

# Informe de problemas de teléfono en el teléfono multiplataforma Cisco IP Phone serie 8800

## Objetivo

La herramienta de informes de problemas (PRT) del teléfono IP de la serie 8800 de Cisco permite recopilar y enviar registros telefónicos al administrador. Estos registros son necesarios para la resolución de problemas en caso de que tenga problemas con el teléfono.

En este artículo se explica cómo informar de problemas de teléfono generando un archivo PRT en la multiplataforma del teléfono IP de Cisco serie 8800 a través de su utilidad basada en Web y su GUI del teléfono.

## Dispositivos aplicables

- Serie 8800

## Versión del software

- 11.0.1

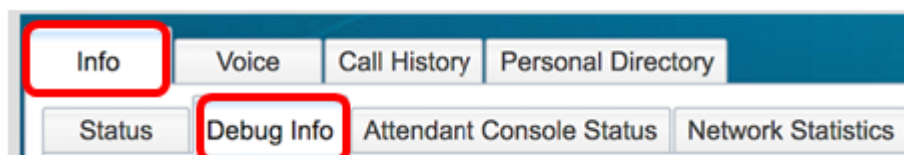
## Informe de problemas del teléfono

### A través de la utilidad basada en Web

Paso 1. Inicie sesión en la utilidad basada en web del teléfono IP y haga clic en **Admin Login** > **advanced**.



Paso 2. Haga clic en **Info** > **Debug Info**.



Paso 3. En Informes de problemas, haga clic en el botón **Generar PRT** para informar de un problema.

**Problem Reports**

Report Problem:

Paso 4. En la ventana emergente Problema de informe, introduzca la fecha y hora en que se produjo el problema en sus campos respectivos.

**Nota:** En este ejemplo, la fecha utilizada es 2 de agosto de 2017 y la hora es 10:55:26 AM.

**Report Problem** [X]

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select [v]

Paso 5. Haga clic en la flecha desplegable del área Descripción del problema para elegir el problema exacto que está teniendo con el teléfono IP. Las opciones son:

- Desconexión o reinicio del teléfono
- Falla en la conexión de red
- Error de registro del teléfono
- Error al realizar una llamada
- No se puede contestar una llamada
- Las funciones de llamada no funcionan
- Baja calidad de audio/vídeo
- Audio/vídeo unidireccional
- Sin audio/vídeo
- Respuesta de interfaz de usuario lenta
- error de visualización de la interfaz de usuario
- Otro

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel

- Please select
- Phone disconnect or reboot
- Network connection failure**
- 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
- Other

**Nota:** En este ejemplo, se elige la falla de conexión de red.

Paso 6. Haga clic en Submit (Enviar).

Report Problem

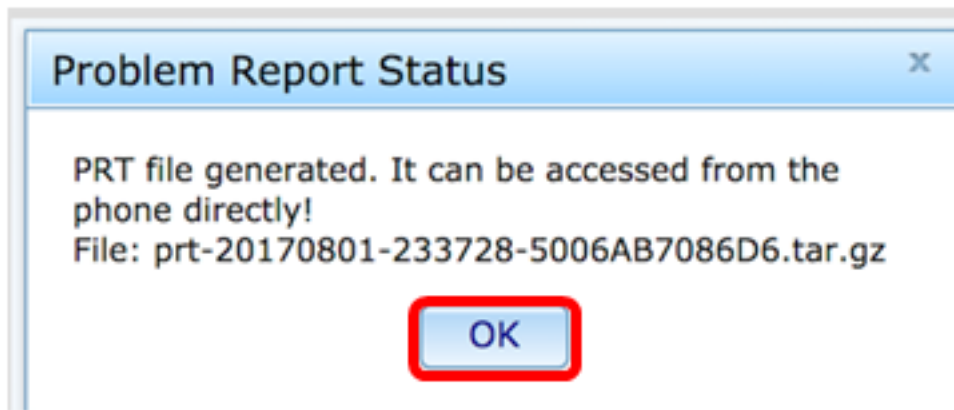
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

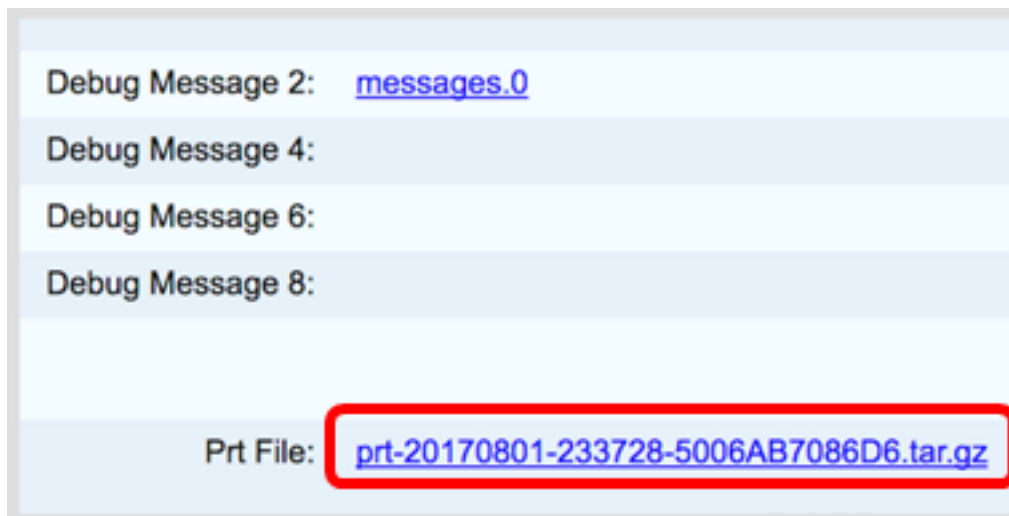
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

Paso 7. Aparece la ventana emergente Estado del informe de problemas para informarle de que el archivo PRT se ha generado. Click OK.

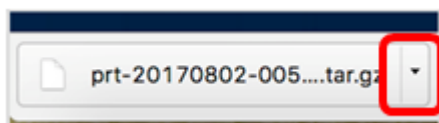


Paso 8. (Opcional) Haga clic en el enlace del archivo en el área Archivo de puerto para ver el informe de problemas. El archivo se descargará automáticamente al hacer clic en el enlace.



**Nota:** En este ejemplo, el archivo PRT generado se denomina prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Paso 9. Haga clic en la flecha desplegable junto al nombre de archivo y haga clic en **Abrir**. Le llevará a la ubicación donde se descarga el archivo.



Paso 10. Haga clic en la descripción para ver el informe.

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
<b>description-20170801-233728.log</b>	<b>Aug 2, 2017, 3:37 PM</b>
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

**Nota:** Se abrirá un archivo .log. En este ejemplo, se utiliza description-20170801-233728.log.

WARN 7:36

7:36

↻

7:36

🗑️

🚩

i

description-20170801-233728.log

Hide Log List

Clear Display

Reload

Ignore Sender

Insert Marker

Inspector

**SYSTEM LOG QUERIES**

- All Messages

**DIAGNOSTIC AND USAGE INFORMATION**

- Diagnostic and Usage Messages
- ▶ User Diagnostic Reports
- ▶ System Diagnostic Reports

**FILES**

- system.log
- ▶ ~/Library/Logs
- ▶ /Library/Logs
- ▶ /var/log

**PRT Info**

```

-----
User reported date: 2017-08-02
User reported time: 10:55:26
Firmware version: sip88xx.11-0-1MPP-477.loads
Serial Number: 5006AB7086D6
=====
Description
-----
Network connection failure
=====

```


Size: 321 bytes

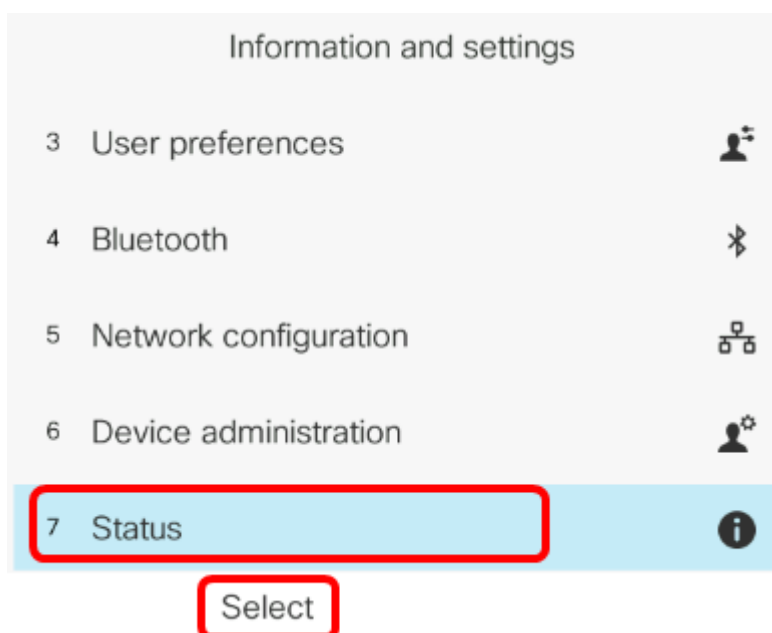
Ahora ha generado correctamente un informe de problemas en el teléfono a través de su utilidad basada en Web.

## A través de la GUI del teléfono

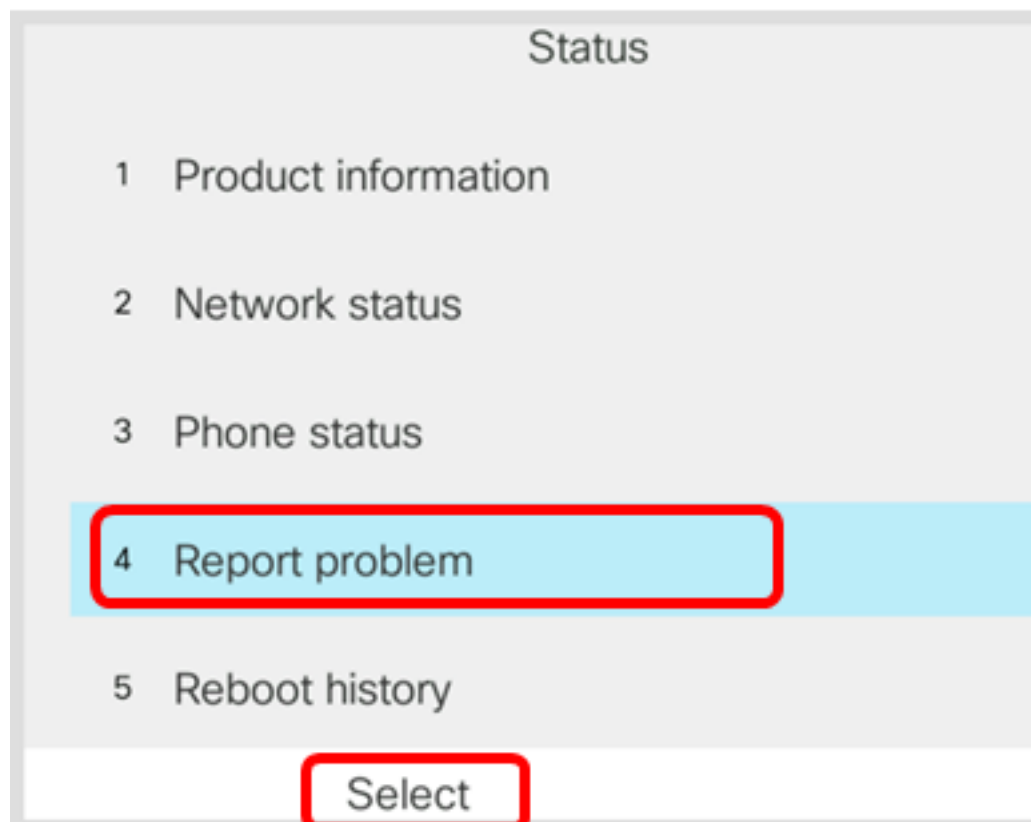
Paso 1. Presione el botón **Applications** en el teléfono IP.



Paso 2. Con el botón del grupo de navegación  , navegue hasta **Estado** y, a continuación, presione la tecla programada **Seleccionar**.



Paso 3. Navegue hasta el **problema Informe** y luego presione la tecla programada **Seleccionar**.




Paso 4. Introduzca la fecha y hora en que se produjo el problema en sus campos respectivos.

**Nota:** En este ejemplo, el formato de fecha utilizado es día/mes/año, mostrando así 02/08/2017 para el 2 de agosto de 2017 y la hora es 1:45 AM.

Report problem


Date of problem	02/08/2017
Time of problem	1:45 AM
Problem description	Please select >

Submit 

Paso 5. Navegue hasta la **descripción del problema** y utilice el botón derecho del grupo de navegación para elegir la descripción exacta del problema.

Report problem

Date of problem	02/08/2017
Time of problem	1:45 AM
Problem description	Please select >

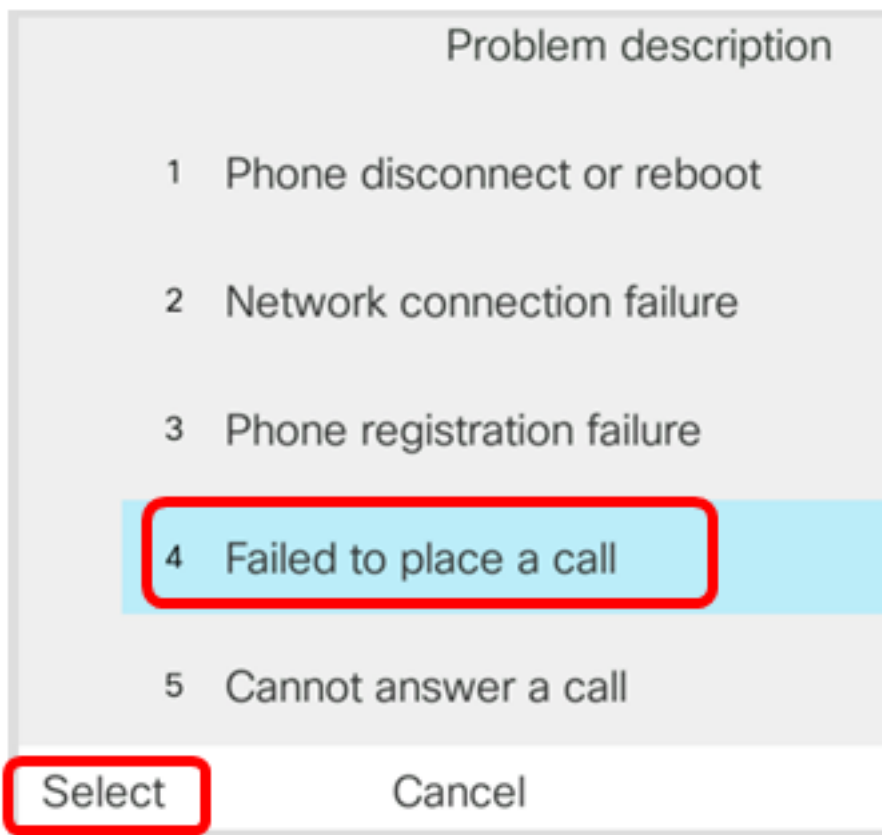
Submit 

Paso 6. Elija la descripción exacta del problema en la lista y pulse la tecla programada **Seleccionar**. Las opciones son:

- Desconexión o reinicio del teléfono
- Falla en la conexión de red
- Error de registro del teléfono
- Error al realizar una llamada
- No se puede contestar una llamada
- Las funciones de llamada no funcionan



- Baja calidad de audio/vídeo
- Audio/vídeo unidireccional
- Sin audio/vídeo
- Respuesta de interfaz de usuario lenta
- error de visualización de la interfaz de usuario
- Otro



**Nota:** En este ejemplo, se elige Error al realizar una llamada.

Paso 7. Haga clic en la tecla programada **Enviar**.

Report problem

Date of problem

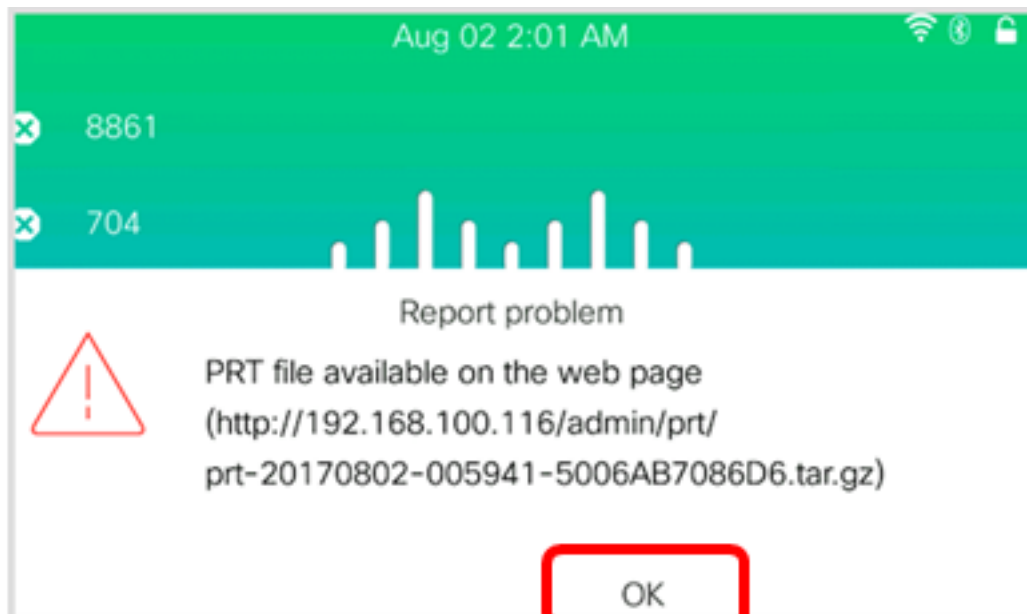
Time of problem

Problem description [Failed to place a call >](#)

Paso 8. Espere mientras el teléfono genera el archivo PRT.



Paso 9. Aparece el mensaje de error Report para notificarle que el archivo PRT está ahora disponible en la página web. Click



OK.

Ahora ha informado correctamente de un problema de teléfono en el teléfono IP a través de la GUI del teléfono.