

Configurar o nível de depuração em telefones MPP registrados na chamada do Webex

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Definir o nível de log](#)

[Gerar a PRT](#)

[Gere a PRT a partir do dispositivo](#)

[Gerar a PRT a partir do Control Hub](#)

[Verificar](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para definir o nível de registro para Depurar em telefones MPP (Multiplatform Firmware) do Control Hub.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Telefone IP Cisco 8851 - Firmware MPP 11.3.7

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

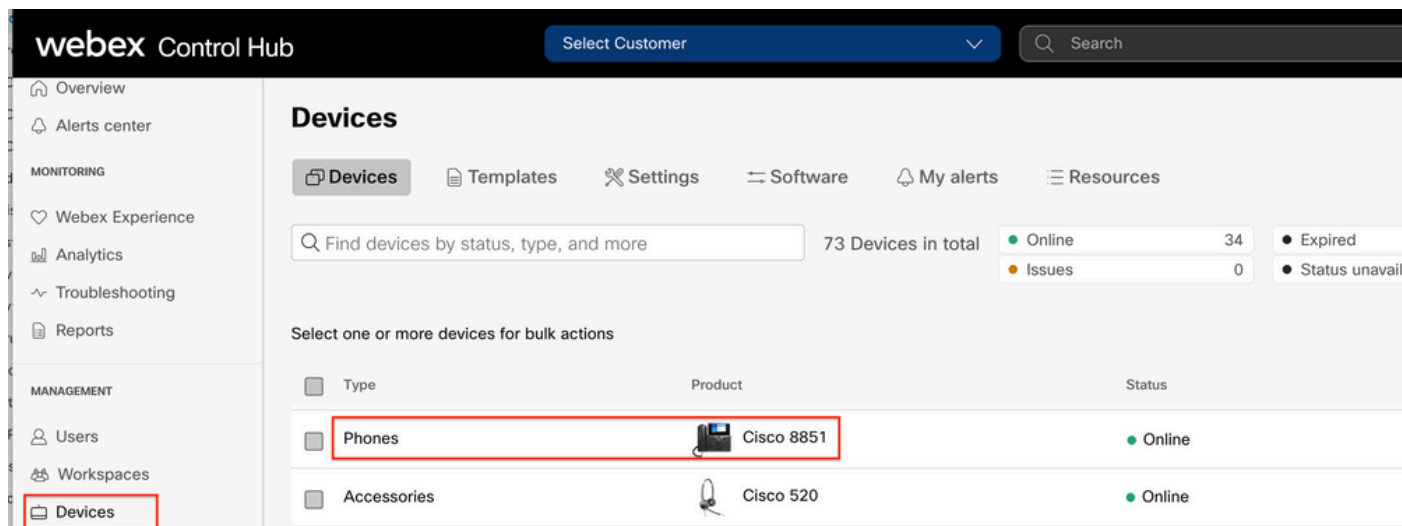
Informações de Apoio

Quando um telefone MPP tem um problema ou erro, o nível de registro deve ser definido em Depurar antes que uma PRT (Problem Report Tool) seja recuperada do dispositivo para

solucionar problemas.

Definir o nível de log

Para configurar corretamente o nível de registro, navegue para **Control Hub > Devices** e selecione o dispositivo que tem o problema. Confirme se o dispositivo mostra **Online**:



webex Control Hub

Select Customer

Search

Overview

Alerts center

MONITORING

Webex Experience

Analytics

Troubleshooting

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more

73 Devices in total

Online 34

Expired

Issues 0

Status unavail

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

Na página Dispositivo, navegue até a seção **Gerenciamento de dispositivos** e selecione **Configurações do dispositivo**.

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

Configure Lines	Manage >
Configure Layout	Manage >
Device Settings	Manage >

Em **Configurações do dispositivo**, confirme se **Nível de registro padrão** está definido como **Depuração** e selecione **Salvar**.


Background Image ⓘ	None ▾
Display Name ⓘ	User Phone Number / Location Number ▾
CDP ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Logging Level ⓘ	Debugging ▾
DND Services ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
ACD ⓘ	<input type="checkbox"/>
Interdigit Short Timer ⓘ	20 ▾

Note: Para que as alterações ocorram, redefina o dispositivo para que ele faça o download do arquivo de configuração atualizado.

Gerar a PRT

Depois que o nível de registro correto tiver sido configurado no dispositivo, aguarde até que o problema ocorra e gere a PRT.

Gere a PRT a partir do dispositivo

Etapa 1. No dispositivo, pressione o botão **Applications (Aplicativos)**. 

Etapa 2. Vá para **Status > Relatar problema**.

Etapa 3. Digite a Data e a Hora do problema.

Etapa 4. Selecione uma Descrição na lista.

Etapa 5. Pressione **Enviar**.

Gerar a PRT a partir do Control Hub

Etapa 1. Navegue até **Control Hub > Devices** e selecione o dispositivo:

webex Control Hub Select Customer Search

Overview
Alerts center

MONITORING

Webex Experience
Analytics
Troubleshooting
Reports

MANAGEMENT

Users
Workspaces
Devices

Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more 73 Devices in total

Online 34 Expired
Issues 0 Status unavail

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
<input type="checkbox"/> Phones	Cisco 8851	Online
<input type="checkbox"/> Accessories	Cisco 520	Online

Etapa 2. Na página Telefone, vá para **Suporte > Logs de dispositivos.**

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	NA/2493	

9 of 10 total lines available

- Configure Lines Manage >
- Configure Layout Manage >
- Device Settings Manage >

Support

- Device Logs** Manage >

Etapa 3. Na página Gerenciar logs, selecione **Gerar log.**

Manage Logs

Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

No logs found.

[Refresh](#)

Verificar

Depois que a PRT for enviada manualmente ou por meio do Control Hub, os logs disponíveis serão listados na seção **Gerenciar logs**:

Manage Logs

Generate new logs

To generate a new log, click generate new log. Generated logs will be made available to Cisco technical support.

Uploading new logs might take five minutes or more. You may close this window while waiting for a log upload to finish, and then check back later.

+ Generate Log

Time

Action

08/21/2022 2:16 PM

[Download](#)

[Refresh](#)

Informações Relacionadas

- [Coleta de PRT sob Demanda no Hub de Controle](#)
- [Relatar Todos os Problemas de Telefone](#)
- [Suporte técnico e documentação da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.