

# Segnala problemi telefonici sui Cisco IP Phone serie 8800 Multiplatform Phone

## Obiettivo

Lo strumento di segnalazione dei problemi (PRT) sul Cisco serie 8800 IP Phone consente di raccogliere e inviare le note telefonate all'amministratore. Questi registri sono necessari per la risoluzione dei problemi in caso di problemi telefonici.

Lo scopo di questo articolo è mostrare come segnalare i problemi relativi al telefono generando un file PRT sulla multiplatforma Cisco IP Phone serie 8800 tramite l'utility basata sul Web e l'interfaccia utente del telefono.

## Dispositivi interessati

- Serie 8800

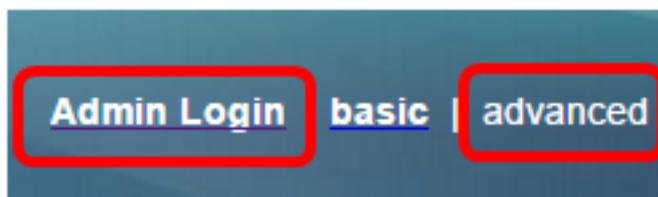
## Versione del software

- 11.0.1

## Segnala problemi telefonici

### Tramite l'utility basata sul Web

Passaggio 1. Accedere all'utility basata sul Web del telefono IP e fare clic su **Admin Login > Advanced**.



Passaggio 2. Fare clic su **Info > Debug Info**.

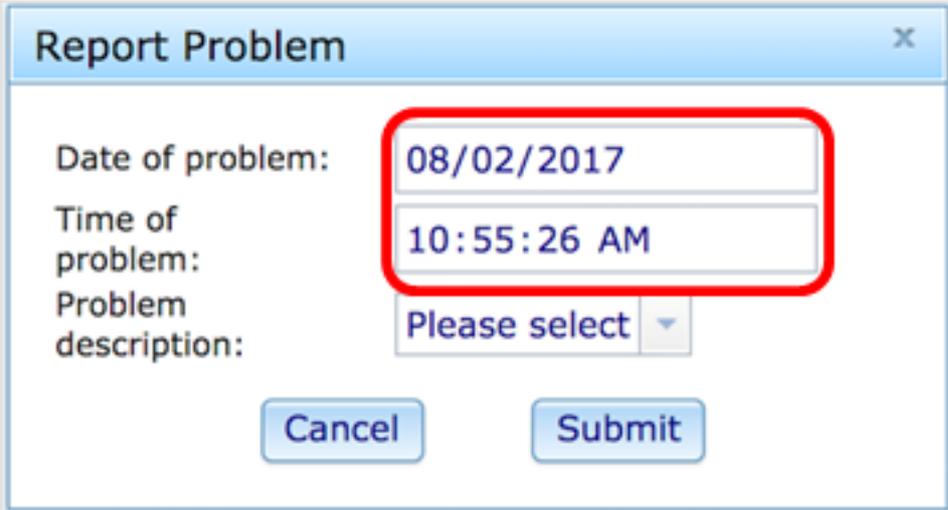


Passaggio 3. In Report di problema, fare clic sul pulsante **Genera PRT** per segnalare un problema.



Passaggio 4. Nella finestra popup Problema rapporto, inserire la data e l'ora in cui si è verificato il problema nei rispettivi campi.

**Nota:** In questo esempio, la data utilizzata è 2 agosto 2017 e l'ora è 10:55:26 AM.



The image shows a 'Report Problem' dialog box. It has a title bar with the text 'Report Problem' and a close button (X). The dialog contains three input fields: 'Date of problem:' with the value '08/02/2017', 'Time of problem:' with the value '10:55:26 AM', and 'Problem description:' with a dropdown menu showing 'Please select'. At the bottom are 'Cancel' and 'Submit' buttons. A red rectangle highlights the date and time input fields.

Passaggio 5. Fare clic sulla freccia nell'area Descrizione problema per scegliere il problema che si sta verificando con il telefono IP. Le opzioni sono:

- Disconnessione o riavvio telefono
- Errore di connessione di rete
- Errore durante la registrazione del telefono
- Impossibile effettuare una chiamata
- Impossibile rispondere a una chiamata
- Le funzionalità di chiamata non funzionano
- Qualità audio/video scadente
- Audio/video unidirezionale
- Audio/video assente
- Risposta lenta dell'interfaccia utente
- Errore di visualizzazione interfaccia utente
- Other (Altro)

The image shows a 'Report Problem' dialog box with a blue header and a close button (X) in the top right corner. The form contains three input fields: 'Date of problem:' with the value '08/02/2017', 'Time of problem:' with the value '10:55:26 AM', and 'Problem description:' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options. The option 'Network connection failure' is highlighted with a red rectangular box. A 'Cancel' button is visible to the left of the dropdown menu.

Date of problem:	08/02/2017
Time of problem:	10:55:26 AM
Problem description:	Please select

- 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:** In questo esempio viene scelto Errore di connessione di rete.

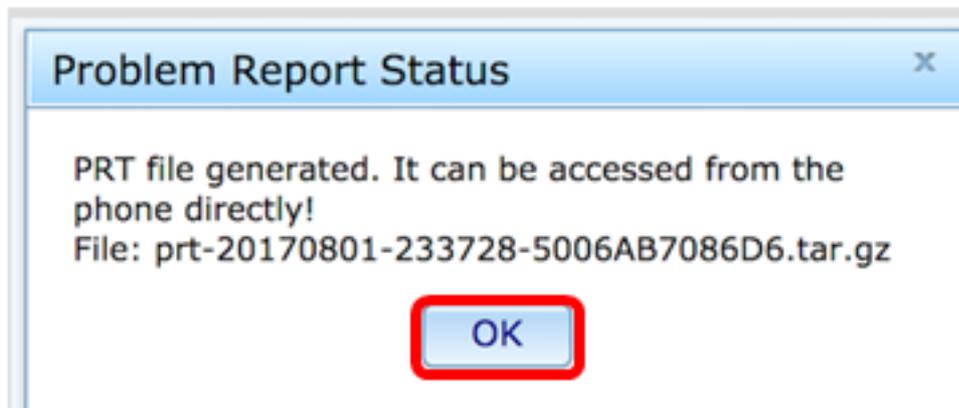
Passaggio 6. Fare clic su **Sottometti**.

The image shows the 'Report Problem' dialog box after the selection. The 'Problem description:' field now displays 'Network connection failure'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. The 'Submit' button is highlighted with a red rectangular box.

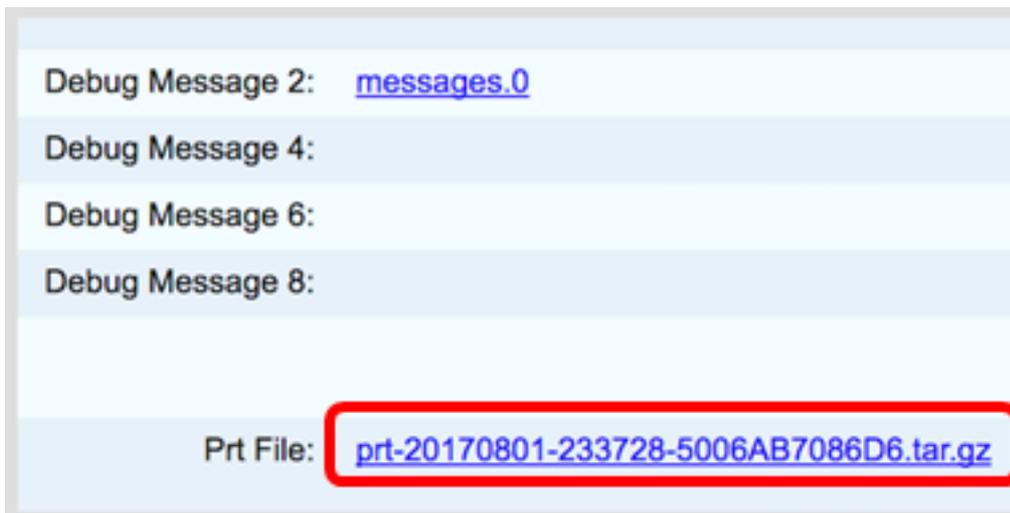
Date of problem:	08/02/2017
Time of problem:	10:55:26 AM
Problem description:	Network connection failure

Cancel Submit

Passaggio 7. Viene visualizzata la finestra popup Stato Report di problema per informare che il file PRT è stato generato. Fare clic su **OK**.

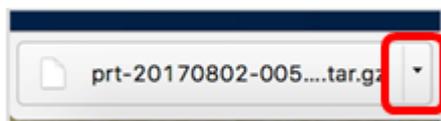


Passaggio 8. (Facoltativo) Fare clic sul collegamento del file nell'area File di porta per visualizzare il Report di problema. Il file verrà scaricato automaticamente quando si fa clic sul collegamento.



**Nota:** In questo esempio, il file PRT generato viene denominato prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Passaggio 9. Fare clic sulla freccia accanto al nome del file e fare clic su **Apri**. Verrà visualizzata la posizione in cui è stato scaricato il file.



Passaggio 10. Fare clic sulla descrizione per visualizzare il report.

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:** Verrà aperto un file .log. Nell'esempio viene utilizzato description-20170801-233728.log.

WARNING  
4:7:36

INFO  
7:36

↻

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

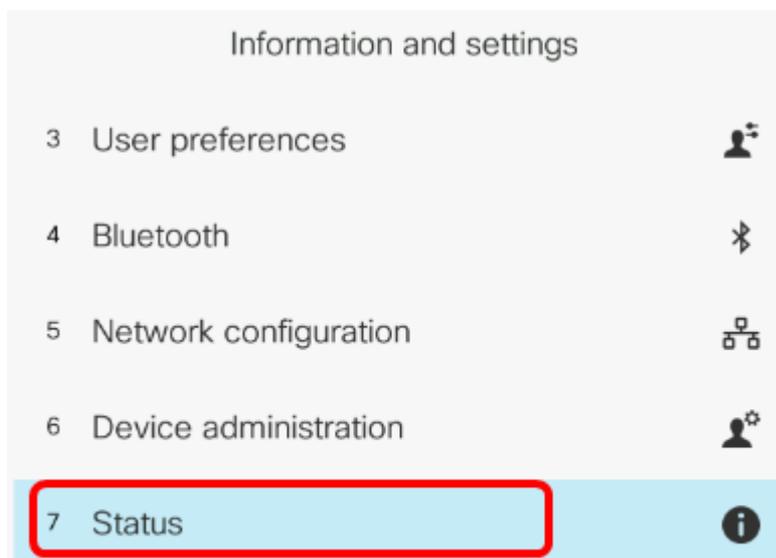
Ora hai generato un Report di problema sul telefono tramite la sua utilità basata sul Web.

## Tramite l'interfaccia utente del telefono

Passaggio 1. Premere il pulsante **Applications** (Applicazioni) sul telefono IP.



Passaggio 2. Utilizzando il pulsante del cluster di navigazione, passare a **Stato** quindi premere il tasto softkey **Select**.



Select

Passaggio 3. Passare a **Segnala problema**, quindi premere il tasto softkey **Select**.

Status

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

[Select](#)

Passaggio 4. Inserire la data e l'ora in cui si è verificato il problema nei rispettivi campi.

**Nota:** In questo esempio, il formato della data utilizzato è giorno/mese/anno, pertanto viene visualizzato 08/02/2017 per il 2 agosto 2017 e l'ora è 1:45 AM.

Report problem

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

Submit 

Passaggio 5. Passare alla **descrizione del problema** e utilizzare il pulsante destro del cluster di navigazione per scegliere la descrizione esatta del problema.

Report problem

Date of problem

Time of problem

**Problem description**

Submit

Passaggio 6. Scegliere la descrizione esatta del problema nell'elenco, quindi premere il tasto **Seleziona**. Le opzioni sono:

- Disconnessione o riavvio telefono
- Errore di connessione di rete
- Errore durante la registrazione del telefono
- Impossibile effettuare una chiamata
- Impossibile rispondere a una chiamata
- Le funzionalità di chiamata non funzionano
- Qualità audio/video scadente
- Audio/video unidirezionale
- Audio/video assente
- Risposta lenta dell'interfaccia utente
- Errore di visualizzazione interfaccia utente
- Other (Altro)

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

**Nota:** In questo esempio, è stato scelto Non è possibile effettuare una chiamata.

Passaggio 7. Fare clic sul tasto softkey **Submit**.

Report problem

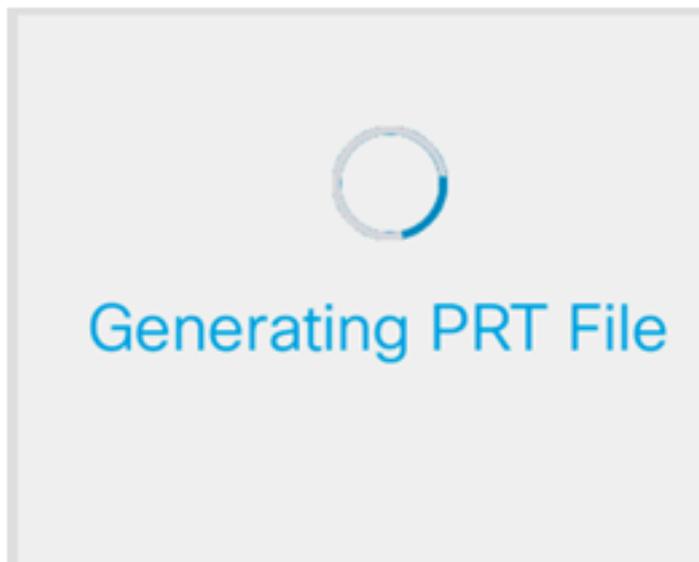
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

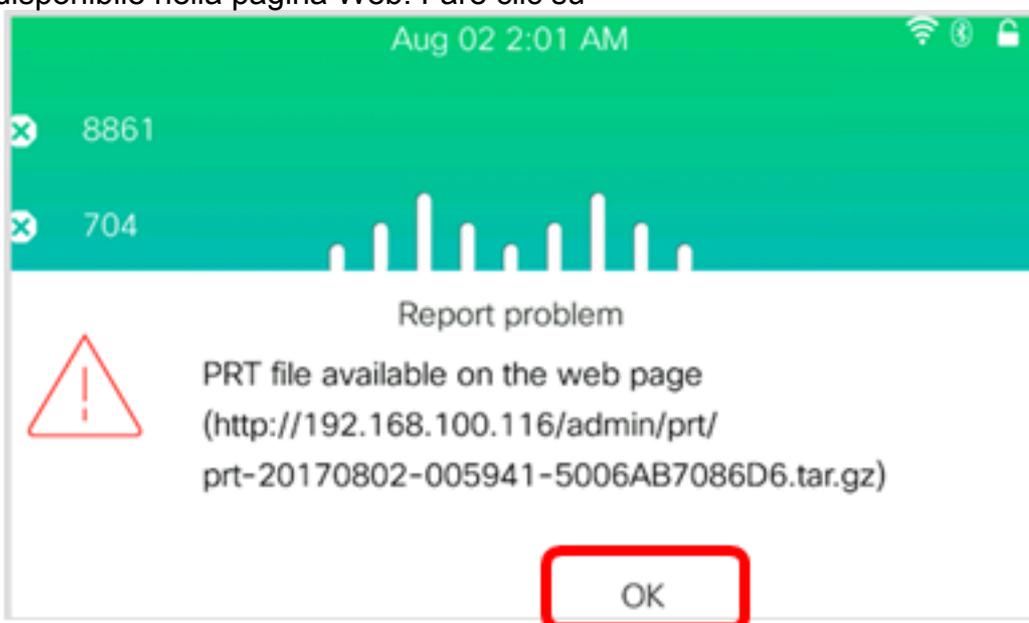
Problem description Failed to place a call >

Submit

Passaggio 8. Attendere che il telefono generi il file PRT.



Passaggio 9. Viene visualizzato il prompt Segnala problema per notificare che il file PRT è ora disponibile nella pagina Web. Fare clic su



OK.

Ora hai segnalato un problema telefonico sul tuo telefono IP tramite l'interfaccia utente del telefono.