

78XXおよび88XX IP Phone用のCollaboration Endpoint PRTファイルの収集

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[PRTの作成と収集](#)

[手順の概要](#)

[詳細な作成手順](#)

[詳細な収集手順](#)

[8821 IP PhoneのPRT収集手順](#)

[8821 IP Phoneの詳細な作成手順](#)

[8821 IP Phoneの詳細な収集手順](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco 78XX/88XX シリーズ エンドポイントからエラー レポート ツール (PRT) ファイルを作成して収集する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- エンドポイント設定でWebアクセスを有効にする方法
- 電話機のWebインターフェイスにアクセスするための電話機へのインターネットプロトコル (IP)接続

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco IP Phone ファームウェア バージョン 10.3(1) 以降
- この例では、Cisco 8845 Phoneが使用されていますが、PRT機能はこれらの電話機で使用できます。

このページの下部では、ファームウェア11.0(4)以降から8821からのPRTを収集することもできます。

PRT をサポートする 78XX シリーズの電話機

- Cisco IP Phone 7811
- Cisco IP Phone 7821
- Cisco IP Phone 7841
- Cisco IP Phone 7861

PRT をサポートする 88XX シリーズの電話機

- Cisco IP Phone 8811
- Cisco IP Phone 8821
- Cisco IP Phone 8841
- Cisco IP Phone 8845
- Cisco IP Phone 8851
- Cisco IP Phone 8851NR
- Cisco IP Phone 8861
- Cisco IP Phone 8865

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

シスコ コラボレーションのエンドポイントのユーザ インターフェイスで表示されるのは、基本的な情報です。複雑な問題をトラブルシューティングするには、PRT ファイルを収集します。

[VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 and 8800 Problem Report Tool Collection](#) によるレビュープロセスについては、「[関連情報](#)」を参照してください。

ファームウェア 10.3(1) 以降では、いくつかの 78XX および 88XX シリーズのコラボレーション エンドポイントで PRT 機能がサポートされています。

注: Cisco DX650 は、[DX650 FAQ : 問題レポートの作成方法](#) に示すように、PRT 機能もサポートします。ただし、このドキュメントでは、78XX/88XX シリーズ コラボレーション エンドポイントに重点を置いています。

注 : コラボレーション エンドポイントのコンソール ロギングのデフォルト レベルは、基本的な分析に十分な場合があります。追加 デバッグが必要な場合は、ドキュメント『[Cisco IP Phone にログインしてデバッグ レベルを設定する方法](#)』を参照してください。

警告 : 最終的な分析には、エンドポイントからのパケット キャプチャ (pcap) が必要です。pcap の手順は、ドキュメント『[Cisco IP Phone からパケット キャプチャを収集する方法](#)』で説明されています。

PRT の作成と収集

手順の概要

ステップ 1 : 電話機の[Settings] ボタンを押します。

ステップ 2 : [Phone Information] に移動します。

ステップ 3 : ソフトキーの[Report problem] を押します。

ステップ 4 : [Problem Description] で[Other] を選択します。

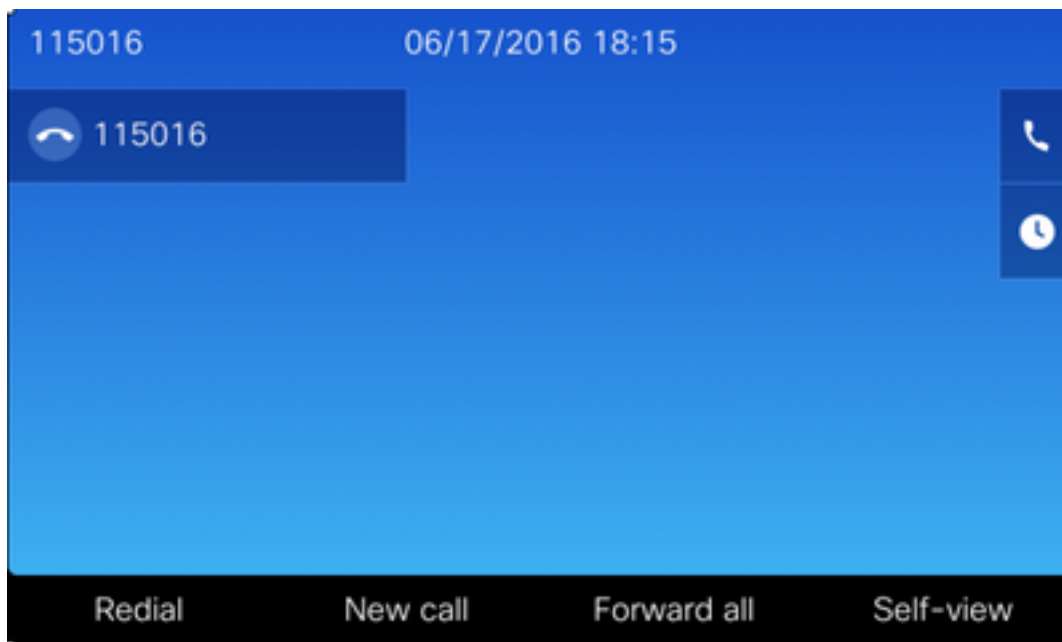
ステップ 5 : 電話機の[Submit] ソフトキーを押します。

手順 6 : 電話機のWebインターフェイスを参照し、[Console Logs] を選択します。コンソールログのWebページが表示されたら、ページの一番下までスクロールして、[Problem Report Tool Logs] を確認します。prt-xxxxxxxxx.tar.gz ファイルをダウンロードします。

注 : サンプル名prt-xxxxxxxxx.tar.gzのxxxxxxxxxには、PRTファイルが作成された日時が表示されます。prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gzのようになります。

詳細な作成手順

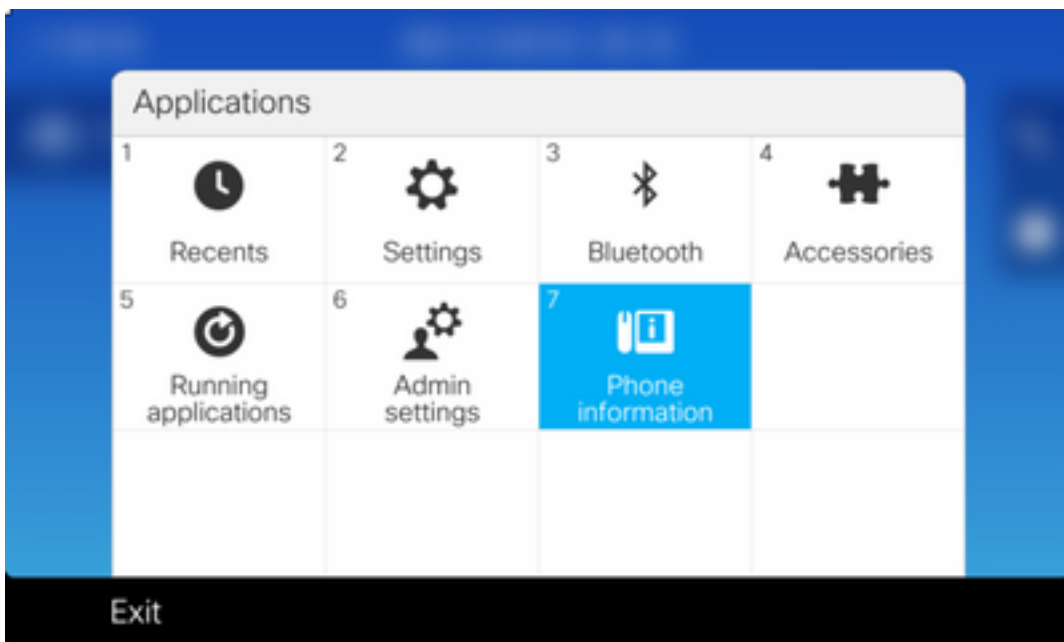
エンドポイントのホーム画面から開始します。



エンドポイントのキーパッドからSettingsボタンを押します



図に示すように、[Applications]メニューで[Phone information] を押します。



[Report problem] ボタンは、画面の下部にある黒いリボンに表示されます。

Phone information	
Model number	CP-8845
IPv4 address	10.116.146.57
Host name	SEP74A02FC0AFC1
Active load	sip8845_65.11-5-1-18
Last upgrade	06/17/16 16:10

Exit **Report problem**

電話機上に [Problem reporting tool] 画面が表示されます。問題が発生した日時を入力します。

Problem reporting tool	
1 Date of problem	<input type="text" value="06/17/2016"/>
2 Time of problem	<input type="text" value="6:16 PM"/>
3 Problem description	Please select >

Exit Submit

問題の日時を入力したら、[Problem description] を押します

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

[Problem description] リストから選択します。この例では、問題の説明として[Phone disconnect or reboot] が選択されていることを示しています。

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

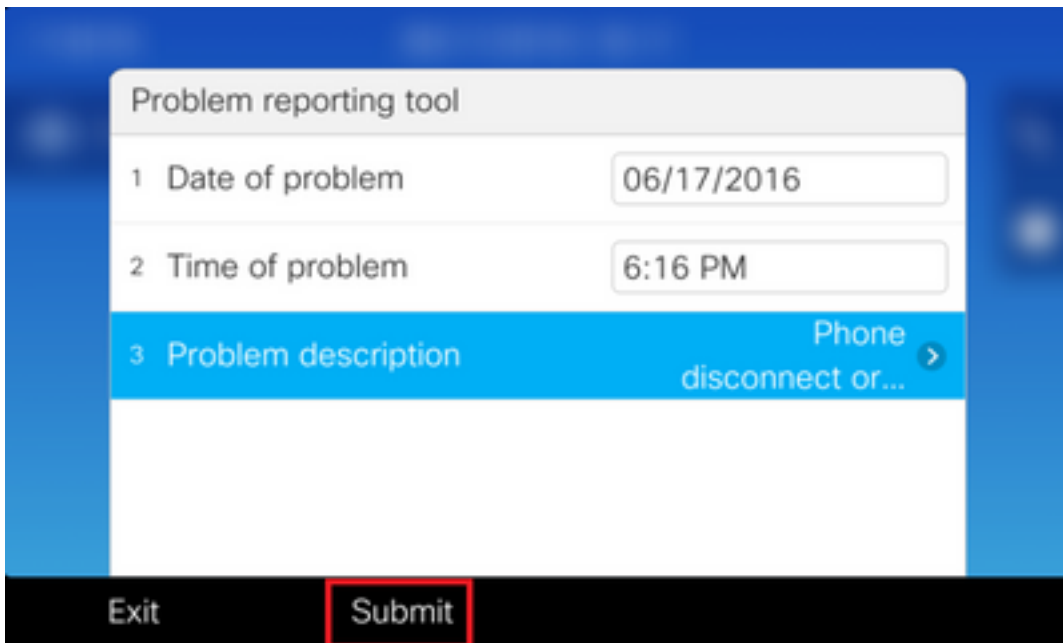
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

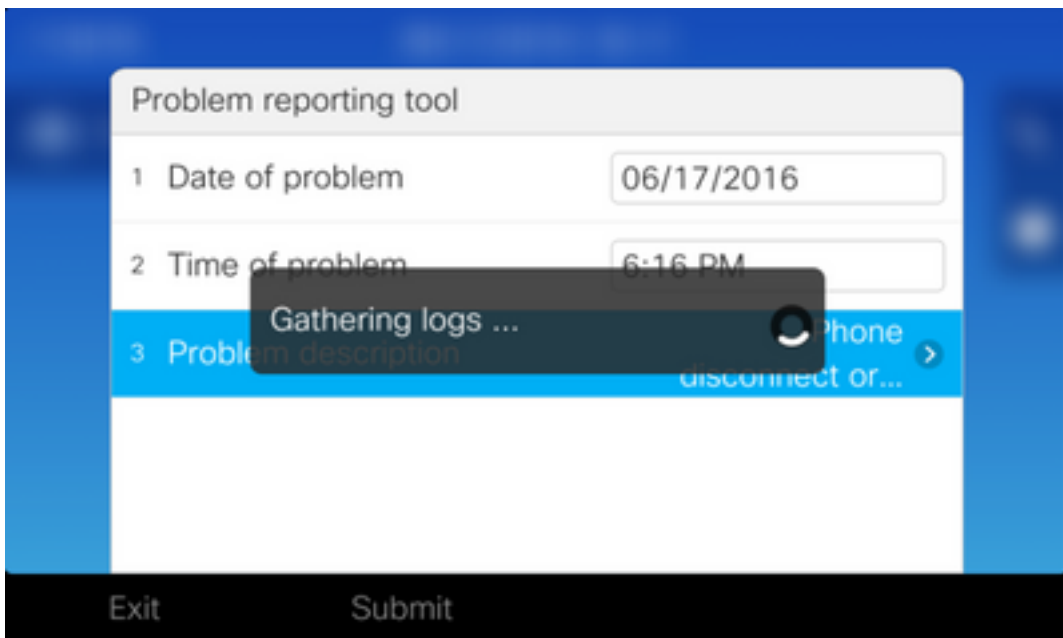
5 Cannot answer a call

Cancel Select

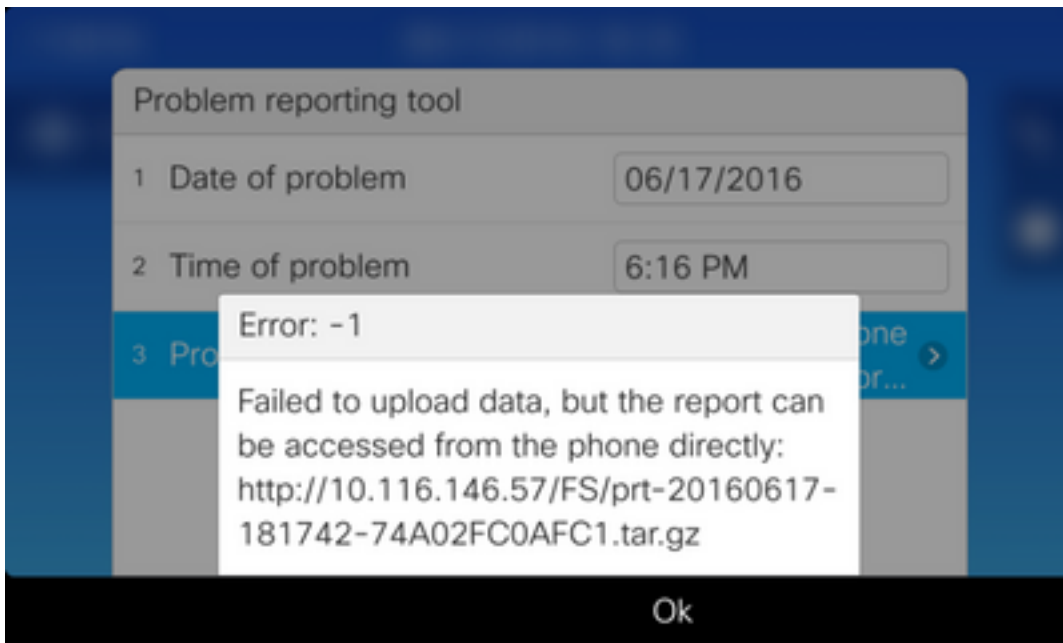
[Problem reporting tool] ページが、[Submit] ボタンが有効になった状態で開きます。



図に示すように、[Submit]ボタンをクリックすると、収集ログが画面に表示されます。



電話スクリーンにエラーが表示される。電話機のWebインターフェイスからPRTファイルにアクセスできる可能性があるため、このエラーは無視してください。



ヒント：このエラーメッセージを回避するには、『[問題レポートツールのアップロード機能拡張](#)』ドキュメントを参照してください。

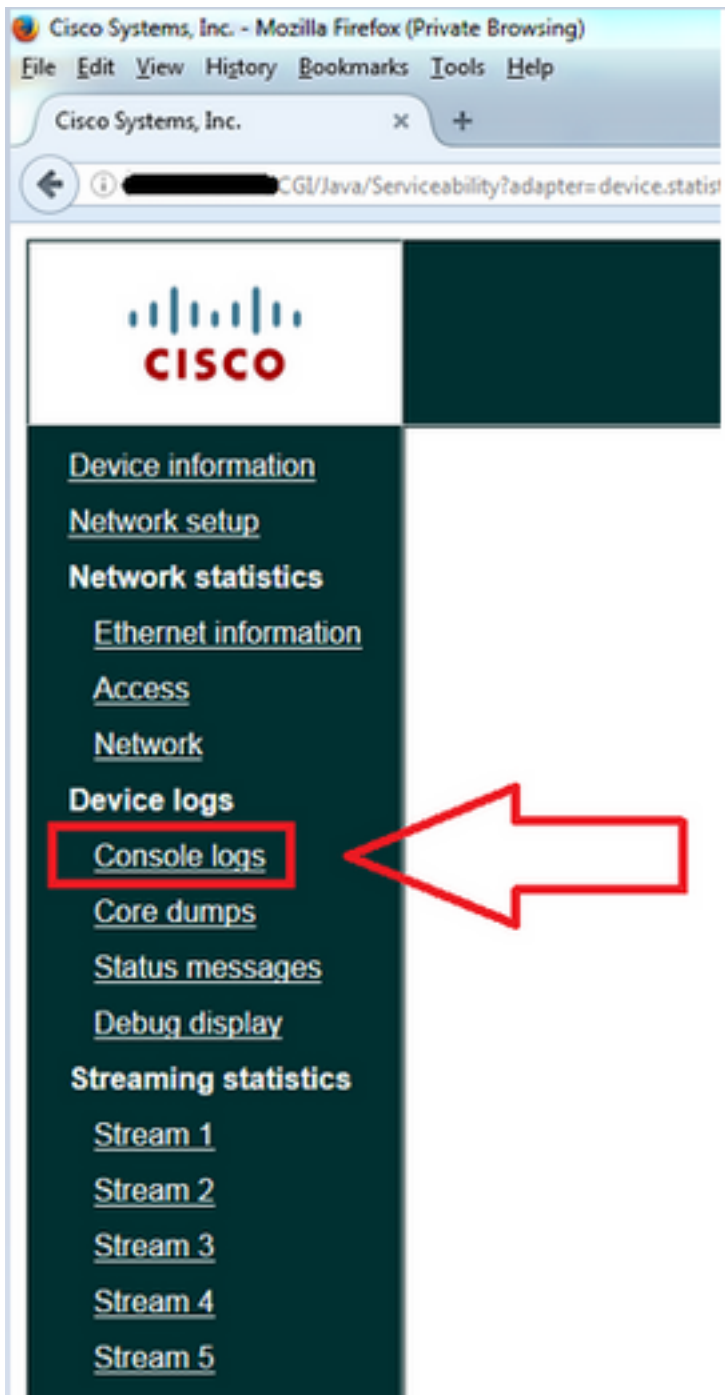
詳細な収集手順

電話のWebインターフェイスに移動するには、Webブラウザで電話のIPアドレスを入力します。

注:Webアクセスを有効にするには、『[電話機でのWebアクセスの有効化](#)』を参照してください。

注：新しいソフトウェアバージョンでは、電話スクリーンに表示されるエラーは、最後のPRTが保存されているパスがIP Phone内に表示されないことを示します。PRTファイルは、イベントログのファイル名を確認すると、IP Phoneから直接収集できます。この方法は、MRA上のIP電話のように、登録されていないIP電話に使用できます。

図に示すように、[Console logs] をクリックします。



次の図に示すように、[Console logs] ページの下部に[Problem Report Tool Logs] セクションがあります。

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)

Current logs in /var/log:

[messages](#)
[messages.0](#)
[messages.1](#)

Archived logs in /cisco/logsave/main:

[main_20160617_181916.tar.gz](#)
[main_20160617_164218.tar.gz](#)
[main_20160617_163433.tar.gz](#)
[main_20160617_161937.tar.gz](#)
[main_20160617_161021.tar.gz](#)
[main_20160604_161556.tar.gz](#)
[main_20160604_155457.tar.gz](#)
[main_20160604_153151.tar.gz](#)

Archived logs in /cisco/logsave/lastimage:

[lastimage_20160617_161015.tar.gz](#)

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

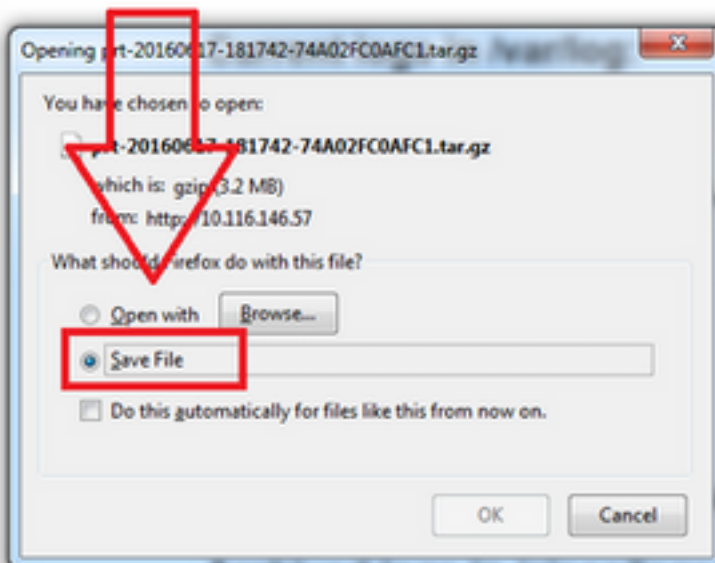


必要な PRT をクリックします。prt-xxxxxxxxx.tar.gz ファイルをダウンロードするための新しいポップアップが表示されます。

注：ファイルは、ブラウザの設定に基づいて自動的にダウンロードできます。

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ve/main:

ve/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

[lasthour_20160604_160101.tar.gz](#)

Problem Report Tool Logs:

[prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz](#)

8821 IP PhoneのPRT収集手順

ステップ 1：電話で[Settings] を選択するには、下向きボタンを押します。

ステップ 2：[Phone Information] に移動します。

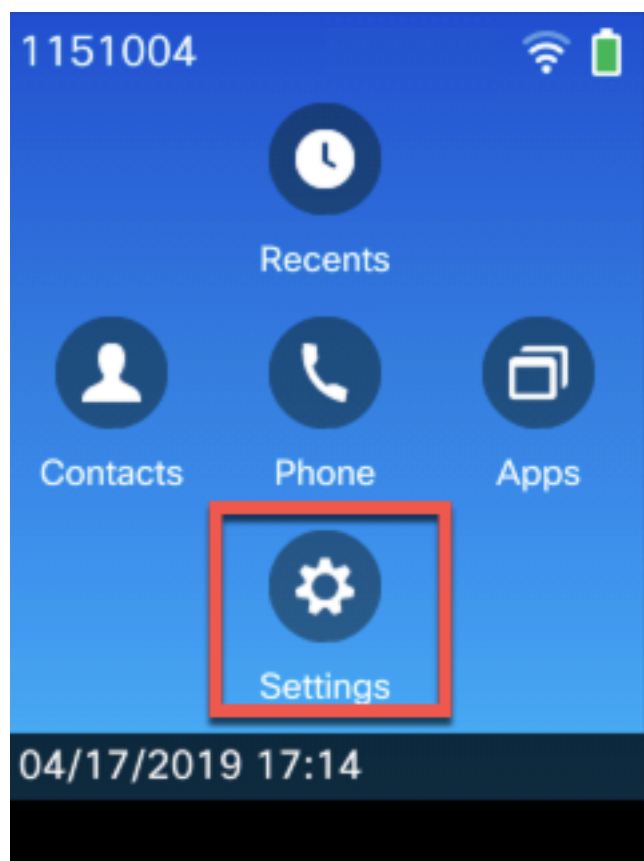
ステップ 3：[Report problem] に移動します。

ステップ 4：電話機の[Submit] ソフトキーを押します。

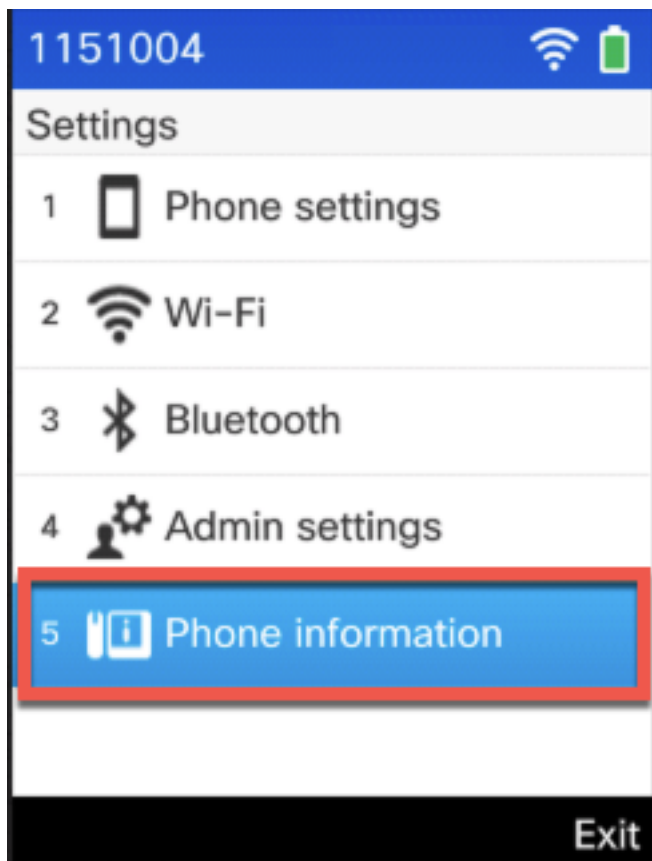
ステップ 5：電話機のWebインターフェイスを参照し、[Console Logs] を選択します。コンソールログのWebページが表示されたら、ページの一番下までスクロールし、[Problem Report Tool Logs] を確認します。prt-xxxxxxxxx.tar.gz ファイルをダウンロードします。

8821 IP Phoneの詳細な作成手順

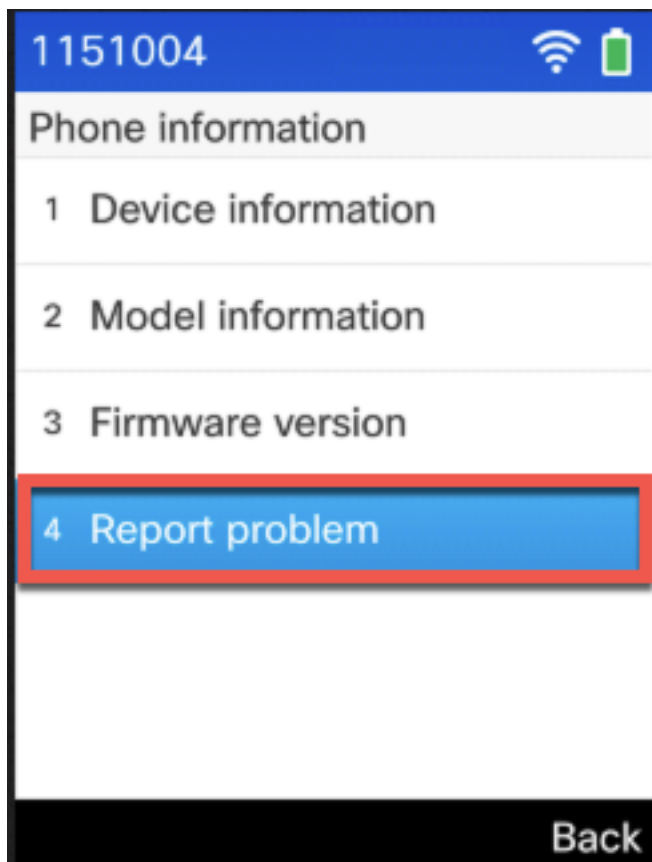
8821のホーム画面から開始し、キーパッドの下ボタンを押して[Settings]を選択します。



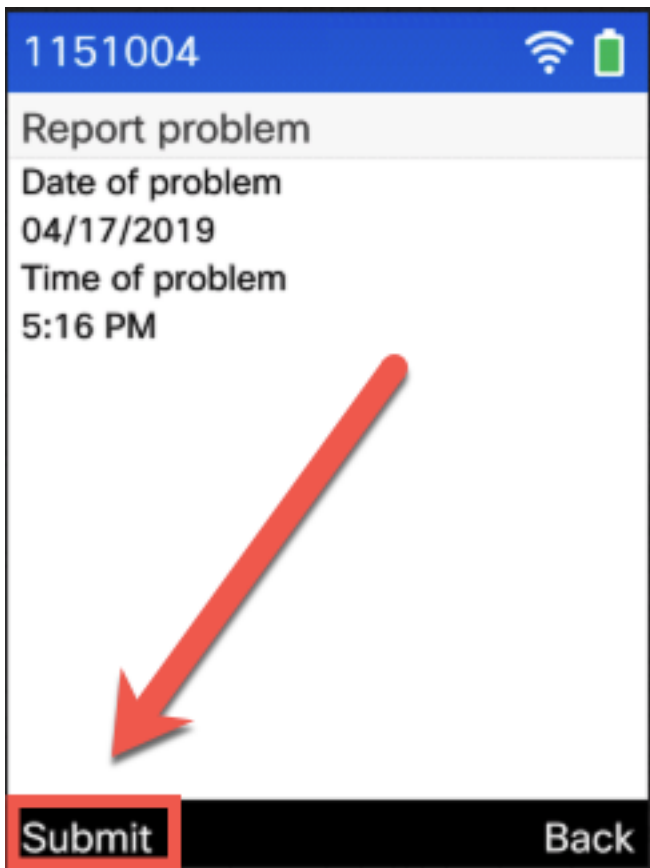
図に示すように、[Phone information] を選択します。



次に、図に示すように[Report problem] を選択します。



ソフトキーから[Submit] を選択します。



8821 IP Phoneの詳細な収集手順

8821 Webインターフェイスにログインし、[Console logs] を選択します。

CISCO

Device information

Network setup

Network statistics

Network

Device logs

Console logs

Core dumps

Status messages

Debug display

Streaming statistics

Stream 1

Stream 2

Stream 3

Stream 4

Stream 5

Device information

Cisco IP Phone CP-8821 (SEP...)

Active network interface	WLAN
MAC address	
Wireless MAC address	
Host name	
Phone DN	1151004
App load ID	rootfs8821.11-0-4-14
Boot load ID	sb28821.HE-01-020
Version	sip8821.11-0-4-14
Hardware revision	1.0
Serial number	FCH2119DW8S
Model number	CP-8821
Message waiting	No
UDI	phone
	Cisco IP Phone 8821, Global
	CP-8821
	V02
	FCH2119DW8S
Time	17:19:46
Time zone	Etc/GMT
Date	04/17/19
System free memory	2147483647
Java heap free memory	1602480
Java pool free memory	2147483647
FIPS mode enabled	No

次に、Problem Report Tool Logsを選択して、PRTファイルをダウンロードします（次の図を参照）。

The screenshot shows the 'Console logs' page for a Cisco IP Phone CP-8821. The left sidebar contains navigation links such as 'Device information', 'Network setup', 'Network statistics', 'Device logs', 'Console logs', 'Core dumps', 'Status messages', 'Debug display', and 'Streaming statistics'. The main content area displays the following log file lists:

- All archived logs:
all_logs.tar
- Current logs in /var/log:
messages
messages.0
messages.1
messages.2
messages.3
messages.4
messages.5
messages.6
messages.7
- Archived logs in /cisco/logsave/hourly:
hourly_20190417_171631.tar.gz
hourly_20190417_170538.tar.gz
hourly_20190417_170101.tar.gz
hourly_20190417_165656.tar.gz
hourly_20190417_164716.tar.gz
hourly_20190417_163556.tar.gz
hourly_20190417_162424.tar.gz
hourly_20190417_161248.tar.gz
hourly_20190417_160245.tar.gz
hourly_20190417_160210.tar.gz
hourly_20190417_155477.tar.gz
hourly_20190417_154810.tar.gz
hourly_20190417_153627.tar.gz
hourly_20190417_152533.tar.gz
hourly_20190417_151341.tar.gz
hourly_20190417_150203.tar.gz
hourly_20190417_150101.tar.gz
hourly_20190417_145014.tar.gz
hourly_20190417_143831.tar.gz
hourly_20190417_142645.tar.gz
hourly_20190417_141459.tar.gz
hourly_20190417_140315.tar.gz
hourly_20190417_140101.tar.gz
hourly_20190417_135133.tar.gz
- Archived logs in /cisco/logsave/main:
main_boot_log.old
main_boot_log

The 'Problem Report Tool Logs' section is highlighted with a red box and contains the file: prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz. A red arrow points from the 'Problem Report Tool Logs' section to the file name.

関連情報

- [Cisco Unified 7900 シリーズ IP フォンからコンソール ログを収集する方法](#)
- [89XX および 99XX IP フォンの SSH または USB シリアル アダプタを使用したデバッグ手順](#)
- [6900 シリーズ IP フォンからデバッグを収集する方法](#)
- [DX650に関するFAQ：問題レポートの作成方法を教えてください。](#)
- [Cisco IP Phone にログインしてデバッグレベルを設定する方法](#)
- [Cisco IP Phone からパケット キャプチャを収集する方法](#)
- [電話機への Web アクセスの有効化](#)
- [ビデオ – Unified Communications Manager - 7800および8800問題レポートツールコレクション](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。