




## Fehlerbehebung

- [Allgemeine Problembehandlung](#), auf Seite 1
- [Informationen über Ihr Telefon anzeigen](#), auf Seite 3
- [Hardware-Diagnose](#), auf Seite 3
- [Einen Fehlerbericht über das Telefon erstellen](#), auf Seite 7

### Allgemeine Problembehandlung

Sie können einige allgemeine Probleme mit Ihrem Telefon beheben. Wenn das Problem hier nicht erklärt wird, wenden Sie sich an den Administrator.

| Symptom                          | Erklärung  |
|----------------------------------|--|
| Sie können keine Anrufe tätigen. | <p>Der Fehler kann verschiedene Ursachen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Das Telefon befindet sich außerhalb des Dienstbereichs des Funknetzwerk-Zugangspunkts.</li></ul> <p><b>Hinweis</b> Beim Roaming mit dem Telefon zeigt ein grün blinkendes Licht an, dass sich das Telefon noch innerhalb der Reichweite des Funksignals befindet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie müssen sich beim Anschlussmobilitätsdienst anmelden.</li><li>• Möglicherweise müssen Sie nach dem Wählen der Nummer einen CMC oder FAC eingeben.</li><li>• Möglicherweise können Sie mit Ihrem Telefon nur zu bestimmten Zeiten auf einige Funktionen zugreifen.</li></ul> |

| Symptom                                      | Erklärung   |
|--|---|
| Der Hauptbildschirm ist nicht aktiv.         | <p>In der Statuszeile wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Netzwerk ausgelastet</code>: Im drahtlosen Netzwerk ist nicht genügend Bandbreite für den Anruf verfügbar. Versuchen Sie es später noch einmal.</li> <li>• <code>Servicebereich wird verlassen</code>: Das Telefon befindet sich außerhalb der Reichweite des ihm zugewiesenen Zugriffspunkts und drahtlosen Netzwerks.</li> <li>• <code>Netzwerksservices werden gesucht</code>: Das Telefon sucht nach einem Zugriffspunkt im drahtlosen Netzwerk.</li> <li>• <code>Authentifizierung fehlgeschlagen</code>: Der Authentifizierungsserver hat die Anmeldeinformationen nicht akzeptiert.</li> <li>• <code>IP wird konfiguriert</code>: Es wird auf die Zuweisung einer IP-Adresse durch DHCP gewartet.</li> </ul> |
| Das Einstellungsmenü reagiert nicht.         | Der Administrator hat möglicherweise den Zugriff auf die App <b>Einstellungen</b> auf Ihrem Telefon deaktiviert.  |
| <b>Konferenz</b> fehlgeschlagen              | Für eine <b>Konferenz</b> müssen mehrere Anrufe ausgewählt sein. Vergewissern Sie sich, dass Sie neben dem aktiven Anruf (automatisch ausgewählt) mindestens einen weiteren Anruf ausgewählt haben. Eine <b>Konferenz</b> erfordert auch, dass sich die ausgewählten Anrufe auf derselben Leitung befinden. Leiten Sie die Anrufe ggf. auf eine Leitung um, bevor Sie sie zusammenführen.   |
| Der gewünschte Softkey wird nicht angezeigt. | <p>Der Fehler kann verschiedene Ursachen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drücken Sie <b>Mehr</b> , um weitere Informationen anzuzeigen.</li> <li>• Sie müssen den Leitungsstatus ändern (z. B. einen Anruf einleiten oder sich in einem Gespräch befinden).</li> <li>• Die dem Softkey zugeordnete Funktion ist für Ihr Telefon nicht konfiguriert.</li> </ul>   |

| Symptom  | Erklärung  |
|--|--|
| Das <b>Aufschalten</b> schlägt fehl und Sie hören ein schnelles Besetztzeichen.                                    | Der Fehler kann verschiedene Ursachen haben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Ihr Telefon keine Verschlüsselung unterstützt, können Sie sich nicht auf verschlüsselte Anrufe aufschalten. Wenn Sie sich aus diesem Grund nicht auf einen Anruf aufschalten können, gibt das Telefon ein schnelles Besetztzeichen aus.</li> <li>• Sie können sich nicht auf einen Anruf auf einem anderen Cisco schnurlos IP-Telefon aufschalten.</li> </ul> |
| Die Verbindung mit einem Anruf, auf den Sie sich mit <b>Aufsch.</b> aufgeschaltet haben, wird getrennt.            | Wird ein Anruf, auf den Sie sich mithilfe von <b>Aufsch.</b> aufgeschaltet haben, gehalten, übergeben oder in eine Konferenz umgewandelt, werden Sie von dem Anruf getrennt.   |
| <b>Rückruf</b> fehlgeschlagen  | Der andere Teilnehmer hat möglicherweise eine Rufumleitung eingerichtet.   |
| Auf dem Telefon wird beim Versuch, die Funktion „Alle Anrufe umleiten“ einzurichten, eine Fehlermeldung angezeigt. | Wenn mit der Einstellung „Alle Anrufe umleiten“ und der eingegebenen Zielnummer eine Rufumleitungsschleife erzeugt oder die Höchstzahl der zulässigen Verbindungen in einer Kette zum Umleiten aller Anrufe überschritten wird, wird die eingerichtete Rufumleitung vom Telefon nicht übernommen.  |

## Informationen über Ihr Telefon anzeigen

Der Administrator fragt Sie möglicherweise nach Informationen über Ihr Telefon. Diese Informationen identifizieren das Telefon für die Problembehandlung. Die Informationen im Menü sind schreibgeschützt. Weitere Informationen zum Menü finden Sie unter *Cisco Unified Communications Manager-Administratorhandbuch für Cisco schnurlos IP-Telefone 8821 und 8821-EX*.

### Prozedur

- 
- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Einstellungen**.
- Schritt 2** Wählen Sie **Telefoninfo** aus.
- 

## Hardware-Diagnose

Sie können einige Diagnosetests auf Ihrem Telefon ausführen.

## Audio-Diagnose ausführen

Sie können überprüfen, ob die Audiowiedergabe auf Ihrem Telefon richtig funktioniert.

### Prozedur

---

- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Einstellungen**.
  - Schritt 2** Wählen Sie **Administratoreinstellungen** > **Diagnose** > **Audio** aus.
  - Schritt 3** Hören Sie sich den Signalton des Hörer-Lautsprechers an.
  - Schritt 4** Drücken Sie die Lautsprechertaste, um die Freisprechfunktion einzuschalten und den Signalton abzuhören.
  - Schritt 5** Stecken Sie ein kabelgebundenes Headset ein und hören Sie den Signalton an.
- 

## Tastenfeld-Diagnose ausführen

Sie können überprüfen, ob das Tastenfeld auf Ihrem Telefon richtig funktioniert.

### Prozedur

---

- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Einstellungen**.
  - Schritt 2** Wählen Sie **Administratoreinstellungen** > **Diagnose** > **Tastenfeld** aus.
  - Schritt 3** Drücken Sie eine Taste, um zu überprüfen, ob diese richtig funktioniert.
- 

## WLAN-Diagnose ausführen

Sie können die Wi-Fi-Verbindung für Ihre Telefon überprüfen. Das Telefon listet die Zugriffspunkte der Reihenfolge nach auf, vom stärksten Signal bis zum schwächsten Signal oder Offline-Zugriffspunkt. Sie können die Informationen zum drahtlosen Zugriffspunkt anzeigen.

### Prozedur

---

- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Einstellungen**.
  - Schritt 2** Wählen Sie **Administratoreinstellungen** > **Diagnose** > **WLAN** aus.
  - Schritt 3** Drücken Sie **Weiter**.
  - Schritt 4** Navigieren Sie zu einem Zugriffspunkt und drücken Sie **Auswählen**, um detaillierte Informationen zum Zugriffspunkt anzuzeigen.
- 

## WLAN-Diagnosefelder

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Bildschirm WLAN-Diagnose beschrieben.

| <b>Feld</b>                      | <b>Beschreibung</b>  |
|----------------------------------|--|
| AP-Name                          | Name des Zugriffspunkts (AP), der dem Telefon zugeordnet ist   |
| BSSID                            | Die MAC-Adresse des Zugriffspunkts   |
| SSID                             | Die SSID (Service Set Identifier), die das Telefon verwendet.  |
| Frequenz                         | Die vom Telefon verwendete Frequenz  |
| Aktueller Kanal                  | Der vom Telefon verwendete Kanal   |
| Letzter RSSI                     | Letzte RSSI (Received Signal Strength Indicator), den das Telefon empfangen hat.   |
| Beacon-Intervall                 | Anzahl der Zeiteinheiten zwischen Beacons. Eine Zeiteinheit ist 1024 ms.   |
| Funktion                         | 802.11-Funktionen  |
| Basisraten                       | Vom Zugriffspunkt angeforderte Datenraten, wobei die Station betriebsfähig sein muss.  |
| Optionale Raten                  | Vom Zugriffspunkt unterstützte Datenraten, die für den Betrieb der Station optional sind.  |
| Unterstützte HT MCS              | 802.11n-Datenraten   |
| Unterstützte VHT-Raten (Empf.)   | 802.11ac-Datenraten (empfangen)  |
| Unterstützte VHT-Raten (Übertr.) | 802.11ac-Datenraten (gesendet)   |
| DTIM-Zeitraum                    | DTIM-Informationen (Delivery Traffic Indication Map)   |
| Ländercode                       | Ein zweistelliger Ländercode. Wenn das Länderinformationselement im Beacon nicht vorhanden ist, werden möglicherweise keine Länderinformationen angezeigt.                           |
| Kanäle                           | Eine Liste der unterstützten Kanäle (aus dem Länderinformationselement).   |
| Leistungsbeschränkung            | Offset der 802.11h Leistungseinschränkung in dB  |
| Leistungsgrenze                  | Vom Zugriffspunkt angekündigter DTCP (Dynamic Transmit Power Control).   |
| Kanalnutzung                     | Der prozentuale Anteil an Zeit, normalisiert auf 255, in der der Zugriffspunkt erkannt hat, dass das Medium besetzt war, entsprechend dem physischen oder virtuellen CS-Mechanismus. |

| Feld  | Beschreibung  |
|---|---|
| Anzahl Stationen  | Gesamtanzahl der STAs (Spanning Tree Algorithms (STAs), die dieser BSS derzeit zugeordnet sind.   |
| Zugangskapazität  | Eine Ganzzahl ohne Vorzeichen, die die verbleibende Medienzeit angibt, die durch explizite Zugangssteuerung verfügbar ist, in Einheiten von 32 Mikrosekunden pro Sekunde.   |
| WMM unterstützt   | Unterstützung für Wi-Fi-Multimedia-Erweiterungen.   |
| UAPSD unterstützt   | UAPSD (Unscheduled Automatic Power Save Delivery) wird vom AP unterstützt. Möglicherweise nur verfügbar, wenn WMM unterstützt wird. Diese Funktion ist wichtig für die Gesprächszeit und zum Erreichen einer maximalen Anrufrichte auf dem schnurlos IP-Telefon.  |
| Proxy-ARP   | CCX-kompatibler Access Point unterstützt das Beantworten von IP ARP-Anforderungen im Auftrag der zugeordneten Station. Diese Funktion ist wichtig für die Standby-Zeit auf dem schnurlos IP-Telefon.  |
| CCX-Version   | Version von CCX, wenn der AP mit CCX konform ist.   |
| <p>AC: Best Effort, AC: Hintergrund, AC: Video und AC: Audio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugangssteuerung</li> <li>• AIFSN</li> <li>• ECWMin</li> <li>• ECWMax</li> <li>• TXOpLimit</li> </ul> | <p>Informationen für jede Zugriffskategorie (AC). Es gibt jeweils einen Datensatz für Best Effort, Hintergrund, Video und Audio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugangssteuerung: Die Zugangssteuerung muss gegebenenfalls vor der Übertragung mit den Zugriffsparametern für diese AC verwendet werden.</li> <li>• AIFSN: Anzahl der Steckplätze nach einer SIFS-Dauer die ein nicht-AP STA abwarten sollte, bevor ein Backoff aufgerufen oder eine Übertragung gestartet wird.</li> <li>• ECWMin: Verschlüsselt den Wert von CWmin in einem exponentiellen Format, um die Zeitdauer in einem zufälligen Backoff zu minimieren.</li> <li>• ECWMax: Verschlüsselt den Wert von CWmax in einem exponentiellen Format, um die Zeitdauer in einem zufälligen Backoff zu maximieren.</li> <li>• TXOpLimit: Zeitintervall, in dem eine bestimmte QoS-Station initiieren kann.</li> </ul> |

# Einen Fehlerbericht über das Telefon erstellen

Wenn bei Ihrem Telefon ein Problem auftritt, können Sie einen Fehlerbericht über das Telefon generieren.

## Prozedur

---

- Schritt 1** Öffnen Sie die App **Einstellungen**.
  - Schritt 2** Wählen Sie **Telefoninfo** > **Problem melden** aus.
  - Schritt 3** Drücken Sie **Senden**.
  - Schritt 4** Wenn die Erfolgsmeldung angezeigt wird, benachrichtigen Sie Ihren Administrator darüber, dass ein Fehlerbericht vorhanden ist.
-

