

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	改訂箇所
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】

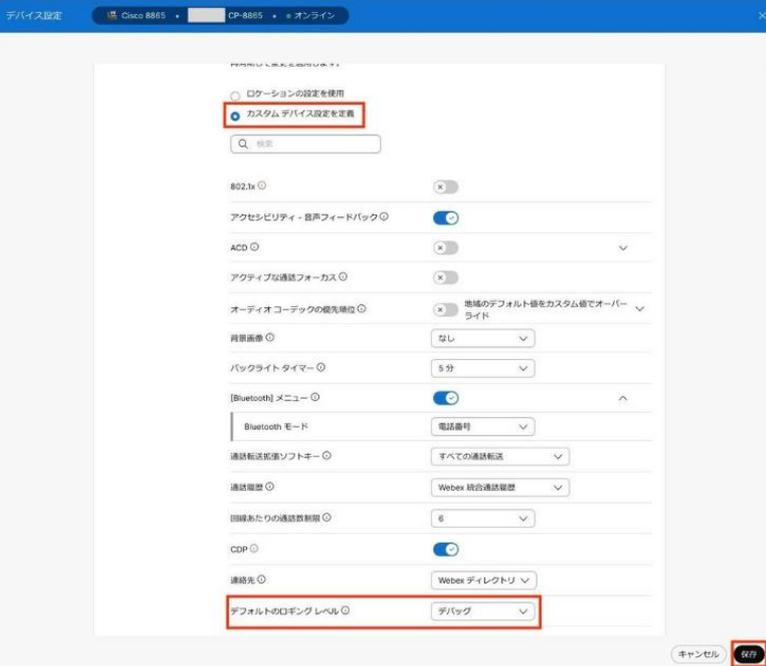
【エラーメッセージの有無】

【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。

<p>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。</p>	 <p>The screenshot shows the webex Control Hub interface for a Cisco 8865 device. The left sidebar contains navigation options: Home, Alert Center, Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps, Accounts, Settings, Services, Updates and Patches, and Messaging. The 'Devices' option is highlighted with a red box. The main content area shows device details for 'Cisco 8865', including IP addresses and software versions. On the right, there is a 'Device Management' section with a 'Device Settings' link highlighted in red.</p>
<p>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。</p>	 <p>The screenshot shows the 'Device Settings' page for a Cisco 8865 device. At the top, there are radio buttons for 'Use location settings' and 'Define custom device settings', with the latter selected and highlighted in red. Below this, various settings are listed with toggle switches or dropdown menus. At the bottom, the 'Default logging level' is set to 'Debug', which is also highlighted in red. A 'Save' button is visible in the bottom right corner.</p>

事象の再現を実施

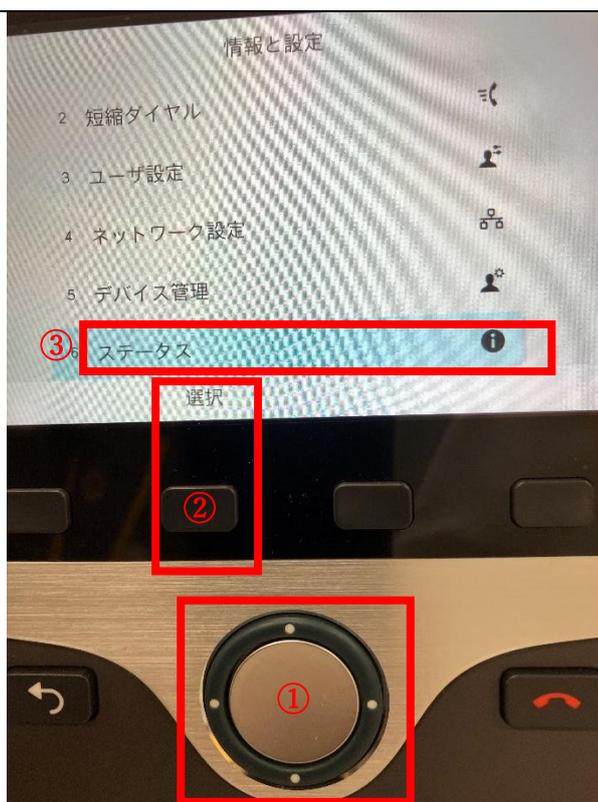
デバッグ PRT を有効化した後、問題を再現させます。再現試験を行った時の情報（発信時刻、発信元番号、宛先番号等）をメモしておいてください。

MPP のアプリケーションボタンから PRT を送付する方法

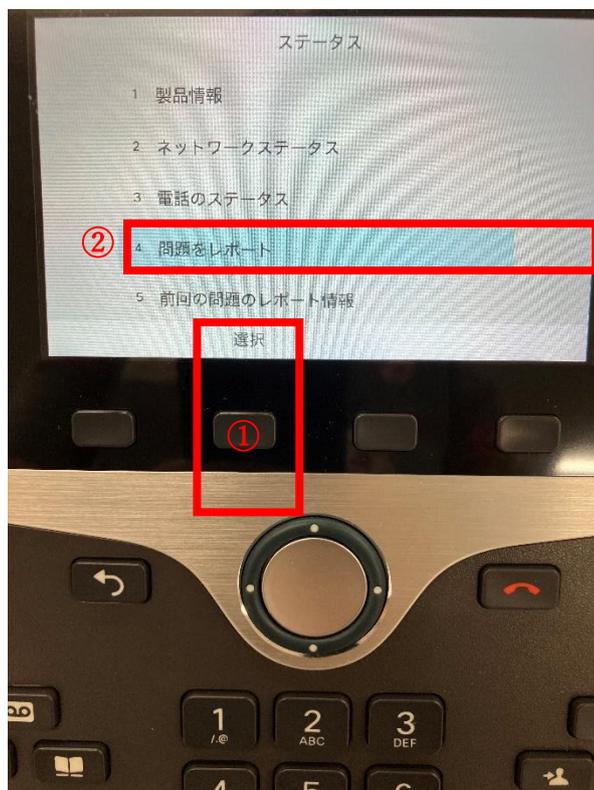
1. MPP の [情報と設定] ボタン
(車輪マーク) を押します



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。



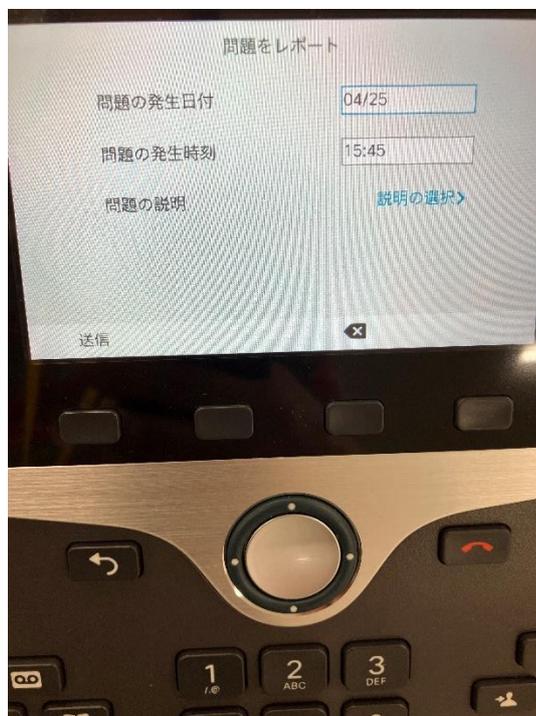
液晶パネル表示の①[問題をレポート] を選択し、「選択」表示の下の②ボタンを押す。



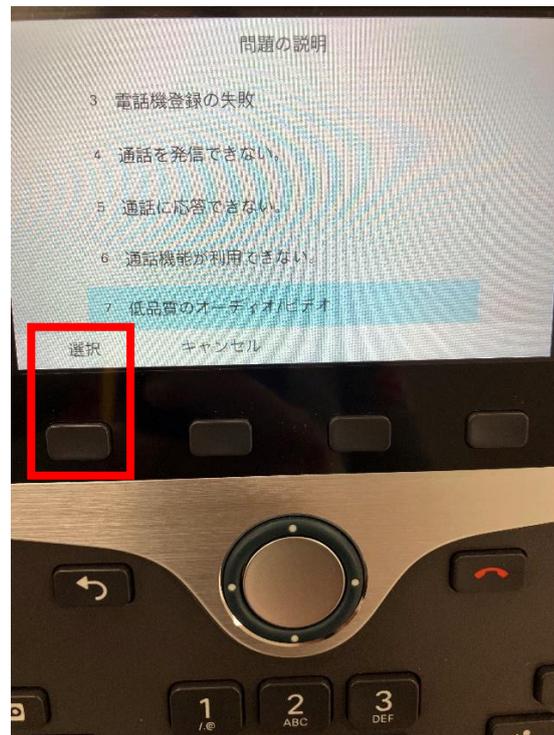
3. 液晶パネルの[問題の発生日付]、[問題の発生時刻] を入力し[問題の説明] を選択してください。

操作説明

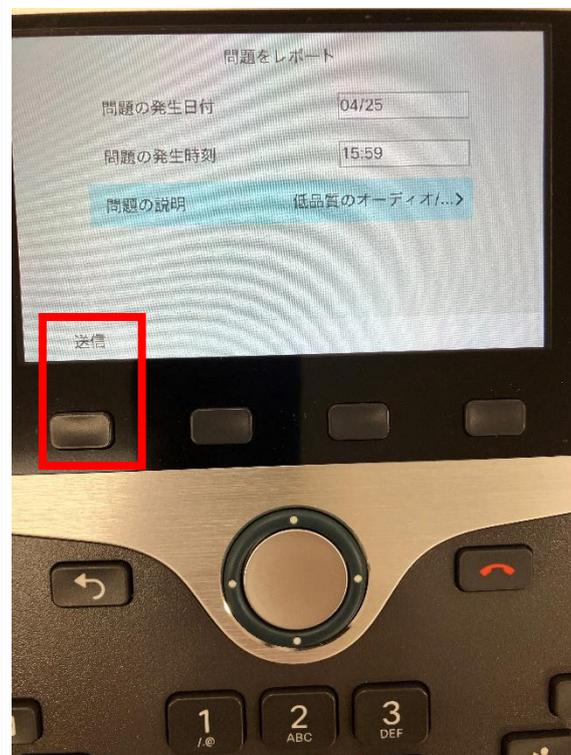
カーソル移動	MPP 中央の選択/決定ボタン
削除	液晶画面「×」表示下のボタンを押す
数字入力	MPP の数字ボタンを押し、入力したい数字が選択されるまで複数回押す
記号「/, :」入力	MPP の「※」を押して選択可能。



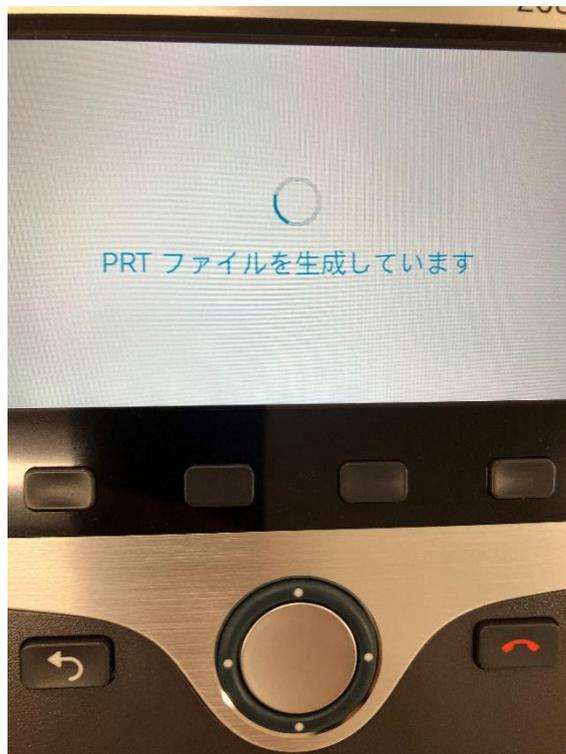
4. 表示された問題の説明から該当のものを選択し、「選択」表示下のボタンを押してください



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。

