

# 收集78XX和88XX IP電話的合作終端埠檔案

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [需求](#)

#### [採用元件](#)

### [背景資訊](#)

### [PRT建立和收集](#)

#### [摘要步驟](#)

#### [詳細的建立步驟](#)

#### [詳細的收集步驟](#)

### [8821 IP電話的PRT收集過程](#)

#### [8821 IP電話的詳細建立步驟](#)

#### [8821 IP電話的詳細收集步驟](#)

### [相關資訊](#)

---

## 簡介

本檔案介紹如何從思科78XX/88XX系列終端建立和收集問題報告工具(PRT)檔案。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [如何在終端配置上啟用Web訪問](#)
- [連線到電話的Internet協定\(IP\)以訪問電話網路介面](#)

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco IP電話韌體版本10.3(1)及更高版本
- 本範例中使用的是Cisco 8845電話；但是這些電話上提供PRT功能。

在此頁底部，您還可以從韌體11.0(4)及更高版本收集8821的PRT。

支援PRT的78XX系列電話

- Cisco IP電話7811
- Cisco IP電話7821
- Cisco IP電話7841
- Cisco IP電話7861

#### 支援PRT的88XX系列電話

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


本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊


思科合作終端使用者介面顯示基本資訊。為了排除複雜問題，請收集PRT檔案。請參閱[相關資訊](#)，以通過[VIDEO - Unified Communications Manager - 7800和8800問題報告工具集合](#)進行檢視。

使用韌體10.3(1)及更高版本時，某些78XX和88XX系列合作終端支援PRT功能。


---

 註：思科DX650還支援如下所示的PRT功能：[DX650常見問題解答：您如何建立問題報告](#)？；但是，本文檔的重點是78XX/88XX系列合作終端。

---

 注意：控制檯日誌記錄的合作終端預設級別足以進行基本分析。如需其他偵錯，請參閱[如何登入Cisco IP電話以設定偵錯層級](#)檔案，瞭解詳細資訊。

---

 警告：需要從終端進行資料包捕獲(pcap)才能進行結論分析。[從Cisco IP電話收集封包擷取](#)檔案中會介紹pcap程式。

---

## PRT建立和收集

### 摘要步驟

步驟1.按電話上的Settings按鈕。


步驟2.導覽至Phone Information。

步驟3.按軟鍵報告問題。

步驟4.在問題描述中選擇其他。

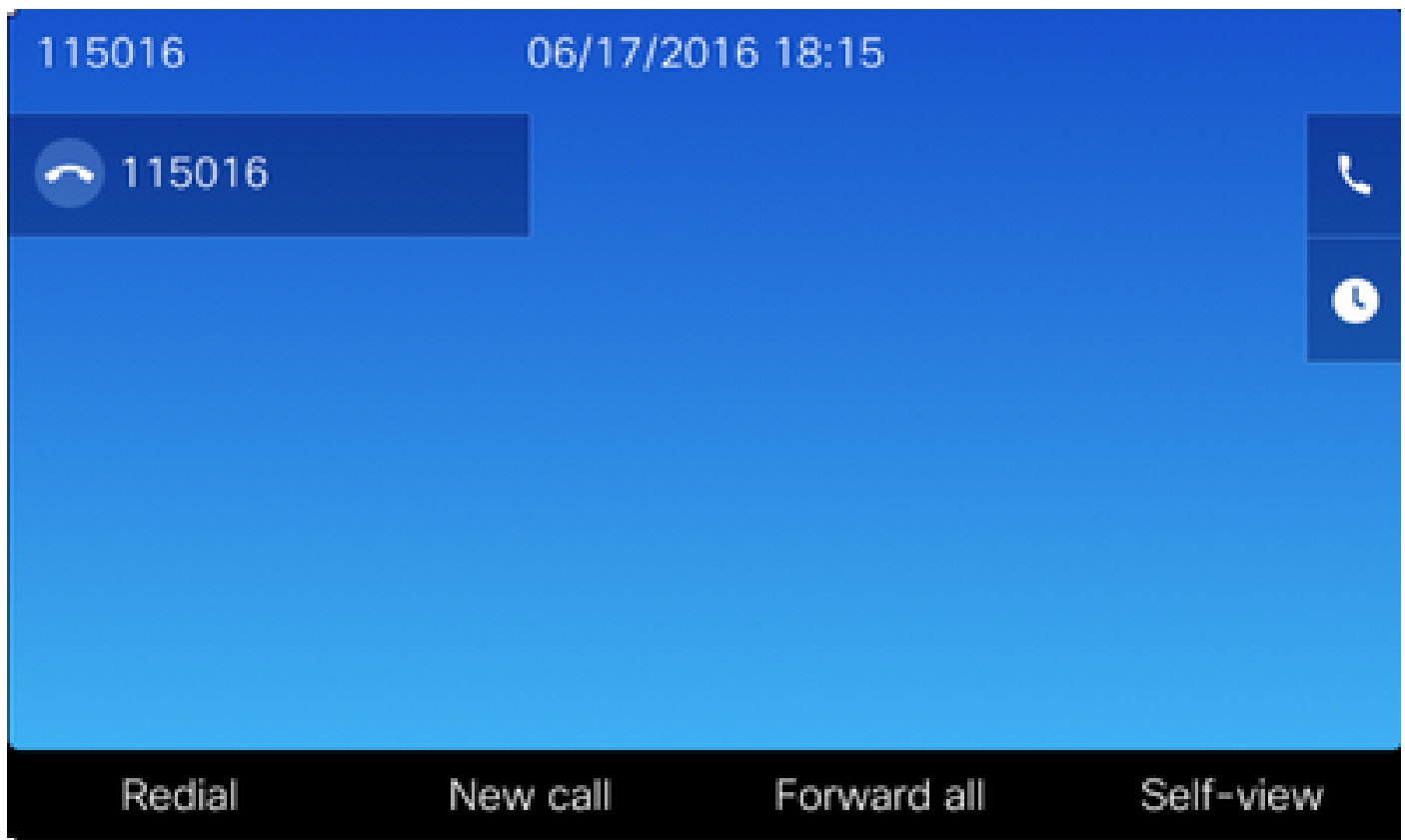
步驟5.在電話上按Submit軟鍵。

步驟6.瀏覽至電話Web介面並選擇Console Logs。進入控制檯日誌網頁後，滾動到頁面底部並注意問題報告工具日誌。下載prt-xxxxxxx.tar.gz文件。

 註：示例名稱prt-xxxxxxxxx.tar.gz中的xxxxxxxxxx顯示建立PRT檔案的日期和時間。其外觀類似於：prt-20160721-163034-1C6A7AE05D37.tar.gz。

## 詳細的建立步驟

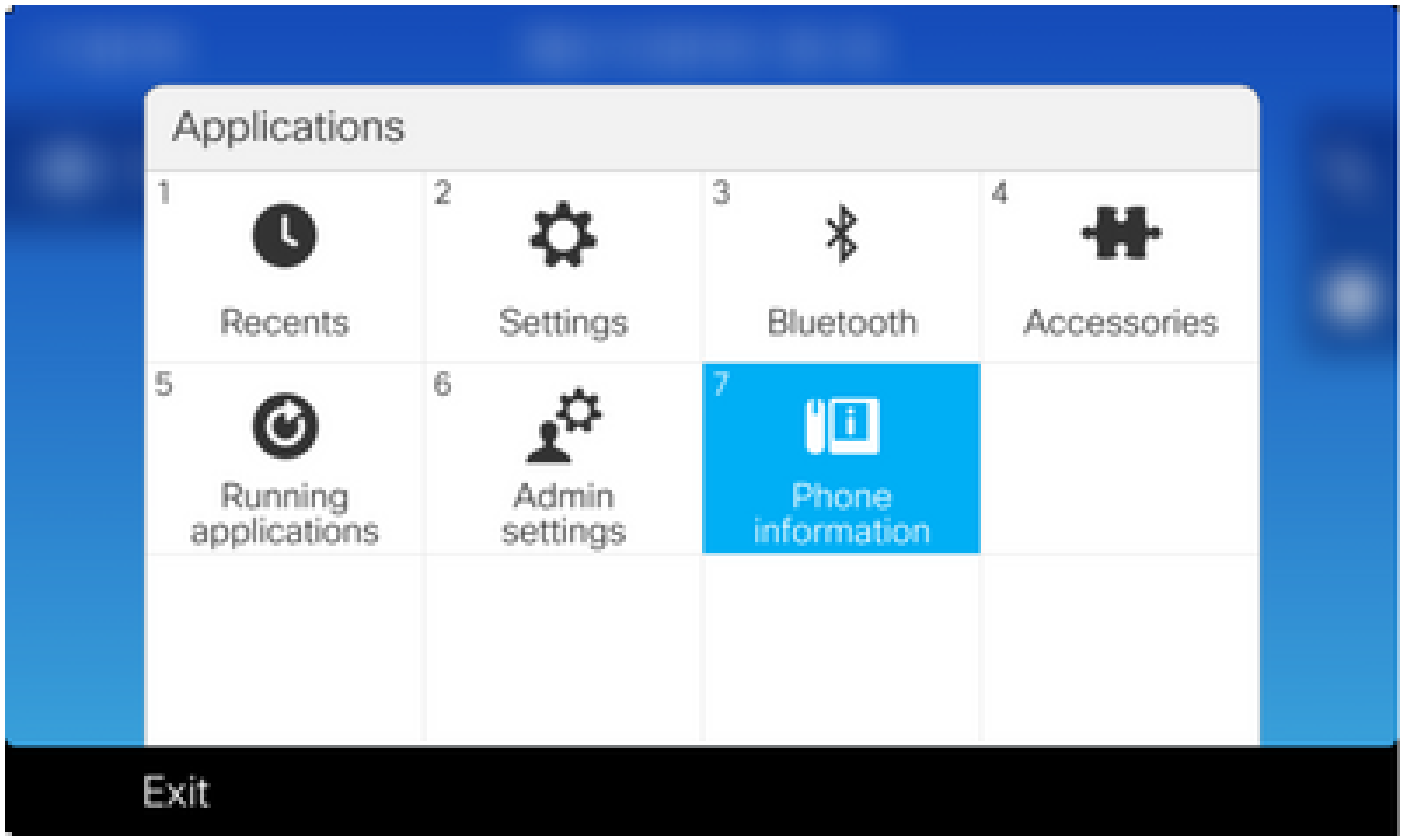
從終端主螢幕開始。



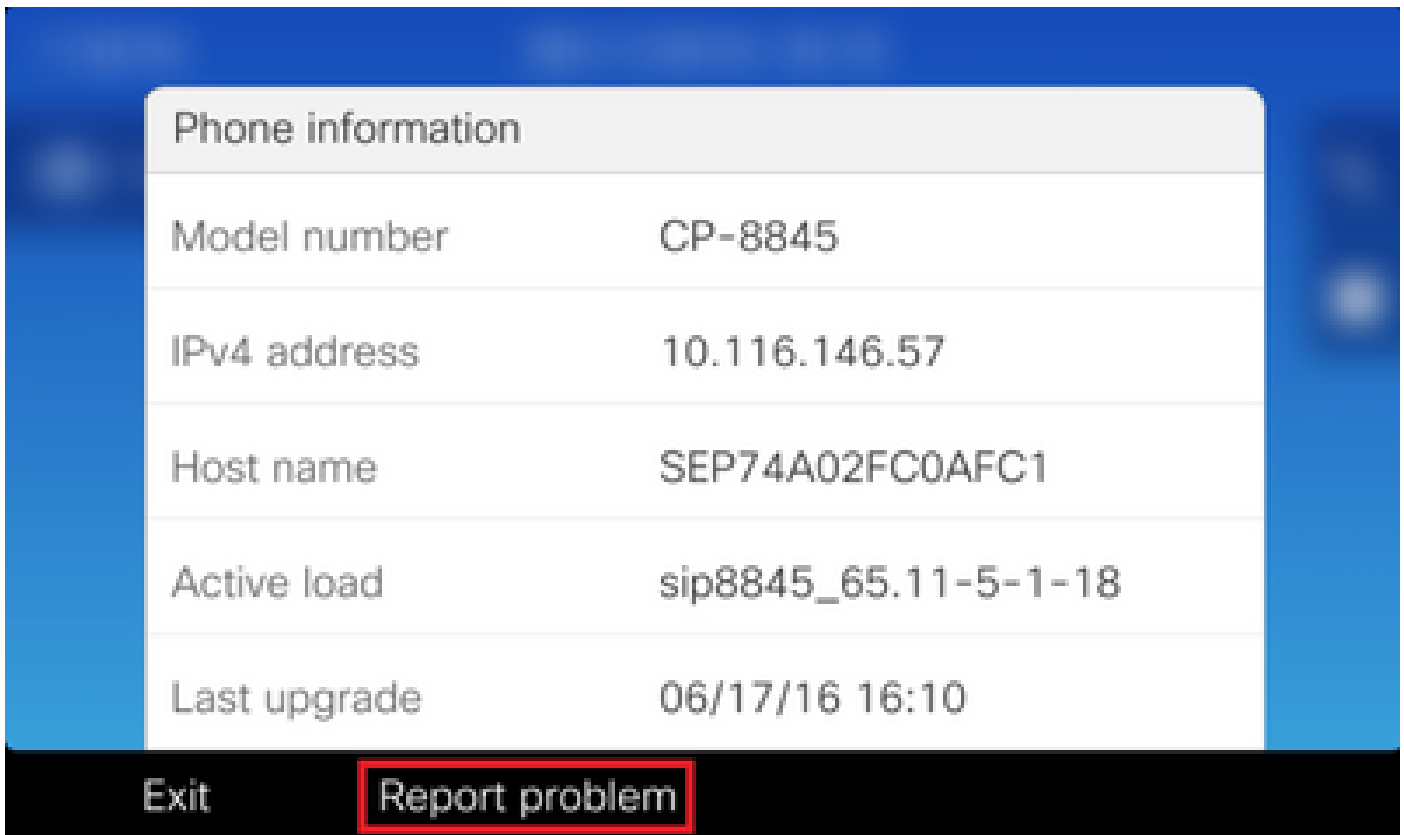
在終端鍵盤上按Settings按鈕



在「Applications」功能表上，按電話資訊，如下圖所示。



Report problem 按鈕顯示在螢幕底部的黑帶中。



電話上顯示Problem reporting tool 螢幕。輸入指示問題發生時間的日期和時間。

Problem reporting tool

1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

3 Problem description Please select >

Exit Submit

輸入問題的日期和時間後，按問題描述

Problem reporting tool

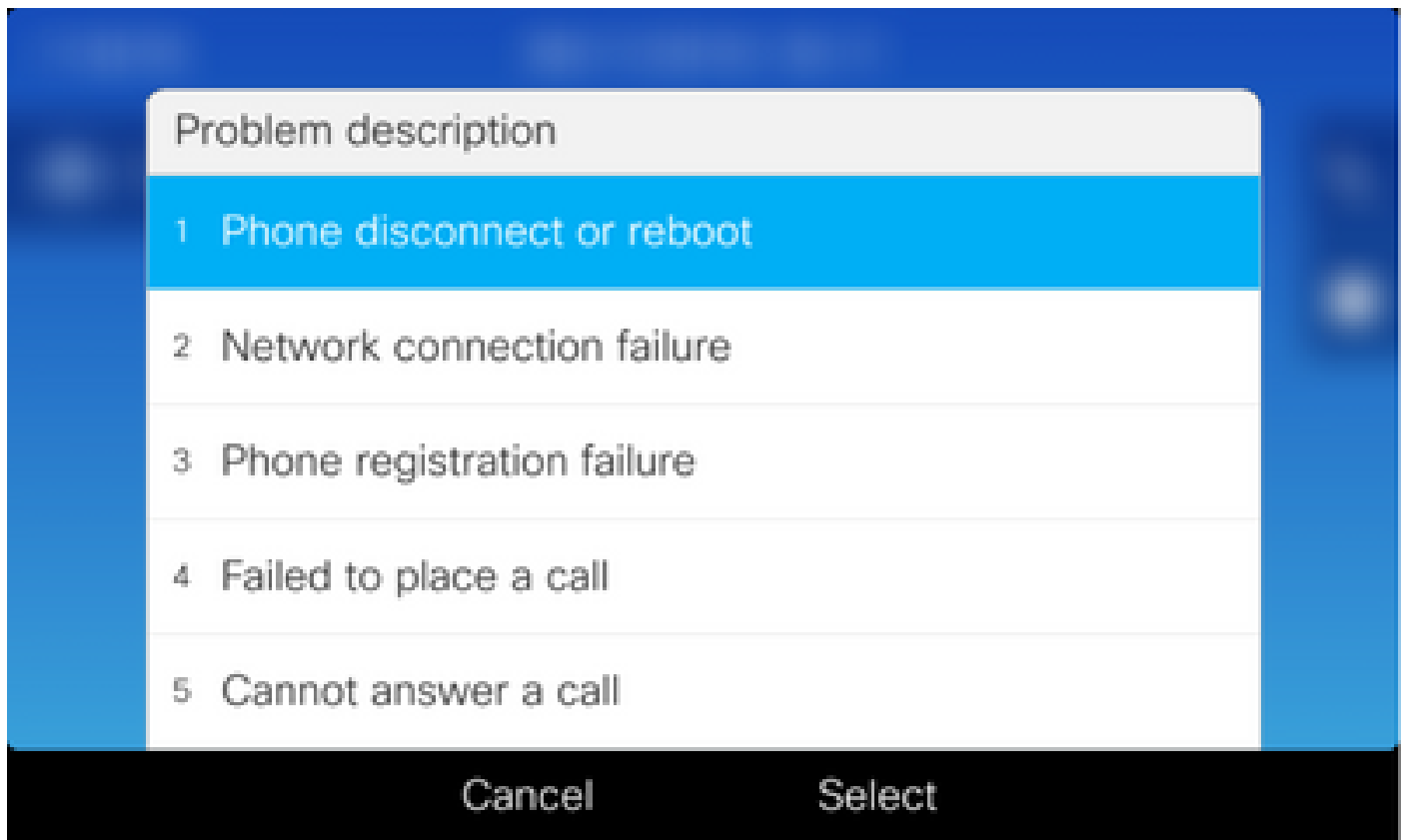
1 Date of problem 06/17/2016

2 Time of problem 6:16 PM

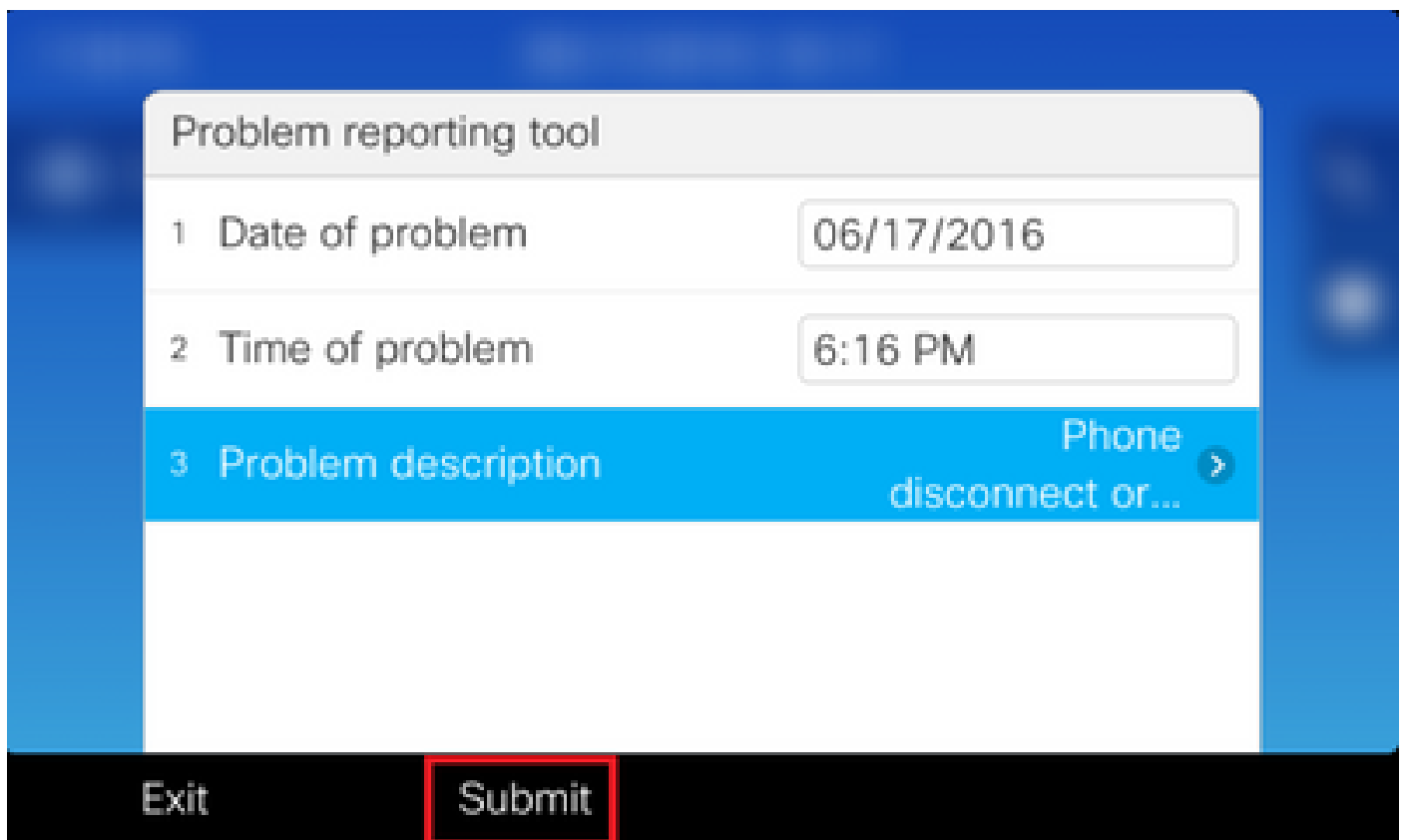
3 Problem description Please select >

Exit Submit

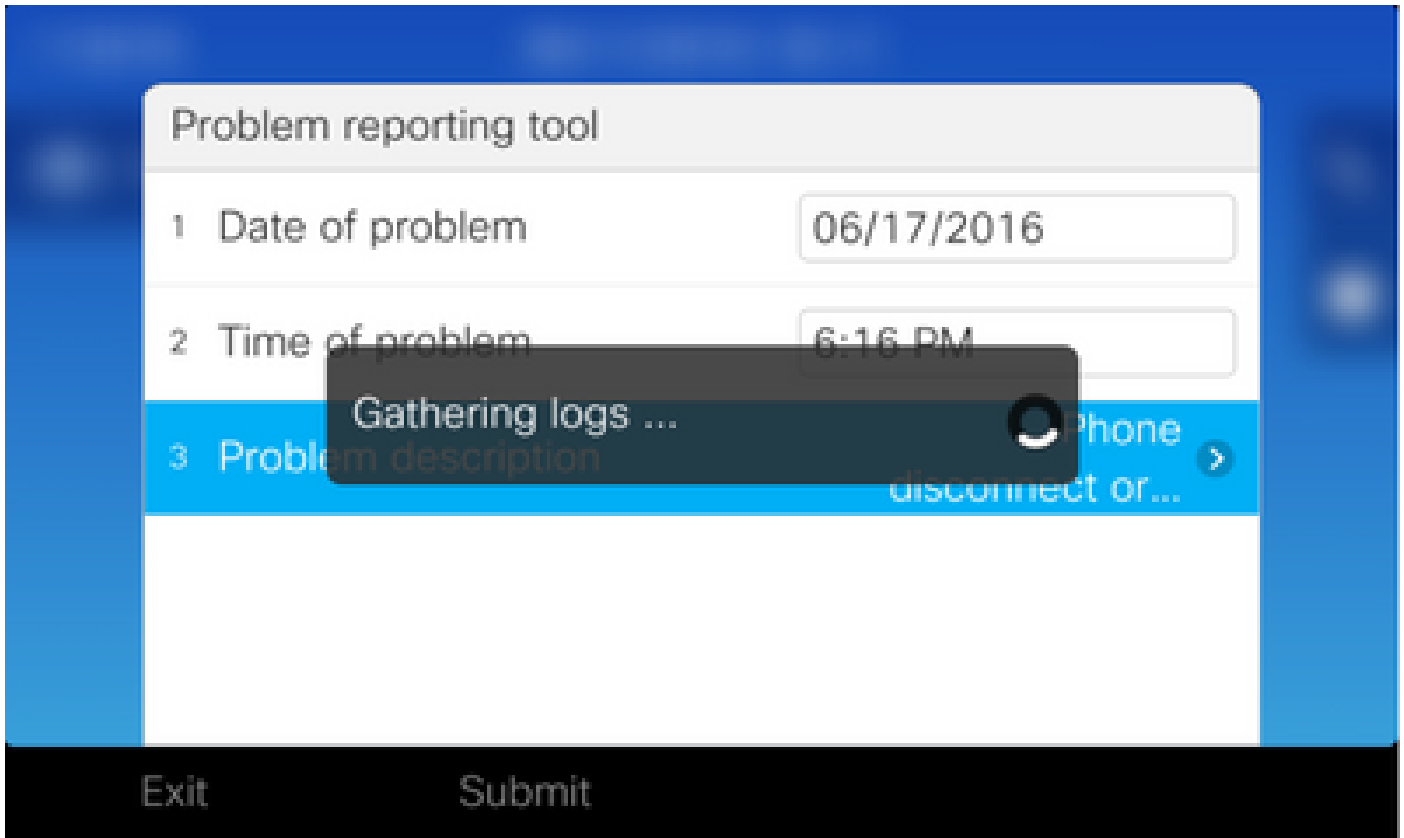
從「問題說明」(Problem description)清單選擇。此示例顯示已選擇Phone disconnect或reboot作為問題的說明。



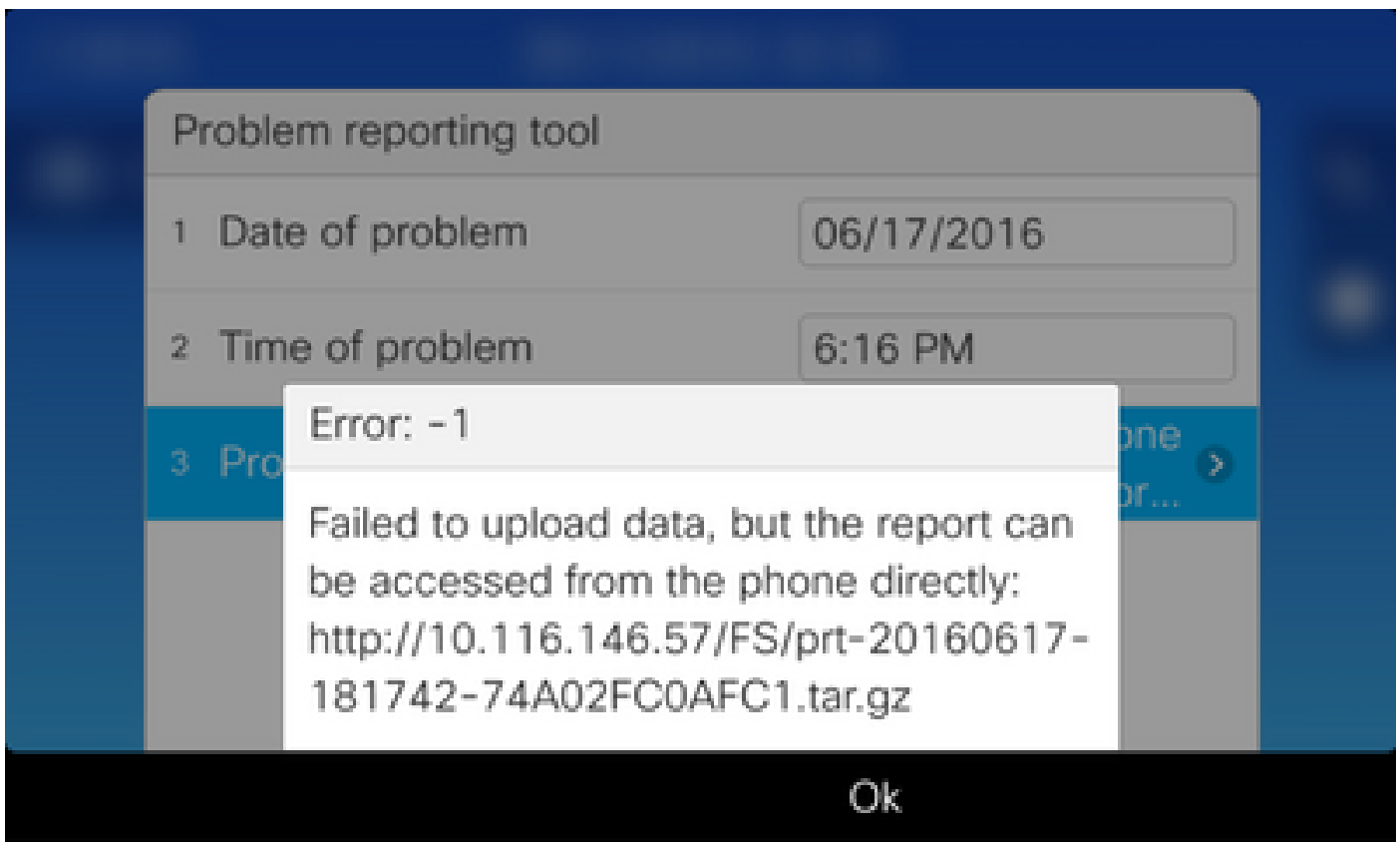
將開啟問題報告工具頁面，並啟用Submit按鈕。




按一下提交按鈕時，螢幕上將顯示收集日誌，如下圖所示。



電話螢幕上顯示錯誤。忽略此錯誤，因為可以從電話網路介面訪問PRT檔案。



 提示：為了避免出現此錯誤資訊，請參閱[問題報告工具上傳增強](#)文檔。




## 詳細的收集步驟

若要導航到phoneweb介面，請在Web瀏覽器中輸入電話IP地址。

---

 註：要啟用Web訪問，請參閱[在電話上啟用Web訪問](#)。

---

 註：在較新的軟體版本中，電話螢幕上顯示的錯誤表示最後一個PRT的儲存路徑不在IP電話中顯示。檢視事件日誌中的檔名後，可直接從IP電話收集PRT檔案。此方法可用於未註冊的IP電話，例如MRA上的電話。

---

按一下「Console logs」，如下圖所示。



[Device information](#)

[Network setup](#)

**Network statistics**

[Ethernet information](#)

[Access](#)

[Network](#)

**Device logs**

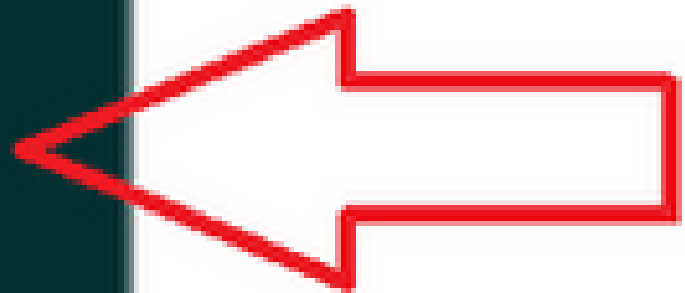
[Console logs](#)

[Core dumps](#)

[Status messages](#)

[Debug display](#)

**Streaming statistics**



## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。