

# 報告Cisco IP電話8800系列多平台電話上的電話問題

## 目標

Cisco 8800系列IP電話上的問題報告工具(PRT)允許您收集電話日誌並將其傳送給管理員。這些日誌是進行故障排除所必需的，以防您遇到電話問題。

本文旨在展示如何通過基於Web的實用程式和電話GUI在Cisco IP電話8800系列多平台上生成PRT檔案來報告電話問題。

## 適用裝置

- 8800系列

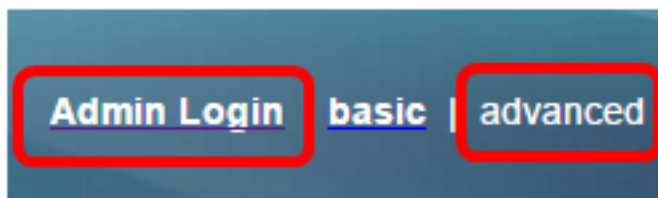
## 軟體版本

- 11.0.1

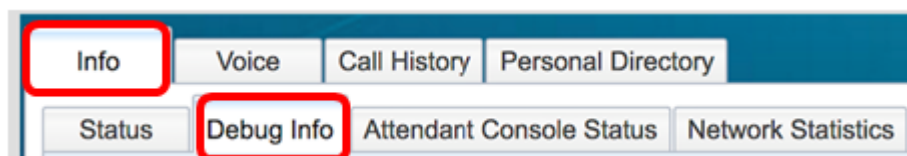
## 報告電話問題

### 通過基於Web的實用程式

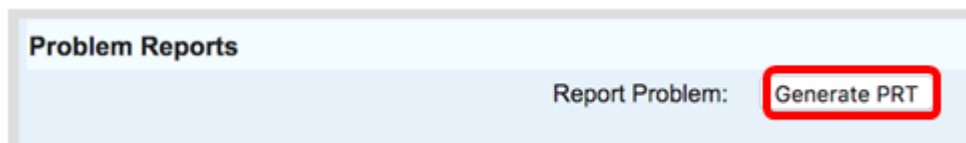
步驟1.登入到IP電話的基於Web的實用程式，然後按一下Admin Login > advanced。



步驟2.按一下Info > Debug Info。



步驟3.在Problem Reports下，按一下Generate PRT按鈕報告問題。



步驟4.在「報告問題」彈出視窗中，在其各自的欄位中輸入問題發生的日期和時間。

附註：在本示例中，使用的日期是2017年8月2日，時間是上午10:55:26。

Report Problem

Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

Problem description: Please select

Cancel Submit

步驟5.點選Problem description區域中的下拉箭頭以選擇您使用IP電話的確切問題。選項包括：

- 電話斷開連線或重新啟動
- 網路連線失敗
- 電話註冊失敗
- 無法發出呼叫
- 無法應答呼叫
- 呼叫功能無效
- 音訊/影片品質差
- 單向音訊/影片
- 無音訊/影片
- UI響應緩慢
- UI顯示錯誤
- 其他

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

附註：在此示例中，選擇了Network connection failure（網路連線失敗）。

步驟6. 按一下「Submit」。

Report Problem

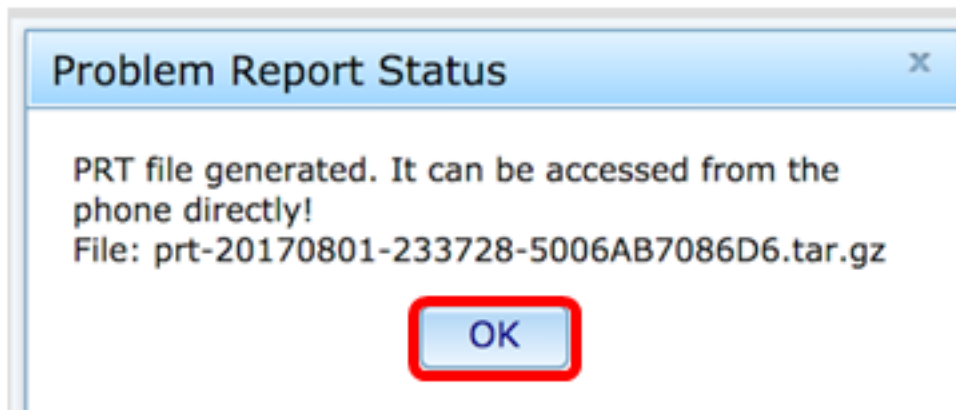
Date of problem: 08/02/2017

Time of problem: 10:55:26 AM

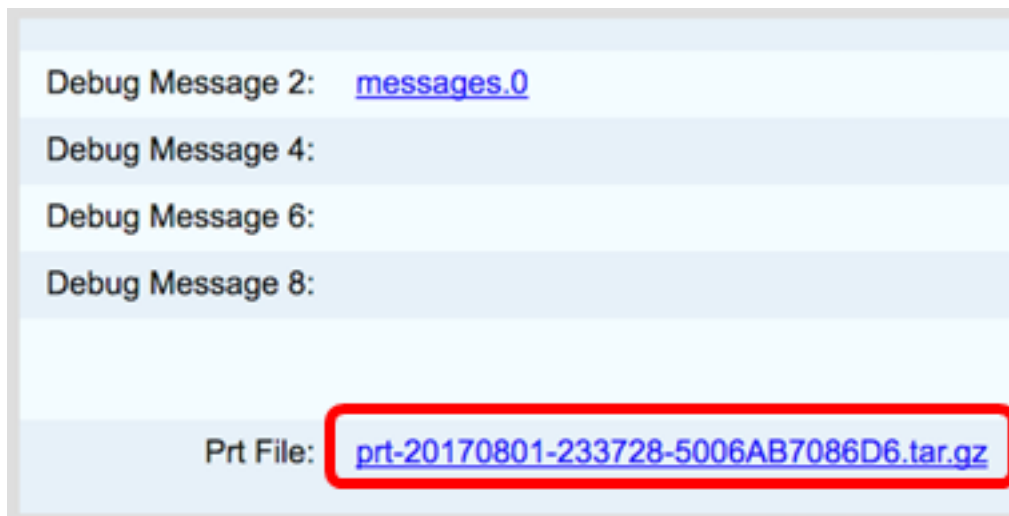
Problem description: Network connection failure

Cancel Submit

步驟7. 出現「問題報告狀態」彈出視窗，通知您現在已生成PRT檔案。按一下「OK」（確定）。

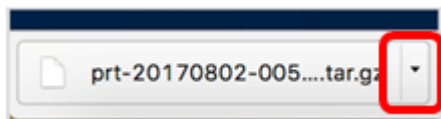


步驟8. ( 可選 ) 按一下「埠檔案」區域中的檔案連結以檢視問題報告。當您按一下連結時，將自動下載該檔案。



**附註：** 在本示例中，生成的PRT檔名為prt-20170801-233728-5006AB7086D6.tar.gz。

步驟9. 按一下檔名旁邊的下拉箭頭，然後按一下**Open**。該頁面會將您帶到下載檔案的位置。




步驟10. 按一下說明以檢視報告。


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
<b>description-20170801-233728.log</b>	<b>Aug 2, 2017, 3:37 PM</b>
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

附註：將開啟.log檔案。本示例使用description-20170801-233728.log。


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

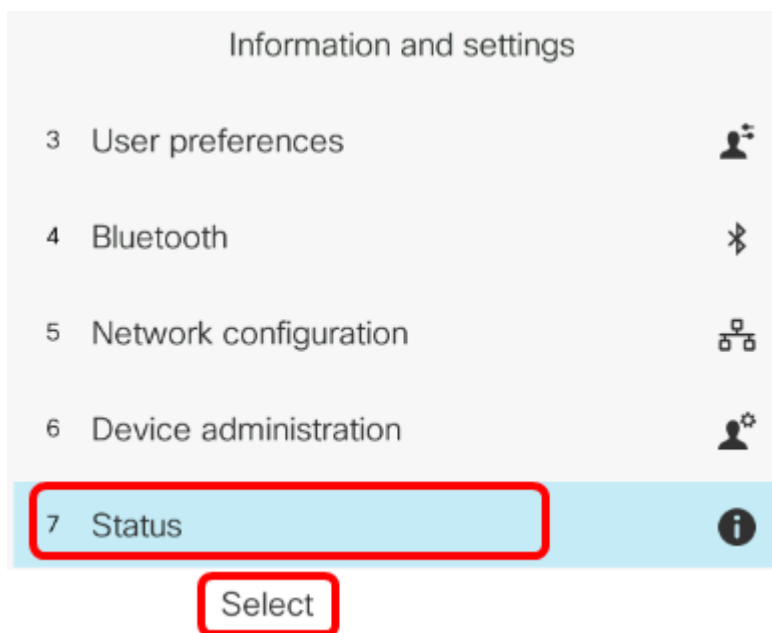
現在，您已通過基於Web的實用程式在電話上成功生成問題報告。

## 通過電話GUI

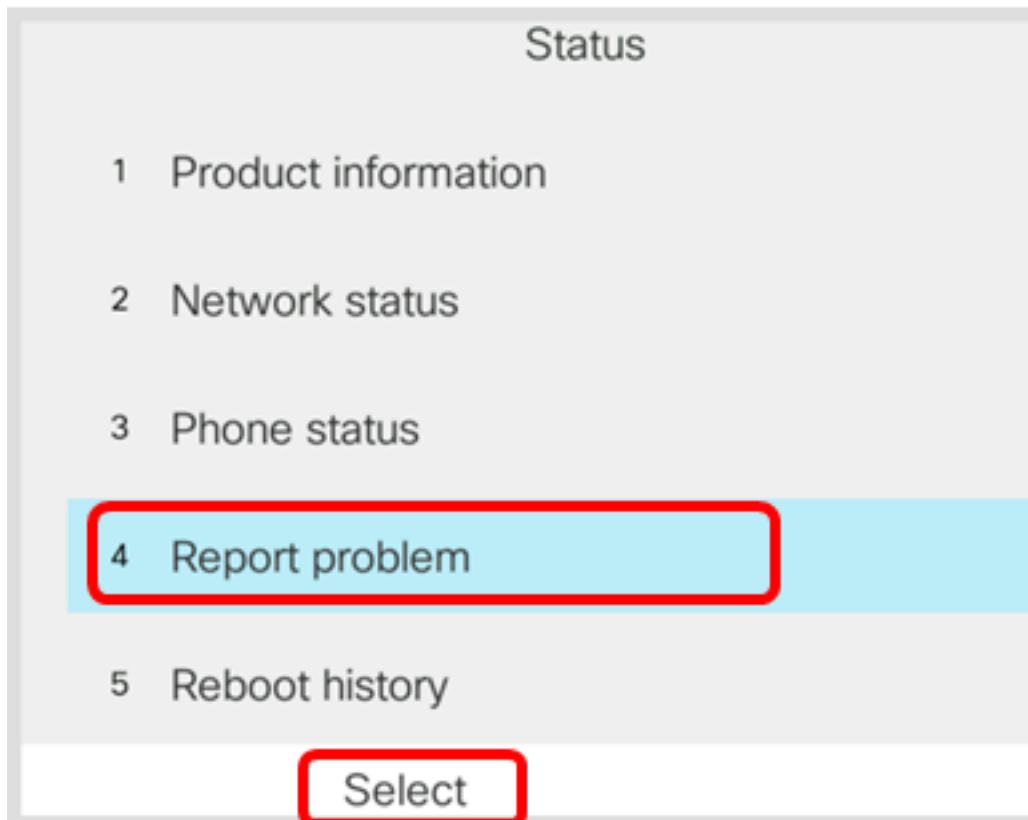
步驟1.按IP電話上的**Applications**按鈕。



步驟2.使用導航集群  按鈕，導航到**Status**，然後按**Select**軟鍵。



步驟3.導覽至**Report** 問題，然後按**Select**軟鍵。



步驟4.在各自的欄位中輸入問題發生的日期和時間。

**附註：**在本示例中，使用的日期格式為日/月/年，因此顯示2017年8月2日為02/08/2017，時間為上午1:45。

The image shows the 'Report problem' form. It has three input fields: 'Date of problem' with the value '02/08/2017', 'Time of problem' with the value '1:45 AM', and 'Problem description' with the text '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.


步驟5.定位至問題說明，然後使用「導航」集群的右鍵選擇問題的確切說明。

Report problem

Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

Problem description Please select>

Submit 

步驟6.選擇清單中準確的問題描述，然後按**Select**軟鍵。選項包括：

- 電話斷開連線或重新啟動
- 網路連線失敗
- 電話註冊失敗
- 無法發出呼叫
- 無法應答呼叫
- 呼叫功能無效
- 音訊/影片品質差
- 單向音訊/影片
- 無音訊/影片
- UI響應緩慢
- UI顯示錯誤
- 其他



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

附註：在本示例中，選擇無法發出呼叫。


步驟7.按一下Submit軟鍵。

Report problem

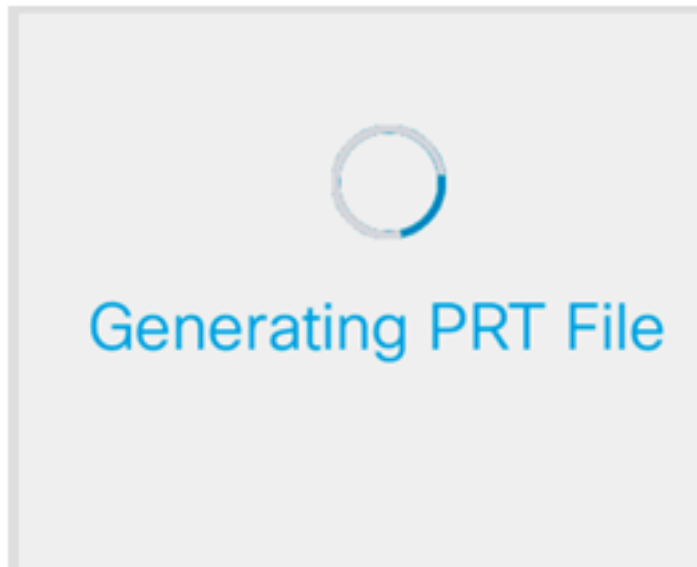
Date of problem 02/08/2017

Time of problem 1:45 AM

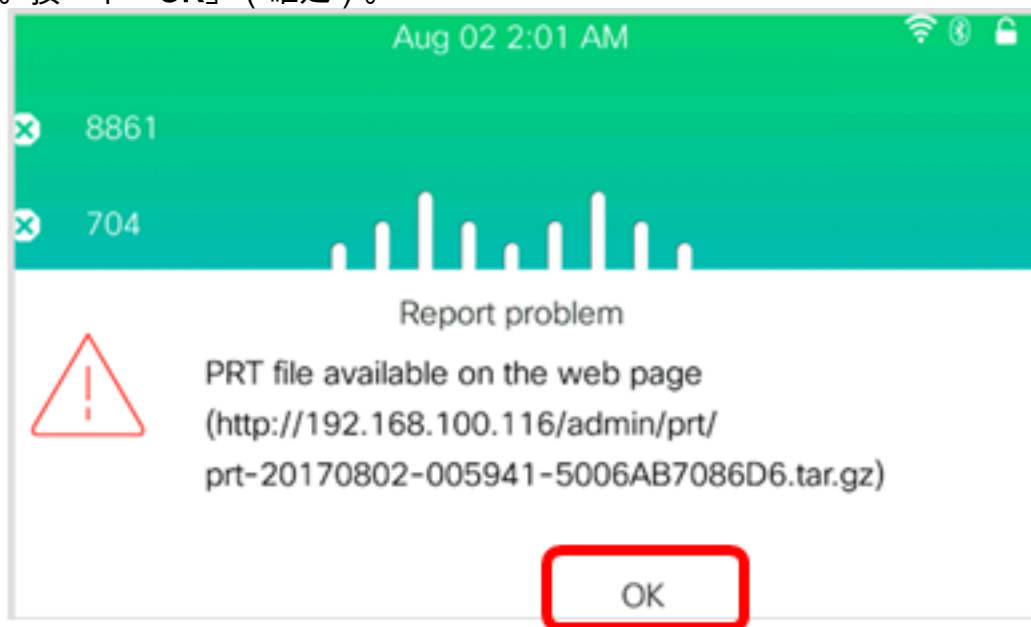
**Problem description Failed to place a call >**

**Submit** 

步驟8.電話正在生成PRT檔案，請稍候。



步驟9.出現「Report problem ( 報告問題 )」提示資訊，通知您該PRT檔案現在在網頁上可用。按一下「OK」( 確定 )。



現在，您已經通過電話GUI成功報告了IP電話上的電話問題。