

Procédure de collecte des journaux de console téléphonique pour les modèles 88XX et 78XX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Processus de collecte des journaux de la console téléphonique](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes permettant de vous guider efficacement dans la collection de journaux de la console téléphonique qui sont utiles pour résoudre le problème.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Call Manager et la configuration du téléphone.

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- 88XX Modèle de téléphone enregistré ou accessible via un accès Web.
- 78XX Modèle de téléphone qui est enregistré ou accessible via un accès Web.

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Processus de collecte des journaux de la console téléphonique

Étape 1. Connectez-vous à la page Administration de CM.



WARNING: It has been 190 day(s) without a successful backup. Please verify backup configuration.

Cisco Unified CM Administration

System version: 11.5.1.12900-21

VMware Installation: 6 vCPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2697A v4 @ 2.60GHz, disk 1: 110Gbytes, 6144Mbytes RAM, Partitions aligned

Last Successful Backup: 190 day(s) ago

Étape 2. Accédez à **Device > Phone**, puis recherchez l'adresse MAC à partir de laquelle vous devez collecter les journaux.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Find and List Phones Related Links: [Actively Logged In Device Report](#) ▾ Go

-Status-

1 records found

Phone (1 - 1 of 1) Rows per Page 50 ▾

Find Phone where Device Name

<input type="checkbox"/>	Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	IPv4 Address	Copy	Super Copy
<input type="checkbox"/>	SEP74A02FC09CDF	SEP74A02FC09CDF	CUC-test-device-pool	SIP	Registered with 10.106.99.199	10.106.99.230	<input type="button" value="Copy"/>	<input type="button" value="Super Copy"/>

Étape 3. Cliquez sur l'adresse MAC et accédez à la page de configuration :

Vérifiez que l'option **Accès Web** est **Activer**. Si ce n'est pas le cas, effectuez les modifications et enregistrez, puis appliquez la configuration.

Video Capabilities*

Web Access*

Étape 4. Cliquez maintenant sur l'adresse IP du téléphone, comme illustré sur l'image :

Phone Type

Product Type: Cisco 8845
Device Protocol: SIP

Real-time Device Status

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.99.199

IPv4 Address: [10.106.99.230](#)

Active Load ID: sip8845_65.12-1-1SR1-4

Inactive Load ID: sip8845_65.11-7-1-17

Étape 5. Une fois que vous avez parcouru l'adresse IP, la page s'ouvre, comme illustré dans l'image.

10.106.99.230/CGI/Java/Serviceability?adapter=device.statistics.device



Device information

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Service mode	Enterprise
Service domain	
Service state	Idle
MAC address	74A02FC09CDF
Host name	SEP74A02FC09CDF
Phone DN	3000
App load ID	rootfs8845_65.12-1-ISR1-4
Boot load ID	sb28845_65.BEV-01-015
Version	sip8845_65.12-1-ISR1-4
Hardware revision	V01
Serial number	PUC1924025S
Model number	CP-8845
Message waiting	No
UDI	phone Cisco IP Phone 8845, Global CP-8845

- Device information
- Network setup
- Network statistics
 - Ethernet information
 - Access
 - Network
- Device logs
 - Console logs
 - Core dumps
 - Status messages
 - Debug display
- Streaming statistics
 - Stream 1
 - Stream 2
 - Stream 3
 - Stream 4

Étape 6. Cliquez sur Journaux de console mis en surbrillance dans l'image.



Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Current logs in /var/log:

- messages
- messages.0

Archived logs in /cisco/logsave/main:

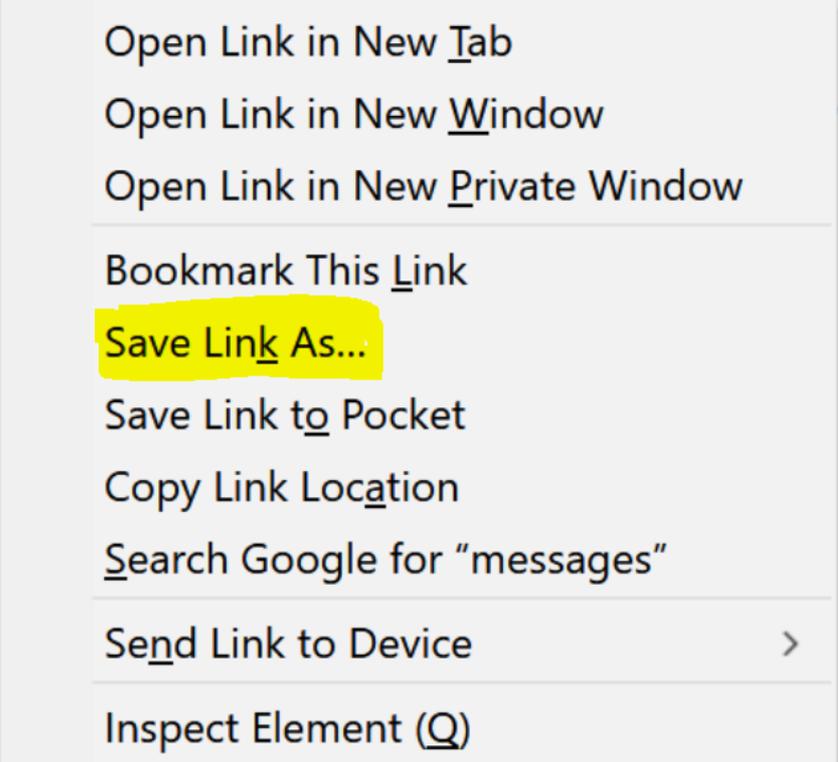
- main_20180720_100001.tar.gz
- main_20180720_091501.tar.gz
- main_20180720_082951.tar.gz
- main_20180720_073001.tar.gz
- main_20180720_063001.tar.gz
- main_20180720_053001.tar.gz
- main_20180720_043001.tar.gz
- main_20180720_033001.tar.gz

- Device information
- Network setup
- Network statistics
 - Ethernet information
 - Access
 - Network
- Device logs
 - Console logs
 - Core dumps

Étape 7. Cliquez avec le bouton droit sur **les messages** et enregistrez les fichiers comme indiqué dans l'image.

Current logs in /var/log:

messages
messag
Archive **main:**
main
main **20180720_013001.tar.gz**



The image shows a browser context menu overlaid on a terminal window. The terminal text is partially obscured by the menu. The menu items are: 'Open Link in New Tab', 'Open Link in New Window', 'Open Link in New Private Window', 'Bookmark This Link', 'Save Link As...' (highlighted in yellow), 'Save Link to Pocket', 'Copy Link Location', 'Search Google for "messages"', 'Send Link to Device', and 'Inspect Element (Q)'.

Étape 8. Répétez les étapes ci-dessus pour télécharger tous les messages.

Dans certains cas, les rapports de problèmes des téléphones doivent être collectés.

Voici le lien pour suivre les étapes :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series/200770-How-to-Collect-a-Collaboration-Endpoint.html>