

Configurazione del livello di debug nei telefoni MPP registrati in Webex Calling

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Impostare il livello di log](#)

[Generazione della parte](#)

[Generazione della porta dal dispositivo](#)

[Generazione della parte da Control Hub](#)

[Verifica](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per impostare il livello di log su Debug nei telefoni MPP (Multiplatform Firmware) da Control Hub.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Calling
- Hub di controllo

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Cisco 8851 IP Phone - firmware MPP 11.3.7

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

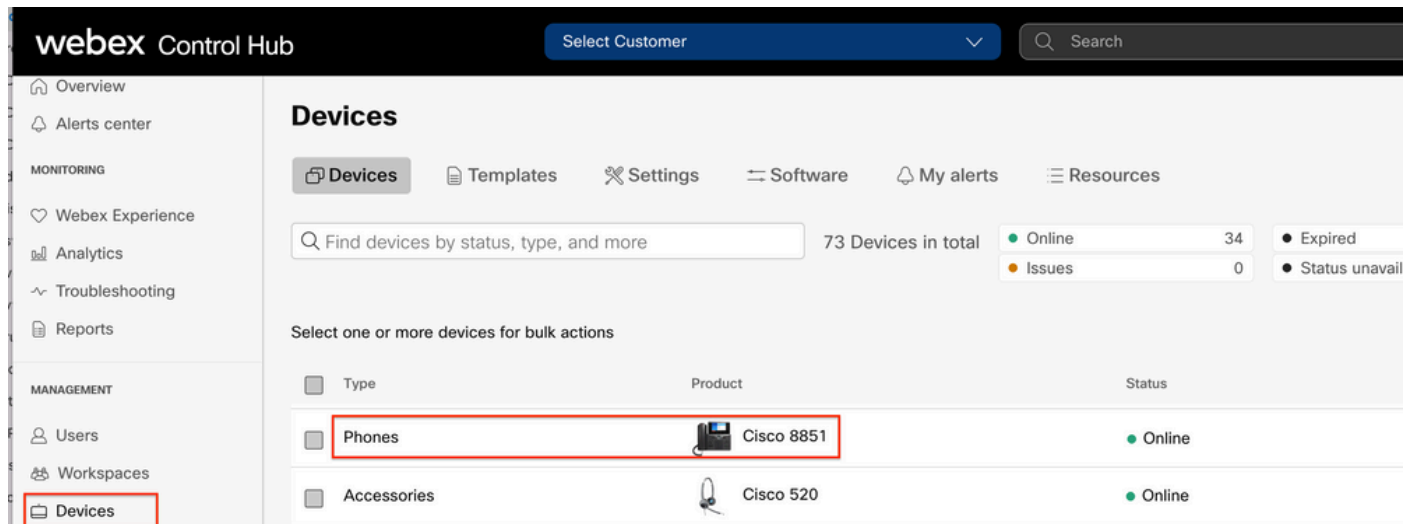
Premesse

Quando un telefono MPP presenta un problema o un errore, è necessario impostare il livello di

registro in Debug prima di recuperare una PRT (Report di problema) dal dispositivo per la risoluzione dei problemi.

Impostare il livello di log

Per configurare correttamente il livello di log, selezionare **Control Hub > Devices** (Hub di controllo > Dispositivi) e selezionare il dispositivo che ha il problema. Verificare che il dispositivo visualizzi **Online**:



Nella pagina Dispositivo, passare alla sezione **Gestione dispositivi** e selezionare **Impostazioni 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**.

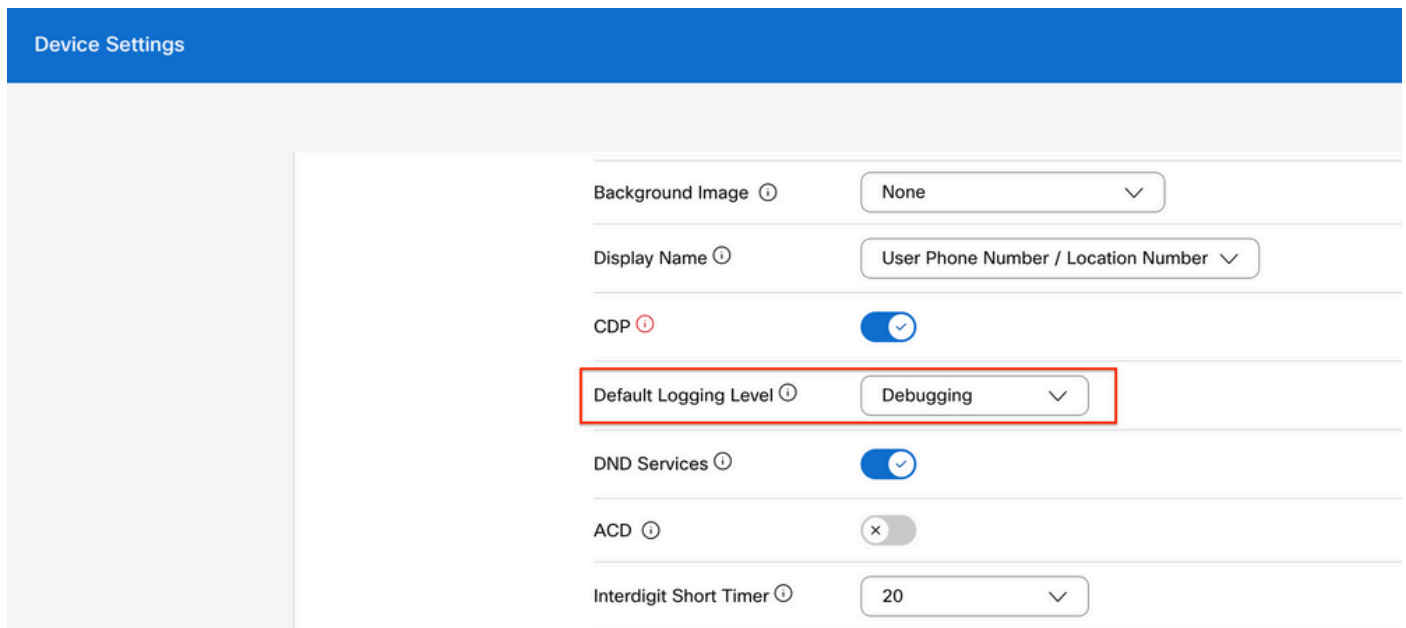
Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

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

In **Impostazioni dispositivo**, verificare che **Livello di registrazione predefinito** sia impostato su

Debug, quindi selezionare **Salva**.



The screenshot shows the 'Device Settings' page with the following configuration:


- Background Image: None
- Display Name: User Phone Number / Location Number
- CDP: Enabled
- Default Logging Level: Debugging** (highlighted with a red box)
- DND Services: Enabled
- ACD: Disabled
- Interdigit Short Timer: 20

Nota: Per rendere effettive le modifiche, reimpostare il dispositivo in modo che scarichi il file di configurazione aggiornato.

Generazione della parte

Una volta configurato il livello di log corretto nel dispositivo, attendere che il problema si verifichi e generare la PRT.

Generazione della porta dal dispositivo

Passaggio 1. Sul dispositivo, premere il pulsante **Applications**  .

Passaggio 2. Andare a **Stato > Segnala problema**.

Passaggio 3. Inserire la data e l'ora del problema.

Passaggio 4. Selezionare una descrizione dall'elenco.

Passaggio 5. Premere **Submit (Invia)**.

Generazione della parte da Control Hub

Passaggio 1. Passare a **Control Hub > Dispositivi** e selezionare il 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

Passaggio 2. Nella pagina Telefono andare a **Supporto > Registri 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 >

Passaggio 3. Nella pagina **Gestisci log**, selezionare **Genera log**.

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](#)

Verifica

Una volta inviata la PRT manualmente o tramite Control Hub, i log disponibili sono elencati nella sezione **Gestione log**:

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](#)

Informazioni correlate

- [Raccolta di porte a richiesta in Control Hub](#)
- [Segnala tutti i problemi del telefono](#)
- [Documentazione e supporto tecnico Cisco](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).