



Fehlerbehebung

- [Allgemeine Problembehandlung, auf Seite 1](#)
- [Registrierungsinformationen des Anrufservers finden, auf Seite 2](#)
- [Screenshot auf dem Telefon erstellen, auf Seite 2](#)
- [Einen Fehlerbericht über das Telefon erstellen, auf Seite 2](#)

Allgemeine Problembehandlung

Sie können einige allgemeine Probleme mit Ihrem Telefon beheben. Wenn Ihr Problem nicht in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt ist, wenden Sie sich an den Administrator.

Symptom	Erklärung
Sie sind nicht in einem Anruf und das Telefon wird schwarz. Es wird folgende Meldung angezeigt: Close proximity detected (Starke Annäherung erkannt).	<p>Ihr Telefon verfügt über einen Näherungssensor oben rechts. Wenn dieser Sensor verdeckt ist, ist der Telefonbildschirm schwarz. Der Sensor wird normalerweise von Ihrem Gesicht verdeckt, wenn Sie während des Anrufs die Hörmuschel verwenden.</p> <p>Wenn Sie nicht in einem Anruf sind und die Meldung Close proximity detected (Starke Annäherung erkannt) angezeigt wird, ist der Sensor möglicherweise von einem Finger, von Papier oder von einem anderen Gegenstand verdeckt, der den Lichteinfall blockiert. Wenn keine Blockierung erkennbar ist: Reinigen Sie den Sensorbereich.</p>
Sie verwenden ein Standard-Headset und das Signal klingt kratzig oder wird immer wieder unterbrochen.	<p>Der Headset-Anschluss ist möglicherweise verschmutzt. Blasen Sie wenn möglich Druckluft in den Anschluss, um Ablagerungen zu entfernen. Richten Sie die Druckluftdose immer so aus, dass der Luftstrahl von Gesicht und Augen weg zeigt, und tragen Sie bei dieser Arbeit immer eine Schutzbrille oder Brille.</p> <p>Verwenden Sie keine Luftkompressoren an den Steckern, da diese zu stark sind.</p>

Registrierungsinformationen des Anrufservers finden

Im Bildschirm **Cisco Phone-Status** finden Sie die Registrierungsinformationen des Anrufservers. Wenn Sie Support anfordern, werden Sie vom Systemadministrator möglicherweise nach diesen Informationen gefragt.



Prozedur

Schritt 1

Öffnen Sie die App **Cisco Phone** .

Schritt 2

Wählen Sie basierend auf der Software-Version Ihres Telefons eine der folgenden Optionen:

- Tippen Sie für Version 1.2 auf das **Überlaufmenü**: .
- Tippen Sie für Version 1.3 oder höher auf das **Schubladenmenü** .

Schritt 3

Tippen Sie auf **Cisco Phone-Status**.

Screenshot auf dem Telefon erstellen

Bei der Fehlerbehebung ist es möglicherweise hilfreich, einen Screenshot des Telefons zur Hand zu haben.



Hinweis

Es gibt noch eine andere Möglichkeit zum Erstellen eines Screenshots: Drücken Sie gleichzeitig die **Ein/Aus-Taste** und die **Leiser-Taste**.

Prozedur

Schritt 1

Drücken und halten Sie die **Ein/Aus-Taste**.

Schritt 2

Tippen Sie auf **Screenshot** (Screenshot).

Es wird kurz eine Benachrichtigung im Vordergrund angezeigt und dann in den Benachrichtigungsbereich verschoben.

Schritt 3

Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um den Screenshot zu **teilen**, zu **bearbeiten** oder zu **löschen**.

Hinweis

Solange Sie Screenshots nicht löschen, finden Sie sie auch in der App **Files** , falls verfügbar.

Einen Fehlerbericht über das Telefon erstellen




Wenn ein Problem mit Ihrem Telefon auftritt, können Sie ein Paket mit Protokollberichten erstellen, die dem Systemadministrator bei der Behebung des Problems helfen können. Es kann einige Minuten dauern, bis der

Problembereich und die Protokolldateien generiert sind. Die Berichterstellung ist abgeschlossen, wenn das Telefon zweimal vibriert.



Hinweis Wenn der Webbrowser Ihres Telefons aktiviert ist, können Sie die Protokollpaket-Dateien herunterladen, um sie dem Systemadministrator zukommen zu lassen.

Prozedur

- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Cisco Phone** .
- Schritt 2** Wählen Sie basierend auf der Software-Version Ihres Telefons eine der folgenden Optionen:
- Tippen Sie für Version 1.2 auf das **Überlaufmenü** .
 - Tippen Sie für Version 1.3 oder höher auf das **Schubladenmenü** .
- Schritt 3** Wählen Sie basierend auf der Software-Version Ihres Telefons eine der folgenden Optionen:
- Für Version 1.2 wählen Sie **Einstellungen** > **Telefoninformationen** > **Problem melden**.
 - Für Version 1.3 oder höher tippen Sie auf **Problem melden**.
- Schritt 4** Nachdem das Telefon zweimal vibriert hat: Wenden Sie sich an den Systemadministrator. Beschreiben Sie das Problem und geben Sie an, wann ungefähr es aufgetreten ist.
- Schritt 5** Wenn der Webbrowser Ihres Telefons aktiviert ist, können Sie das Protokollpaket auf der Registerkarte **Geräteprotokolle** herunterladen und dann an den Systemadministrator weiterleiten.
-

