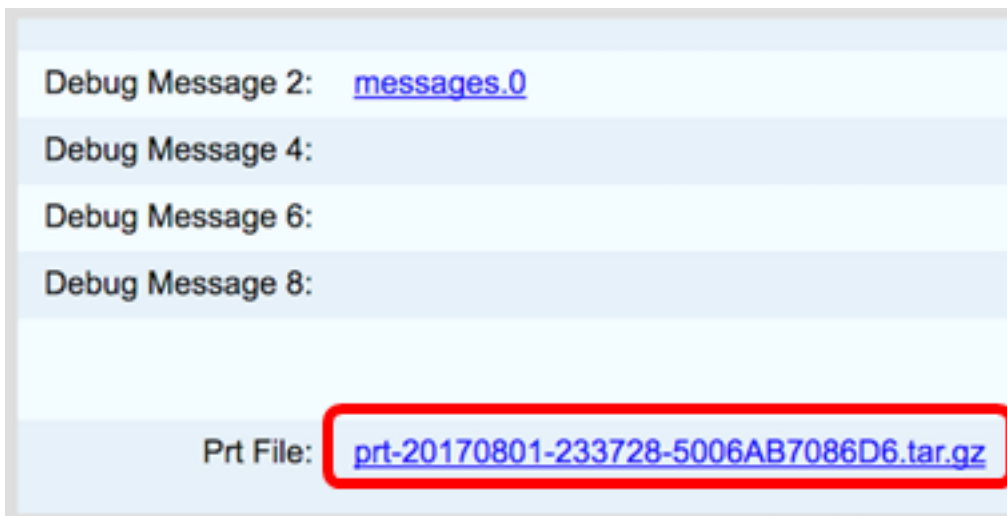
- Date of problem: 08/02/2017
- Time of problem: 10:55:26 AM
- Problem description: Network connection failure

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. The 'Submit' button is highlighted with a red rectangle.

Étape 7. La fenêtre contextuelle État du rapport de problème apparaît pour vous informer que le fichier PRT est désormais généré. Cliquez sur OK.

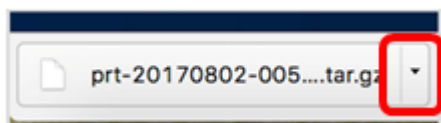


Étape 8. (Facultatif) Cliquez sur le lien de fichier dans la zone Fichier de port pour afficher le rapport de problème. Le fichier sera automatiquement téléchargé lorsque vous cliquerez sur le lien.



Note: Dans cet exemple, le fichier PRT généré est nommé prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Étape 9. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante en regard du nom de fichier et cliquez sur **Ouvrir**. Il vous emmène à l'emplacement où le fichier est téléchargé.



Étape 10. Cliquez sur la description pour afficher le rapport.

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

Note: Un fichier .log s'ouvre. Dans cet exemple, description-20170801-233728.log est utilisé.

The screenshot shows a mobile application window titled "description-20170801-233728.log". At the top, there are several control icons: "Hide Log List" (with a warning icon), "Clear Display" (with a trash icon), "Reload" (with a circular arrow icon), "Ignore Sender" (with a trash icon), "Insert Marker" (with a flag icon), and "Inspector" (with an information icon). Below these icons, the interface is split into two main sections. The left section contains a tree view of log categories: "SYSTEM LOG QUERIES" (with "All Messages"), "DIAGNOSTIC AND USAGE INFORMATION" (with "Diagnostic and Usage Messages", "User Diagnostic Reports", and "System Diagnostic Reports"), and "FILES" (with "system.log", "~/Library/Logs", "/Library/Logs", and "/var/log"). The right section displays the "PRT Info" for the selected log entry, showing: "User reported date: 2017-08-02", "User reported time: 10:55:26", "Firmware version: sip88xx.11-0-1MPP-477.loads", and "Serial Number: 5006AB7086D6". Below this, the "Description" section contains the text "Network connection failure". At the bottom of the window, a status bar indicates "Size: 321 bytes".


Vous avez maintenant généré un rapport de problème sur votre téléphone via son utilitaire

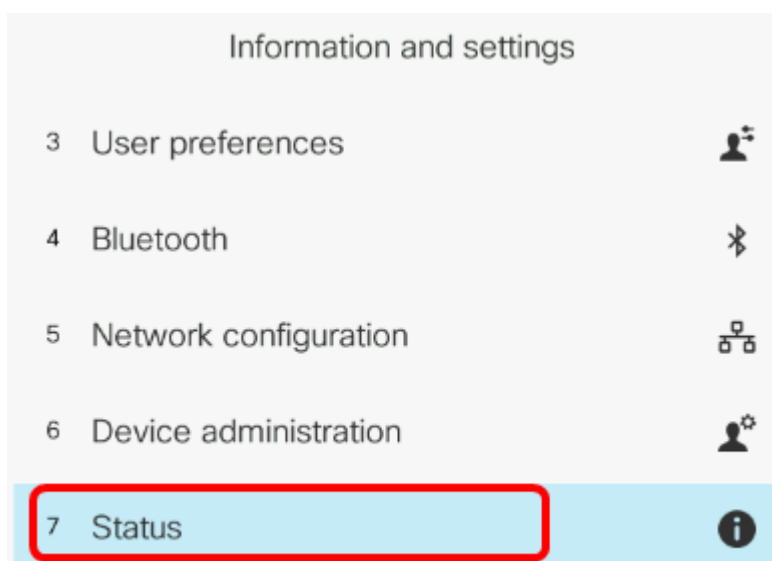
Web.

Via l'interface utilisateur graphique du téléphone

Étape 1. Appuyez sur le bouton **Applications** du téléphone IP.



Étape 2. À l'aide du  bouton du cluster de navigation, accédez à **Status** puis appuyez sur la touche de fonction **Select**.



Select

Étape 3. Accédez à **Signaler le problème**, puis appuyez sur la touche **Sélectionner**.

Status

- 1 Product information
- 2 Network status
- 3 Phone status
- 4 Report problem
- 5 Reboot history


[Select](#)

Étape 4. Saisissez la date et l'heure auxquelles le problème s'est produit dans leurs champs respectifs.

Note: Dans cet exemple, le format de date utilisé est jour/mois/année, indiquant ainsi 02/08/2017 pour le 2 août 2017 et l'heure est de 1:45.

Report problem

Date of problem	<input type="text" value="02/08/2017"/>
Time of problem	<input type="text" value="1:45 AM"/>
Problem description	Please select >

[Submit](#) 

Étape 5. Accédez à **Description du problème** et utilisez le bouton de droite du cluster de navigation pour choisir la description exacte du problème.

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit

Étape 6. Choisissez la description exacte du problème dans la liste, puis appuyez sur la touche de fonction **Sélectionner**. Les options sont les suivantes :

- Déconnexion ou redémarrage du téléphone
- Échec de la connexion réseau
- Échec de l'enregistrement du téléphone
- Échec de l'appel
- Impossible de répondre à un appel
- Les fonctions d'appel ne fonctionnent pas
- Qualité audio/vidéo médiocre
- Audio/vidéo unidirectionnel
- Pas d'audio/vidéo
- Réponse d'interface lente
- Erreur d'affichage de l'interface utilisateur
- Other (autre)

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

Note: Dans cet exemple, Échec de l'établissement d'un appel est sélectionné.

Étape 7. Cliquez sur la touche **Soumettre**.

Report problem

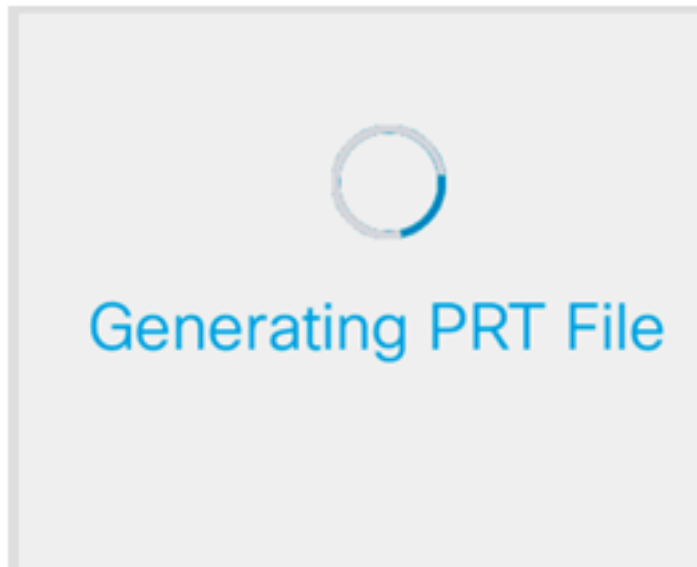
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

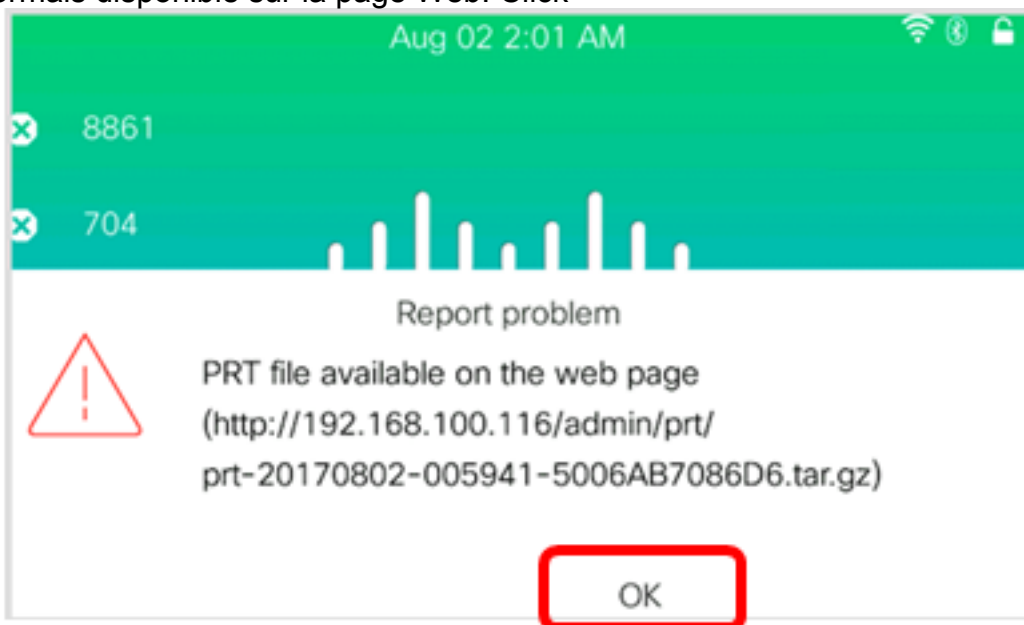
Problem description Failed to place a call >

Submit

Étape 8. Patientez pendant que le téléphone génère le fichier PRT.



Étape 9. L'invite Rapport sur le problème apparaît pour vous informer que le fichier PRT est désormais disponible sur la page Web. Click



OK.

Vous avez maintenant signalé un problème de téléphone sur votre téléphone IP via l'interface utilisateur graphique du téléphone.