

Webex Calling MultiPlatform Phone (MPP)

ログ取得方法

本ドキュメントでは、MultiPlatform Phone (以降は MPP) 7800 シリーズ・8800 シリーズにおいて、デバッグ Problem Report (PRT) をテクニカルサポートに送信する方法を紹介します。

7800 シリーズ (参考画像)



8800 シリーズ (参考画像)



2025 年 7 月 1 日

NTT ドコモビジネス株式会社

改訂履歴

Version	改訂日	改訂個所
1.0	2025/05/16	新規作成
1.1	2025/07/01	表紙_社名変更

目次

はじめに	3
デバック PRT の有効化（事前準備）	4
事象の再現を実施.....	5
MPP のアプリケーションボタンから PRT を送付する方法	6

はじめに

Webex Calling サービスで問題が発生した場合において、Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）に故障お問合せをいただく際に、ログ情報（デバック PRT※）をご提供いただくことで、早期の原因特定や問題解決につながります。本資料をご参照の上、正しいログの取得方法についてご確認ください。

※Problem Report(PRT)は、MPP のログファイルのアーカイブです。デバック PRT は、事前に ControlHub の[デバイス設定]で PRT のデバックを有効化してロギングされた PRT となります。

注意事項：

- ✓ デバックを有効化して MPP が動作しなくなるという報告はありませんが、デバックを有効にしたまま使い続けることは推奨されません。
- ✓ ログの保管には有効期限があります。問題発生後、速やかに取得してください。
- ✓ 問題の調査にあたっては、ログ以外にも以下の情報等が必要です。

【事象発生ユーザのメールアドレス】

【不具合詳細】

【事象発生日時】

【再現性】

【エラーメッセージの有無】

【発信先番号】

【発信元番号】

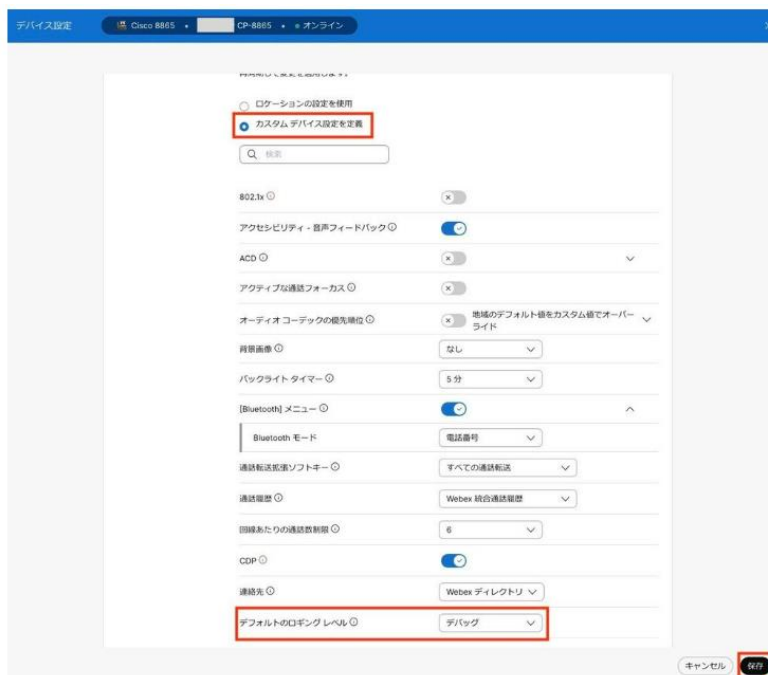
デバック PRT の有効化（事前準備）

デバック PRT を取得するために、事前にコントロールハブでロギングレベルを [スタンダード] から [デバック] に変更する必要があります。

1. 管理者の権限でコントロールハブにログインし、
[デバイス] >
[<該当の MPP>]
> [デバイス設定]
をクリックします。



2. デバイス設定の画面が開くので、[カスタム デバイス設定を定義] を選択し、[デフォルトのロギングレベル] を [デバック] に変更し、[保存] をクリックして設定変更を反映させます。



事象の再現を実施

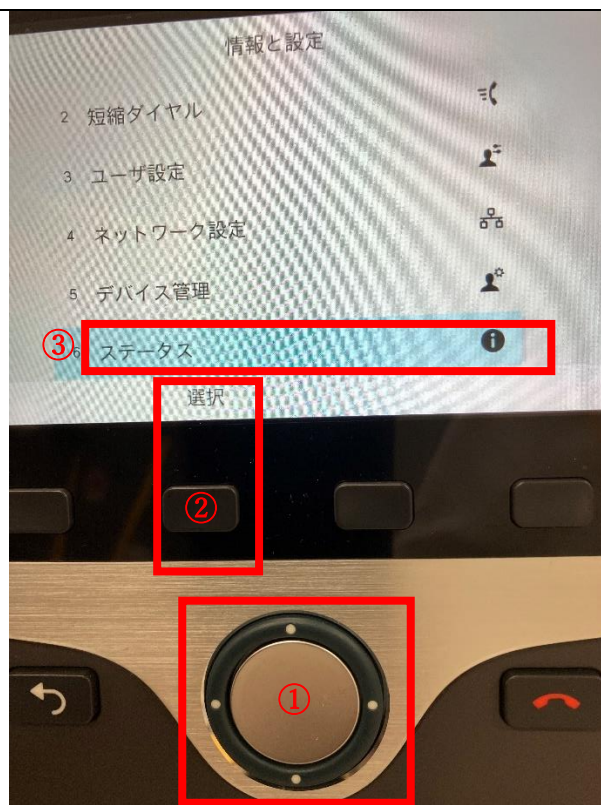
デバッグ PRT を有効化した後、問題を再現させます。再現試験を行った時の情報（発信時刻、発信元番号、宛先番号等）をメモしておいてください。

MPP のアプリケーションボタンから PRT を送付する方法

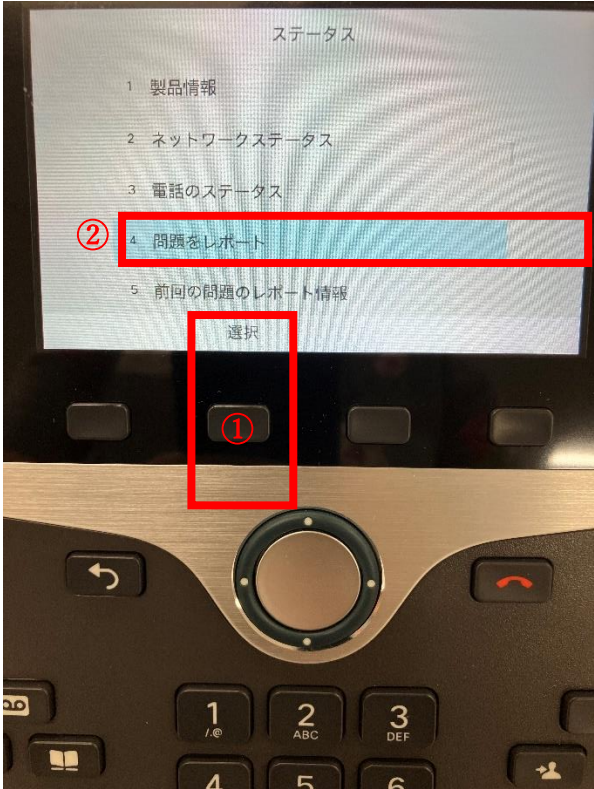
1. MPP の [情報と設定] ボタン
(車輪マーク) を押します



2. MPP 中央の①選択/決定ボタン
を操作し、液晶パネル表示の②
[ステータス] を選択。「選択」
表示の下の③ボタンを押す。



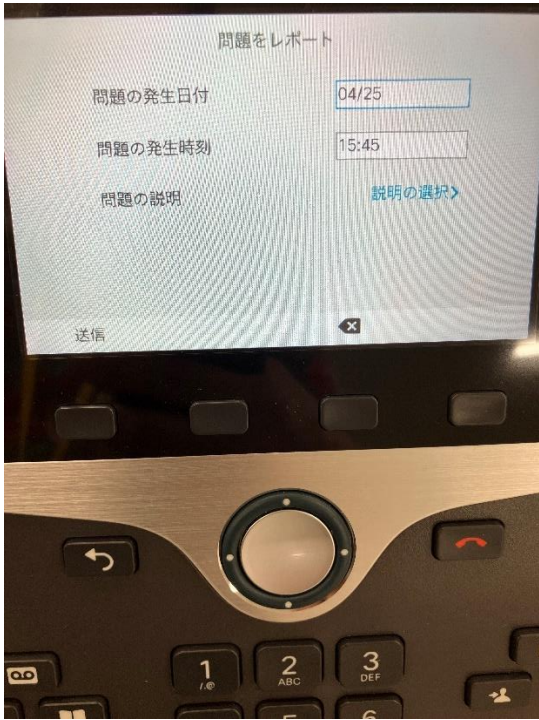
液晶パネル表示の①[問題をレポート] を選択し、「選択」表示の下の②ボタンを押す。



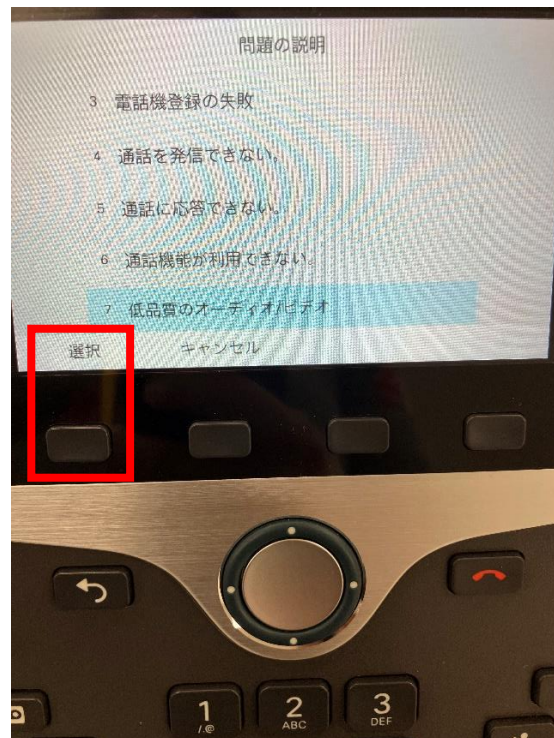
3. 液晶パネルの[問題の発生日付]、[問題の発生時刻] を入力し[問題の説明] を選択してください。

操作説明

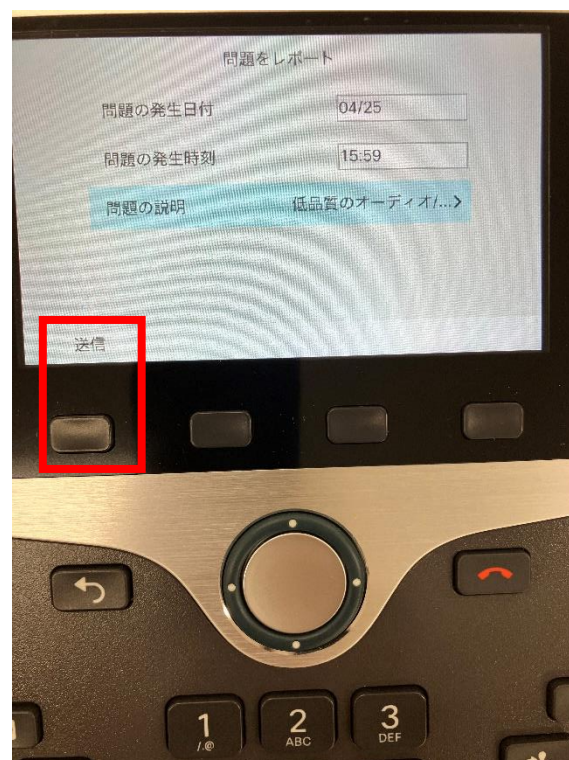
カーソル移動	MPP 中央の選択/決定ボタン
削除	液晶画面「×」表示下のボタンを押す
数字入力	MPP の数字ボタンを押し、入力したい数字が選択されるまで複数回押す
記号「/、:」入力	MPP の「※」を押して選択可能。



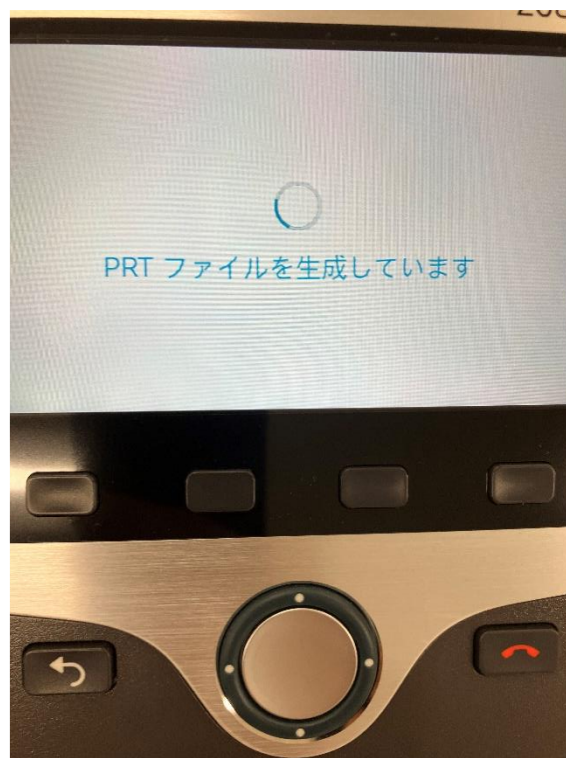
4. 表示された問題の説明から該当のものを選択し、「選択」表示下のボタンを押してください



5. [送信] 表示下のボタンを押します



[PRT ファイルを生成しています]が表示されます



6. [アップロードに成功] と表示されたら、送信時刻と記載されているファイル名を控えておき、Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）に故障お問合せをいただく際にご提供ください。

