

Coletar arquivo PRT de endpoint de colaboração para telefones IP 78XX e 88XX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Criação e coleta de PRT](#)

[Etapas de resumo](#)

[Etapas Detalhadas da Criação](#)

[Etapas de Coleta Detalhadas](#)

[Procedimento de coleta de PRT para telefone IP 8821](#)

[Etapas de criação detalhadas para o telefone IP 8821](#)

[Etapas de coleta detalhadas para o telefone IP 8821](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como criar e coletar o arquivo da ferramenta de relatório de problemas (PRT) dos endpoints Cisco 78XX/88XX Series.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Como habilitar o acesso à Web na configuração do endpoint
- Conectividade IP (Internet Protocol) com o telefone para acesso à interface da Web do telefone

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Firmware do telefone IP da Cisco versão 10.3(1) e posterior
- Neste exemplo, um telefone Cisco 8845 é usado; no entanto, o recurso PRT está disponível nesses telefones.

Na parte inferior desta página, você também pode reunir uma PRT do 8821 do firmware 11.0(4) e posterior.

Telefones 78XX Series com suporte a PRT

- Telefone IP 7811 da Cisco
- Telefone IP 7821 da Cisco
- Telefone IP 7841 da Cisco
- Telefone IP 7861 da Cisco

Telefones série 88XX com suporte a PRT

- Telefone IP 8811 da Cisco
- Telefone IP 8821 da Cisco
- Telefone IP 8841 da Cisco
- Telefone IP 8845 da Cisco
- Telefone IP 8851 da Cisco
- Telefone IP 8851NR da Cisco
- Telefone IP 8861 da Cisco
- Telefone IP 8865 da Cisco

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

A interface de usuário do endpoint do Cisco Collaboration exibe informações básicas. Para solucionar problemas complexos, colete o arquivo PRT. Consulte [Informações relacionadas](#) para ver o processo de revisão por [VÍDEO - Unified Communications Manager - Coleta de ferramentas de relatório de problemas 7800 e 8800](#).

Com o firmware 10.3(1) e posterior, alguns endpoints de colaboração das séries 78XX e 88XX oferecem suporte ao recurso PRT.

Observação: o Cisco DX650 também suporta o recurso PRT como visto aqui [Perguntas frequentes sobre DX650: como você cria um relatório de problemas?](#); entretanto, o foco deste documento são os endpoints de colaboração 78XX/88XX Series.

Observação: o nível padrão do endpoint de colaboração de registro de console pode ser suficiente para análise básica. Se forem necessárias depurações adicionais, consulte o documento [Como fazer login em um telefone IP da Cisco para definir o nível de depuração](#) para obter mais informações.

Aviso: Uma captura de pacote (pcap) do endpoint é necessária para análise conclusiva. O procedimento pcap é abordado no documento [Coleta de uma captura de pacote de um telefone IP da Cisco](#).

Criação e coleta de PRT

Etapas de resumo

Etapa 1. Pressione o botão **Settings** no telefone.

Etapa 2. Navegue até **Informações do telefone**.

Etapa 3. Pressione a tecla virtual **Relatar problema**.

Etapa 4. Selecione **Outro** na **Descrição do problema**.

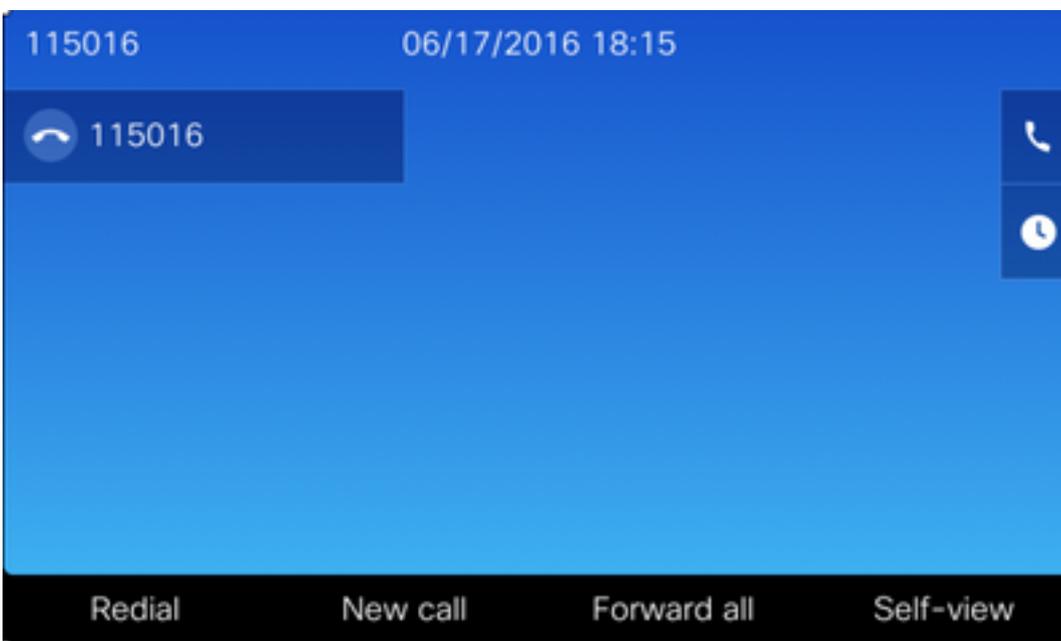
Etapa 5. Pressione a tecla virtual **Submit** no telefone.

Etapa 6. Navegue até a interface da Web do telefone e selecione **Console Logs**. Quando estiver na página da Web de logs do console, role até o final da página e observe os **Logs da ferramenta de relatório de problemas**. Faça o download do arquivo **prt-xxxxxxxx.tar.gz**.

Observação: o xxxxxxxxxxx no nome de exemplo **prt-xxxxxxxx.tar.gz** exibe a data e a hora em que o arquivo PRT é criado. Ele é semelhante a este: **prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz**.

Etapas Detalhadas da Criação

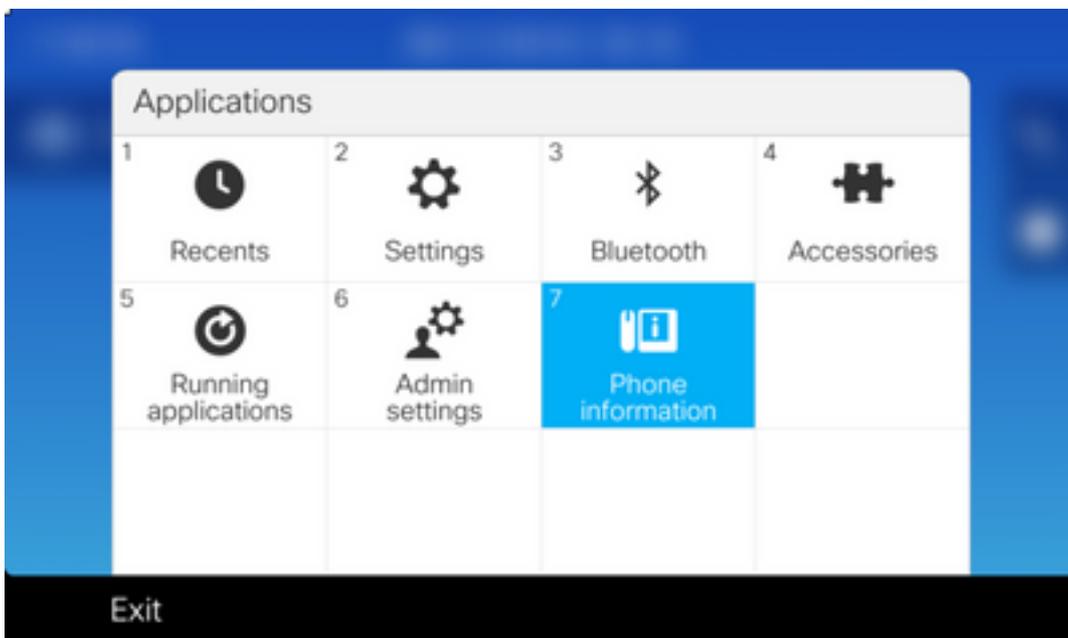
Comece na tela inicial do endpoint.



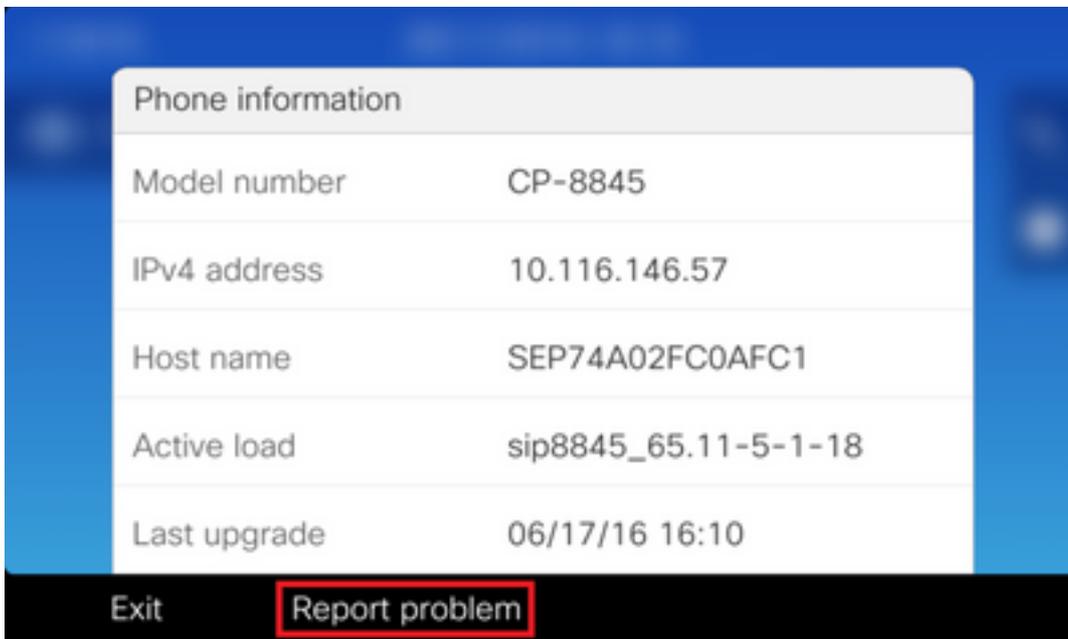
No teclado do endpoint, pressione o botão **Settings**



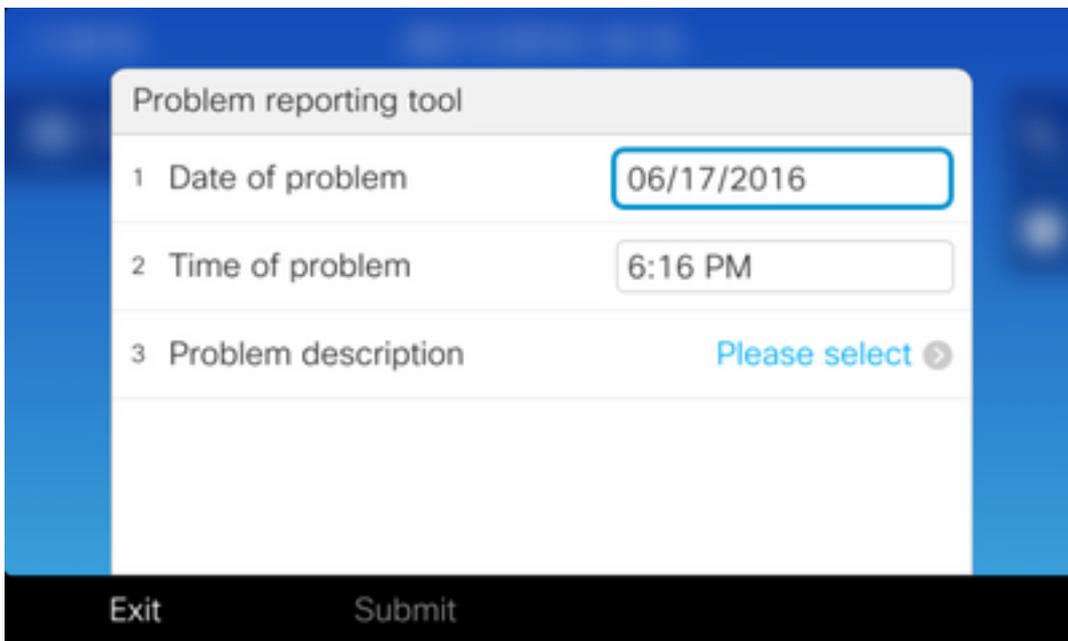
No menu Aplicativos, pressione **Informações do telefone** como mostrado na imagem.



O botão **Report problem** (Relatar problema) é exibido em uma faixa preta na parte inferior da tela.



A tela **Problem reporting tool** é apresentada no telefone. Insira a data e a hora que indicam quando o problema ocorreu.



Quando a data e a hora do problema forem inseridas, pressione a **Descrição do problema**

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

Faça uma seleção na lista **Descrição do problema**. Este exemplo mostra que **Desconexão ou reinicialização do telefone** está selecionado como a descrição do problema.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

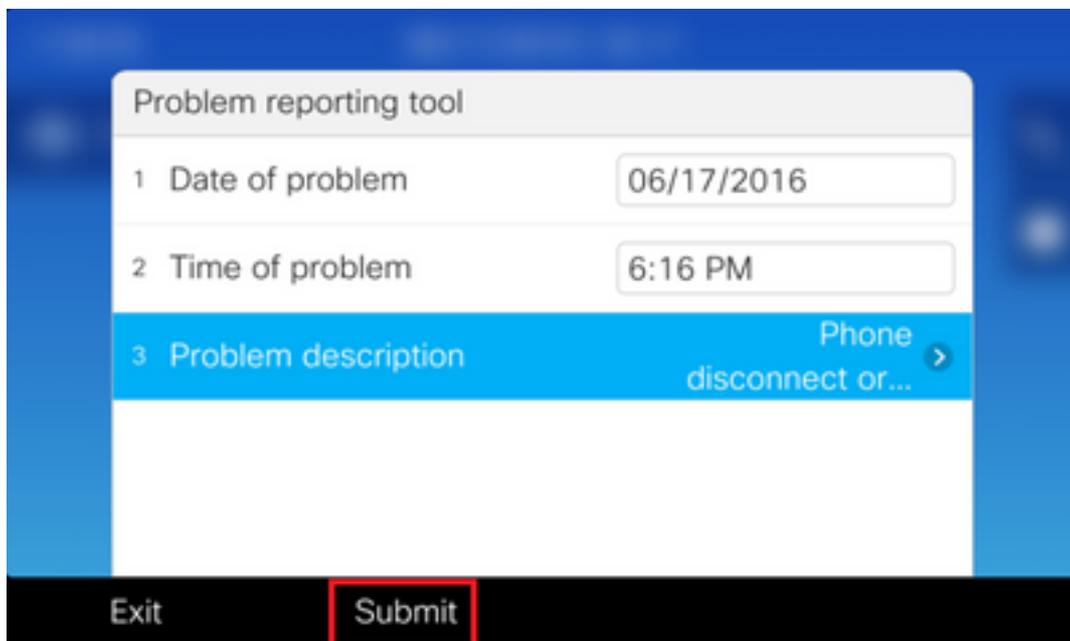
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

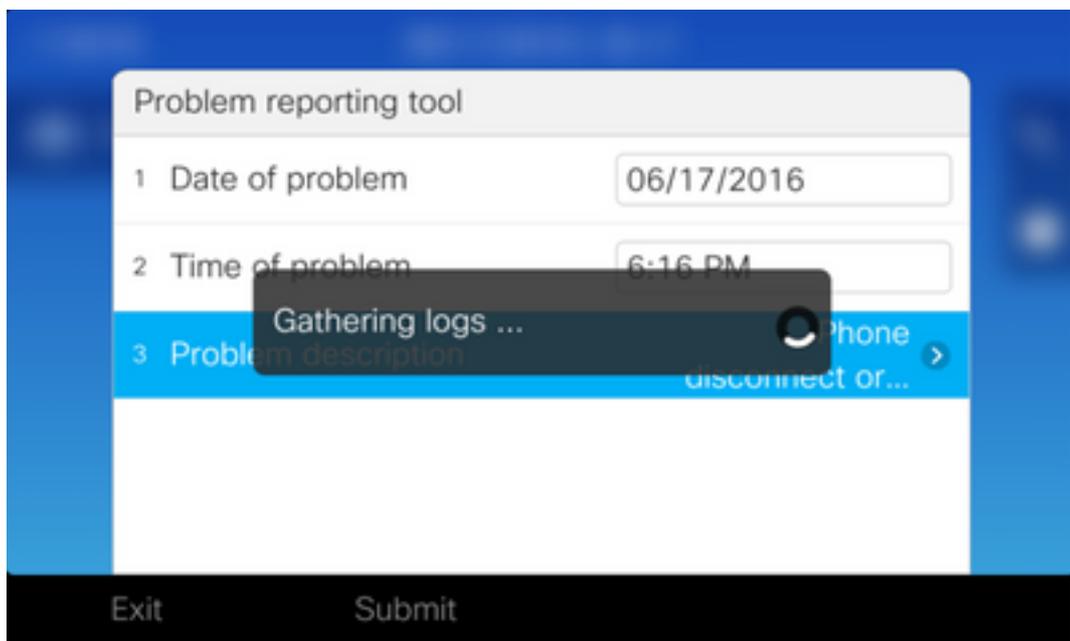
5 Cannot answer a call

Cancel Select

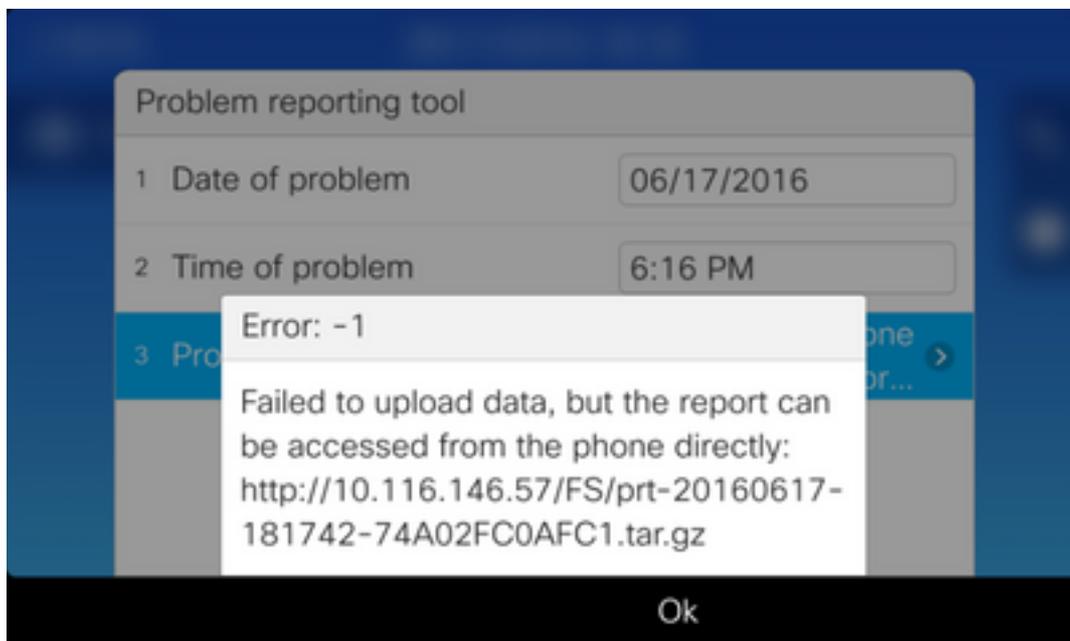
A página **Problem reporting tool** é aberta com o botão **Submit** ativado.



A coleta de logs é exibida na tela quando você clica no botão Submit (Enviar), conforme mostrado na imagem.



Um erro é exibido na tela do telefone. Ignore esse erro, pois o acesso ao arquivo PRT a partir da interface da Web do telefone é possível.



Dica: para evitar essa mensagem de erro, consulte o documento [Problem Report Tool Upload Enhancement](#).

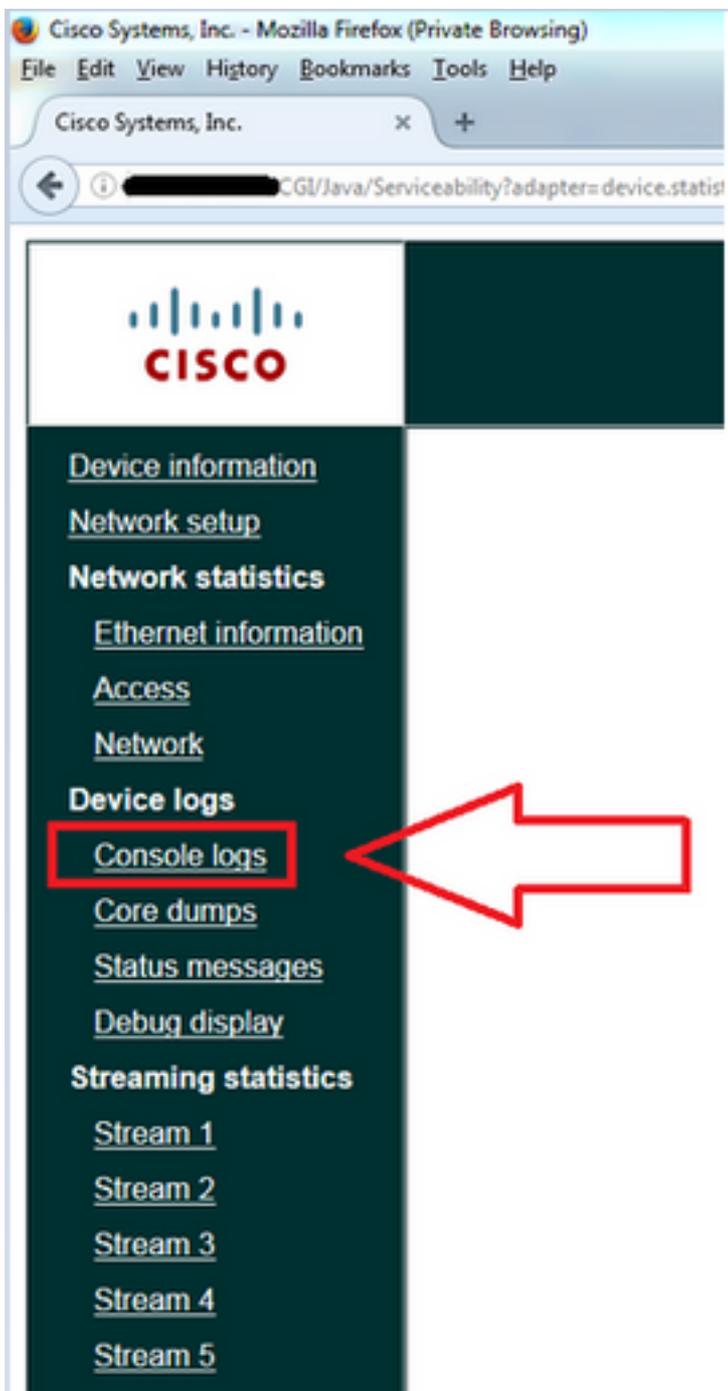
Etapas de Coleta Detalhadas

Para navegar até a interface da Web do telefone, insira o endereço IP do telefone em um navegador da Web.

Observação: para habilitar o acesso à Web, consulte [Habilitação do Acesso à Web no telefone](#).

Observação: nas versões de software mais recentes, o erro exibido na tela do telefone indica o caminho onde a última PRT está armazenada e não é mostrado no telefone IP. O arquivo PRT pode ser coletado diretamente do telefone IP quando o nome do arquivo no registro de eventos for revisado. Esse método pode ser usado para telefones IP não registrados, como os usados em MRA.

Clique em **Logs de console** como mostrado na imagem.



Na parte inferior dos logs do console, a página localiza a seção **Logs da ferramenta de relatório de problemas** como mostrado na imagem.

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:

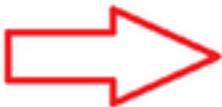
[lastimage_20160617_161015.tar.gz](#)

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:

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

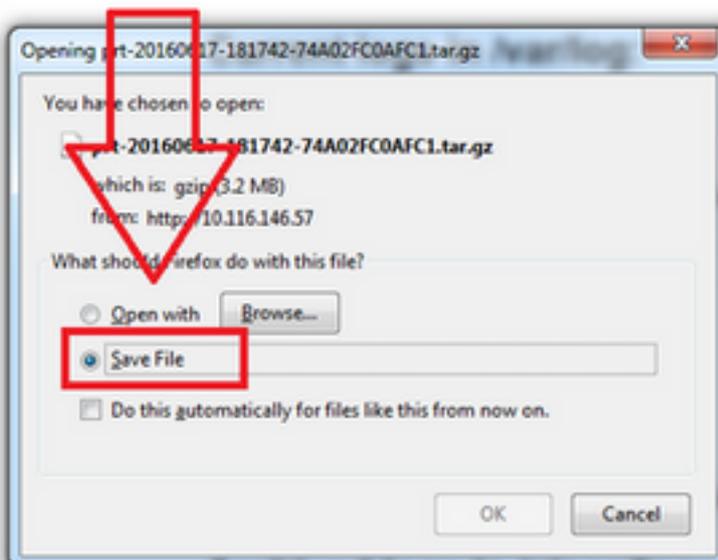


Clique na PRT desejada. Uma nova janela pop-up será exibida para que você faça o download do arquivo prt-xxxxxxxxx.tar.gz.

Observação: o arquivo pode ser baixado automaticamente com base nas configurações do navegador.

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](#)

Procedimento de coleta da PRT para o telefone IP 8821

Etapa 1. Pressione o botão de seta para baixo para selecionar **Settings** no telefone.

Etapa 2. Navegue até **Informações do telefone**.

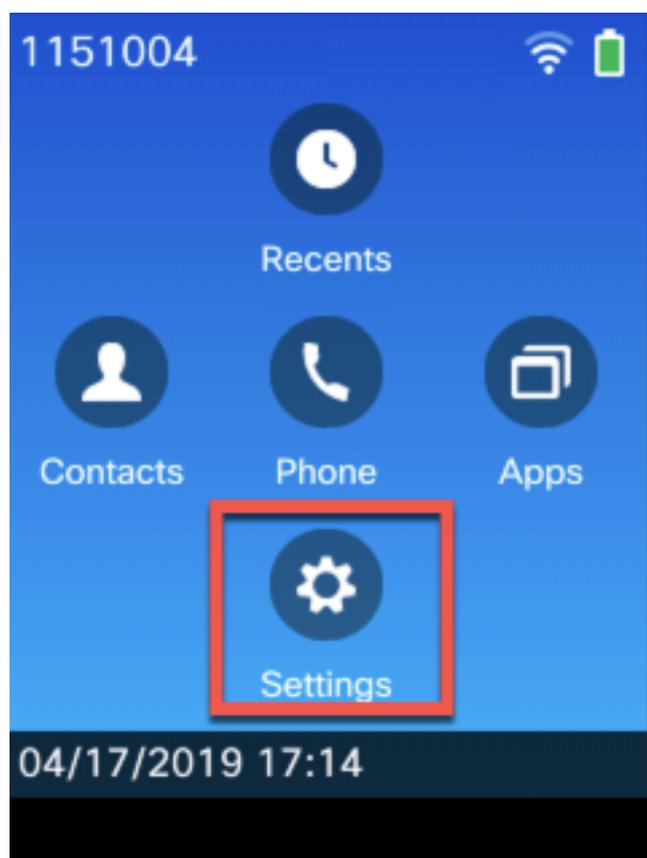
Etapa 3. Navegue até **Relatar problema**.

Etapa 4. Pressione a tecla virtual **Submit** no telefone.

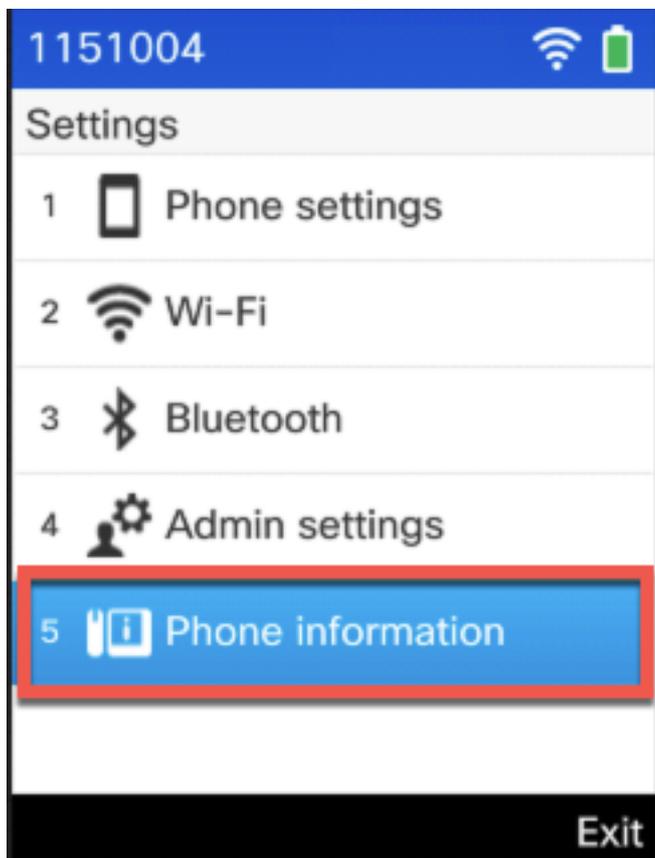
Etapa 5. Navegue até a interface da Web do telefone e selecione **Console Logs**. Quando estiver na página da Web de logs do console, role até a parte inferior da página e observe os **Logs da ferramenta de relatório de problemas**. Faça o download do arquivo prt-xxxxxxxx.tar.gz.

Etapas de criação detalhadas para o telefone IP 8821

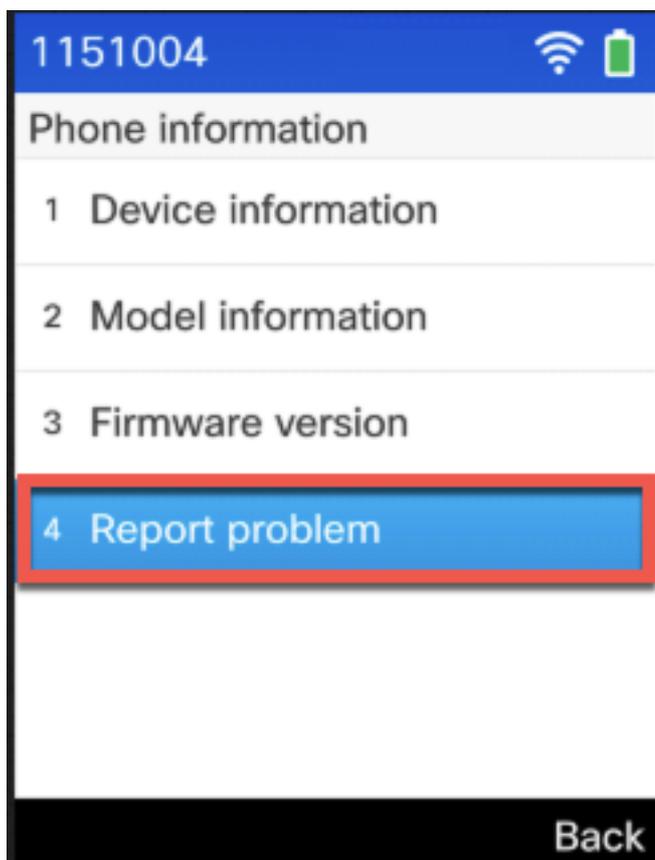
Comece na tela inicial do 8821 e pressione o botão de seta para baixo no teclado para selecionar **Settings (Configurações)**.



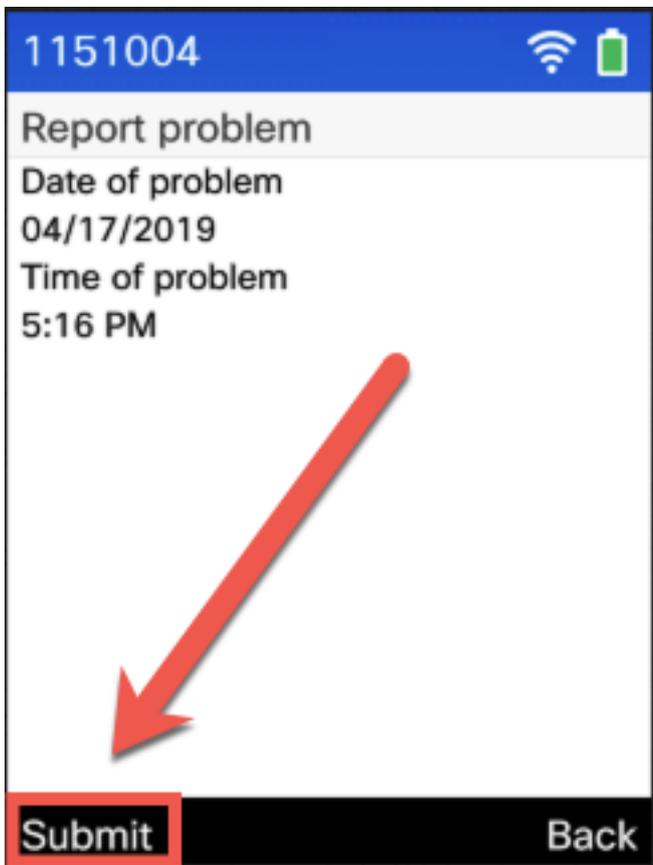
Selecione **Informações do telefone** como mostrado na imagem.



Em seguida, selecione **Relatar problema** como mostrado na imagem.



Selecione **Enviar** na tecla de função.

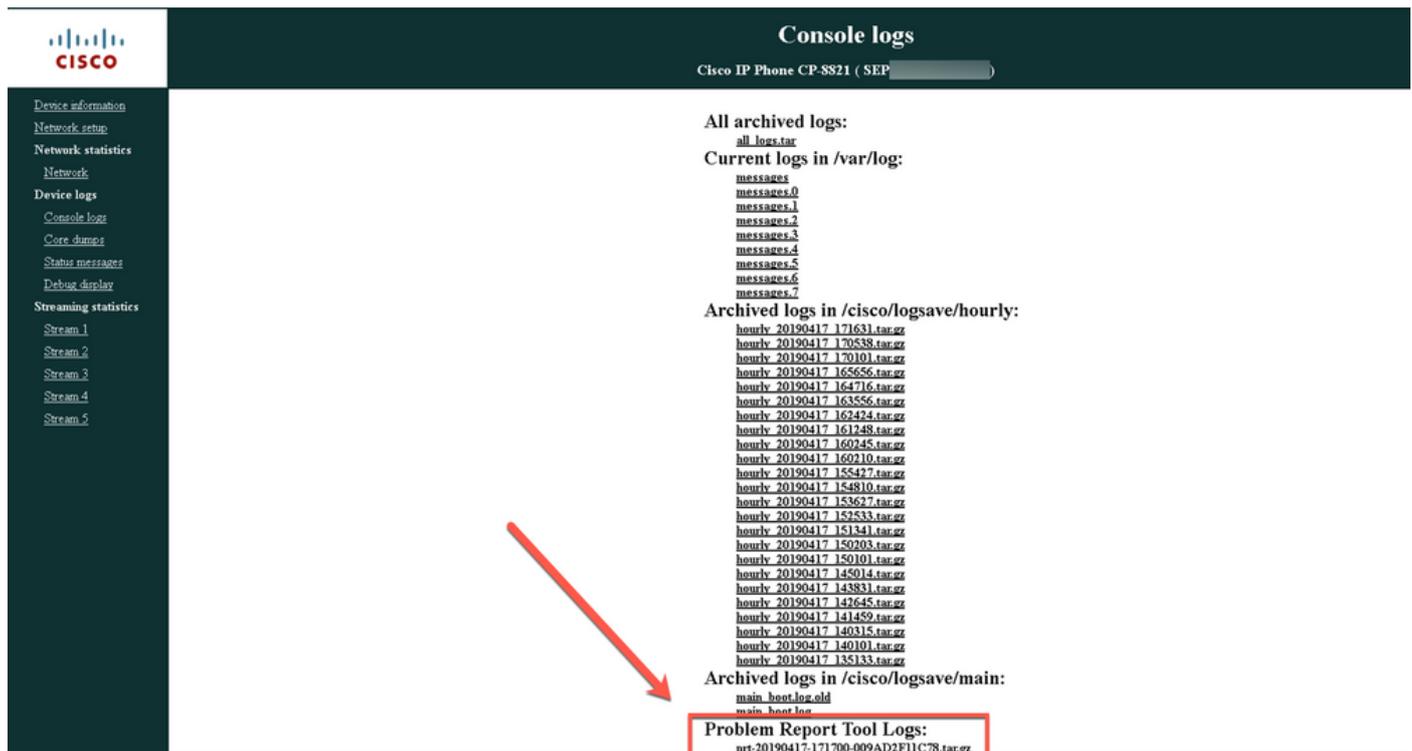


Etapas de coleta detalhadas para o telefone IP 8821

Faça login na interface da Web do 8821 e selecione **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

Em seguida, selecione **Problem Report Tool Logs** conforme visto aqui para fazer o download do arquivo PRT.



The screenshot shows the Cisco console logs interface for a Cisco IP Phone CP-8821. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation options such as 'Device information', 'Network setup', 'Network statistics', 'Device logs', 'Console logs', 'Core dumps', 'Status messages', 'Debug display', and 'Streaming statistics'. The main content area displays the following log files:

```
Console logs
Cisco IP Phone CP-8821 ( SEP )

All archived logs:
all_logs.tar

Current logs in /var/log:
messages
messages.0
messages.1
messages.2
messages.3
messages.4
messages.5
messages.6
messages.7

Archived logs in /cisco/logsave/hourly:
hourly_20190417_171631.tar.gz
hourly_20190417_170538.tar.gz
hourly_20190417_170101.tar.gz
hourly_20190417_165656.tar.gz
hourly_20190417_164716.tar.gz
hourly_20190417_163556.tar.gz
hourly_20190417_162424.tar.gz
hourly_20190417_161248.tar.gz
hourly_20190417_160245.tar.gz
hourly_20190417_160210.tar.gz
hourly_20190417_155477.tar.gz
hourly_20190417_154810.tar.gz
hourly_20190417_153627.tar.gz
hourly_20190417_152533.tar.gz
hourly_20190417_151341.tar.gz
hourly_20190417_150203.tar.gz
hourly_20190417_150101.tar.gz
hourly_20190417_145014.tar.gz
hourly_20190417_143831.tar.gz
hourly_20190417_142645.tar.gz
hourly_20190417_141459.tar.gz
hourly_20190417_140315.tar.gz
hourly_20190417_140101.tar.gz
hourly_20190417_135133.tar.gz

Archived logs in /cisco/logsave/main:
main_boot_log.old
main_boot_log

Problem Report Tool Logs:
prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz
```

A red arrow points to the 'Problem Report Tool Logs' entry, which is highlighted with a red box.

Informações Relacionadas

- [Coletando registros do console do telefone IP Cisco Unified 7900 Series](#)
- [Instruções de depuração de 89XX e 99XX IP Phone SSH e USBtoSerial](#)
- [Coletando depurações de telefones IP 6900 Series](#)
- [Perguntas frequentes sobre DX650: como você cria um relatório de problemas?](#)
- [Como iniciar sessão em um telefone IP da Cisco para definir o nível de depuração](#)
- [Coletando uma captura de pacote de um telefone IP da Cisco](#)
- [Como ativar o acesso à Web no telefone](#)
- [VÍDEO - Unified Communications Manager - Coleção de ferramentas de relatório de problemas 7800 e 8800](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.