



# Surveillance des systèmes téléphoniques

- [Présentation de la surveillance des systèmes téléphoniques, à la page 1](#)
- [État du téléphone IP Cisco, à la page 1](#)
- [Raisons du redémarrage, à la page 7](#)

## Présentation de la surveillance des systèmes téléphoniques

Vous pouvez visualiser diverses informations concernant le téléphone dans les menus d'état du téléphone et sur les pages Web du téléphone. Ces informations sont notamment les suivantes :

- Les informations sur le périphérique
- Les informations sur la configuration du réseau
- Les statistiques réseau
- Les journaux des périphériques
- Les statistiques de streaming

Cette section décrit les informations qui figurent sur la page Web du téléphone. Vous pouvez utiliser ces informations pour surveiller à distance l'utilisation d'un téléphone et pour fournir une assistance lors d'un dépannage.

## État du téléphone IP Cisco

Les sections suivantes décrivent comment afficher les informations sur le modèle, les messages d'état et les statistiques réseau sur les téléphones IP Cisco.

- **Caractéristiques** : affiche des informations sur le matériel et les logiciels du téléphone.
- **Menu d'état** : permet d'accéder aux écrans d'affichage des messages d'état, des statistiques réseau et des statistiques relatives à l'appel en cours.

Vous pouvez utiliser les informations affichées sur ces écrans pour surveiller le fonctionnement d'un téléphone et pour fournir une assistance lors d'un dépannage.

La plupart de ces informations, ainsi que d'autres informations apparentées, peuvent être obtenues à distance par le biais de la page Web du téléphone.

## Afficher la fenêtre Informations sur le téléphone

### Procédure

---

**Étape 1** Appuyez sur la touche programmable **Paramètres**.

**Étape 2** Sélectionnez **Statut Informations > sur le produit**.

Si l'utilisateur est connecté à un serveur sécurisé ou authentifié, l'icône correspondante (verrou ou certificat) est affichée dans la fenêtre Informations sur le téléphone, à droite de l'option du serveur. Si l'utilisateur n'est pas connecté à un serveur sécurisé ou authentifié, aucune icône n'est affichée.

L'écran **Information produit** peut afficher les informations suivantes :

- Nom du produit
- Numéro de série
- Adresse MAC
- Version logicielle
- Version de la configuration

Les informations ne s'affichent que lorsqu'elles ont été configurées dans le fichier de configuration (cfg.xml).

- Version matérielle
- VID (ID de la version)
- Certificat
- Customization

**Étape 3** Pour quitter l'écran Caractéristiques du modèle, appuyez sur .

---

## Affichage des informations sur le téléphone

### Procédure

---

Pour vérifier l'état actuel du téléphone IP Cisco, cliquez sur l'onglet **Info**.

L'onglet Info affiche les informations concernant tous les postes du téléphone, notamment les statistiques et l'état des enregistrements.

---

## Affichage de l'état du téléphone

### Procédure

---

- Étape 1** Appuyez sur **Paramètres**.  
**Étape 2** Sélectionnez **État > État du téléphone > État du téléphone**.

Vous pouvez afficher les informations suivantes :

- **Temps écoulé** : durée totale écoulée depuis le dernier redémarrage du téléphone.
  - **Tx (Paquets)** : paquets transmis par le téléphone.
  - **Rx (Paquets)** : paquets reçus par le téléphone.
- 

## Affichage des messages d'état sur le téléphone

### Procédure

---

- Étape 1** Appuyez sur **Paramètres**.  
**Étape 2** Sélectionnez **État > Messages d'état**.

Vous pouvez afficher un journal des différents états du téléphone depuis la dernière mise à disposition.

**Remarque** Les messages d'état reflètent l'heure UTC et ne sont pas affectés par les paramètres du fuseau horaire du téléphone.

- Étape 3** Appuyez sur **Retour**.
- 

## Afficher l'état du téléchargement

Vous pouvez afficher l'état du téléchargement à partir de la page Web du téléphone lorsque l'utilisateur éprouve des difficultés d'enregistrement de son téléphone.

### 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 > État du téléchargement**.

- Étape 2** Affichez la mise à niveau du micrologiciel, la mise à disposition et les détails de l'état de l'autorité de certification personnalisée comme décrit dans **l'état de mise à niveau du micrologiciel, l'état de la mise à disposition, l'état de l'autorité de certification et l'état de l'écran.**
- Étape 3** Affichez les détails de l'état du renouvellement du certificat installé par le fabricant (MIC) dans la section **État d'actualisation du cert MIC.**
- 

## Détermination de l'adresse IP du téléphone

Un serveur DHCP attribue l'adresse IP ; le téléphone doit donc être redémarré et connecté au sous-réseau.

### 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 **Info > Status.**
- Étape 2** Allez jusqu'à **IPv4 Information.** L'adresse IP est affichée dans le champ Current IP.
- Étape 3** Faites défiler l'affichage jusqu'à **IPv6 Information.** L'adresse IP est affichée dans le champ Current IP.
- 

## Affichage de l'état du réseau

### Procédure

---

- Étape 1** Appuyez sur **Paramètres.**
- Étape 2** Sélectionnez **État > État du réseau.**

Vous pouvez afficher les informations suivantes :

- **Type de réseau** : indique le type de connexion au réseau local (LAN) que le téléphone utilise.
- **État du réseau** : indique si le téléphone est connecté à un réseau.
- **État IPv4** : adresse IP du téléphone. Vous pouvez voir des informations sur l'adresse IP, le type d'adressage, l'état IP, le masque de sous-réseau, le routeur par défaut, le serveur de noms de domaine (DNS) 1, DNS 2 du téléphone.
- **État IPv6** : adresse IP du téléphone. Vous pouvez voir des informations sur l'adresse IP, le type d'adressage, l'état IP, le masque de sous-réseau, le routeur par défaut, le serveur de noms de domaine (DNS) 1, DNS 2 du téléphone.
- **ID VLAN** : ID VLAN du téléphone.
- **MAC Address** : l'adresse MAC (Media Access Control) unique du téléphone.
- **Nom d'hôte** : permet d'afficher le nom d'hôte actuel attribué au téléphone.

- **Domaine** : permet d'afficher le nom de domaine réseau du téléphone. Par défaut : cisco.com
- **Connexion au port de commutation** : état du port de commutation.
- **Config. du port de commutation** : débit et duplex du port réseau.

## Surveillance de la qualité vocale

Pour mesurer la qualité d'écoute des appels qui sont émis et reçus sur le réseau, les téléphones IP Cisco utilisent les mesures statistiques basées sur des événements de masquage. Le DSP émet des trames de masquage pour masquer la perte de trames dans le flux de paquets de voix.

- **Mesure Ratio de masquage** : indique le ratio de masquage de trames par rapport au nombre total de trames de voix. Un ratio de masquage est calculé toutes les 3 secondes.
- **Mesure Secondes masquées** : indique la durée, en secondes, pendant laquelle le DSP émet des trames de masquage pour masquer la perte de trames. Une « seconde masquée » de haut niveau est une seconde pendant laquelle le DSP émet plus de cinq pour cent de trames de masquage.



### Remarque

Le ratio de masquage et les secondes masquées sont des mesures basées sur la perte de trames. Un ratio de masquage de zéro indique que le réseau IP transmet des trames et des paquets en temps et en heure, sans perte.

Vous pouvez accéder aux mesures de la qualité d'écoute sur l'écran Statistiques d'appel du téléphone IP Cisco, ou à distance à l'aide des statistiques de streaming.

## d'affichage des statistiques d'appel

Vous pouvez accéder au menu **Statistiques d'appels** sur le téléphone pour afficher des informations détaillées sur les appels récents. Par exemple, le type d'appel, le nom de l'appelant, le numéro de l'appelant.

### Procédure

- Étape 1** Appuyez sur la touche programmable **Paramètres**.
- Étape 2** Sélectionnez **Statut > Statut du téléphone > Statistiques d'appels**.
- Étape 3** Pour quitter le menu État, appuyez sur **Préc** ↶.

## Champs relatifs aux statistiques d'appel

Le tableau suivant décrit les éléments de l'écran Statistiques d'appel.

Tableau 1 : Éléments de l'écran Statistiques d'appel du téléphone IP Cisco

Élément	Description
Type d'appel	Un appel sortant ou entrant.
Nom du poste	Le nom de la personne qui a passé ou répondu à l'appel.
Tél. poste	Le numéro de téléphone de la personne qui a passé ou répondu à l'appel.
Codec cod.	La méthode utilisée pour compresser le son sortant.
Codec décod.	La méthode utilisée pour décompresser le son entrant.
Heure d'appel	L'heure à laquelle un appel a été passé ou a obtenu une réponse.
ID de l'appel	Un identifiant de l'appelant.

## Afficher l'état de la personnalisation de l'utilitaire de configuration

Une fois le téléchargement de la personnalisation à distance effectué à partir du serveur EDOS, vous pouvez visualiser l'état de personnalisation d'un téléphone en utilisant l'interface Web.

Voici les descriptions des états de personnalisation à distance :

- Ouvert : le téléphone a démarré pour la première fois et n'est pas configuré.
- Interrompu : la personnalisation à distance a été interrompue en raison d'une autre mise à disposition comme les options DHCP.
- En attente : le profil a été téléchargé à partir du serveur EDOS.
- Personnalisation en cours : le téléphone a téléchargé une URL de redirection depuis le serveur EDOS.
- Acquis : dans le profil téléchargé à partir du serveur EDOS, il existe une URL de redirection pour la configuration de la mise à disposition. Si le téléchargement de l'URL de redirection à partir du serveur de mise à disposition a réussi, cet état s'affiche.
- Non disponible : la personnalisation à distance s'est arrêtée, car le serveur EDOS a répondu par un fichier de mise à disposition vide et la réponse HTTP était 200 OK.

### Procédure

#### Étape 1

Sur la page web du téléphone, sélectionnez **Connexion d'administration > Info > Status**.

#### Étape 2

Dans la section **informations sur les produits**, vous pouvez afficher l'état de la personnalisation du téléphone dans le champ **Personnalisation**.

Si une mise à disposition échoue, vous pouvez afficher les détails à la section **État de mise à disposition** sur la même page.

## Raisons du redémarrage

Le téléphone enregistre les cinq plus récentes raisons pour lesquelles il a été actualisé ou redémarré. Lorsque le téléphone est réinitialisé aux valeurs par défaut d'usine, ces informations sont supprimées.

Le tableau suivant décrit les raisons de redémarrage et d'actualisation du téléphone IP Cisco.

Raison	Description
Mise à niveau	Le redémarrage a été déclenché suite à une mise à niveau (que la mise à niveau ait réussi ou non).
Mise à disposition	Le redémarrage a été effectué suite à la modification de valeurs de paramètres sur l'écran du téléphone IP ou dans l'interface utilisateur Web, ou suite à une synchronisation.
SIP Triggered	Le redémarrage a été déclenché par une requête SIP.
RC	Le redémarrage a été déclenché suite à une personnalisation à distance.
User Triggered	L'utilisateur a déclenché manuellement un redémarrage à froid.
IP Changed	Le redémarrage a été déclenché suite au changement de l'adresse IP du téléphone.

Vous pouvez afficher l'historique des redémarrages de différentes façons :

- À partir de l'interface utilisateur Web du téléphone
- À partir de l'écran du téléphone IP
- À partir du fichier de vidage des états du téléphone (<http://téléphoneIP/status.xml> ou <http://téléphoneIP/admin/status.xml>)

## Historique des redémarrages dans l'interface utilisateur Web du téléphone

À la page **Info > État du système**, la section **Historique des redémarrages** présente l'historique des redémarrages du périphérique, la date et l'heure des cinq plus récents redémarrages, et la raison du redémarrage. Chaque champ affiche la raison du redémarrage, ainsi qu'un horodatage qui indique l'heure du redémarrage.

Par exemple :

```
Reboot Reason 1: [08/13/14 06:12:38] User Triggered
Reboot Reason 2: [08/10/14 10:30:10] Provisioning
Reboot Reason 3: [08/10/14 10:28:20] Upgrade
```

L'historique des redémarrages est affiché par ordre chronologique décroissant ; la raison du plus récent redémarrage est affichée dans le champ **Reboot Reason 1** (Raison du redémarrage 1).

## Historique des redémarrages à l'écran du téléphone IP Cisco

Appuyez sur la touche **Paramètres**. Utilisez les touches de navigation pour faire défiler la liste et sélectionner une option dans les menus **État > Historique des redémarrages**. Les entrées de la fenêtre de l'historique

des redémarrages, dans laquelle vous pouvez naviguer, sont affichées par ordre chronologique décroissant, tout comme la séquence affichée sur l'interface utilisateur Web du téléphone.

## Historique des redémarrages dans le fichier de vidage des états

L'historique des redémarrages est enregistré dans le fichier Status Dump  
([http://<phone\\_IP\\_address>/admin/status.xml](http://<phone_IP_address>/admin/status.xml))

Dans ce fichier, l'historique des redémarrages est conservé dans les balises **Reboot\_Reason\_1** à **Reboot\_Reason\_3**, comme illustré par l'exemple suivant :

```
<Reboot_History>
<Reboot_Reason_1>[08/10/14 14:03:43]Provisioning</Reboot_Reason_1>
<Reboot_Reason_2>[08/10/14 13:58:15]Provisioning</Reboot_Reason_2>
<Reboot_Reason_3>[08/10/14 12:08:58]Provisioning</Reboot_Reason_3>
<Reboot_Reason_4>
<Reboot_Reason_5>
</Reboot_History/>
```

## À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.