

Relate problemas do telefone no telefone IP da Cisco série 8800 multiplataforma

Objetivo

A ferramenta de relatório de problemas (PRT) no telefone IP Cisco 8800 Series permite coletar e enviar registros telefônicos ao administrador. Esses registros são necessários para a solução de problemas caso você tenha problemas no telefone.

O objetivo deste artigo é mostrar a você como relatar problemas de telefone gerando o arquivo PRT no Cisco IP Phone 8800 Series Multiplatform através de seu utilitário baseado na Web e GUI do telefone.

Dispositivos aplicáveis

- 8800 Series

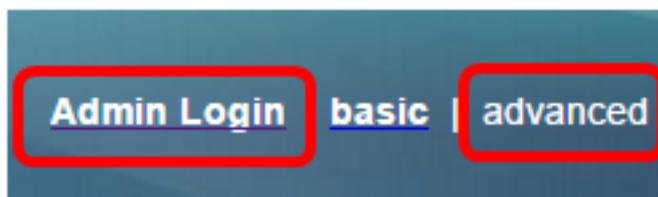
Versão de software

- 11.0.1

Relatar problemas do telefone

Através do utilitário baseado na Web

Etapa 1. Faça login no utilitário baseado na Web do telefone IP e clique em **Admin Login > avançado**.



Etapa 2. Clique em **Info > Debug Info**.



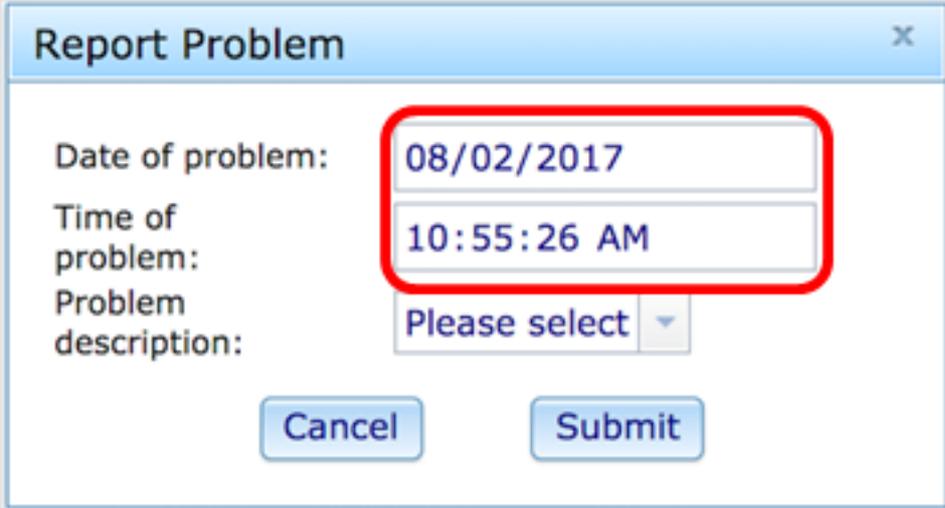
Etapa 3. Em Relatórios de problemas, clique no botão **Gerar PRT** para relatar um problema.



Etapa 4. Na janela pop-up Problema do relatório, insira a data e a hora em que o problema

ocorreu nos respectivos campos.

Note: Neste exemplo, a data usada é 2 de agosto de 2017 e a hora é 10:55:26.



Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

Etapa 5. Clique na seta suspensa na área Descrição do problema para escolher o problema exato que você está tendo com o telefone IP. As opções são:

- Desconexão ou reinicialização do telefone
- Falha na conexão de rede
- Falha no registro do telefone
- Não foi possível efetuar uma chamada.
- Não é possível atender uma chamada
- Os recursos de chamada não funcionam
- Qualidade ruim de áudio/vídeo
- Áudio/vídeo unidirecional
- Sem áudio/vídeo
- Resposta lenta da IU
- erro de exibição de IU
- Outro

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

Note: Neste exemplo, a falha de conexão de rede é escolhida.

Etapa 6. Clique em Submit.

Report Problem

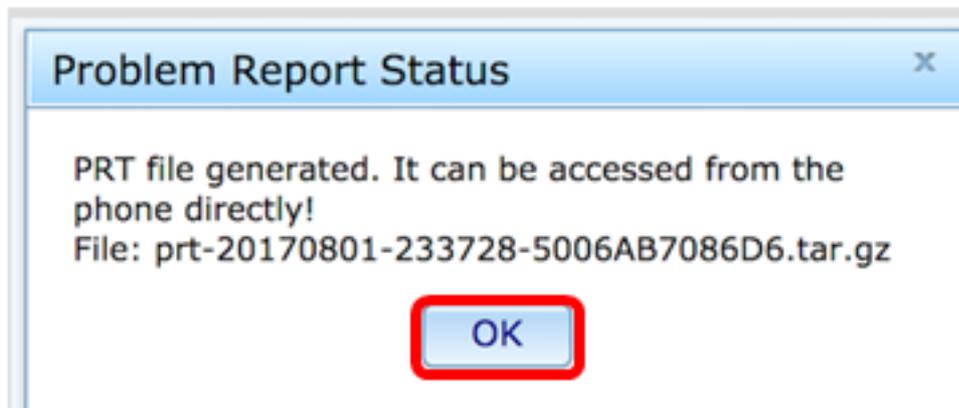
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

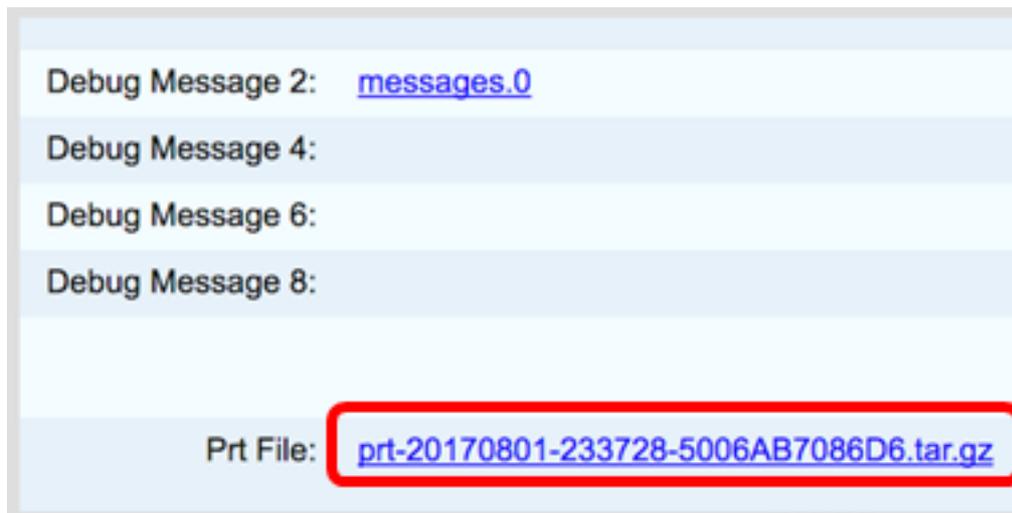
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

Passo 7. A janela pop-up Problem Report Status (Status do relatório do problema) é exibida para informá-lo de que o arquivo PRT agora é gerado. Click **OK**.

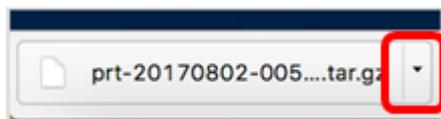


Etapa 8. (Opcional) Clique no link do arquivo na área Arquivo de porta para exibir o relatório do problema. O arquivo será baixado automaticamente quando você clicar no link.



Note: Neste exemplo, o arquivo PRT gerado é nomeado como porta-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz.

Etapa 9. Clique na seta suspensa ao lado do nome do arquivo e clique em **Abrir**. Ele o levará até o local onde o arquivo é baixado.



Etapa 10. Clique na descrição para exibir o relatório.

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

Note: Um arquivo .log será aberto. Neste exemplo, description-20170801-233728.log é usado.

description-20170801-233728.log

WARN 7:36
 7:36

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

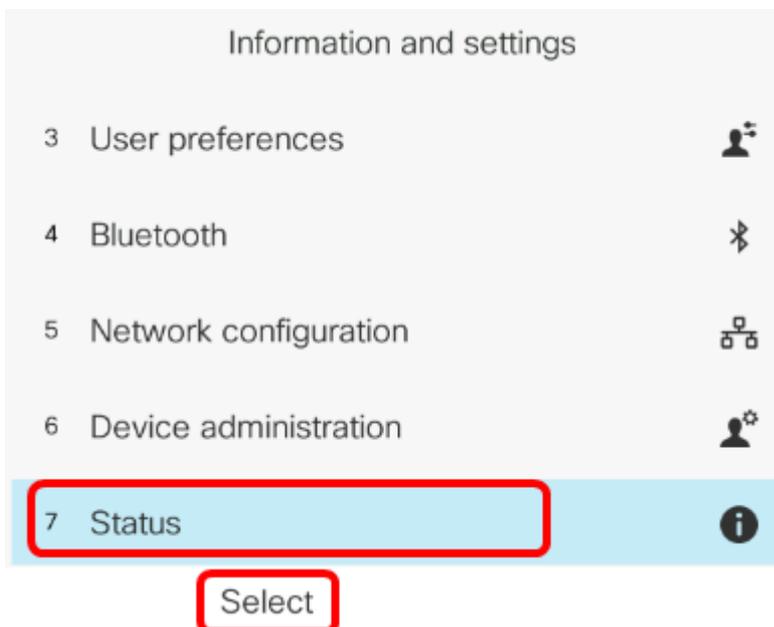
Você agora gerou com êxito um relatório de problemas no telefone por meio de seu utilitário baseado na Web.

Através da GUI do telefone

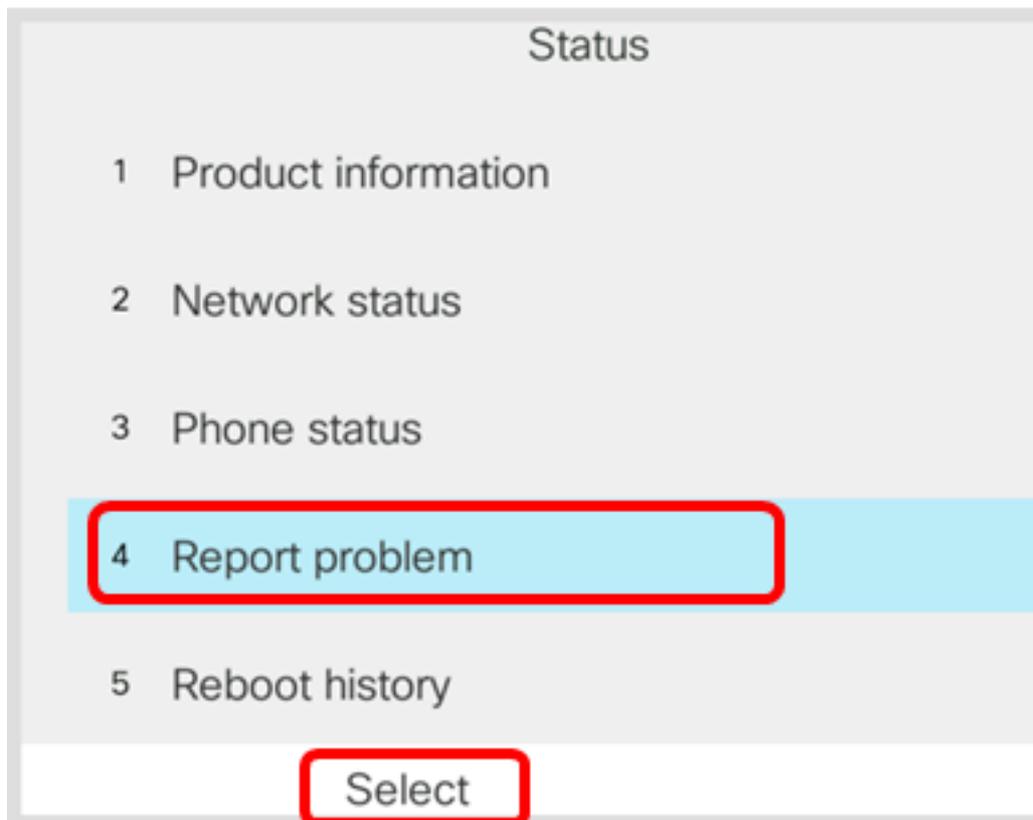
Etapa 1. Pressione o botão **Applications (Aplicativos)** no IP Phone (Telefone IP).



Etapa 2. Usando o botão de cluster de Navegação  , navegue até **Status** e pressione a tecla de função **Selecionar**.

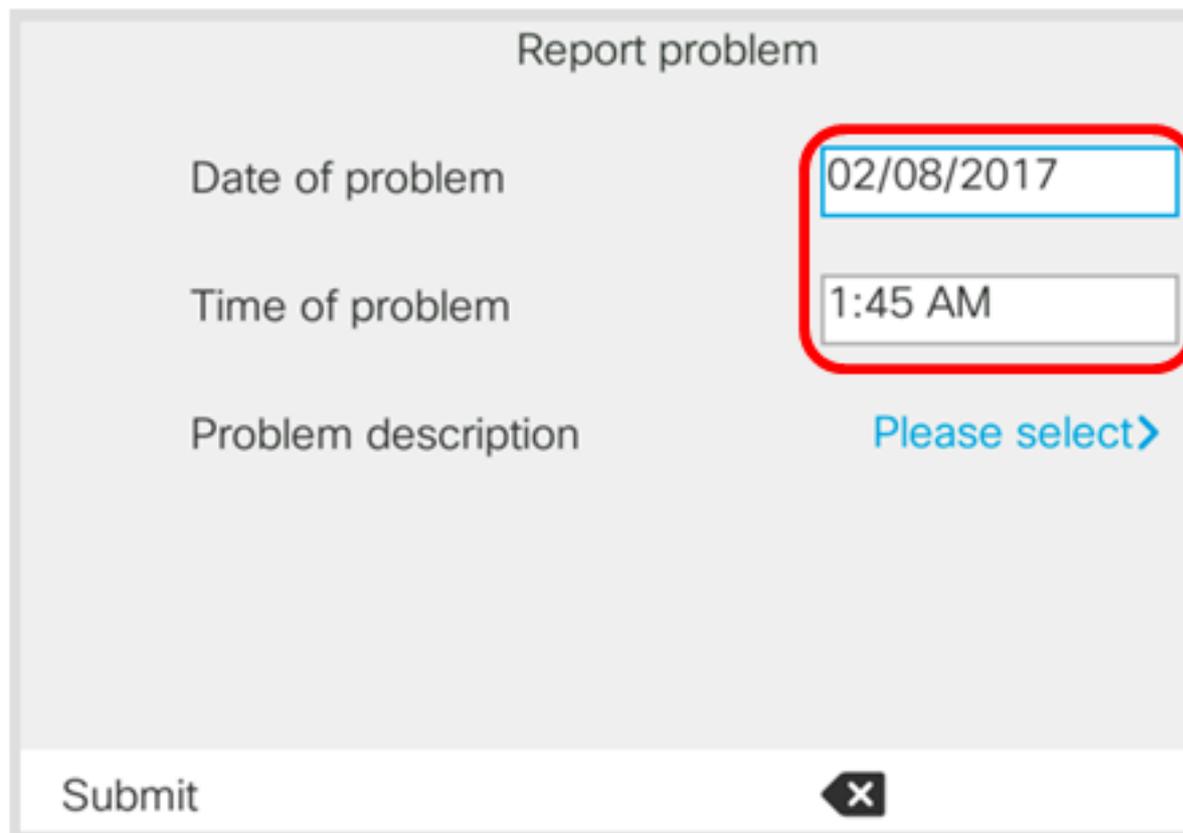


Etapa 3. Navegue até **problema de relatório** e pressione a tecla de função **Selecionar**.



Etapa 4. Insira a data e a hora em que o problema ocorreu nos respectivos campos.

Note: Neste exemplo, o formato de data usado é dia/mês/ano, exibindo 08/02/2017 para 2 de agosto de 2017 e a hora é 1:45 da manhã.



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 enclosed in a red rounded rectangular box. At the bottom left is a "Submit" button, and at the bottom right is a navigation button with a left arrow and an 'X' icon.

Etapa 5. Navegue até **Descrição do problema** e use o botão direito do cluster de navegação

para escolher a descrição exata do problema.

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit

Etapa 6. Escolha a descrição exata do problema na lista e pressione a tecla de função **Selecionar**. As opções são:

- Desconexão ou reinicialização do telefone
- Falha na conexão de rede
- Falha no registro do telefone
- Não foi possível efetuar uma chamada.
- Não é possível atender uma chamada
- Os recursos de chamada não funcionam
- Qualidade ruim de áudio/vídeo
- Áudio/vídeo unidirecional
- Sem áudio/vídeo
- Resposta lenta da IU
- erro de exibição de IU
- Outro

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

Note: Neste exemplo, Falha ao fazer uma chamada é escolhida.

Passo 7. Clique na tecla de função **Enviar**.

Report problem

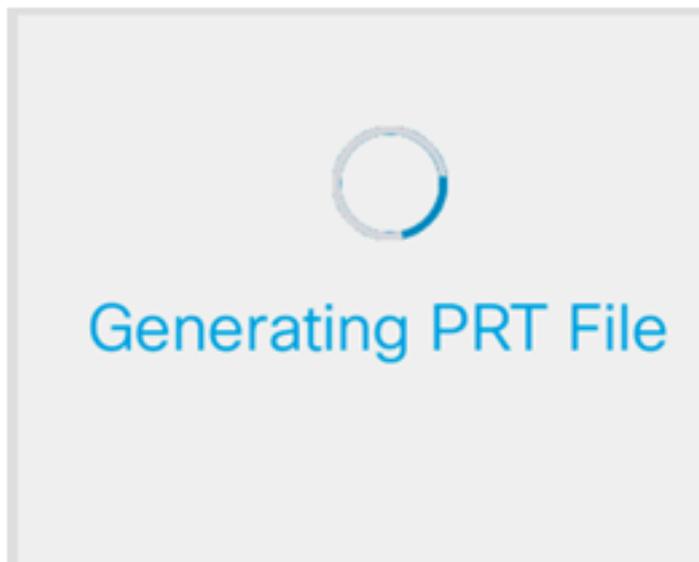
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

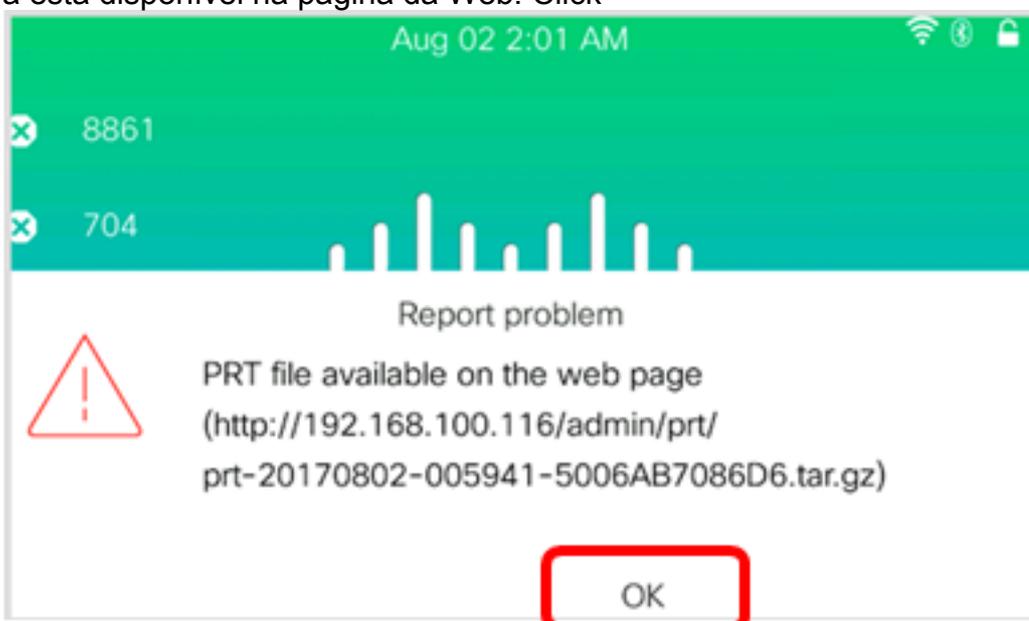
Problem description Failed to place a call >

Submit

Etapa 8. Aguarde enquanto o telefone está gerando o arquivo PRT.



Etapa 9. O prompt de problema do relatório aparece para notificá-lo de que o arquivo PRT agora está disponível na página da Web. Click



OK.

Você agora relatou com êxito um problema de telefone no seu telefone IP através da GUI do telefone.