

78XX 및 88XX IP Phone용 협업 엔드포인트 PRT 파일 수집

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[PRT 생성 및 수집](#)

[요약 단계](#)

[자세한 생성 단계](#)

[자세한 수집 단계](#)

[8821 IP Phone에 대한 PRT 수집 절차](#)

[8821 IP Phone 세부 생성 단계](#)

[8821 IP Phone의 자세한 수집 단계](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco 78XX/88XX Series 엔드포인트에서 PRT(Problem Report Tool) 파일을 생성하고 수집하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 엔드포인트 컨피그레이션에서 웹 액세스를 활성화하는 방법
- 전화 웹 인터페이스에 액세스하기 위한 전화에 대한 IP(인터넷 프로토콜) 연결

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco IP Phone 펌웨어 버전 10.3(1) 이상
- 이 예에서는 Cisco 8845 Phone이 사용되지만 PRT 기능은 이러한 전화기에서 사용할 수 있습니다.

이 페이지의 하단에는 펌웨어 11.0(4) 이상에서 8821의 PRT를 수집할 수도 있습니다.

78XX 시리즈 전화(PRT 지원)

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

88XX Series Phones(PRT 지원)

- 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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Cisco Collaboration 엔드포인트 사용자 인터페이스에는 기본 정보가 표시됩니다. 복잡한 문제를 해결하기 위해 PRT 파일을 수집합니다. [VIDEO - Unified Communications Manager - 7800 및 8800 문제 보고서 도구 모음별](#) 검토 프로세스에 대한 [관련 정보](#)를 참조하십시오.

펌웨어 10.3(1) 이상에서는 일부 78XX 및 88XX 시리즈 협업 엔드포인트가 PRT 기능을 지원합니다

참고: Cisco DX650은 DX650 [FAQ: 문제 보고서](#)를 작성하는 [방법](#)과 같이 PRT 기능도 지원하지만, 이 문서에서는 78XX/88XX 시리즈 협업 엔드포인트를 중점적으로 다룹니다.

참고: 협업 엔드포인트 기본 콘솔 로깅 레벨이면 기본 분석에 충분할 수 있습니다. 추가 디버깅이 필요한 경우 [How to login to a Cisco IP Phone to set debug level\(Cisco IP Phone에 로그인하는 방법\) 문서](#)에서 자세한 내용을 참조하십시오.

경고: 확실한 분석을 위해서는 엔드포인트의 패킷 캡처(pcap)가 필요합니다. pcap 절차에 대해서는 [Cisco IP Phone에서 패킷 캡처 수집에 대해](#) 설명합니다.

PRT 생성 및 수집

요약 단계

1단계. 전화기에서 **설정** 단추를 누릅니다.

2단계. **Phone Information**(전화 정보)으로 이동합니다.

3단계. 소프트 키 보고서 **문제를 누릅니다**.

4단계. **Problem Description**(문제 설명)에서 **Other**(기타)를 선택합니다.

5단계. 전화기에서 **Submit**(제출) 소프트 키를 누릅니다.

6단계. **Phone Web Interface**(전화기 웹 인터페이스)로 이동하고 **Console Logs**(콘솔 로그)를 선택합니다. 콘솔 로그 웹 페이지에서 페이지 아래쪽으로 스크롤한 다음 문제 보고서 **롤 로그를 확인합니다**. prt-xxxxxxx.tar.gz 파일을 다운로드합니다.

참고: 예 이름 prt-xxxxxxxxx.tar.gz의 xxxxxxxxxxxx에는 PRT 파일이 생성된 날짜와 시간이 표시됩니다. 이와 비슷합니다. prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz.

자세한 생성 단계

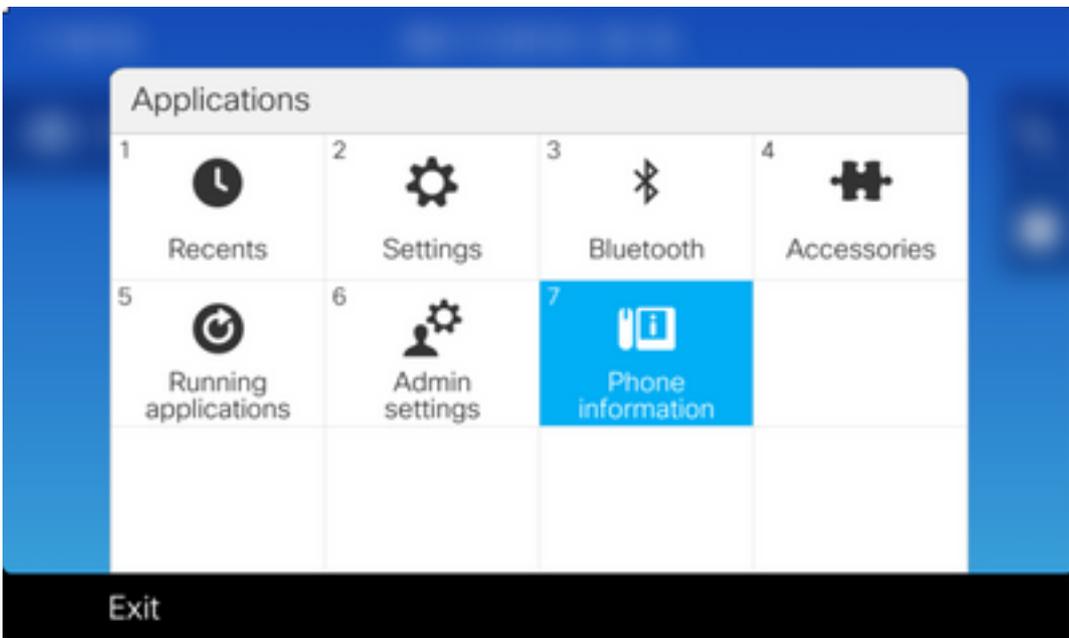
엔드포인트 홈 화면에서 시작합니다.



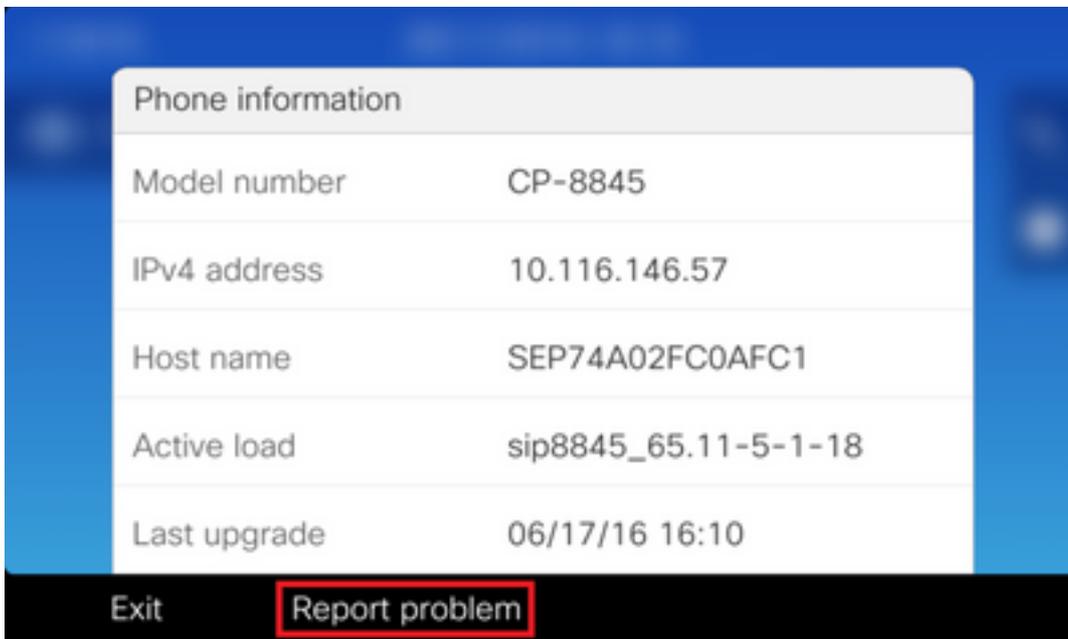
엔드포인트 키패드에서 **Settings**(설정) 버튼을 누릅니다



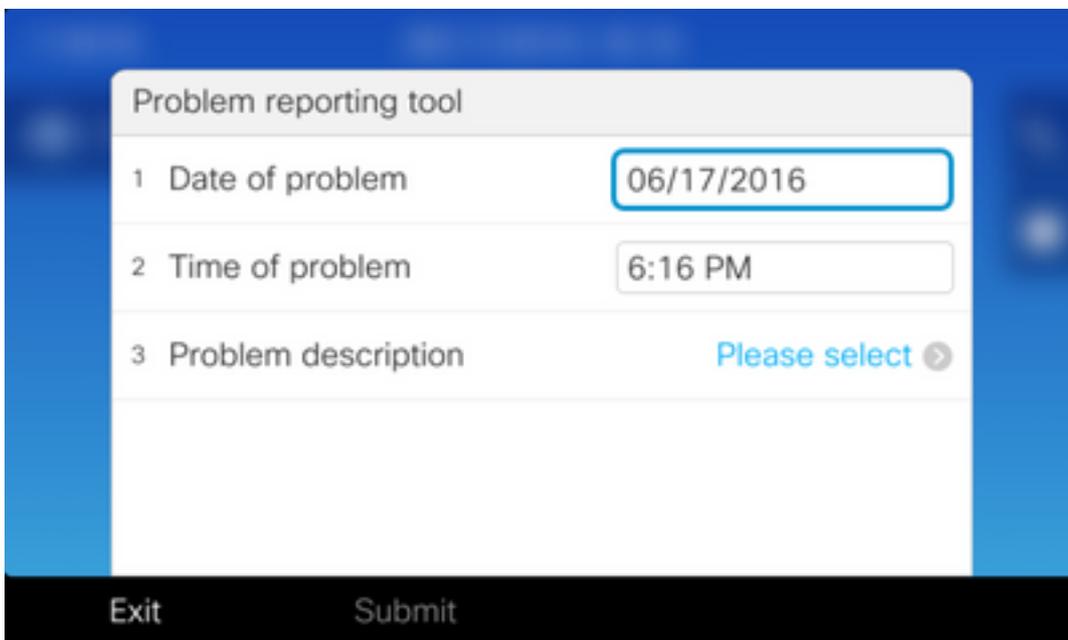
응용 프로그램 메뉴에서 이미지에 표시된 대로 전화 정보를 누릅니다.



화면 하단의 검은색 리본에 문제 보고 버튼이 나타납니다.



전화기에 **문제 보고 도구** 화면이 표시됩니다. 문제가 발생한 날짜와 시간을 입력합니다.



문제의 날짜와 시간을 입력하고 **문제 설명**을 누릅니다

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(문제 설명) 목록에서 항목을 선택합니다. 이 예에서는 전화 연결 끊기 또는 재부팅이 문제에 대한 설명으로 선택되었음을 보여 줍니다.

Problem description

1 Phone disconnect or reboot

2 Network connection failure

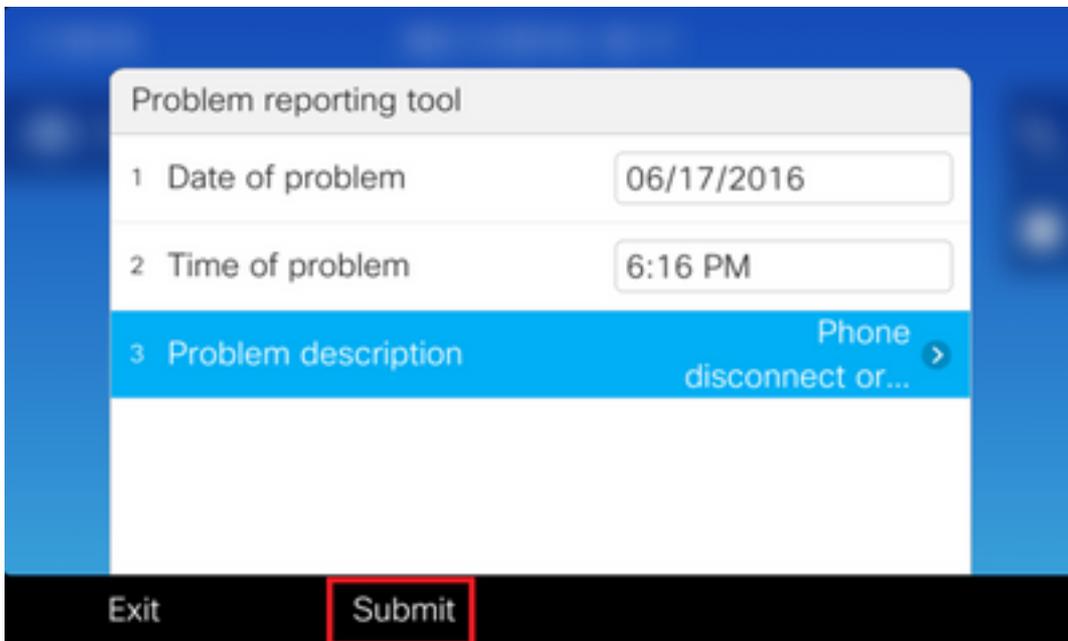
3 Phone registration failure

4 Failed to place a call

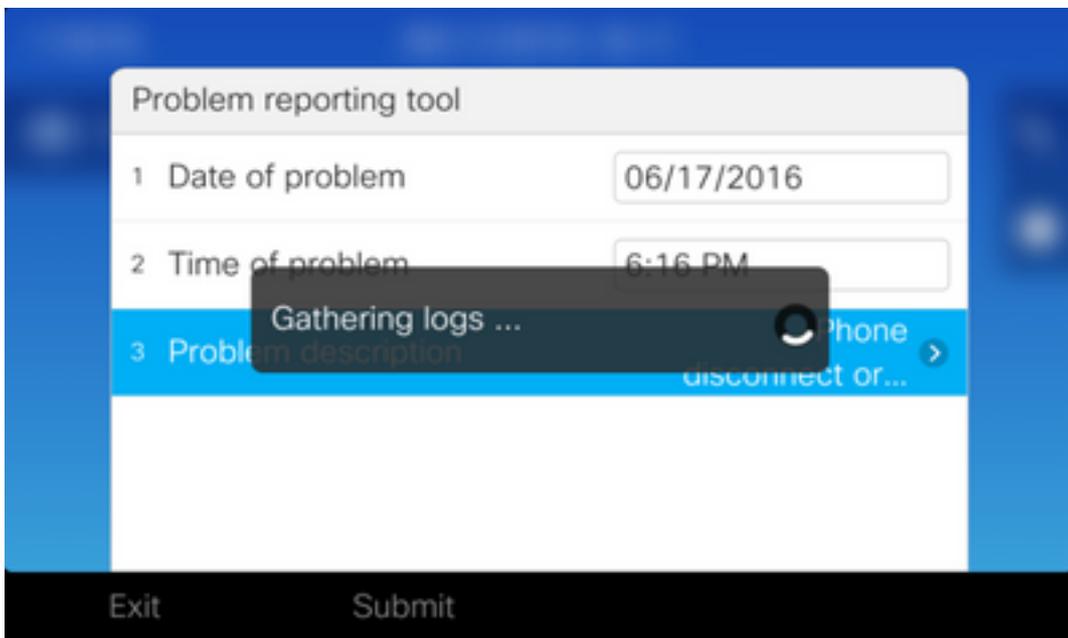
5 Cannot answer a call

Cancel Select

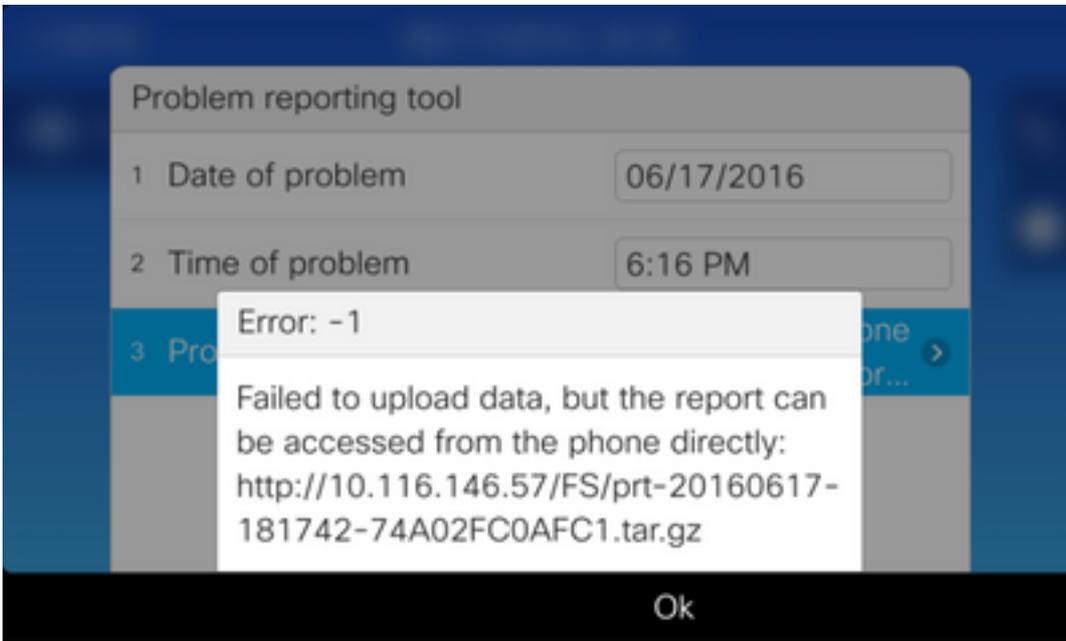
Submit(제출) 버튼이 활성화된 상태에서 Problem reporting(문제 보고) 툴 페이지가 열립니다.



수집 로그는 그림과 같이 제출 버튼을 클릭하면 화면에 표시됩니다.



전화기 화면에 오류가 표시됩니다. 전화기 웹 인터페이스에서 PRT 파일에 액세스할 수 있으므로 이 오류를 무시합니다.



팁: 이 오류 메시지를 방지하려면 [문제 보고서 툴 업로드 개선 문서를](#) 참조하십시오.

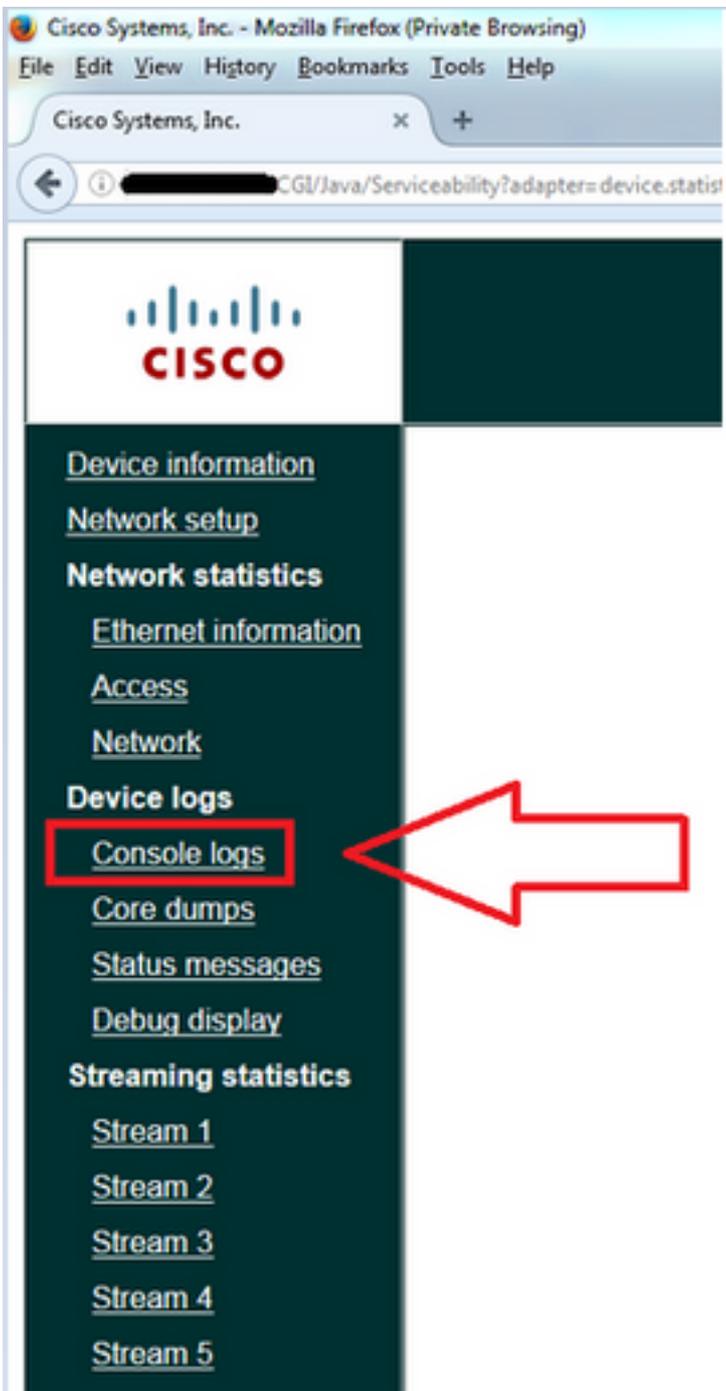
자세한 수집 단계

전화 웹 인터페이스로 이동하려면 웹 브라우저에 전화 IP 주소를 입력합니다.

참고: 웹 액세스를 활성화하려면 전화기에서 [웹 액세스 활성화를 참조하십시오.](#)

참고: 최신 소프트웨어 버전에서는 전화기 화면에 표시되는 오류가 마지막 PRT가 저장된 경로를 나타내며 IP Phone에 표시되지 않습니다. PRT 파일은 이벤트 로그의 파일 이름을 검토한 후 IP Phone에서 직접 수집할 수 있습니다. 이 방법은 MRA를 통한 것과 같이 등록되지 않은 IP Phone에 사용할 수 있습니다.

이미지에 표시된 대로 **Console** 로그를 클릭합니다.



Console 로그 하단의 페이지에서는 그림과 같이 Problem Report Tool Logs 섹션을 찾습니다.

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:

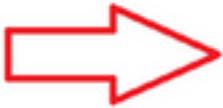
lastimage_20160617_161015.tar.gz

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:

prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

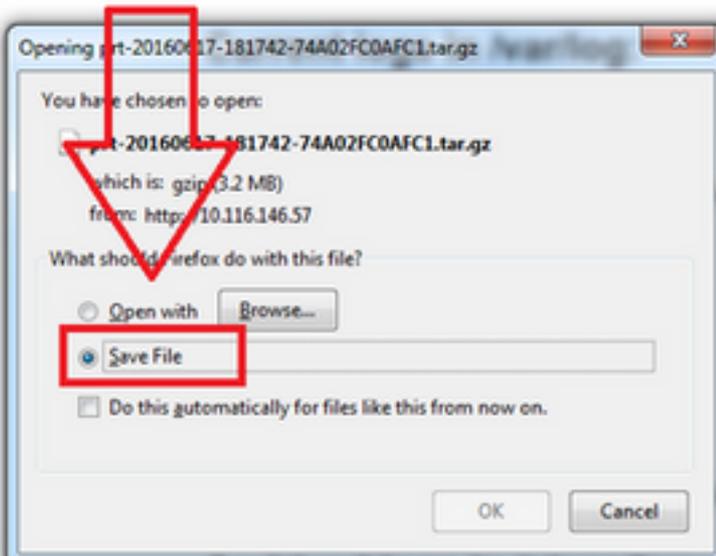


원하는 PRT를 클릭합니다. prt-xxxxxxx.tar.gz 파일을 다운로드할 수 있는 새 팝업이 나타납니다.

참고: 브라우저 설정에 따라 파일을 자동으로 다운로드할 수 있습니다.

Console logs

Cisco IP Phone CP-8845 (SEP74A02FC0AFC1)



ve/main:

ive/lastimage:

Archived logs in /cisco/logsave/lasthour:

lasthour_20160604_160101.tar.gz

Problem Report Tool Logs:

prt-20160617-181742-74A02FC0AFC1.tar.gz

8821 IP Phone에 대한 PRT 수집 절차

1단계. 아래쪽 단추를 눌러 전화기에서 **설정**을 선택합니다.

2단계. **Phone Information**(전화 정보)으로 이동합니다.

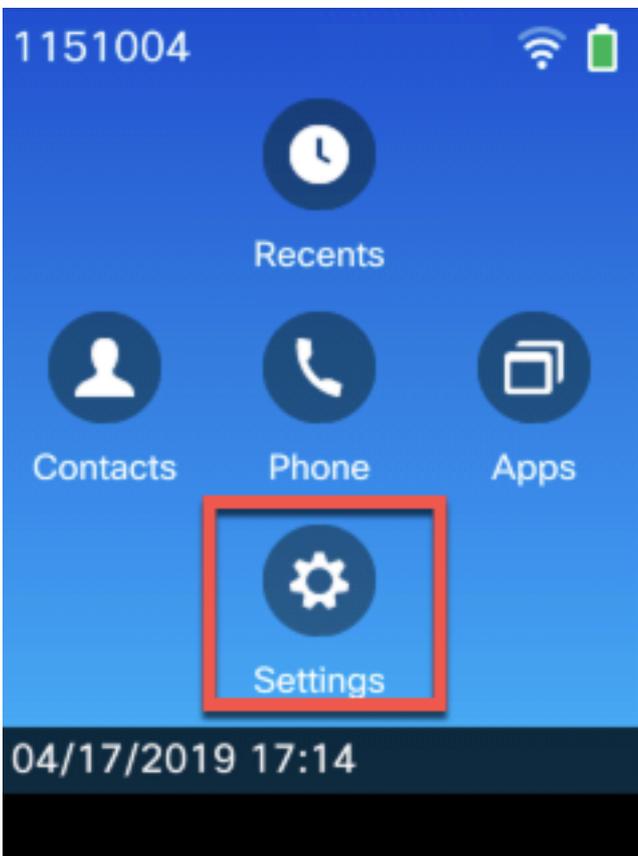
3단계. **Report problem**(문제 보고)으로 이동합니다.

4단계. 전화기에서 **Submit**(제출) 소프트 키를 누릅니다.

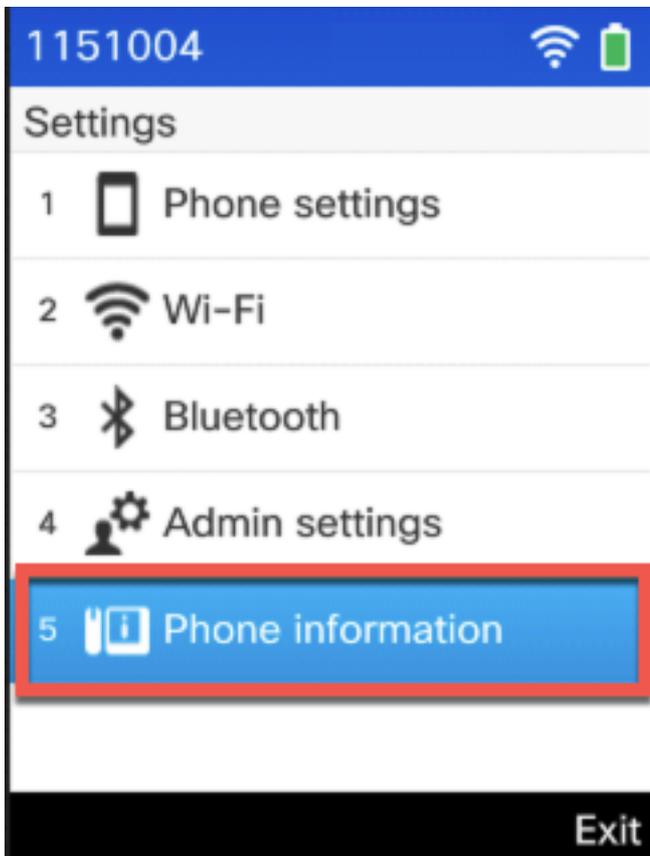
5단계. Phone Web Interface(전화기 웹 인터페이스)로 이동하고 **Console Logs**(콘솔 로그)를 선택합니다. 콘솔 로그에서 웹 페이지가 페이지 아래쪽으로 스크롤되고 **문제 보고서 도구 로그**가 표시됩니다. prt-xxxxxxx.tar.gz 파일을 다운로드합니다.

8821 IP Phone 세부 생성 단계

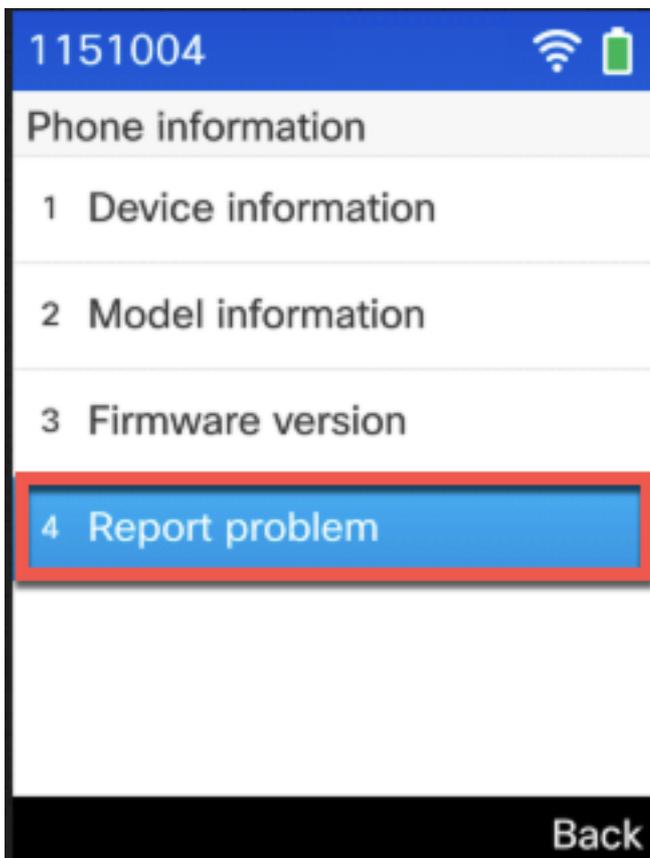
8821의 홈 화면에서 시작한 다음 키패드의 아래쪽 단추를 눌러 **설정**을 선택합니다.



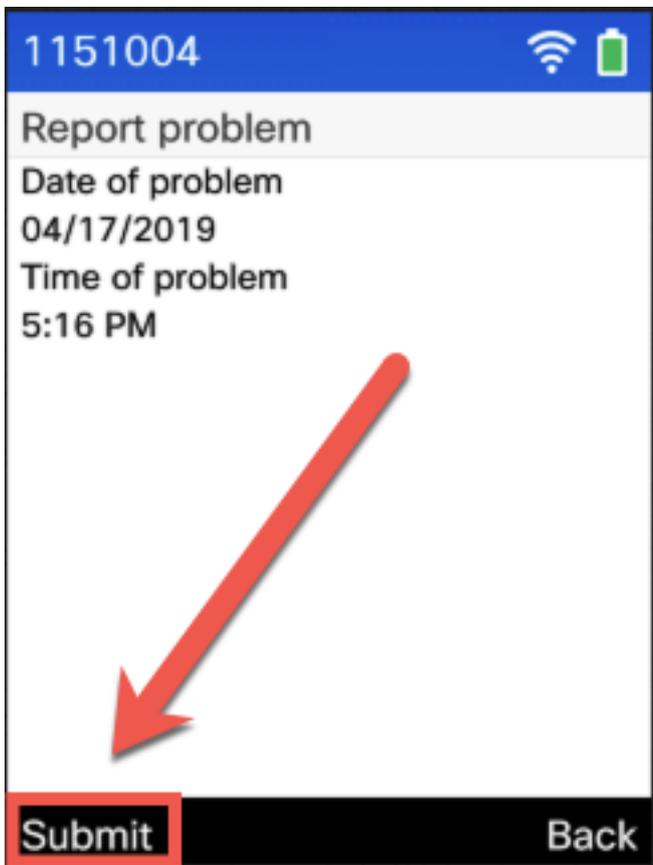
이미지에 표시된 대로 **전화** 정보를 선택합니다.



그런 다음 이미지에 표시된 대로 Report problem(문제 보고)을 선택합니다.



소프트키에서 **Submit**(제출)을 선택합니다.



8821 IP Phone의 자세한 수집 단계

8821 웹 인터페이스에 로그인하고 Console logs(콘솔 로그)를 선택합니다.

- [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

그런 다음 여기에 표시된 대로 Problem Report Tool Logs(문제 보고서 툴 로그)를 선택하여 PRT 파일을 다운로드합니다.

The screenshot shows the Cisco console logs interface for a Cisco IP Phone CP-8821. The left sidebar contains navigation options: Device information, Network setup, Network statistics, Network, Device logs, Console logs, Core dumps, Status messages, Debug display, and Streaming statistics. The main area displays log categories: All archived logs (all_logs.tar), Current logs in /var/log (messages, messages.0 through messages.7), Archived logs in /cisco/logsave/hourly (hourly_20190417_171631.tar.gz through hourly_20190417_135133.tar.gz), and Archived logs in /cisco/logsave/main (main_boot.log, main_boot.log.old, main_boot.log). A red arrow points to the 'Problem Report Tool Logs' entry, which is highlighted with a red box and shows the file 'prt-20190417-171700-009AD2E11C78.tar.gz'.

관련 정보

- [Cisco Unified 7900 Series IP Phone에서 콘솔 로그 수집](#)
- [89XX 및 99XX IP Phone SSH 및 USBtoSerial 디버깅 지침](#)
- [6900 Series IP Phone에서 디버그 수집](#)
- [DX650 FAQ: 문제 보고서를 어떻게 작성합니까?](#)
- [디버그 수준을 설정하기 위해 Cisco IP Phone에 로그인하는 방법](#)
- [Cisco IP Phone에서 패킷 캡처 수집](#)
- [전화기에서 웹 액세스 활성화](#)
- [비디오 - Unified Communications Manager - 7800 및 8800 문제 보고서 도구 모음](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.