

# Generación manual de PRT para teléfonos MPP registrados en llamadas Webex

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Habilitar el acceso Web para el teléfono MPP](#)

[Generar el PRT desde el dispositivo](#)

[Obtenga el registro de PRT de la GUI web](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo obtener el registro PRT de un teléfono MPP registrado actualmente en Webex Calling.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control
- Teléfonos multiplataforma (MPP)

### Componentes Utilizados

La información de este documento se basa únicamente en teléfonos multiplataforma.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

Cuando intente obtener los registros de la Herramienta de informe de problemas (PRT) desde el concentrador de control y se produzca un error, debe saber cómo descargar los registros PRT

manualmente desde un dispositivo MPP.

## Habilitar el acceso Web para el teléfono MPP

De forma predeterminada, en Webex Calling, cuando un dispositivo está incorporado en Control Hub, tiene el acceso web deshabilitado. Para habilitarlo, navegue hasta [Control Hub > Devices](#) y elija el dispositivo que desea habilitar el acceso web.

Una vez seleccionado el dispositivo, haga clic en Device Settings:

9 of 10 total lines available

-  Configure Lines Manage >

---

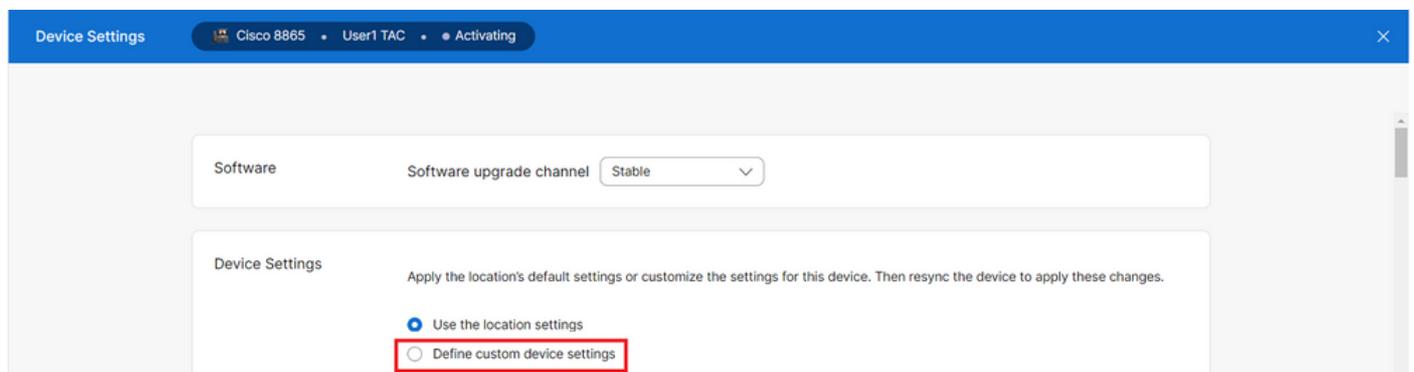
-  Configure Layout Manage >

---

-  Device Settings Manage >

### Configuración del dispositivo 1

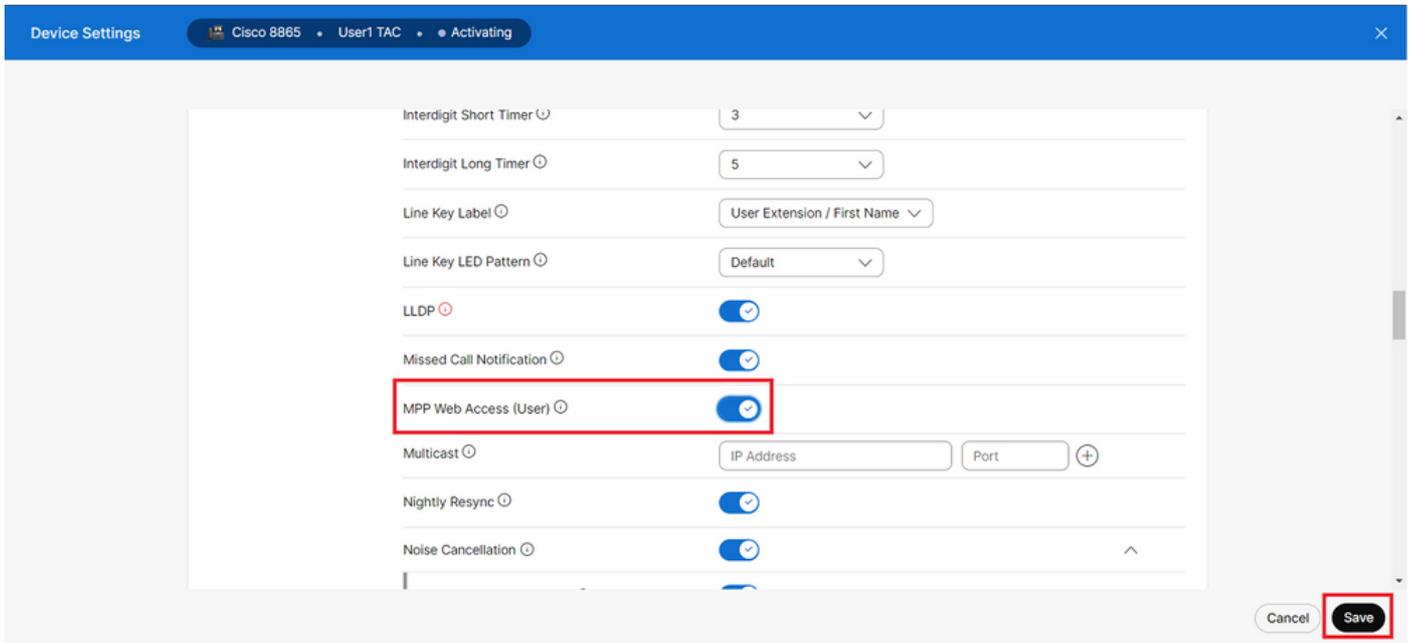
De forma predeterminada, el dispositivo utiliza la configuración de ubicación. En primer lugar, debe cambiar la configuración del dispositivo para utilizar la configuración personalizada:



### Configuración del dispositivo 2

Una vez seleccionada, la configuración personalizada ya está disponible.

Desplácese hacia abajo por la página, busque la opción MPP Web Access (User), active la alternancia y haga clic en Save:

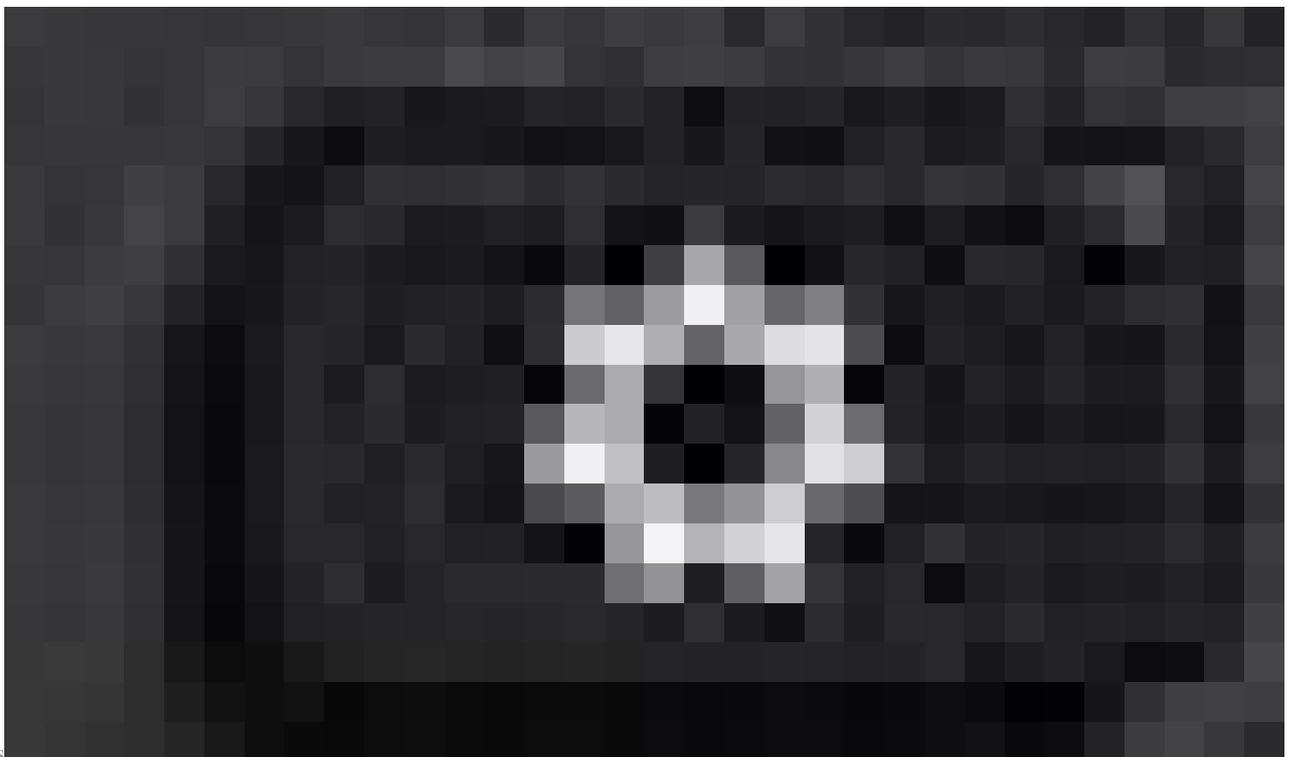


*Acceso web a MPP (usuario)*

El dispositivo debe reiniciarse para poder tomar la nueva configuración.

## Generar el PRT desde el dispositivo

Paso 1. En el dispositivo, haga clic en el botón



Applications  
Applications button

Paso 2. Vaya a Status > Report Problem.

Paso 3. Introduzca la fecha y la hora del problema.

Paso 4. Elija una descripción de la lista.

Paso 5. Haga clic Submit en.

## **Obtenga el registro de PRT de la GUI web**

Paso 1. Inicie sesión en [https://IP\\_ADDRESS\\_PHONE/](https://IP_ADDRESS_PHONE/).

---

---



**Nota:** Si la dirección IP es desconocida, se puede obtener de Settings > Status > Network Status > IPv4 Status.

---

Paso 2. La primera vez que la página muestre un mensaje de advertencia, elija Advanced.



## Your connection is not private

Attackers might be trying to steal your information from **10.152.212.70** (for example, passwords, messages, or credit cards). [Learn more](#)

NET::ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID



To get Chrome's highest level of security, [turn on enhanced protection](#)

Advanced

Back to safety

*Mensaje de advertencia 1*

Y luego haga clic en, Proceed to 10.152.212.70 (unsafe).



## Your connection is not private

Attackers might be trying to steal your information from **10.152.212.70** (for example, passwords, messages, or credit cards). [Learn more](#)

NET::ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID

Hide advanced

Back to safety

This server could not prove that it is **10.152.212.70**; its security certificate is not trusted by your computer's operating system. This may be caused by a misconfiguration or an attacker intercepting your connection.

[Proceed to 10.152.212.70 \(unsafe\)](#)

*Mensaje de advertencia 2*

Paso 3. Desplácese hasta Info > Debug Info. Descargue el registro PRT. Haga clic con el botón derecho en el enlace y elija Save link as... para descargar los registros.

The screenshot shows the Cisco CP-8841-3PCC Configuration Utility web interface. The 'Debug Info' tab is selected, displaying a list of debug messages. A context menu is open over the 'Prt File' link, with 'Save link as...' highlighted. The interface includes a navigation bar with 'Info', 'Voice', 'Call History', and 'Personal Directory' tabs. The 'Debug Info' tab is active, showing a list of debug messages. The 'Prt File' link is highlighted, and a context menu is open over it, with 'Save link as...' selected. The context menu also includes options like 'Open link in new tab', 'Open link in new window', 'Open link in incognito window', 'Copy link address', 'Get image descriptions from Google', and 'Inspect'.

*GUI web*

El registro PRT se descarga ahora al PC.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).