Fehlerbehebung

- Funktion zur Fehlerbehebung, auf Seite 1
- Probleme mit dem Telefondisplay, auf Seite 10
- Teilt alle Telefonprobleme über die Webseite des Telefons mit, auf Seite 11
- Telefonprobleme über Webex Control Hub melden, auf Seite 12
- Zurücksetzen des Telefons auf die Werkseinstellungen über die Telefon-Webseite, auf Seite 12
- Werkseinstellung mit SIP-Notify initiieren, auf Seite 13
- Aktivieren, um die Kennwort-Warnung anzuzeigen , auf Seite 13
- Telefon über die Webseite des Telefons neu starten, auf Seite 14
- Das Telefon über Webex Control Hub neu starten, auf Seite 15
- Ein Telefonproblem remote melden, auf Seite 15
- Pakete erfassen, auf Seite 16
- Tipps zur Fehlerbehebung bei der Sprachqualität, auf Seite 16
- Zusätzliche Informationen, auf Seite 18

Funktion zur Fehlerbehebung

Hier finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung zu einigen Telefonfunktionen.

Fehlende ACD-Anrufinformationen

Problem

Einem Callcenter-Telefon werden bei einem Anruf keine Anrufinformationen angezeigt.

Lösung

- Überprüfen Sie die Telefonkonfiguration, um zu bestimmen, ob **Anrufinformationen aktivieren** auf „Ja” festgelegt ist.
- Überprüfen Sie die Konfiguration des Broadsoft-Servers, um zu bestimmen, ob das Geräteprofil des Benutzers mit „Support Call Center MIME Type“ konfiguriert ist.

Telefon zeigt keine ACD-Softkeys an

Problem

Das Telefon zeigt keine Softkeys für die Agenten-Anmeldung oder die Agenten-Abmeldung an.

Lösung

- Überprüfen Sie die BroadSoft-Serverkonfiguration, um festzustellen, ob dieser Benutzer als Callcenter-Agent konfiguriert wurde.
- Aktivieren Sie die programmierbaren Softkeys (PSK) und fügen Sie die ACD-Softkeys zur Softkey-Liste hinzu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anzeige der Softkeys anpassen.
- Überprüfen Sie die Telefonkonfiguration, um zu bestimmen, ob **BroadSoft ACD** auf „Ja" festgelegt ist.

Telefon zeigt keine ACD-Agent-Verfügbarkeit an

Problem

Das Telefon zeigt nicht die Softkeys „Avail" oder „Unavail" für einen Agent an.

Lösung

1. Überprüfen Sie die BroadSoft-Serverkonfiguration, um festzustellen, ob dieser Benutzer als Callcenter-Agent konfiguriert wurde.
2. Überprüfen Sie die Telefonkonfiguration, um zu bestimmen, ob **BroadSoft ACD** auf „Ja" festgelegt ist.
3. Richten Sie den programmierbaren Softkey (PSK) **Agt Status** ein und fügen Sie den ACD-Softkey der Softkeyliste hinzu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anzeige der Softkeys anpassen.
4. Weisen Sie die Benutzer an, die Taste **Agt Status** zu drücken, um die möglichen Status **Verfügbar**, **Nicht verfügbar** und **Zusammenfassen** anzuzeigen.
5. Wählen Sie den gewünschten Agentenstatus aus.

Anruf wird nicht aufgezeichnet

Problem

Wenn ein Benutzer versucht, einen Anruf aufzunehmen, wird die Aufnahme nicht durchgeführt.

Ursache

Dies ist häufig auf Konfigurationsprobleme zurückzuführen.

Lösung

1. Stellen Sie das Telefon so ein, dass ein Anruf immer aufgezeichnet wird.
2. Tätigen Sie einen Anruf.

Wenn die Aufnahme nicht startet, liegen Konfigurationsprobleme vor. Überprüfen Sie die Konfiguration der BroadWorks- und der Drittanbieter-Aufzeichnung.

Wenn die Aufzeichnung gestartet wird:

1. Stellen Sie das Telefon so ein, dass eine Aufnahme bei Bedarf durchgeführt wird.
2. Richten Sie Wireshark ein, um die Nachverfolgung des Netzwerkverkehrs zwischen dem Telefon und BroadWorks zu erfassen, wenn Probleme auftreten. Wenn Ihnen die Nachverfolgung vorliegt, wenden Sie sich an TAC, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Ein Notruf wird nicht mit den Notfalldiensten verbunden

Problem

Ein Benutzer versucht, einen Notruf zu tätigen, jedoch wird der Anruf nicht mit den Notfalldiensten (Feuerwehr, Polizei oder dem Notfalldienstbetreiber) verbunden.

Lösung

Überprüfen Sie die Konfiguration für Notrufe:

- Unternehmenskennung oder Standort-Anforderungs-URL sind korrekt eingerichtet. Siehe Ein Telefon zum Tätigen von Notrufen konfigurieren.
- Im Rufnummernplan-Setup gibt es eine falsche oder leere Notrufnummer. Siehe Bearbeiten des Rufnummernplans auf dem IP-Telefon.

Die Server zur Standortanforderung (Notruf-Serviceanbieter) haben nach mehreren Versuchen nicht den Telefonstandort zurückgegeben.

Präsenzstatus funktioniert nicht

Problem

Das Telefon zeigt keine Präsenzinformationen an.

Lösung

Verwenden Sie UC Communicator als Referenz, um sicherzustellen, dass das Konto funktioniert.

Telefon-Präsenznachricht: Verbindung zum Server getrennt

Problem

Anstelle von Präsenzinformationen wird dem Benutzer die Nachricht `Verbindung zum Server getrennt` angezeigt.

Lösung

- Überprüfen Sie die Konfiguration des BroadSoft-Servers, um festzustellen, ob der IM&P-Dienst aktiviert ist und diesem Benutzer zugewiesen wurde.
- Überprüfen Sie die Telefonkonfiguration, um festzustellen, ob das Telefon eine Verbindung zum Internet herstellen kann und die XMPP-Nachrichten erhält.
- Prüfen Sie die eingehenden und ausgehenden XMPP-Nachrichten, die im Syslog gedruckt werden, um sicherzustellen, dass sich das Telefon erfolgreich anmelden kann.

Telefon kann nicht auf das BroadSoft Directory für XSI zugreifen

Problem

Das Telefon zeigt einen Zugriffsfehler für das XSI-Verzeichnis an.

Lösung

1. Überprüfen Sie die BroadSoft-Serverkonfiguration für die Benutzeranmeldung und die SIP-Anmeldeinformationen.
2. Überprüfen Sie die Fehlermeldungen im Syslog.
3. Überprüfen Sie die Informationen zum Fehler auf dem Telefonbildschirm.
4. Wenn die HTTPS-Verbindung fehlschlägt, prüfen Sie die Fehlermeldung auf dem Telefonbildschirm und im Syslog.
5. Installieren Sie eine benutzerdefinierte CA für die HTTPS-Verbindung, wenn das BroadSoft-Zertifikat nicht über die im Telefon integrierte CA signiert wird.

Das Menü Führungskraft oder Assistent wird nicht angezeigt

Problem

Das Menüelement **Einstellungen** > **Führungskraft** oder **Einstellungen** > **Assistent** wird nicht auf dem Telefon einer Führungskraft bzw. eines Assistenten angezeigt.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die Synchronisierung der Einstellungen für die Durchwahl des Benutzers aktiviert ist. Siehe Synchronisierung der Einstellung Führungskraft/Assistent.
- Überprüfen Sie, ob das Telefon Führungskräfte und/oder Assistenten für verschiedene Durchwahlen konfiguriert hat.

Das Telefon zeigt keine Kontakte an

Problem

Das Telefon zeigt auf dem Bildschirm **Alle Verzeichnisse** keine Kontakte an, wenn **„Alle durchsuchen“ aktivieren** und **Durchsuchen-Modus aktivieren** auf **Ja** festgelegt sind.

Lösung

1. Überprüfen Sie, ob das persönliche Adressbuch auf dem Telefon aktiviert ist.
2. Überprüfen Sie, ob im lokalen persönlichen Adressbuch und auf dem über Bluetooth gekoppelten Telefon Kontakte vorhanden sind.

Fehlermeldung zu SIP-Abonnement

Problem

Die Fehlermeldung zum Abonnement wird auf dem Telefonbildschirm angezeigt.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass der Sub-Parameter richtig ist. Der Sub-Parameter benötigt einen korrekten SIP-URI.

  Die folgende Zeichenfolge verfügt beispielsweise über einen unvollständigen URI, da der Domänenteil fehlt:

  ```
  fnc=mwi;sub=4085283300;vid=1;
  ```

- Überprüfen Sie, ob die Voicemail-PLK ein Sprachboxkonto mithört, das sich von der Benutzer-ID und dem SIP-Proxy der zugeordneten Durchwahl unterscheidet. Wenn der SIP-Proxy der zugeordneten Durchwahl dieses Szenario nicht unterstützt, schlägt das Abonnement fehl.

  Für extension1 ist die Benutzer-ID beispielsweise 4081009981. Die PLK hört 4081009981 nicht mit, aber sie hört 4085283300 (eine Sammelanschlussgruppen-Nummer oder eine ACD-Gruppennummer) mit, obwohl die PLK mit der Durchwahl 1 verknüpft ist. In diesem Fall unterscheidet sich der mitgehörte Voicemail-Benutzer 4085283300 von dem der PLK zugeordneten Benutzer 4081009981. Wenn der SIP-Proxy von Durchwahl 1 dieses Szenario nicht unterstützt, schlägt das Abonnement fehl.

Anzahl der Sprachnachrichten wird nicht angezeigt

Problem

Die Anzahl der Sprachnachrichten in der Voicemail-PLK wird auf dem Telefon nicht angezeigt.

Lösung 1

Stellen Sie sicher, dass im mitgehörten Sprachboxkonto neue Nachrichten vorhanden sind.

Lösung 2

Stellen Sie sicher, dass der SIP-Proxy Nachricht-Zusammenfassungsereignisse an das Telefon sendet.

Überprüfen Sie im Bericht des Problemberichtstools (PRT) des Telefons, ob der SIP-Proxy ein Nachricht-Zusammenfassungsereignis an das Telefon sendet.

Suchen Sie in den Telefonprotokollen nach der NOTIFY-Nachricht, die ein Nachricht-Zusammenfassungsereignis enthält. Kann diese nicht gefunden werden, sendet der SIP-Proxy keine Nachricht-Zusammenfassungsereignisse.

Ein Beispiel für ein Nachricht-Zusammenfassungsereignis:

```
6581 NOT May 20 19:54:04.162830 (31949:32029) voice- <===== Recv (UDP) [10.74.53.87]:5060
SIP MSG:: NOTIFY sip:4081009981@10.74.53.82:5065 SIP/2.0

Über: SIP/2.0/UDP 10.74.53.87:5060;branch=z9hG4bK-25824-1-2

Von: "80000"<sip:8000@voicemail.sipurash.com>;tag=65737593823-1

Bis: <sip:4081009981@10.74.53.87>;tag=3855fbedd30b2464

Anruf-ID: 745bbebd-c35bc038@10.74.53.82

CSeq: 1001 NOTIFY

Max. Weiterleitungen: 20
```

Ereignis: Nachricht-Zusammenfassung

```
Abonnementstatus: aktiv; läuft ab in = 3599

Benutzer-Agent: UMSIPVoicemail

Inhaltslänge: 213

Inhaltstyp: Anwendung/einfache Nachricht-Zusammenfassung

Wartende Nachrichten: ja

Nachrichtenkonto: 4085283300@10.74.53.87

Sprachnachricht: 5/5 (2/3)

Faxnachricht: 0/0 (0/0)

Pager-Nachricht: 0/0 (0/0)

Multimedia-Nachricht: 0/0 (0/0)

Textnachricht: 0/0 (0/0)

Keine: 0/0 (0/0)
```

Über Kurzwahl für Sprachnachrichten kann kein Anruf getätigt werden

Problem

Das Telefon kann keinen Anruf an die angegebene Kurzwahlnummer tätigen.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass der SD-Parameter im Skript für die Durchwahlfunktion enthalten ist.

Der SD-Parameter fehlt beispielsweise in diesem Skript:
fnc=mwi;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;ext=3000;

- Stellen Sie sicher, dass der ext-Parameter festgelegt ist.

  Der ext-Parameter ist beispielsweise in diesem Funktionsskript nicht festgelegt:
  fnc=mwi+sd;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;

Anmeldung bei einem Sprachboxkonto fehlgeschlagen

Problem

Nachdem der Benutzer eine Voicemail-PLK gedrückt hat, kann sich der Benutzer nicht automatisch beim Sprachboxkonto anmelden.

Lösung

- Greifen Sie auf die Interaktive Sprachsteuerung (IVR) des Sprachspeicher-Servers zu und ermitteln Sie die richtige Verzögerung für die Eingabe der Sprachbox-ID und der PIN. Bei Bedarf können Sie ein oder mehrere Kommas einfügen oder löschen.

  Beispielsweise ist die Verzögerung zwischen der Benutzer-ID und der PIN der Sprachbox zu kurz:
  fnc=mwi+sd;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;ext=3000 ,3300#,123456#;

- Stellen Sie sicher, dass zwischen der Kurzwahlnummer und den DTMFs (mit der Benutzer-ID und der PIN für die Sprachbox) ein Leerzeichen steht.

  Beispielsweise ist nach „3000“ in der Zeichenfolge kein Leerzeichen vorhanden:
  fnc=mwi+sd;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;ext=3000,3300#,123456#;

- Überprüfen Sie, ob die Benutzer-ID der mitgehörten Sprachbox mit der Benutzer-ID der zugeordneten Durchwahl der PLK übereinstimmt. Wenn nicht, kann der Sprachspeicher-Server die Anrufer-ID (die Benutzer-ID der zugeordneten Durchwahl) als Voicemail-Benutzer-ID annehmen. Der Sprachspeicher-Server verlangt nicht nur die Eingabe der PIN, sondern möglicherweise auch der Sterntaste (*), um den Voicemail-Benutzer zu wechseln.

  Zum Beispiel:

  Szenario:

  Die Benutzer-ID für die Durchwahl 1 ist „4081009981“.

  Das Skript für die PLK-Funktion lautet wie folgt:

  fnc=mwi+sd;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;ext=3000 ,3300#,123456#;

  Ergebnisse

  Fügen Sie in diesem Fall wie unten dargestellt einen Stern (*) in das Skript für die PLK-Funktion ein:

  fnc=mwi+sd;sub=4085283300@$PROXY;vid=1;ext=3000 ,3300#,123456#;

Voicemail-PLK-Optionen werden auf dem Telefon nicht angezeigt

Problem

Nachdem Sie die Voicemail-PLK 2 Sekunden lang gedrückt gehalten haben, werden **MWI** oder **MWI + Kurzwahl** oder beide Optionen nicht auf dem Bildschirm **Funktion auswählen** angezeigt.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass `mwi` oder `mwi;sd;` in das Feld **Anpassbare PLK-Optionen** im Abschnitt **Allgemein** unter **Sprache** > **Vermittlungsplatz**hinzugefügt wird.

Das Telefon konnte die PRT-Protokolle nicht auf den Remote-Server hochladen

Problem

Sie haben versucht, die PRT-Protokolle (Problem Report Tool) auf dem Telefon zu generieren, und die Generierung der PRT-Protokolle war erfolgreich. Das Telefon konnte die PRT-Protokolle jedoch nicht auf den Remote-Server hochladen. Der Telefonbildschirm zeigte den `Fehler: 109` oder `Problem melden` zusammen mit einer nicht verfügbaren URL einer komprimierten Datei (z. B. „tar.gz“) an.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass der Webserver auf dem Telefon aktiviert ist (siehe Konfigurieren des Netzwerks über das Telefon).

Der `Fehler: 109` gibt an, dass die PRT-Upload-Regel falsch ist.

`Problem melden` gibt an, dass die PRT-Upload-Regel leer ist.

Um das Problem zu beheben, müssen Sie auf der Webseite für die Telefonverwaltung eine korrekte PRT-Upload-Regel eingeben.

Gespeicherte Kennwörter werden nach dem Downgrade ungültig

Problem

Sie aktualisieren bestimmte Kennwörter auf einem Telefon, das die Firmware-Version 11.3(6) oder höher verwendet, und downgraden das Telefon dann später auf die Firmware-Version 11.3(5) oder älter. In diesem Szenario werden die aktualisierten oder gespeicherten Kennwörter nach dem Downgrade ungültig.

Auf dem Telefon mit Firmware-Version 11.3(6) oder höher tritt dieses Problem nach dem Downgrade weiterhin auf, obwohl Sie das Kennwort wieder auf das ursprüngliche zurücksetzen.

Lösung

Sie müssen die in der Firmware-Version 11.3(6) oder höher aktualisierten Kennwörter neu konfigurieren, um das Downgrade-Problem zu vermeiden. Wenn dies nicht der Fall ist, tritt das Problem nach dem Downgrade nicht auf.

In der folgenden Tabelle sind die Kennwörter aufgeführt, die vom Downgrade-Problem betroffen sind:

Tabelle 1: Kennwortliste

Kategorie	Kennworttyp
Systemkonfiguration	Benutzerpasswort
	Administratorkennwort
Wi-Fi-Profil (1-4)	Wi-Fi-Kennwort
	WEP-Schlüssel
	PSK-Passphrase
XSI-Telefondienst	Anmeldekennwort
	SIP-Kennwort
Broadsoft-XMPP	Kennwort
XML-Dienst	XML Password (XML-Kennwort)
LDAP	Kennwort
Anruffunktionseinstellungen	Auth Page Password (Paging-Kennwort auth.)
Subscriber-Informationen	Kennwort
XSI-Leitungsdienst	Anmeldekennwort
TR-069	ACS Password (ACS-Kennwort)
	Connection Request Password (Passwort für die Verbindungsanforderung)
	BACKUP ACS Password (BACKUP-ACS-Kennwort)

Fehler bei der Integration des Telefons in Webex

Problem

Ein Telefon führt das Onboarding mittels EDOS-Geräteaktivierung durch, bei der die MAC-Adresse des Telefons verwendet wird, und das Onboarding erfolgt bei Webex Cloud. Ein Administrator löscht den Telefonbenutzer aus einer Organisation in Webex Control Hub und weist einem anderen Benutzer das Telefon zu. In diesem Szenario ist das Onboarding des Telefons bei Webex Cloud nicht möglich, obwohl es eine Verbindung mit dem Webex Calling-Dienst herstellen kann. Insbesondere wird der Status des Telefons in Control Hub als „Offline“ angezeigt.

Lösung

Setzen Sie das Telefon manuell auf die Werkseinstellung zurück, nachdem ein Benutzer in Control Hub gelöscht wurde. Weitere Informationen zum Zurücksetzen auf die Werkseinstellung finden Sie in einem der folgenden Themen:

- Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen mit dem Tastenfeld des Telefons
- Die Werkseinstellungen über das Telefonmenü wiederherstellen
- Zurücksetzen des Telefons auf die Werkseinstellungen über die Telefon-Webseite

Probleme mit dem Telefondisplay

Möglicherweise werden Ihren Benutzern ungewöhnliche Bildschirmdisplays angezeigt. In den folgenden Abschnitten finden Sie Informationen zur Problemlösung.

Das Telefon zeigt unregelmäßige Schriftarten an

Problem

Der Telefonbildschirm weist kleinere Schriftarten als erwartet auf oder es werden ungewöhnlich Zeichen angezeigt. Beispiele für ungewöhnliche Zeichen sind Buchstaben aus einem anderen Alphabet, die sich von den Zeichen unterscheiden, die das Sprachpaket verwendet.

Ursache

Mögliche Ursachen:

- TFTP-Server besitzt nicht den richtigen Satz an Sprach- und Schriftart-Dateien
- XML-Dateien oder andere Dateien werden als Schriftartdatei angegeben
- Schriftart- und Sprachdateien wurden nicht erfolgreich heruntergeladen

Lösung

- Die Schriftart- und Sprachdateien müssen sich im selben Verzeichnis befinden.
- Sie dürfen keine Dateien in der Ordnerstruktur für Sprachen und Schriftarten hinzufügen oder ändern.
- Wählen Sie auf der Telefon-Webseite **Administratoranmeldung** > **Erweitert** > **Info** > **Status** aus und blättern Sie zum Abschnitt **Download-Sprachpaket**, um zu prüfen, ob das Gebietsschema und die Schriftartdateien erfolgreich heruntergeladen wurden. Falls dies nicht der Fall ist, versuchen Sie erneut, die Dateien herunterzuladen.

Telefonbildschirm zeigt Felder anstelle asiatischer Zeichen an

Problem

Das Telefon ist für eine asiatische Sprache eingerichtet, aber das Telefon zeigt eckige Kästen anstelle asiatischer Zeichen an.

Ursache

Mögliche Ursachen:

- TFTP-Server besitzt nicht den richtigen Satz an Sprach- und Schriftart-Dateien
- Schriftart- und Sprachdateien wurden nicht erfolgreich heruntergeladen

Lösung

- Die Schriftart- und Sprachdateien müssen sich im selben Verzeichnis befinden.
- Wählen Sie auf der Telefon-Webseite **Administratoranmeldung** > **Erweitert** > **Info** > **Status** aus und blättern Sie zum Abschnitt **Download-Sprachpaket**, um zu prüfen, ob das Gebietsschema und die Schriftartdateien erfolgreich heruntergeladen wurden. Falls dies nicht der Fall ist, versuchen Sie erneut, die Dateien herunterzuladen.

Teilt alle Telefonprobleme über die Webseite des Telefons mit

Wenn Sie mithilfe von Cisco TAC versuchen, ein Problem zu beheben, werden normalerweise die Protokolle des Problemberichtstools benötigt, um das Problem zu lösen. Sie können PRT-Protokolle über die Webseite des Telefons generieren und sie auf einen Remote-Log-Server hochladen.

Vorbereitungen

Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.

Prozedur

Schritt 1 Wählen Sie **Info** > **Debug-Informationen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **Fehlerberichte** auf **PRT generieren**.

Schritt 3 Geben Sie die folgenden Informationen im Bildschirm **Problem melden** ein:

a) Geben Sie das Datum, an dem das Problem aufgetreten ist, im Feld **Datum** ein. Das aktuelle Datum wird in diesem Feld standardmäßig angezeigt.

b) Geben Sie die Uhrzeit, zu der das Problem aufgetreten ist, im Feld **Zeit** ein. Die aktuelle Zeit wird in diesem Feld standardmäßig angezeigt.

c) Wählen Sie im Dropdown-Listenfeld **Problem auswählen** die Beschreibung des Problems aus den verfügbaren Optionen.

Schritt 4 Klicken Sie auf dem Bildschirm **Problem melden** auf **Senden**.

Die Schaltfläche „Senden“ wird nur aktiviert, wenn Sie im Dropdown-Listenfeld **Problem auswählen** einen Wert auswählen.

Sie erhalten eine Benachrichtigung auf der Telefon-Webseite, in der angegeben wird, ob der PRT-Upload erfolgreich war.

Telefonprobleme über Webex Control Hub melden

Sie können einen Telefonproblembericht remote über Webex Control Hub senden, nachdem das Telefon erfolgreich ein Onboarding für Webex Cloud durchgeführt hat.

Vorbereitungen

- Greifen Sie auf die Kundenansicht über https://admin.webex.com/ zu.
- Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.
- Das Problemberichts-Tool wurde erfolgreich konfiguriert. Die im Feld **PRT-Upload-Regel** angegebene URL ist gültig. Siehe Fehlerberichtstool konfigurieren.

Prozedur

Schritt 1 Generieren sie über Webex Control Hub den Problembericht eines Telefons.

Weitere Informationen finden Sie in der Webex für Cisco BroadWorks-Lösungs-Anleitung.

Schritt 2 (optional) Überprüfen Sie den PRT-Generierungsstatus wie folgt:

- Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu und wählen Sie **Info** > **Status** > **PRT-Status**. Der **PRT-Generierungsstatus** zeigt an, dass die *über den Control Hub ausgelöste PRT-Generierung* erfolgreich war und der **PRT-Uploadstatus** zeigt an, dass der Upload erfolgreich war.
- Wählen Sie auf dem Telefon **Anwendungen** > **Status** > **Letzte Problemberichtsinformationen**. Auf dem Bildschirm wird der Berichtsstatus als hochgeladen angezeigt. Die Berichtsgenerierungszeit, die Zeit des Berichts-Uploads und der Name der PRT-Datei haben den gleichen Wert wie auf der Webseite zur Telefonverwaltung dargestellt.

  Wenn Sie kein PRT generieren oder das Telefon auf Werkseinstellungen zurücksetzen, werden die **Letzten Problemberichtsinformationen** nicht angezeigt.
- Greifen sie auf das Webex Control Hub Helpdesk zu und überprüfen sie die Werte der PRT-Generierung. Die Werte sind mit den Werten identisch, die auf dem Telefon und auf der Webseite zur Telefonverwaltung angezeigt werden.

Zurücksetzen des Telefons auf die Werkseinstellungen über die Telefon-Webseite

Sie können das Telefon über die Telefon-Webseite auf die Werkseinstellungen zurücksetzen. Das Zurücksetzen wird nur durchgeführt, wenn das Telefon nicht genutzt wird. Wenn das Telefon nicht inaktiv ist, wird auf der Telefon-Webseite eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass das Telefon verwendet wird. Sie werden aufgefordert, es erneut zu versuchen.

Vorbereitungen

Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.

Prozedur

Schritt 1 Wählen Sie **Info** > **Debug-Informationen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **Werkseinstellungen** auf **Werkseinstellungen**.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Zurücksetzen auf Werkseinstellungen bestätigen**.

Werkseinstellung mit SIP-Notify initiieren

Sie können eine werksseitige Zurücksetzung eines Telefons remote initiieren, wenn das Telefon vom Server gelöscht wird.

Prozedur

Um eine werksseitige Zurücksetzung zu initiieren, initiieren Sie die SIP-Notify-Nachricht vom Server auf das Telefon, wobei das **Ereignis** als **`Zurücksetzung auf die Werkseinstellungen`** festgelegt wurde.
Wenn Sie das Telefon mit SIP-Notify auf die Werkseinstellungen zurücksetzen, werden auf dem Telefonbildschirm die folgenden Benachrichtigungen angezeigt.

- Wenn sich das Telefon im Leerlauf befindet und kein aktiver Anruf vorhanden ist oder das Telefon nicht aktualisiert wird, wird die Meldung **Factory resetting as per request from administrator** (Zurücksetzung auf Werkseinstellungen auf Anforderung des Administrators) angezeigt. Anschließend wird das Telefon neu gestartet, um die werksseitige Zurücksetzung abzuschließen.
- Wenn das Telefon mit einem aktiven Anruf beschäftigt ist, oder wenn das Telefon aktualisiert wird, wird die Meldung **Phone will factory reset when idle as per request from administrator** (Das Telefon wird auf Anforderung des Administrators auf Werkseinstellungen zurückgesetzt, wenn es inaktiv ist) angezeigt. Nachdem das Telefon wieder frei geworden ist, wird die Meldung **Factory resetting as per request from administrator** (Zurücksetzung auf Werkseinstellungen auf Anforderung des Administrators) angezeigt. Anschließend wird das Telefon neu gestartet, um die werksseitige Zurücksetzung abzuschließen.

Aktivieren, um die Kennwort-Warnung anzuzeigen

Sie können „Kennwort-Warnungen anzeigen“ aktivieren, um die Kennwort-Warnung im Telefonmenü und auf der Webseite anzuzeigen. Wenn das Telefon nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen neu gestartet wird, zeigt das Telefon den Bildschirm **Kennwort festlegen** an, in dem der Benutzer aufgefordert wird, ein Benutzerkennwort einzurichten. Dies erhöht die Sicherheit des Telefons. Wenn Sie das Benutzerkennwort auf der Webseite zur Telefonverwaltung und im Telefonmenü einrichten, wird auf dem

Telefon ein Symbol zum Entsperren angezeigt. Wenn der Benutzer jedoch die Konfiguration überspringen möchte, zeigt das Telefon eine Meldung bezüglich des Sicherheitsrisikos an.

Wenn das Telefon kein Benutzer- oder Administratorkennwort aufweist, wird auf der Webseite zur Telefonverwaltung in der linken Ecke das Symbol „Kein Kennwort angegeben“ angezeigt. Außerdem wird für die Parameter **Benutzerkennwort** und **Administratorkennwort** neben jedem Parameter das Symbol „Kein Kennwort angegeben“ angezeigt.

Vorbereitungen

- Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.

Prozedur

Schritt 1 Wählen Sie **Sprache** > **System** aus.

Schritt 2 Legen Sie im Abschnitt **Systemkonfiguration** den Parameter **Kennwort-Warnungen anzeigen** auf **Ja** fest.

Sie können die Parameter ebenfalls in der Konfigurationsdatei (cfg.xml) des Telefons aktivieren.

```
<Display_Password_Warnings ua="na">Yes</Display_Password_Warnings>
```

Standard: Ja

Optionen: Ja|Nein

Wenn der Parameter auf **Nein** festgelegt ist, werden die Benachrichtigungen über das Kennwort weder auf der Webseite noch auf dem Telefonbildschirm angezeigt. Außerdem werden Kennzahlen zu Kennwortinformationen nicht an den Server gesendet.

Schritt 3 Wenn das Symbol „Kein Kennwort angegeben“ neben den Parametern **Benutzerkennwort** und **Administratorkennwort** angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Kennwort ändern**, um das Kennwort festzulegen.

Wenn Sie das Benutzerkennwort und das Administratorkennwort festlegen, wird die Eingabeaufforderung neben den Schaltflächen ausgeblendet. Wenn Sie beide Kennwörter festlegen, werden alle Kennwort-Benachrichtigungen ausgeblendet.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Submit All Changes**.

Telefon über die Webseite des Telefons neu starten

Sie können das Telefon über die Webseite des Telefons neu starten, damit die Änderungen wirksam werden.

Prozedur

Geben Sie die URL in einem unterstützten Webbrowser ein.

Sie können die URL im folgenden Format eingeben:

```
http://<Phone IP>/admin/reboot
```

Dabei gilt:

Phone IP = die tatsächliche IP-Adresse des VPN Ihres Telefons.

/admin = Pfad für den Zugriff auf die Verwaltungsseite Ihres Telefons.

reboot = Befehl, den Sie auf der Webseite des Telefons eingeben müssen, um Ihr Telefon neu zu starten.

Nachdem Sie die URL im Webbrowser eingegeben haben, wird das Telefon sofort neu gestartet.

Das Telefon über Webex Control Hub neu starten

Sie können das Telefon über Webex Control Hub remote neu starten, nachdem das Telefon erfolgreich das Onboarding für Webex Cloud durchgeführt hat. Sie können nur ein Telefon neu starten, das sich im inaktiven Status befindet. Wenn es verwendet wird, wie etwa in einem Anruf, wird das Telefon nicht neu gestartet.

Vorbereitungen

- Greifen Sie auf die Kundenansicht über https://admin.webex.com/ zu.
- Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.

Prozedur

Schritt 1 Ein Telefon über Webex Control Hub neu starten.

Weitere Informationen finden Sie in der Webex für Cisco BroadWorks-Lösungs-Anleitung.

Schritt 2 (optional) Sie können den Grund für den Neustart auf eine der folgenden Weisen überprüfen, nachdem das Telefon erfolgreich neu gestartet wurde:

- Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu und wählen Sie **Info** > **Status** > **Neustartverlauf**. Es wird angezeigt, dass der Neustart über die Cloud ausgelöst wurde.
- Wählen Sie auf dem Telefon **Anwendungen** > **Status** > **Neustartverlauf** aus. Der Bildschirm **Neustartverlauf** zeigt an, dass der Neustart über die Cloud ausgelöst wurde.

Ein Telefonproblem remote melden

Sie können den Fehlerbericht eines Telefons remote initiieren. Das Telefon generiert einen Fehlerbericht mit dem Cisco Problem Report Tool (PRT) mit der Fehlerbeschreibung „Remote PRT Trigger“. Wenn Sie eine Upload-Regel für Fehlerberichte konfiguriert haben, lädt das Telefon den Fehlerbericht gemäß der Upload-Regel hoch.

Sie sehen den Status der Fehlerbericht-Generierung und des Uploads auf der Webseite der Telefonverwaltung. Wenn ein Fehlerbericht erfolgreich generiert wurde, können Sie den Fehlerbericht von der Webseite der Telefonverwaltung herunterladen.

Prozedur

Um den Fehlerbericht eines Telefons remote zu initiieren, initiieren Sie die Nachricht `SIP-NOTIFY` vom Server zum Telefon, und geben Sie das Ereignis als `prt-gen` an.

Pakete erfassen

Zur Fehlerbehebung müssen Sie möglicherweise eine Paketerfassung von einem IP-Telefon vornehmen.

Vorbereitungen

Greifen Sie auf die Webseite zur Telefonverwaltung zu. Siehe Auf Weboberfläche des Telefons zugreifen.

Prozedur

Schritt 1 Wählen Sie **Info** > **Debug-Informationen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **Fehlerberichtstools** auf die Taste **Paketerfassung starten** im Feld **Paketerfassung**.

Schritt 3 Wählen Sie **Alle**, um alle Pakete zu erfassen, die das Telefon erhält und wählen Sie **IP-Adresse hosten** nur, um Pakete zu erfassen, bei denen die IP-Adresse Quelle oder Ziel des Telefons ist.

Schritt 4 Tätigen Sie Telefonanrufe zu und vom ausgewählten Telefon.

Schritt 5 Wenn Sie die Paketerfassung stoppen möchten, klicken Sie auf **Paketerfassung stoppen**.

Schritt 6 Klicken Sie auf **Senden**.
Im Feld **Erfassungsdatei** wird Ihnen eine Datei angezeigt. Diese Datei enthält die gefilterten Pakete.

Tipps zur Fehlerbehebung bei der Sprachqualität

Wenn Sie signifikante und permanente Änderungen der Metrik bemerken, verwenden Sie die folgende Tabelle, die Informationen zur allgemeinen Fehlerbehebung enthält.

Tabelle 2: Änderungen der Sprachqualitätsmetrik

Metrikänderung	Bedingung
Die Verdeckungsrate und Sekunden der Verdeckung nehmen wesentlich zu	Netzwerkstörung durch Paketverlust und hohen Jitter.

Metrikänderung	Bedingung
Die Verdeckungsrate ist Null oder beinahe Null, aber die Sprachqualität ist schlecht.	• Rauschen oder Verzerrung im Audiokanal, beispielsweise Echo oder Audiopegel. • Aufeinanderfolgende Anrufe, die mehrmals codiert/decodiert werden, beispielsweise Anrufe in einem Mobilfunknetz oder Callingcard-Netzwerk. • Akustische Probleme verursacht vom Lautsprecher, Mobiltelefon oder drahtlosen Headset. Überprüfen Sie die Paketübermittlung (TxCnt) und den Paketempfang (RxCnt), um sicherzustellen, dass die Sprachpakete gesendet werden.
Die MOS LQK-Anzahl verringert sich wesentlich	Netzwerkstörung durch Paketverlust und hohen Jitter: • Die durchschnittliche MOS LQK-Anzahl verringert sich und kann auf eine weitverbreitete und einheitliche Verminderung hinweisen. • Einzelne MOS LQK-Verminderungen können auf eine stoßweise Verminderung hinweisen. Überprüfen Sie die Verdeckungsrate und Sekunden der Verdeckung auf einen Hinweis auf Paketverlust und Jitter.
Die MOS LQK-Anzahl erhöht sich wesentlich	• Überprüfen Sie, ob das Telefon einen anderen als den erwarteten Codec verwendet (RxType und TxType). • Überprüfen Sie, ob sich die MOS LQK-Version geändert hat, nachdem eine Firmware aktualisiert wurde.

Hinweis Die Sprachqualitätsmetrik berücksichtigt Geräusche und Verzerrungen nicht, nur den Rahmenverlust.

Verhalten des Telefons bei Netzwerküberlastung

Alles, was die Netzwerkleistung verringert, kann die Audio- und Video-Qualität des Cisco IP-Telefons beeinträchtigen, und kann in einigen Fällen zur Folge haben, dass ein Anruf abgebrochen wird. Eine Netzwerküberlastung kann unter anderem von folgenden Aktivitäten verursacht werden:

- Verwaltungsaufgaben, beispielsweise die Überprüfung von internen Anschlüssen oder der Sicherheit
- Netzwerkangriffe, beispielsweise ein Denial-of-Service-Angriff

Um alle nachteiligen Auswirkungen auf die Telefone zu reduzieren oder zu beseitigen, planen Sie Verwaltungsaufgaben zu einem Zeitpunkt, an dem die Telefone nicht verwendet werden oder schließen Sie die Telefone von der Überprüfung aus.

Zusätzliche Informationen

Weitere Fragen zur Fehlerbehebung für Ihr Telefon finden Sie auf der *Cisco IP-Telefone 6800, 7800 und 8800 Series Multiplattform-Telefone Troubleshooting FAQ* auf der folgenden Cisco-Website:

https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series-multiplatform-firmware/products-tech-notes-list.html

https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-6800-series-multiplatform-firmware/products-tech-notes-list.html

https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-7800-series-multiplatform-firmware/products-tech-notes-list.html

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.