

Meldingen van IP-telefoon 8800 Series met multiplatform telefoon

Doel

Met het Problemen Reporting Tool (PRT) op Cisco 8800 Series IP-telefoon kunt u telefoonbestanden verzamelen en naar uw beheerder verzenden. Deze logbestanden zijn nodig voor het oplossen van problemen voor het geval u problemen met uw telefoon hebt.

Dit artikel heeft als doel u te tonen hoe u telefoonproblemen kunt rapporteren door PRT-bestand te genereren op de Cisco IP-telefoon 8800 Series multiplatform via zijn webgebaseerde hulpprogramma en telefoon GUI.

Toepasselijke apparaten

- 8800 Series-switches

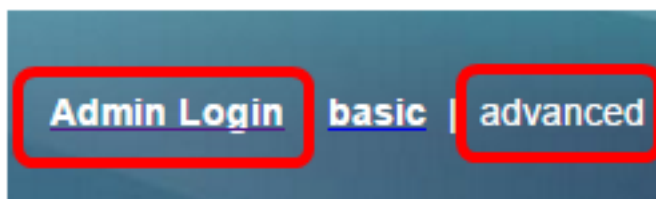
Softwareversie

- 11.0.1

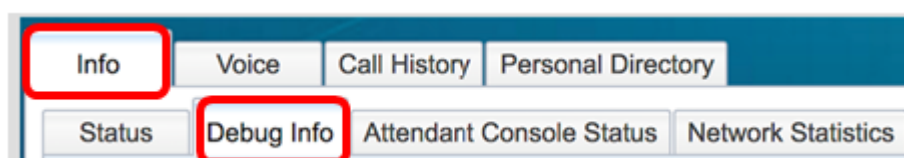
Telefonische problemen melden

Via het webgebaseerde hulpprogramma

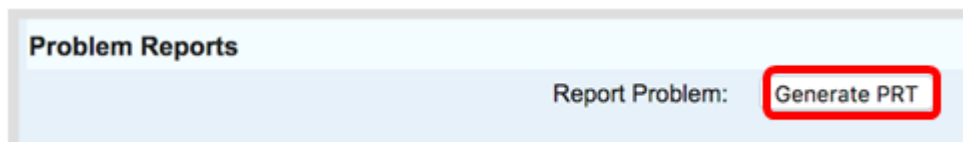
Stap 1. Meld u aan bij het webgebaseerde hulpprogramma van de IP-telefoon en klik op **Aanmelden > geavanceerd**.



Stap 2. Klik op **Info > Debug Info**.



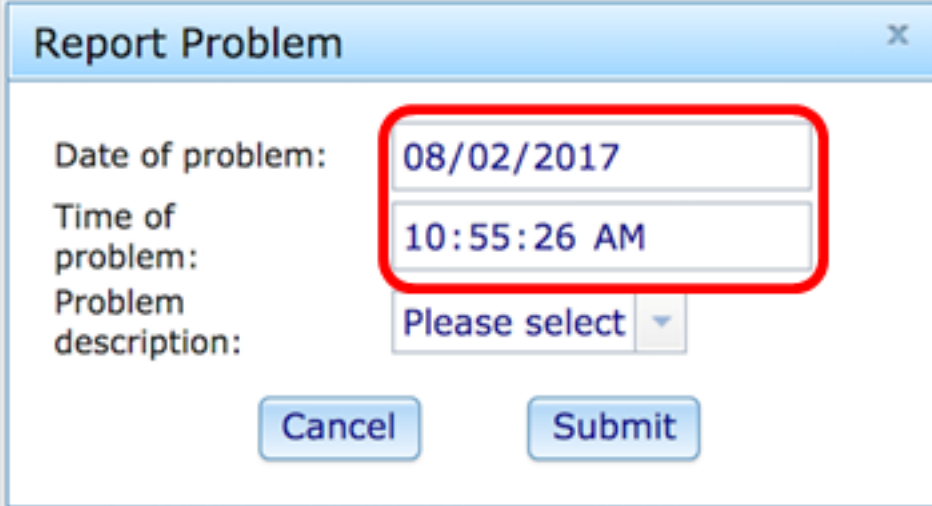
Stap 3. Klik onder Problemen meldt op de knop **Generate PRT** om een probleem te melden.



Stap 4. Voer in het pop-upvenster Rapport Probleem de datum en het tijdstip in waarop het

probleem in hun respectievelijke velden is opgetreden.

Opmerking: De gebruikte datum is 2 augustus 2017 en de tijd is 22:55 uur.



Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

Stap 5. Klik op de vervolgkeuzelijst in het gebied met de probleembeschrijving om de exacte kwestie te kiezen die u met de IP-telefoon hebt. De opties zijn:

- Telefonisch afsluiten of opnieuw opstarten
- Netwerkverbindingsfalen
- Telefoonregistratie
- Kan geen oproep plaatsen
- Kan geen vraag beantwoorden
- Gespreksfuncties werken niet
- Slechte audio-/videokwaliteit
- Eenvoudige audio/video
- Geen audio/video
- Langzame UI-respons
- UI-weergavefout
- Other (Overig)

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel

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

Opmerking: In dit voorbeeld, wordt de van de netwerkverbinding mislukking geselecteerd.

Stap 6. Klik op **Indienen**.

Report Problem

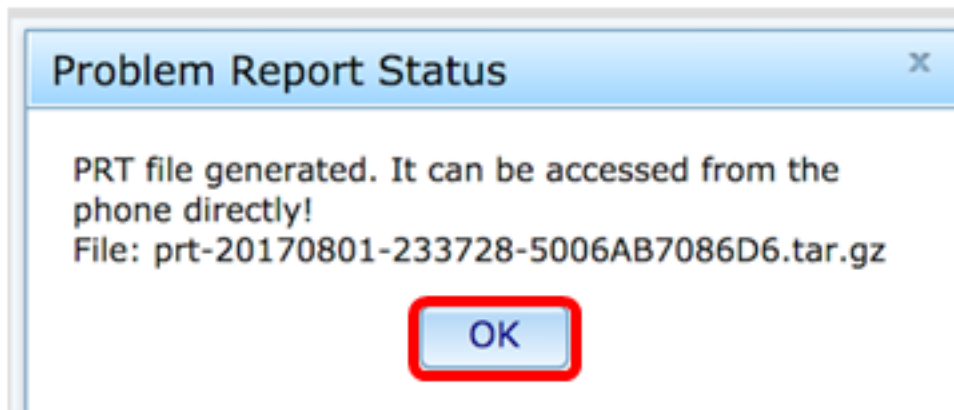
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

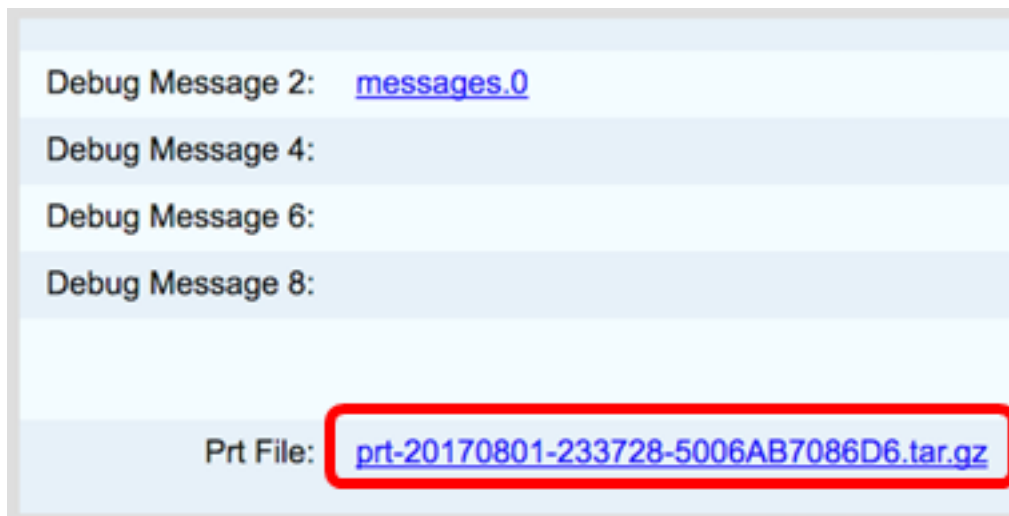
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

Stap 7. Het pop-upvenster Problemen rapport Status verschijnt om u te laten weten dat het PRT-bestand nu gegenereerd is. Klik op **OK**.

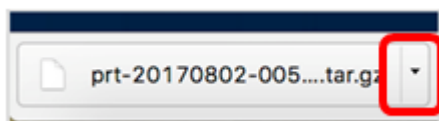


Stap 8. (Optioneel) Klik op de bestands-link in het veld Poortbestand om het probleemrapport te bekijken. Het bestand wordt automatisch gedownload wanneer u op de link klikt.



Opmerking: In dit voorbeeld wordt het gegenereerde PRT-bestand aangeduid als prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Stap 9. Klik op de vervolgkeuzelijst naast de bestandsnaam en klik op **Openen**. Het brengt u naar de locatie waar het bestand wordt gedownload.



Stap 10. Klik op de beschrijving om het rapport te bekijken.

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
description-20170801-233728.log	Aug 2, 2017, 3:37 PM
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

Opmerking: Er wordt een .log bestand geopend. In dit voorbeeld wordt het log-20170801-233728.log gebruikt.

WARN 7:36

7:36

↻

♻️

🚩

i

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

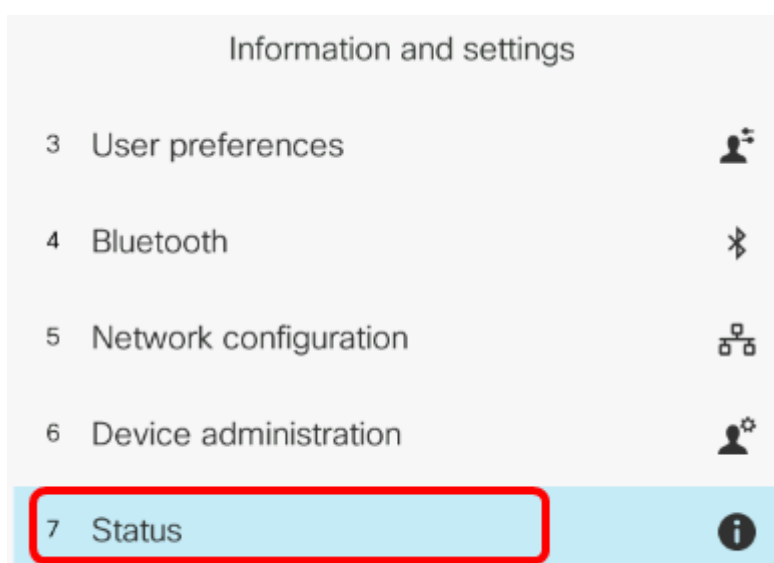
U hebt nu met succes een probleemrapport over uw telefoon gegenereerd door zijn web-based voorziening.

Via de telefoon GUI

Stap 1. Druk op de knop **Toepassingen** op de IP-telefoon.

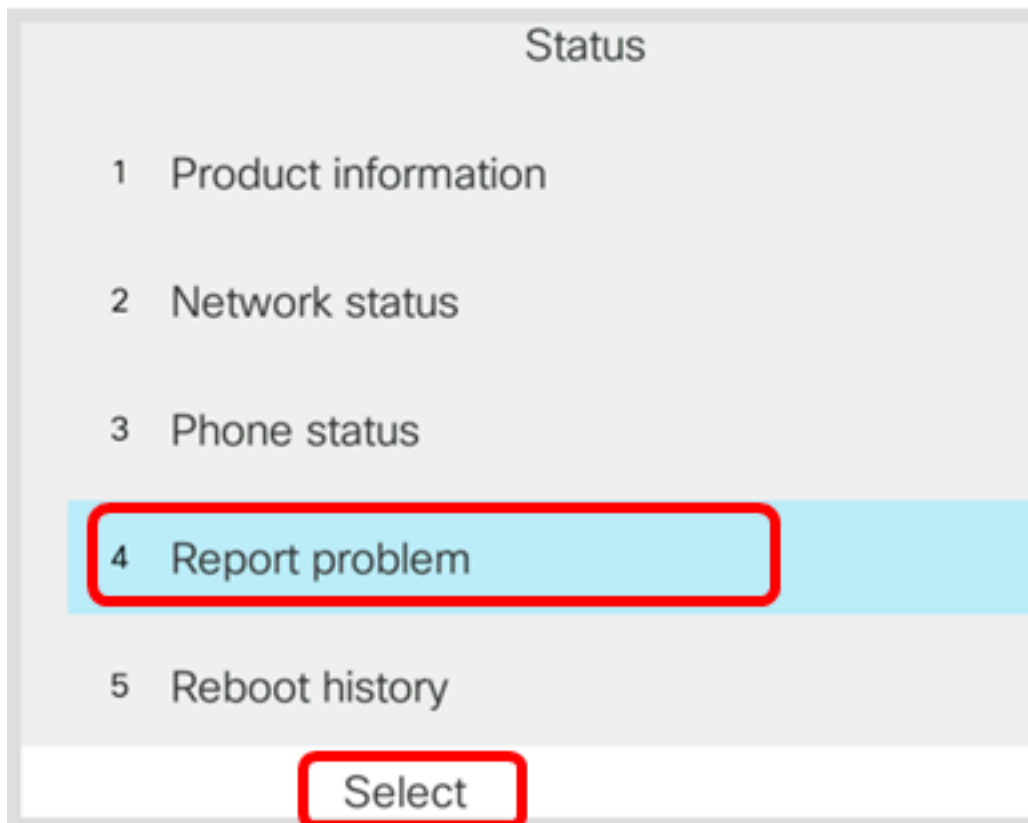


Stap 2. Gebruik de  knop Navigation cluster en navigeer naar **Status** en druk vervolgens op de **selectiesoftware**.



Select

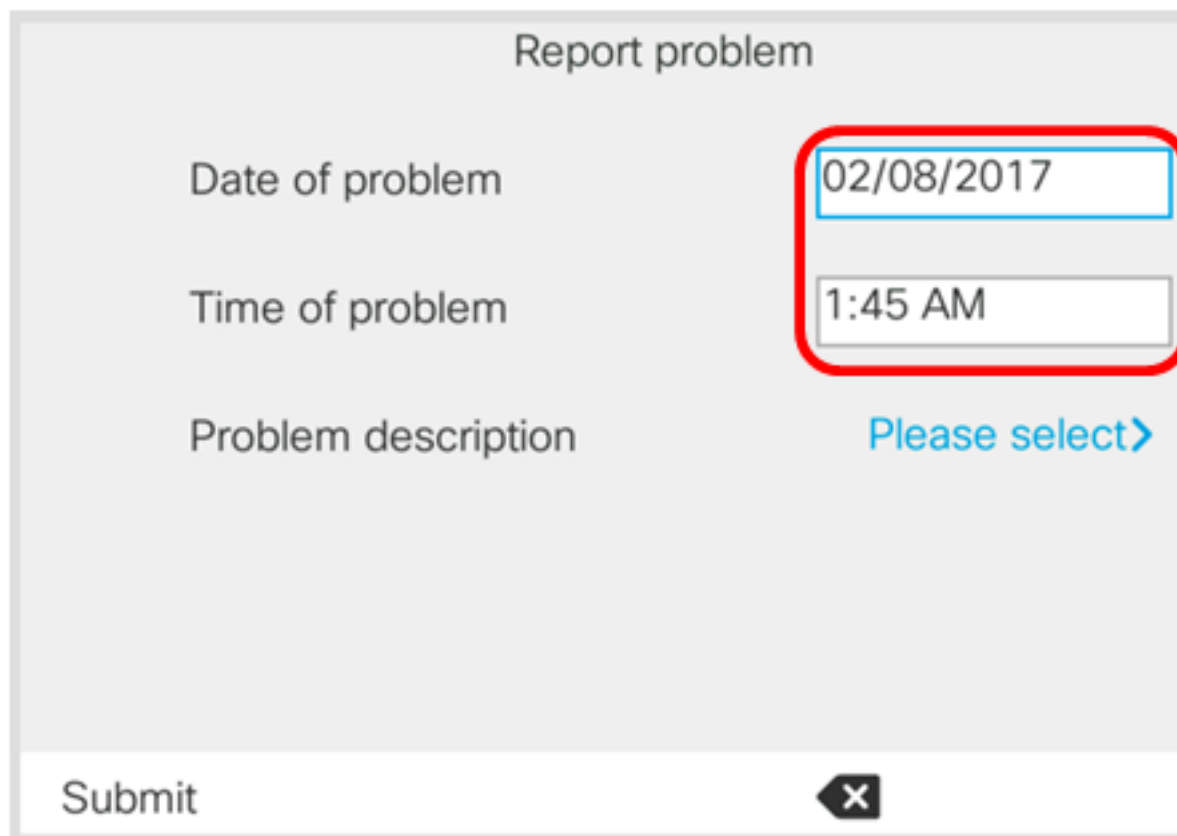
Stap 3. Navigeer om **probleem te melden** en druk vervolgens op **Select** software.



The screenshot shows a menu titled "Status" with five options: 1 Product information, 2 Network status, 3 Phone status, 4 Report problem, and 5 Reboot history. The "Report problem" option is highlighted with a light blue background and a red border. Below the menu is a "Select" button, also highlighted with a red border.

Stap 4. Voer de datum en het tijdstip in waarop het probleem in hun respectieve velden is opgetreden.

Opmerking: In dit voorbeeld is de gebruikte datumnotatie dag/maand/jaar, dus 02/08/2017 voor 2 augustus 2017 en de tijd is 1:45 uur.



The screenshot shows a form titled "Report problem" with three input fields: "Date of problem" containing "02/08/2017", "Time of problem" containing "1:45 AM", and "Problem description" containing "Please select>". The date and time fields are highlighted with a red border. At the bottom left is a "Submit" button, and at the bottom right is a back arrow icon with an 'x' inside.

Stap 5. Navigeer naar **Probleembeschrijving** en gebruik de knop Navigator cluster right om de exacte beschrijving van de kwestie te kiezen.

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select >

Submit

Stap 6. Kies de exacte probleembeschrijving in de lijst en druk vervolgens op de **selectieknop**. De opties zijn:

- Telefonisch afsluiten of opnieuw opstarten
- Netwerkverbindingsfalen
- Telefoonregistratie
- Kan geen oproep plaatsen
- Kan geen vraag beantwoorden
- Gespreksfuncties werken niet
- Slechte audio-/videokwaliteit
- Eenvoudige audio/video
- Geen audio/video
- Langzame UI-respons
- UI-weergavefout
- Other (Overig)

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

Opmerking: In dit voorbeeld, wordt de aanroep niet geplaatst.


Stap 7. Klik op de knop Toezenden.

Report problem

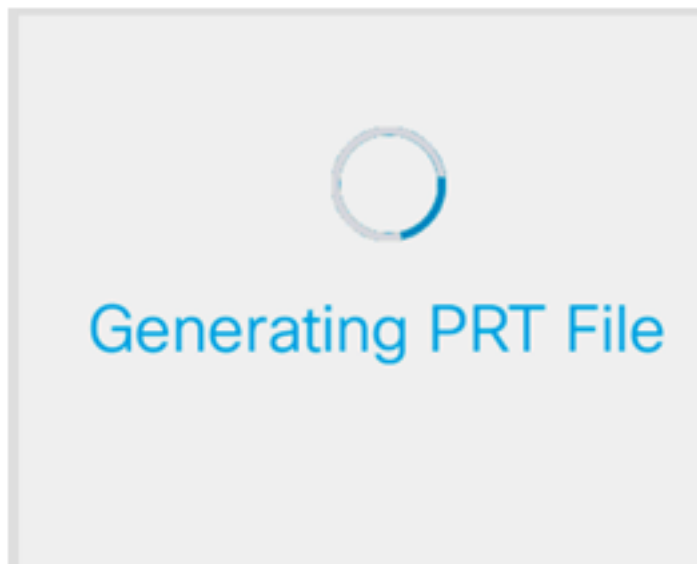
Date of problem

Time of problem

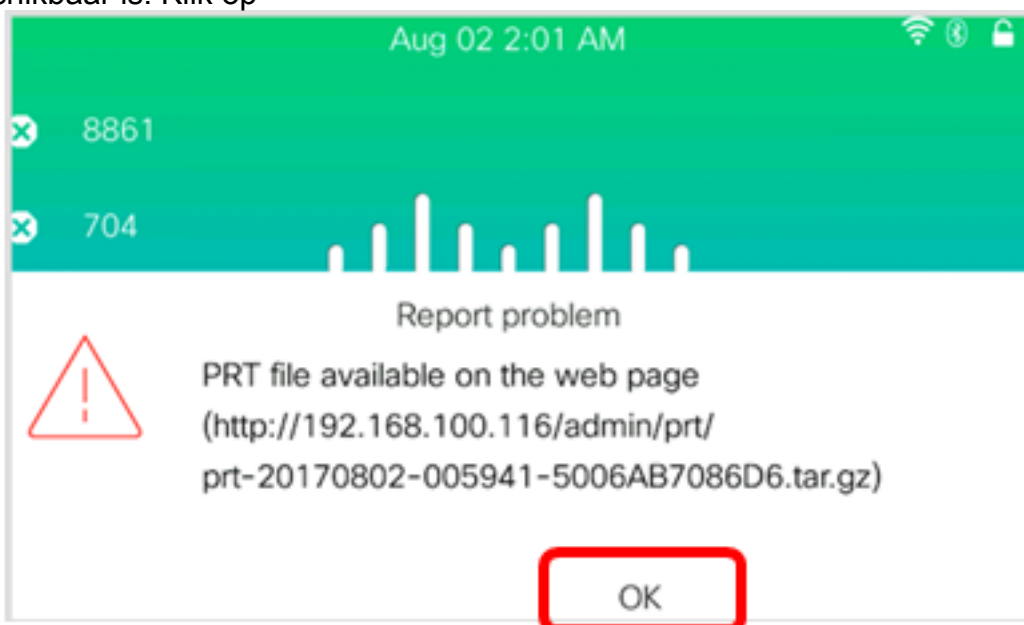
Problem description Failed to place a call >

Submit 

Stap 8. Wacht terwijl de telefoon het PRT-bestand genereert.



Stap 9. De melding van het probleem geeft aan dat het PRT-bestand nu op de webpagina beschikbaar is. Klik op



OK.

U hebt nu met succes een telefoonprobleem op uw IP-telefoon gemeld via de telefoon GUI.