

Procedura per la raccolta dei registri della console telefonica per i modelli 88XX e 78XX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Processo di raccolta dei registri della console telefonica](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti i passaggi per individuare in modo efficiente l'insieme dei registri della console telefonica utili per risolvere il problema.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza del Call Manager e della configurazione del telefono.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Modello 88XX Phone registrabile o accessibile tramite accesso Web.
- Modello telefonico 78XX registrabile o accessibile tramite accesso Web.

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.

Processo di raccolta dei registri della console telefonica

Passaggio 1. Accedere alla [pagina Amministrazione di 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

Passaggio 2. Passare a **Dispositivo > Telefono**, quindi cercare l'indirizzo MAC da cui raccogliere i log.

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		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"/>

Passaggio 3. Fare clic sull'indirizzo MAC e andare alla pagina di configurazione:

Verificare che l'opzione **Accesso Web** sia **Attiva**. In caso contrario, apportare le modifiche e salvare, applicare la configurazione.

Video Capabilities*	Enabled	<input type="checkbox"/>
Web Access*	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>

Passaggio 4. Ora fare clic sull'indirizzo IP del telefono, come mostrato nell'immagine:

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

Passaggio 5. Dopo aver sfogliato l'indirizzo IP, si apre la pagina come mostrato nell'immagine.

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



Device information

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

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	<table border="0"> <tr><td>Service mode</td><td>Enterprise</td></tr> <tr><td>Service domain</td><td></td></tr> <tr><td>Service state</td><td>Idle</td></tr> <tr><td>MAC address</td><td>74A02FC09CDF</td></tr> <tr><td>Host name</td><td>SEP74A02FC09CDF</td></tr> <tr><td>Phone DN</td><td>3000</td></tr> <tr><td>App load ID</td><td>rootfs8845_65.12-1-ISR1-4</td></tr> <tr><td>Boot load ID</td><td>sb28845_65.BEV-01-015</td></tr> <tr><td>Version</td><td>sip8845_65.12-1-ISR1-4</td></tr> <tr><td>Hardware revision</td><td>V01</td></tr> <tr><td>Serial number</td><td>PUC1924025S</td></tr> <tr><td>Model number</td><td>CP-8845</td></tr> <tr><td>Message waiting</td><td>No</td></tr> <tr><td>UDI</td><td>phone</td></tr> <tr><td></td><td>Cisco IP Phone 8845, Global</td></tr> <tr><td></td><td>CP-8845</td></tr> </table>	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
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																																

Passaggio 6. Fare clic su Registri console evidenziati nell'immagine.



Console logs

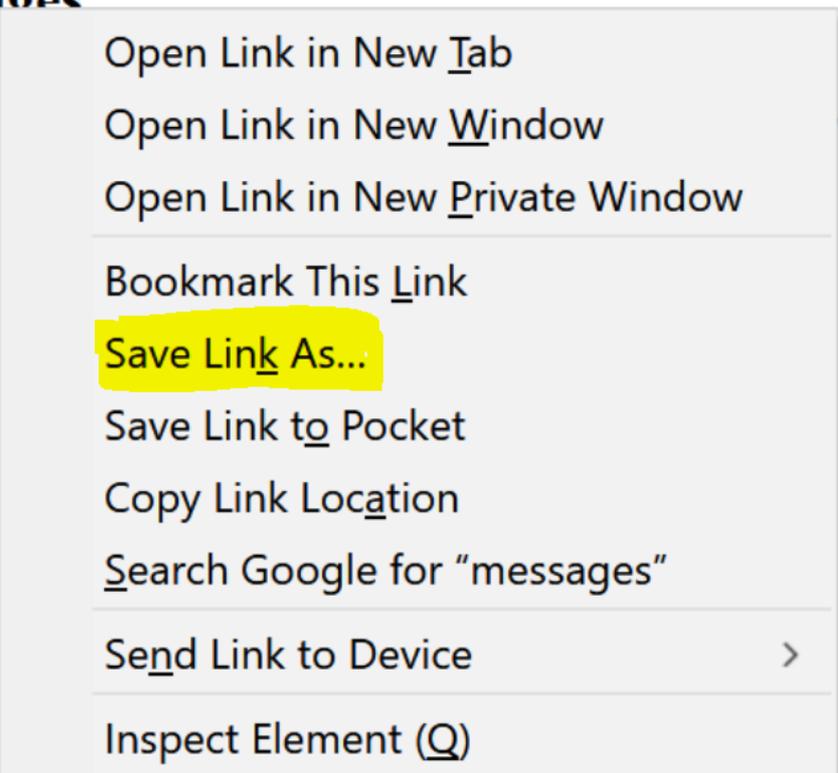
Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC09CDF)

Device information Network setup Network statistics Ethernet information Access Network Device logs Console logs Core dumps	<p>Current logs in /var/log:</p> <p>messages messages.0</p> <p>Archived logs in /cisco/logsave/main:</p> <p>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</p>
---	---

Passaggio 7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sui **messaggi** e salvare i file come mostrato nell'immagine.

Current logs in /var/log:

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



Passaggio 8. Ripetere i passaggi precedenti per scaricare tutti i messaggi.

In alcuni casi, è necessario raccogliere le segnalazioni dei problemi dai telefoni.

Questo è il collegamento per seguire la procedura:

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