



# Dépannage

---

- [Résolution des problèmes des fonctions, à la page 1](#)
- [Problèmes d'affichage du téléphone, à la page 6](#)
- [Signaler tous les problèmes du téléphone à partir de la page Web du téléphone, à la page 7](#)
- [Signaler des problèmes téléphoniques à partir du Webex Control Hub, à la page 8](#)
- [Réinitialisation d'usine du téléphone à partir de la page Web du téléphone, à la page 9](#)
- [Redémarrez le téléphone à partir du Webex Control Hub, à la page 9](#)
- [Signaler un problème de téléphone à distance, à la page 10](#)
- [Capture de paquets, à la page 10](#)
- [Conseils pour la résolution de problèmes de qualité d'écoute, à la page 11](#)
- [Où trouver des informations supplémentaires, à la page 12](#)

## Résolution des problèmes des fonctions

Cette section contient les informations de dépannage relatives à certaines fonctions du téléphone.

### Informations manquantes sur l'appel ACD

#### Problème

Un téléphone de centre d'appel ne voit pas les informations d'appel durant un appel.

#### Solution

- Vérifiez la configuration du téléphone pour déterminer si l'option **Call Information Enable** a pour valeur Oui.
- Vérifiez la configuration du serveur BroadSoft pour déterminer si le profil du périphérique de l'utilisateur est configuré avec « Support Call Center MIME Type ».

### Le téléphone n'affiche pas les touches programmables ACD

#### Problème

Le téléphone n'affiche pas les touches programmables de connexion ou de déconnexion de l'agent.

**Solution**

- Vérifiez la configuration du serveur BroadSoft pour déterminer si cet utilisateur a été configuré comme agent de centre d'appel.
- Activer les touches de fonction programmables (PSK) et ajouter les touches de fonction programmables ACD à la liste des touches de fonction programmables. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Personnaliser l'affichage des touches programmables](#).
- Vérifiez la configuration du téléphone pour déterminer si l'option **BroadSoft ACD** est définie sur Oui.

## Le téléphone n'affiche pas la disponibilité des agents ACD

**Problème**

Le téléphone n'affiche pas les touches de fonction de disponibilité et d'indisponibilité d'un agent.

**Solution**

1. Vérifiez la configuration du serveur BroadSoft pour déterminer si cet utilisateur a été configuré comme agent de centre d'appel.
2. Vérifiez la configuration du téléphone pour déterminer si l'option **BroadSoft ACD** est définie sur Oui.
3. Configurez la touche de fonction programmable (PSK) **État TGM** et ajoutez la touche programmable ACD à la liste des touches de fonction programmables. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Personnaliser l'affichage des touches programmables](#).
4. Demandez aux utilisateurs d'appuyer sur la touche **État TGM** pour afficher les états possibles **Disponible**, **Non disponible**, et **Post-appel**.
5. Sélectionnez l'état de l'agent souhaité.

## L'appel n'est pas enregistré

**Problème**

Lorsqu'un utilisateur essaie d'enregistrer un appel, l'enregistrement n'a pas lieu.

**Cause**

Il s'agit souvent de problèmes de configuration.

**Solution**

1. Configurez le téléphone pour toujours enregistrer un appel.
2. Passez un appel.

Si l'enregistrement ne démarre pas, il existe des problèmes de configuration. Vérifiez la configuration de l'enregistreur BroadWorks et de fabricants tiers.

Si l'enregistrement ne démarre pas :

1. Configurez le téléphone pour enregistrer à la demande.
2. Configurez Wireshark pour capturer une trace du trafic réseau entre le téléphone et Broadworks lorsque le problème se produit. Lorsque vous avez la trace, contactez le centre d'assistance technique pour obtenir de l'aide.

## Un appel d'urgence ne parvient pas à joindre les services d'urgence

### Problème

Un utilisateur essaie de passer un appel d'urgence, mais l'appel ne peut être mis en relation avec les services d'urgence (incendie, police ou un opérateur des services d'urgence).

### Solution

Vérifiez la configuration de l'appel d'urgence :

- L'identifiant de l'entreprise ou la configuration de l'URL de demande d'emplacement est incorrect. Reportez-vous à [Configurer un téléphone pour passer des appels d'urgence](#).
- Il existe un numéro d'urgence incorrect ou vide dans la configuration du plan de numérotation. Reportez-vous à [Modification du plan de numérotation du téléphone IP](#).

Les serveurs de demande d'emplacement (fournisseur de service d'appel d'urgence) n'ont pas répondu en renvoyant un emplacement de téléphone, après plusieurs tentatives.

## L'état Presence ne fonctionne pas

### Problème

Le téléphone n'affiche pas les informations de présence.

### Solution

Utilisez UC Communicator comme référence pour vérifier que le compte fonctionne.

## Message de présence téléphonique : Déconnecté du serveur

### Problème

Au lieu des informations de présence, l'utilisateur voit le message `Déconnecté du serveur` .

### Solution

- Vérifiez la configuration du serveur BroadSoft pour déterminer si le service IM et P est activé et affecté à cet utilisateur.
- Vérifiez la configuration du téléphone pour déterminer si le téléphone peut se connecter à Internet et obtenir les messages XMPP.

- Vérifiez les messages XMPP entrants et sortants enregistrés dans le journal système pour vous assurer qu'il peut se connecter avec succès.

## Le téléphone ne peut pas accéder au répertoire BroadSoft pour XSI

### Problème

Le téléphone affiche une erreur d'accès au répertoire XSI.

### Solution

1. Vérifiez les informations d'identification SIP et du compte d'utilisateur dans la configuration du serveur BroadSoft.
2. Vérifiez les messages d'erreur dans syslog.
3. Vérifiez les informations sur l'erreur sur l'écran du téléphone.
4. Si la connexion HTTPS échoue, vérifiez le message d'erreur sur l'écran du téléphone et dans le syslog.
5. Installez l'autorité de certification personnalisée pour la connexion HTTPS si le certificat BroadSoft n'est pas connecté à partir de l'autorité de certification racine intégrée au téléphone.

## Le téléphone n'affiche pas les contacts

### Problème

Le téléphone n'affiche aucun contact dans l'écran **Tous les répertoires** lorsque **Mode de recherche de tous les éléments activé** et **Mode navigation activé** sont définis sur **Oui**.

### Solution

1. Vérifiez que le carnet d'adresses personnel est activé pour le téléphone.
2. Vérifiez la présence de contacts dans le carnet d'adresses personnel local et dans le téléphone couplé en Bluetooth.

## Le téléphone n'a pas pu charger les journaux PRT sur le serveur distant

### Problème

Lorsque vous avez tenté de générer les journaux de l'outil de rapport de problème (PRT) sur le téléphone, les journaux PRT ont été générés avec succès. Toutefois, le téléphone n'a pas pu charger les journaux PRT sur le serveur distant. L'écran du téléphone affiche **Erreur : 109** ou **Problème d'rapport** ainsi qu'une URL non disponible d'un fichier compressé (par exemple, tar. gz).

### Solution

Assurez-vous que le serveur Web est activé sur le téléphone, reportez-vous à [Configurer le réseau à partir du téléphone](#).

L'Erreur : 109 indique que la règle de chargement du PRT est incorrecte.

La mention `Problème de rapport` indique que la règle de téléchargement PRT est vide.

Pour résoudre ce problème, vous devez saisir une règle de chargement de type PRT correcte sur la page Web d'administration du téléphone.

## Les mots de passe enregistrés deviennent non valides après une rétrogradation de la mise à niveau

### Problème

Vous mettez à jour certains mots de passe sur un téléphone qui utilise la version 11.3(6) du micrologiciel ou une version ultérieure, puis vous rétrogradez le téléphone vers la version 11.3(5) du micrologiciel ou une version antérieure. Dans ce scénario, les mots de passe mis à jour ou enregistrés deviennent invalides après la rétrogradation à une version antérieure.

Sur le téléphone doté de la version 11.3(6) ou ultérieure du micrologiciel, même si vous rétablissez le mot de passe d'origine, ce problème se produit toujours après la rétrogradation.

### Solution

Pour la version 11.3(6) ou ultérieure du micrologiciel, si vous mettez à jour les mots de passe, vous devez reconfigurer les mots de passe pour éviter le problème de rétrogradation. Sinon, ce problème ne se produit pas après la mise à niveau inférieure.

Le tableau suivant présente les mots de passe affectés par le problème de rétrogradation de version :

**Tableau 1 : Liste des mots de passe**

Catégorie	Type de mot de passe
Configuration du système	User Password
	Mot de passe Admin
Profil Wi-Fi (1 à 4)	Mot de passe Wi-Fi
	Clé WEP
	Phrase secrète PSK
Service téléphonique XSI	identifiant de connexion / Mot de passe
	SIP Password
BroadSoft XMPP	Mot de passe
Service XML	XML Password
LDAP	Mot de passe
Paramètres de la fonctionnalité d'appel	Auth Page Password
Informations sur l'abonné	Mot de passe

Catégorie	Type de mot de passe
Service de ligne XSI	identifiant de connexion / Mot de passe
TR-069	ACS Password
	Connection Request Password
	BACKUP ACS Password

## Échec de l'intégration du téléphone à Webex

### Problème

Un téléphone est embarqué avec l'activation du périphérique EDOS qui utilise l'adresse MAC du téléphone, et il est embarqué dans le Cloud Webex. Un administrateur supprime l'utilisateur du téléphone d'une organisation dans le hub de contrôle Webex, puis attribue le téléphone à un autre utilisateur. Dans ce scénario, le téléphone ne parvient pas à se connecter au Cloud Webex, même s'il peut se connecter au service Webex Calling. Plus précisément, le statut du téléphone dans le Control Hub est affiché comme « Hors ligne ».

### Solution

Effectuez manuellement une réinitialisation d'usine sur le téléphone après la suppression d'un utilisateur dans le Control Hub. Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer une réinitialisation d'usine, consultez l'une des rubriques suivantes pour plus de détails :

- [Effectuer une réinitialisation d'usine du téléphone à l'aide du clavier](#)
- [Réinitialisation aux valeurs d'usine à partir du menu du téléphone](#)
- [Réinitialisation d'usine du téléphone à partir de la page Web du téléphone](#)

## Problèmes d'affichage du téléphone

Les utilisateurs risquent de voir des éléments inhabituels affichés. Utilisez les sections suivantes pour résoudre le problème.

### Le téléphone affiche des polices irrégulières

#### Problème

L'écran du téléphone a des polices plus petites que prévu ou des caractères spéciaux sont affichés. Les caractères spéciaux incluent par exemple des lettres d'un autre alphabet que ceux qu'utilisent les paramètres régionaux.

#### Cause

Les causes possibles sont :

- Le serveur TFTP ne dispose pas de l'ensemble approprié de fichiers de polices et de paramètres régionaux.

- Des fichiers XML ou d'autres fichiers sont spécifiés comme fichiers de polices.
- Les fichiers de polices et de paramètres régionaux n'ont pas été téléchargés correctement.

### Solution

- Les fichiers de polices et de paramètres régionaux doivent être dans le même répertoire.
- N'ajoutez ou ne modifiez pas de fichiers dans la structure des dossiers de polices et de paramètres régionaux.
- Sur la page web du téléphone, sélectionnez **Connexion d'administration > Avancé > Infos > État** et faites défiler la liste jusqu'à la section **Package de téléchargement des paramètres régionaux** pour vérifier que les fichiers de paramètres et de polices de caractères régionaux ont été téléchargés avec succès. Si ce n'est pas le cas, essayez à nouveau d'effectuer le téléchargement.

## L'écran du téléphone affiche des carrés à la place des caractères asiatiques

### Problème

Le téléphone est configuré pour une langue asiatique, mais il affiche des carrés à la place des caractères asiatiques.

### Cause

Les causes possibles sont :

- Le serveur TFTP ne dispose pas de l'ensemble approprié de fichiers de polices et de paramètres régionaux.
- Les fichiers de polices et de paramètres régionaux n'ont pas été téléchargés correctement.

### Solution

- Les fichiers de polices et de paramètres régionaux doivent être dans le même répertoire.
- Sur la page web du téléphone, sélectionnez **Connexion d'administration > Avancé > Infos > État** et faites défiler la liste jusqu'à la section **Package de téléchargement des paramètres régionaux** pour vérifier que les fichiers de paramètres et de polices de caractères régionaux ont été téléchargés avec succès. Si ce n'est pas le cas, essayez à nouveau d'effectuer le téléchargement.

## Signaler tous les problèmes du téléphone à partir de la page Web du téléphone

Si vous travaillez avec le centre d'assistance technique Cisco pour résoudre un problème, ils ont généralement besoin des journaux de l'outil de rapport de problème pour vous aider à résoudre le problème. Vous pouvez générer les journaux PRT à l'aide de la page Web du téléphone et les charger sur un serveur de journaux à distance.

**Avant de commencer**

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

**Procédure**

- 
- Étape 1** Sélectionnez **Infos > Informations de débogage**.
- Étape 2** Dans la section **Rapports de problèmes**, cliquez sur **Générer PRT**.
- Étape 3** Entrez les informations suivantes dans l'écran **Signaler prob.** :
- Saisissez la date à laquelle le problème est survenu dans le champ **Date**. Ce champ affiche la date du jour par défaut.
  - Saisissez l'heure à laquelle le problème est survenu dans le champ **Heure**. Ce champ affiche l'heure actuelle par défaut.
  - Dans la zone de liste déroulante **Sélectionner un problème**, choisissez la description du problème dans les options disponibles.
- Étape 4** Cliquez sur **Soumettre** dans l'écran **Signaler prob.**
- Le bouton Soumettre n'est activé que si vous sélectionnez une valeur dans la zone de liste déroulante **Sélectionner un problème**.
- Vous recevez une alerte de notification sur la page Web Téléphone qui indique si le téléchargement PRT a réussi ou non.
- 

## Signaler des problèmes téléphoniques à partir du Webex Control Hub

Vous pouvez émettre un rapport de problème de téléphone à distance depuis le Webex Control Hub, une fois que le téléphone s'est connecté avec succès au Webex Cloud.

**Avant de commencer**

- Accéder à la vue client dans <https://admin.webex.com/>.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).
- L'outil de rapport de problème est configuré avec succès. L'URL spécifiée dans le champ de **Règle de chargement PRT** est valide. Reportez-vous à, [Configurer l'outil de rapport de problème](#).

**Procédure**

- 
- Étape 1** Générer le rapport de problème d'un téléphone, à partir du Webex Control Hub.
- Pour plus d'informations, reportez-vous au [Guide de la Solution Webex pour Cisco BroadWorks](#).



**Étape 2** (Facultatif) Vérifiez l'état de génération PRT de l'une des manières suivantes :

- Accédez à la page Web d'administration du téléphone, sélectionnez **info** > **État** > **Statut PRT**. L' **État de génération PRT indique** que la *génération PRT déclenchée par le Control Hub* a réussi et que l' **État de Téléchargement PRT** indique que le téléchargement a réussi.
- Sur le téléphone, sélectionnez **Applications** > **État Dernier** > **rapport d'informations sur les problèmes** . L'écran affiche l'état du rapport est téléchargé. L'heure de génération du rapport, l'heure de téléchargement du rapport et le nom de fichier PRT ont la même valeur que dans la page Web d'administration du téléphone.  
  
Lorsque vous ne générez pas de PRT ou que vous réinitialisez le téléphone au paramètres d'usine, le **Dernier rapport d'informations sur les problèmes** n'apparaît pas.
- Accédez au centre d'assistance du Webex Control Hub et vérifiez les valeurs de la génération PRT. Les valeurs sont identiques à celles indiquées sur le téléphone et sur la page Web d'administration du téléphone.

---

## Réinitialisation d'usine du téléphone à partir de la page Web du téléphone

Vous pouvez effectuer une réinitialisation d'usine du téléphone à partir de la page Web du téléphone. La réinitialisation se produit uniquement si le téléphone est inactif. Si le téléphone n'est pas inactif, la page Web du téléphone affiche un message indiquant que le téléphone est occupé et que vous devez réessayer.

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

- 
- Étape 1** Sélectionnez **Infos** > **Informations de débogage**.
- Étape 2** Dans la section **Factory Reset**, cliquez sur **Factory Reset**.
- Étape 3** Cliquez sur **Confirm factory reset**.
- 

## Redémarrez le téléphone à partir du Webex Control Hub

Vous pouvez redémarrer le téléphone à partir du Webex Control Hub à distance, une fois que le téléphone a été intégré avec succès dans Webex Cloud. Vous ne pouvez redémarrer qu'un téléphone qui est à l'état inactif. S'il est en cours d'utilisation, par exemple lors d'un appel, le téléphone ne redémarre pas.

### Avant de commencer

- Accéder à la vue client dans <https://admin.webex.com/>.

- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

---

- Étape 1** À partir du Webex Control Hub, redémarrez un téléphone.  
Pour plus d'informations, reportez-vous [au Guide de la Solution Webex pour Cisco BroadWorks](#).
- Étape 2** (Facultatif) Vous pouvez vérifier le motif de redémarrage de l'une des manières suivantes après le redémarrage du téléphone :
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone, sélectionnez **infos > État > Historique de redémarrages**. La raison du redémarrage est indiquée comme étant déclenchée par un cloud.
  - Sur le téléphone, sélectionnez **Applications > État > Historique des redémarrages**. L'écran **Historique des redémarrages** indique que le redémarrage a été déclenché par le Cloud.
- 

## Signaler un problème de téléphone à distance

Vous pouvez lancer un rapport de problème de téléphone à distance. Le téléphone génère un rapport de problème à l'aide de l'outil de génération de rapport de problème Cisco, avec la description de problème « Déclenchement PRT à distance ». Si vous avez configuré une règle de téléchargement pour les rapports de problème, le téléphone télécharge le rapport de problème en fonction de la règle de téléchargement.

Vous pouvez afficher l'état de la génération de rapport de problème, le télécharger sur la page Web d'administration du téléphone. Lorsqu'un rapport de problème est généré avec succès, vous pouvez télécharger le rapport de problème à partir de la page Web d'administration du téléphone.

### Procédure

---

Pour lancer un rapport de problème de téléphone à distance, émettez un message SIP-NOTIFY à partir du serveur vers le téléphone, avec l'événement `prt-gen`.

---

## Capture de paquets

Pour des raisons de dépannage, il se peut que vous deviez collecter une capture de paquets à partir d'un téléphone IP.

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

## Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Infos > Informations de débogage**.
- Étape 2** Dans la section **Outil de rapport de problème**, cliquez sur le bouton **Démarrer la capture des paquets** champ **Capture des paquets**.
- Étape 3** Sélectionnez **Tous** pour capturer tous les paquets reçus par le téléphone et sélectionnez **Adresse IP hôte** pour capturer des paquets uniquement lorsque la source ou la destination est l'adresse IP du téléphone.
- Étape 4** Passer des appels téléphoniques vers et depuis le téléphone sélectionné.
- Étape 5** Lorsque vous souhaitez arrêter la capture de paquets, cliquez sur **Arrêter la capture des paquets**.
- Étape 6** Cliquez sur **Soumettre**.  
Vous voyez un fichier dans le champ **Fichier de capture**. Ce fichier contient les paquets filtrés.

## Conseils pour la résolution de problèmes de qualité d'écoute

Lorsque vous remarquez d'importantes variations persistantes des mesures, consultez le tableau suivant pour obtenir des informations générales sur la résolution de problèmes.

**Tableau 2 : Variation des mesures de la qualité vocale**

Variation de mesure	Condition
Le ratio de masquage et les secondes masquées augmentent considérablement	Troubles du réseau dus à une perte de paquets ou à une gigue élevée.
Le ratio de masquage est proche de zéro ou nul, mais la qualité d'écoute est mauvaise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruit ou distorsions dans le canal audio, par exemple un écho ou des niveaux sonores.</li> <li>• Appels en tandem faisant l'objet de plusieurs opérations d'encodage ou de décodage, par exemple appels d'un réseau cellulaire ou d'un réseau de carte prépayée.</li> <li>• Problèmes acoustiques provenant d'un haut-parleur, d'un téléphone portable mains libres ou d'un casque sans fil.</li> </ul> <p>Observez les compteurs de paquets transmis (TxCnt) et de paquets reçus (RxCnt) pour vérifier que les paquets de voix circulent de manière fluide.</p>

Variation de mesure	Condition
Les notes MOS LQK diminuent considérablement	<p>Endommagement du réseau suite à une perte de paquets ou à des niveaux de gigue élevés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les diminutions de MOS LQK peuvent indiquer un endommagement généralisé et uniforme.</li> <li>• Les diminutions de MOS LQK isolées peuvent indiquer un endommagement par salves.</li> </ul> <p>Effectuez une vérification croisée du ratio de masquage et des secondes masquées pour rechercher la preuve d'une perte de paquets et d'une gigue éventuelles.</p>
Les notes MOS LQK augmentent considérablement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez si le téléphone utilise un autre codec que celui attendu (RxType et TxType).</li> <li>• Vérifiez si la version de MOS LQK a changé suite à une mise à niveau de micrologiciel.</li> </ul>



**Remarque** Les mesures de la qualité vocale prennent uniquement en compte la perte de trames, et non le bruit ou la distorsion.

## Comportement du téléphone pendant les périodes de congestion du réseau

Tout élément susceptible de dégrader la performance du réseau risque d'affecter la qualité audio du téléphone IP Cisco, et dans certains cas, d'entraîner l'abandon d'un appel. Parmi les sources de dégradation du réseau figurent, de manière non exhaustive, les activités suivantes :

- Les tâches administratives telles qu'une analyse de port interne ou une analyse de sécurité
- Les attaques se produisant sur le réseau, telles que les attaques de déni de service

Pour réduire ou éliminer les éventuels effets nuisibles pour les téléphones, planifiez les tâches réseau administratives lors des périodes d'inutilisation des téléphones, ou excluez les téléphones des tests.

## Où trouver des informations supplémentaires

Si vous avez d'autres questions relatives au dépannage de votre téléphone, reportez-vous au *FAQ de dépannage des téléphones multiplateformes IP Cisco série 6800, 7800 et 8800* sur le site Web Cisco suivant :

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