Problemen oplossen

- Algemene informatie over probleemoplossing, op pagina 1
- Opstartproblemen, op pagina 3
- Problemen bij resetten van telefoon, op pagina 7
- Telefoon kan geen verbinding maken met LAN, op pagina 9
- Beveiligingsproblemen Cisco IP-telefoon, op pagina 9
- Geluidsproblemen, op pagina 12
- Probleemoplossingsprocedures, op pagina 12
- Foutopsporingsinformatie van Cisco Unified Communications Manager controleren, op pagina 17
- Aanvullende informatie over probleemoplossing, op pagina 18

Algemene informatie over probleemoplossing

De volgende tabel bevat algemene informatie over probleemoplossing voor Cisco IP-telefoon.

Tabel 1: Probleemoplossing voor Cisco IP-telefoon

Overzicht	Verklaring
Cisco IP-telefoon verbinden met een andere Cisco IP-telefoon	Cisco ondersteunt de verbinding van een IP-telefoon met een andere IP-telefoon via de pc-poort niet. Elke IP-telefoon moet rechtstreeks verbinding maken met een switchpoort. Als telefoons met elkaar op een lijn zijn verbonden via de pc-poort, werken de telefoon niet. **Opmerking** De Cisco 7832 conferentietelefoon heeft geen PC-poort.
Bij langere broadcaststorms worden IP-telefoons gereset of zijn ze niet in staat om een gesprek tot stand te brengen of te beantwoorden	Een langere broadcaststorm op Laag 2 (van verschillende minuten) op de spraak-VLAN, kan ervoor zorgen dat IP-telefoons resetten, een actief gesprek afbreken of geen gesprek tot stand kunnen brengen of beantwoorden. Soms zijn telefoons uitgeschakeld tot de broadcaststorm is afgelopen.

Overzicht	Verklaring
Een netwerkverbinding van de telefoon verplaatsen naar een werkstation	Als de voeding van de telefoon via de netwerkverbinding loopt, moet u voorzichtig zijn als u de netwerkverbinding van de telefoon loshaalt en de kabel in een desktopcomputer steekt. **Voorzichtig** De netwerkkaart in de computer ontvangt geen voeding via de netwerkverbinding. Als de voeding via de verbinding verloopt, kan de netwerkkaart beschadigd raken. Om de netwerkkaart te beschermen, moet u 10 seconden of langer wachten nadat u de kabel uit de telefoon hebt gehaald en voordat u deze aansluit op de computer. Door deze vertraging kan de switch herkennen dat er geen telefoon meer op de lijn zit en stoppen met het leveren van voeding via de kabel.
De telefoonconfiguratie wijzigen	Standaard zijn de instellingen voor het beheerderswachtwoord vergrendeld om te verhinderen dat gebruikers wijzigingen aanbrengen die hun netwerkverbinding beïnvloeden. U moet de instellingen voor het beheerderswachtwoord ontgrendelen voordat u ze kunt configureren. Zie Telefoonwachtwoord toepassen voor meer informatie. **Opmerking** Als het beheerderswachtwoord niet is ingesteld in het algemene telefoonprofiel, kan de gebruiker de netwerkinstellingen wijzigen.
Codec van telefoon komt niet overeen met codec van ander apparaat	De RxType- en TxType-statistieken geven de codec weer die wordt gebruikt voor een gesprek tussen deze Cisco IP-telefoon en het andere apparaat. De waarden van deze statistieken moeten overeenkomen. Als dat niet het geval is, controleert u of het andere apparaat het codec-gesprek kan verwerken of dat er een transcoder aanwezig is voor deze service. Zie Het venster Gesprekstatistieken weergeven voor meer informatie.
Geluidvoorbeeld van telefoon en ander apparaat komt niet overeen	De RxSize- en TxSize-statistieken geven de omvang weer van de spraakpakketten die worden gebruikt in een gesprek tussen deze Cisco IP-telefoon en het andere apparaat. De waarden van deze statistieken moeten overeenkomen. Zie Het venster Gesprekstatistieken weergeven voor meer informatie.

Overzicht	Verklaring
Loopback-conditie	Een loopback-conditie kan optreden als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: • De optie Switchpoortconfiguratie op de telefoon is ingesteld op 10 Half (10-BaseT/half duplex). • De telefoon ontvangt voeding van een externe netvoeding. • De telefoon is uitgeschakeld (de netvoeding is losgekoppeld). In dit geval kan de switchpoort op de telefoon uitgeschakeld worden en ziet u het volgende bericht in het logboek van de switchconsole: HALF_DUX_COLLISION_EXCEED_THRESHOLD Schakel de poort opnieuw in vanaf de switch om dit probleem op te lossen.

Opstartproblemen

Nadat u telefoon in uw netwerk hebt geïnstalleerd en toegevoegd aan Cisco Unified Communications Manager, moet de telefoon opstarten zoals in het bijbehorende onderwerp hieronder wordt beschreven.

Als de telefoon niet correct wordt opgestart, vindt u in de volgende gedeelten informatie voor het oplossen van problemen.

Verwante onderwerpen

Controleren of de telefoon start

Cisco IP-telefoon volgt niet het normale opstartproces

Probleem

Wanneer u Cisco IP-telefoon verbindt met de netwerkpoort, doorloopt de telefoon niet het normale opstartproces zoals wordt beschreven in het bijbehorende onderwerp en wordt er geen informatie weergegeven op het telefoonscherm.

Oorzaak

Als de telefoon het opstartproces niet doorloopt, kan dat worden veroorzaakt door defecte kabels, onjuiste aansluitingen, netwerkuitval, te weinig voeding of doordat de telefoon niet goed werkt.

Oplossing

Om te bepalen of de telefoon werkt, kunt u aan de hand van de volgende suggesties andere mogelijke problemen elimineren.

- Controleer of de netwerkpoort goed werkt:

- Verwissel de Ethernet-kabels met kabels waarvan u weet dat ze goed werken.
- Koppel een werkende Cisco IP-telefoon los van een andere poort en sluit deze aan op deze netwerkpoort om te controleren of de poort actief is.
- Sluit de Cisco IP-telefoon die niet opstart aan op een andere netwerkpoort waarvan u weet dat die goed werkt.
- Sluit de Cisco IP-telefoon die niet opstart, rechtstreeks aan op de poort op de switch, waarbij u de patchpaneelaansluiting in het kantoor weglaat.

- Controleer of de telefoon voeding ontvangt:
  - Als u externe voeding gebruikt, controleert u of het stopcontact goed werkt.
  - Als u in-line voeding gebruikt, gebruikt u in plaats daarvan een externe netvoeding.
  - Als u de externe netvoeding gebruikt, wisselt u deze om met een eenheid waarvan bekend is dat die goed werkt.
- Als de telefoon nog steeds niet goed opstart, start u de telefoon door op #*2 te drukken. Als de telefoon op deze manier wordt gestart, wordt geprobeerd om een back-up met de software-image te starten.
- Als de telefoon nog steeds niet goed opstart, voert u een reset uit van de standaardinstellingen.
- Als er nadat u deze oplossingen hebt uitgeprobeerd, gedurende ten minste vijf minuten geen tekens verschijnen op het scherm van de Cisco IP-telefoon, vraagt u een medewerker van de Cisco technische ondersteuning om assistentie.

Verwante onderwerpen

Controleren of de telefoon start

Cisco IP-telefoon wordt niet geregistreerd bij Cisco Unified Communications Manager

Als de telefoon voorbij de eerste fase van het opstartproces gaat (LED-toetsen knipperen aan en uit), maar door de berichten blijft lopen die op het telefoonscherm worden weergegeven, wordt de telefoon niet correct opgestart. De telefoon kan alleen correct worden opgestart als deze verbonden wordt met het Ethernet-netwerk en wordt geregistreerd bij een Cisco Unified Communications Manager-server.

Daarnaast kunnen problemen met beveiliging ervoor zorgen dat de telefoon niet correct wordt opgestart. Zie Probleemoplossingsprocedures, op pagina 12 voor meer informatie.

Foutmeldingen op telefoonscherm

Probleem

Met statusberichten worden fouten tijdens het opstarten weergegeven.

Oplossing

Als de telefoon het opstartproces doorloopt, kunt u statusberichten openen die informatie kunnen bevatten over de oorzaak van een probleem. Zie het gedeelte “Venster Statusberichten weergeven” voor instructies over het openen van statusberichten en voor een lijst met mogelijke fouten, de uitleg en de oplossing.

Verwante onderwerpen

Het venster Statusberichten weergeven

Telefoon kan geen verbinding maken met TFTP-server of met Cisco Unified Communications Manager

Probleem

Als de netwerkverbinding tussen de telefoon en de TFTP-server of Cisco Unified Communications Manager is uitgevallen, kan de telefoon niet correct worden opgestart.

Oplossing

Controleer of het netwerk momenteel actief is.

Telefoon kan geen verbinding maken met TFTP-server

Probleem

De TFTP-serverinstellingen zijn mogelijk onjuist.

Oplossing

Controleer de TFTP-instellingen.

Verwante onderwerpen

TFTP-instellingen controleren, op pagina 13

Telefoon kan geen verbinding maken met server

Probleem

De IP-adresserings- en routeringsvelden zijn mogelijk niet juist geconfigureerd.

Oplossing

U moet de IP-adresserings- en routeringsinstellingen op de telefoon verifiëren. Als u DHCP gebruikt, moet de DHCP-server deze waarden verschaffen. Als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, moet u deze waarden handmatig invoeren.

Verwante onderwerpen

DHCP-instellingen controleren, op pagina 14

Telefoon kan geen verbinding maken met DNS

Probleem

De DNS-instellingen zijn mogelijk onjuist.

Oplossing

Als u DNS gebruikt voor toegang tot de TFTP-server of Cisco Unified Communications Manager, moet u zorgen dat u een DNS-server opgeeft.

Verwante onderwerpen

DNS-instellingen verifiëren, op pagina 16

Cisco Unified Communications Manager en TFTP-services zijn niet actief

Probleem

Als Cisco Unified Communications Manager of TFTP-services niet actief zijn, worden telefoons mogelijk niet correct opgestart. In een dergelijke situatie treedt er waarschijnlijk een fout in het hele systeem op en kunnen andere telefoons en apparaten niet juist worden opgestart.

Oplossing

Als de Cisco Unified Communications Manager-service niet actief is, is dat van invloed op alle apparaten in het netwerk die van deze service afhankelijk zijn voor het tot stand brengen van gesprekken. Als de TFTP-service niet actief is, kunnen veel apparaten niet worden opgestart. Zie Service starten, op pagina 16 voor meer informatie.

Beschadiging configuratiebestand

Probleem

Als u met een bepaalde telefoon problemen blijft houden die niet worden opgelost met andere suggesties in dit hoofdstuk, is het configuratiebestand mogelijk beschadigd.

Oplossing

Maak een nieuw telefoonconfiguratiebestand.

Cisco Unified Communications Manager-telefoonregistratie

Probleem

De telefoon is niet geregistreerd bij Cisco Unified Communications Manager.

Oplossing

Cisco IP-telefoon kan alleen bij een Cisco Unified Communications Manager-server worden geregistreerd als de telefoon aan de server wordt toegevoegd of als automatische registratie is ingeschakeld. Bekijk de

informatie en procedures in Methoden voor toevoegen van telefoons om ervoor te zorgen dat de telefoon wordt toegevoegd aan de Cisco Unified Communications Manager-database.

Om te controleren of de telefoon zich bevindt in de Cisco Unified Communications Manager-database, kiest u **Apparaat** > **Telefoon** in Cisco Unified Communications Manager Administration. Klik op **Zoeken** om te zoeken naar de telefoon op basis van het MAC-adres. Zie Het MAC-adres van de telefoon vaststellen voor informatie over het bepalen van een MAC-adres.

Als de telefoon zich al bevindt in de Cisco Unified Communications Manager-database, is het configuratiebestand mogelijk beschadigd. Zie Beschadiging configuratiebestand, op pagina 6 voor hulp.

Cisco IP-telefoon kan IP-adres niet ophalen

Probleem

Als een telefoon bij het opstarten geen IP-adres kan ophalen, bevindt de telefoon zich mogelijk niet op hetzelfde netwerk of VLAN als de DHCP-server. Ook kan de switchpoort waarmee de telefoon verbinding maakt, zijn uitgeschakeld.

Oplossing

Controleer of het netwerk of VLAN waarmee de telefoon verbinding maakt, toegang heeft tot de DHCP-server en zorg dat de switchpoort is ingeschakeld.

Problemen bij resetten van telefoon

Als gebruikers melden dat hun telefoons automatisch worden gereset tijdens een gesprek of terwijl deze ongebruikt op hun bureau staan, moet u de oorzaak proberen te achterhalen. Als de netwerkverbinding en de Cisco Unified Communications Manager-verbinding stabiel zijn, mag een telefoon niet worden gereset.

Gewoonlijk wordt een telefoon gereset als er verbindingsproblemen zijn met het netwerk of Cisco Unified Communications Manager.

Telefoon wordt gereset vanwege onregelmatig optredende netwerkstoringen

Probleem

Uw netwerk kan te maken hebben met onregelmatig optredende storingen.

Oplossing

Onregelmatig optredende netwerkstoringen zijn op verschillende manieren van invloed op het gegevens- en spraakverkeer. Het kan zijn dat zich af en toe storingen in het netwerk voordoen die niet worden ontdekt. In dat geval kunnen verloren gegevensverkeerpakketten opnieuw worden verzonden en controleert u of de pakketten zijn verzonden en ontvangen. Voor spraakverkeer kunnen verloren pakketten echter niet opnieuw worden vastgelegd. In plaats van het opnieuw verzenden van een verloren netwerkverbinding wordt de telefoon gereset en wordt geprobeerd om de netwerkverbinding te herstellen. Neem contact op met de systeembeheerder voor informatie over bekende problemen in het spraaknetwerk.

Telefoon wordt gereset vanwege fouten in de DHCP-instelling

Probleem

De DHCP-instellingen zijn mogelijk onjuist.

Oplossing

Controleer of u de telefoon correct hebt geconfigureerd voor gebruik van DHCP. Controleer of de DHCP-server correct is ingesteld. Controleer de DHCP-leaseduur. We raden u aan de leaseduur op 8 dagen in te stellen.

Verwante onderwerpen

DHCP-instellingen controleren, op pagina 14

Telefoon wordt gereset vanwege onjuist statisch IP-adres

Probleem

Het statische IP-adres dat aan de telefoon is toegewezen, is mogelijk onjuist.

Oplossing

Als aan de telefoon een statisch IP-adres is toegewezen, controleert u of u de juiste instellingen hebt ingevoerd.

Telefoonresets tijdens zwaar netwerkgebruik

Probleem

Als de telefoon tijdens zwaar netwerkgebruik wordt gereset, hebt u waarschijnlijk geen spraak-VLAN geconfigureerd.

Oplossing

Door de telefoons op een aparte hulp-VLAN te isoleren, wordt de kwaliteit van het spraakverkeer verhoogd.

Telefoon wordt gereset vanwege doelbewuste reset

Probleem

Als u niet de enige beheerder met toegang tot Cisco Unified Communications Manager bent, moet u controleren of niemand anders de telefoons doelbewust heeft gereset.

Oplossing

U kunt controleren of Cisco IP-telefoon een opdracht om te resetten heeft ontvangen van Cisco Unified Communications Manager door te drukken op **Toepassingen** op de telefoon en **Beheerdersinstellingen** > **Status** > **Netwerkstatistieken** te kiezen.

- Als in het veld Oorzaak van herstart `Reset-Reset` wordt weergegeven, wordt op de telefoon een Reset/Reset ontvangen van Cisco Unified Communications Manager Administration.

- Als in het veld Oorzaak van herstart `Reset-Restart` wordt weergegeven, wordt de telefoon gesloten omdat er een Reset/Restart is ontvangen van Cisco Unified Communications Manager Administration.

Telefoon wordt gereset vanwege DNS- of andere verbindingsproblemen

Probleem

De telefoon blijft resetten en u vermoedt DNS- of andere verbindingsproblemen.

Oplossing

Als de telefoon blijft resetten, elimineert u DNS- of andere verbindingsfouten door de procedure in DNS- of verbindingsproblemen vaststellen, op pagina 14 te volgen.

Telefoon kan niet worden opgestart

Probleem

De telefoon is niet opgestart.

Oplossing

In de meeste gevallen wordt een telefoon opnieuw opgestart als externe voeding wordt aangesloten, maar deze verbinding wordt verbroken en er wordt overgeschakeld naar PoE. Ook wordt een telefoon opnieuw opgestart als bij het starten gebruik wordt gemaakt van PoE, maar vervolgens een externe netvoeding wordt aangesloten.

Telefoon kan geen verbinding maken met LAN

Probleem

De fysieke verbinding met het LAN is mogelijk verbroken.

Oplossing

Controleer of de Ethernet-verbinding actief is waarmee Cisco IP-telefoon wordt verbonden. Controleer bijvoorbeeld of de specifieke poort of switch waarmee de telefoon verbinding maakt, onbeschikbaar is en of de switch niet opnieuw aan het starten is. Controleer ook of er geen sprake is van kabelbreuken.

Beveiligingsproblemen Cisco IP-telefoon

De volgende gedeelten bevatten informatie over het oplossen van beveiligingsproblemen voor Cisco IP-telefoon. Voor informatie over de oplossingen van deze problemen en voor aanvullende informatie over beveiligingsproblemen raadpleegt u de beveiligingshandleiding van *Cisco Unified Communications Manager*.

Problemen met CTL-bestand

In de volgende gedeelten wordt beschreven hoe problemen met het CTL-bestand kunnen worden opgelost.

Verificatiefout. Telefoon kan het CTL-bestand niet verifiëren.

Probleem

Er is een fout met de apparaatverificatie opgetreden.

Oorzaak

Het CTL-bestand heeft geen Cisco Unified Communications Manager-certificaat of heeft een onjuist certificaat.

Oplossing

Installeer een correct certificaat.

Telefoon kan CTL-bestand niet verifiëren

Probleem

Telefoon kan het CTL-bestand niet verifiëren.

Oorzaak

Het beveiligingstoken waarmee het bijgewerkte CTL-bestand is ondertekend, bestaat niet in het CTL-bestand op de telefoon.

Oplossing

Wijzig het beveiligingstoken in het CTL-bestand en installeer het nieuwe bestand op de telefoon.

CTL-bestand wordt geverifieerd, maar andere configuratiebestanden worden niet geverifieerd

Probleem

Telefoon kan geen andere configuratiebestanden verifiëren dan het CTL-bestand

Oorzaak

Er bestaat een ongeldige TFTP-record of het configuratiebestand is mogelijk niet ondertekend door het bijbehorende certificaat in de vertrouwde lijst van de telefoon.

Oplossing

Controleer de TFTP-record en het certificaat in de vertrouwde lijst.

ITL-bestand wordt geverifieerd, maar andere configuratiebestanden worden niet geverifieerd

Probleem

Telefoon kan geen andere configuratiebestanden verifiëren dan het ITL-bestand

Oorzaak

Het configuratiebestand is mogelijk niet ondertekend door het bijbehorende certificaat in de vertrouwde lijst van de telefoon.

Oplossing

Onderteken het configuratiebestand opnieuw met het juiste certificaat.

TFTP-autorisatie mislukt

Probleem

Telefoon rapporteert dat TFTP-verificatie is mislukt.

Oorzaak

Het TFTP-adres voor de telefoon bestaat niet in het CTL-bestand.

Als u een nieuw CTL-bestand hebt gemaakt met een nieuwe TFTP-record, bevat het bestaande CTL-bestand op de telefoon mogelijk geen record voor de nieuwe TFTP-server.

Oplossing

Controleer de configuratie van het TFTP-adres in het CTL-bestand op de telefoon.

Telefoon kan niet worden geregistreerd

Probleem

Telefoon kan niet worden geregistreerd bij Cisco Unified Communications Manager.

Oorzaak

Het CTL-bestand bevat niet de juiste informatie voor de Cisco Unified Communications Manager-server.

Oplossing

Wijzig de informatie voor de Cisco Unified Communications Manager-server in het CTL-bestand.

Ondertekende configuratiebestanden niet vereist

Probleem

Telefoon vereist geen ondertekende configuratiebestanden.

Oorzaak

Het CTL-bestand omvat geen TFTP-vermeldingen met certificaten.

Oplossing

Configureer TFTP-vermeldingen met certificaten in het CTL-bestand.

Geluidsproblemen

In de volgende secties wordt beschreven hoe u geluidsproblemen oplost.

Geen spraakverbinding

Probleem

Een of meer personen in het gesprek horen geen audio.

Oplossing

Wanneer ten minste één persoon in een gesprek geen geluid ontvangt, is de IP-verbinding tussen de telefoons niet tot stand gebracht. Controleer de configuraties in routers en switches om te controleren of de IP-verbinding correct is geconfigureerd.

Haperende spraak

Probleem

Een gebruiker klaagt over haperende spraak in een gesprek.

Oorzaak

Er kan een conflict zijn in de jitterconfiguratie.

Oplossing

Controleer de AvgJtr- (GemJtr) en MaxJtr-statistieken. Een groot verschil tussen deze statistieken kan duiden op een probleem met jitter in het netwerk of periodieke hoge percentages van netwerkactiviteit.

Probleemoplossingsprocedures

Gebruik deze procedures voor het aangeven en verhelpen van problemen.

Een telefoonprobleemrapport maken via Cisco Unified Communications Manager

U kunt een probleemrapport genereren voor telefoons via Cisco Unified Communications Manager. Deze actie resulteert in dezelfde informatie die door de schermtoets voor het hulpprogramma voor probleemrapportage (PRT) op de telefoon wordt gegenereerd.

Het probleemrapport bevat informatie over de telefoon en de hoofdtelefoons.

Procedure

Stap 1 Selecteer in Cisco Unified CM Administration **Apparaat** > **Telefoon**.

Stap 2 Klik op **Vinden** en selecteer een of meer Cisco IP-telefoons.

Stap 3 Klik **PRT genereren voor geselecteerde** om PRT-logboeken te verzamelen voor de hoofdtelefoons die worden gebruikt op de geselecteerde Cisco IP-telefoons.

Een consolelogboek maken via de telefoon

U genereert een consolelogboek wanneer de telefoon geen verbinding heeft met het netwerk en u geen toegang hebt tot het hulpprogramma voor probleem rapportage (PRT).

Voordat u begint

Sluit een consolekabel aan op de hulppoort op de achterkant van de telefoon.

Procedure

Stap 1 Druk op uw telefoon op **Toepassingen** .

Stap 2 Navigeer naar **Beheerdersinstellingen** > **AUX-poort**.

Stap 3 Selecteer **Consolelogboek verzamelen** om apparaatlogboeken te verzamelen.

TFTP-instellingen controleren

Procedure

Stap 1 Druk op de telefoon op **Toepassingen** .

Stap 2 Selecteer **Beheerdersinstellingen** > **Netwerkinstallatie** > **IPv4-instellingen**.

Stap 3 Controleer het veld TFTP-server 1.

Als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, moet u handmatig een instelling invoeren voor de optie TFTP-server 1.

Als u DHCP gebruikt, verkrijgt de telefoon het adres voor de TFTP-server van de DHCP-server. Controleer of het IP-adres is geconfigureerd in optie 150.

Stap 4 U kunt de telefoon ook inschakelen voor gebruik van een alternatieve TFTP-server. Een dergelijke instelling is met name handig als de telefoon onlangs van de ene locatie naar een andere locatie is verplaatst.

Stap 5 Als de lokale DHCP niet het juiste TFTP-adres verschaft, schakelt u de telefoon in voor gebruik van een alternatieve TFTP-server.

Dit is vaak nodig in VPN-scenario's.

Verwante onderwerpen

Telefoon kan geen verbinding maken met TFTP-server, op pagina 5

DNS- of verbindingsproblemen vaststellen

Procedure

Stap 1 Gebruik het menu Instellingen opnieuw instellen om de telefooninstellingen terug te zetten op hun standaardwaarden.

Stap 2 DHCP en IP-instellingen wijzigen:

a) Schakel DHCP uit.
b) Wijs statische IP-waarden toe aan de telefoon. Gebruik dezelfde standaard routerinstelling die andere werkende telefoons gebruiken.
c) Wijs een TFTP-server toe. Gebruik dezelfde TFTP-server die andere werkende telefoons gebruiken.

Stap 3 Controleer op de Cisco Unified Communications Manager-server of de lokale hostbestanden de juiste Cisco Unified Communications Manager-servernaam hebben gekoppeld aan het juiste IP-adres.

Stap 4 Kies in Cisco Unified Communications Manager **Systeem** > **Server** en controleer of naar de server wordt verwezen met het IP-adres en niet met de DNS-naam.

Stap 5 Selecteer in Cisco Unified Communications Manager **Apparaat** > **Telefoon**. Klik op **Zoeken** om deze telefoon te zoeken. Controleer of u het juiste MAC-adres aan deze Cisco IP-telefoon hebt toegewezen.

Stap 6 Start de telefoon opnieuw op.

Verwante onderwerpen

Basisinstellingen resetten
Het MAC-adres van de telefoon vaststellen

DHCP-instellingen controleren

Procedure

Stap 1 Druk op de telefoon op **Toepassingen** .

Stap 2 Selecteer **Beheerdersinstellingen** > **Netwerkinstallatie** > **IPv4-instellingen**.

Stap 3 Controleer het DHCP-serververveld.

Als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, hoeft u geen waarde in te voeren voor de optie DHCP-server. Als u echter een DHCP-server gebruikt, moet u voor deze optie een waarde opgeven. Als er geen waarde wordt gevonden, controleert u uw IP-routering en VLAN-configuratie. Raadpleeg het document *Troubleshooting Switch Port and Interface Problems* (Problemen met switchpoort en interface oplossen) via deze URL:

https://www.cisco.com/en/US/customer/products/hw/switches/ps708/prod_tech_notes_list.html

Stap 4 Schakel de velden IP-adres, subnetmasker en Standaardrouter. in

Als u een statisch IP-adres aan de telefoon toewijst, moet u deze instellingen handmatig invoeren.

Stap 5 Als u DHCP gebruikt, controleert u de IP-adressen die door de DHCP-server worden gedistribueerd.

Raadpleeg het document *Understanding and Troubleshooting DHCP in Catalyst Switch or Enterprise Networks* (DHCP-problemen in Catalyst Switch en bedrijfsnetwerken begrijpen en oplossen) via deze URL:

https://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml

Verwante onderwerpen

Telefoon kan geen verbinding maken met server, op pagina 5
Telefoon wordt gereset vanwege fouten in de DHCP-instelling, op pagina 8

Een nieuw telefoonconfiguratiebestand maken

Wanneer u een telefoon verwijdert uit de Cisco Unified Communications Manager-database, wordt het configuratiebestand verwijderd van de Cisco Unified Communications Manager TFTP-server. Het telefoonlijstnummer of de telefoonlijstnummers blijven in de Cisco Unified Communications Manager-database. Deze worden niet-toegewezen telefoonlijstnummers genoemd en kunnen worden gebruikt voor andere apparaten. Als niet-toegewezen telefoonlijstnummers niet door andere apparaten worden gebruikt, verwijdert u deze telefoonlijstnummers uit de Cisco Unified Communications Manager-database. Gebruik het routeplanrapport om niet-toegewezen referentienummers weer te geven en te verwijderen. Voor meer informatie raadpleegt u de documentatie bij uw specifieke versie van Cisco Unified Communications Manager.

Als u de knoppen in een sjabloon met snelkeuzetoetsen wijzigt of een ander sjabloon met snelkeuzetoetsen toewijst aan een telefoon, kan dat ertoe leiden dat telefoonlijstnummers niet meer toegankelijk zijn vanaf de telefoon. De telefoonlijstnummers zijn nog steeds toegewezen aan de telefoon in de Cisco Unified Communications Manager-database, maar de telefoon heeft geen knop waarmee de gesprekken kunnen worden beantwoord. Deze telefoonlijstnummers moeten worden verwijderd van de telefoon en indien nodig worden gewist.

Procedure

Stap 1 Kies in Cisco Unified Communications Manager **Apparaat** > **Telefoon** en klik op **Zoeken** om de telefoon met de problemen te vinden.

Stap 2 Kies **Verwijderen** om de telefoon te verwijderen uit de Cisco Unified Communications Manager-database.

Opmerking Wanneer u een telefoon verwijdert uit de Cisco Unified Communications Manager-database, wordt het configuratiebestand verwijderd van de Cisco Unified Communications Manager TFTP-server. Het telefoonlijstnummer of de telefoonlijstnummers blijven in de Cisco Unified Communications Manager-database. Deze worden niet-toegewezen telefoonlijstnummers genoemd en kunnen worden gebruikt voor andere apparaten. Als niet-toegewezen telefoonlijstnummers niet door andere apparaten worden gebruikt, verwijdert u deze telefoonlijstnummers uit de Cisco Unified Communications Manager-database. Gebruik het routeplanrapport om niet-toegewezen referentienummers weer te geven en te verwijderen.

Stap 3 Voeg de telefoon weer toe aan de Cisco Unified Communications Manager-database.

Stap 4 Start de telefoon opnieuw op.

Verwante onderwerpen

Cisco Unified Communications Manager Documentatie

Methoden voor toevoegen van telefoons

DNS-instellingen verifiëren

Procedure

Stap 1 Druk op de telefoon op **Toepassingen** .

Stap 2 Selecteer **Beheerdersinstellingen** > **Netwerkinstallatie** > **IPv4-instellingen**.

Stap 3 Controleer of het veld DNS-Server 1 correct is ingesteld.

Stap 4 U moet ook controleren of er een CNAME-invoer op de DNS-server is gemaakt voor de TFTP-server en voor het Cisco Unified Communications Manager-systeem.

Ook moet u controleren of DNS is geconfigureerd voor het uitvoeren van reverse lookups.

Verwante onderwerpen

Telefoon kan geen verbinding maken met DNS, op pagina 6

Service starten

Een service moet worden geactiveerd voordat deze kan worden gestart of gestopt.

Procedure

Stap 1 Kies in Cisco Unified Communications Manager Administration de optie **Cisco Unified-services** in de vervolgkeuzelijst Navigatie en klik op **Start**.

Stap 2 Kies **Extra** > **Control Center - Feature Services** (Beheercentrum: functieservices).

Stap 3 Kies de primaire Cisco Unified Communications Manager-server in de vervolgkeuzelijst Server.

In het venster worden de servicenamen weergegeven voor de server die u hebt gekozen, de status van de services en een servicebedieningspaneel om een service te starten of te stoppen.

Stap 4 Als een service is gestopt, klikt u op het bijbehorende keuzerondje en klikt u vervolgens op **Starten**.

Het symbool Servicestatus verandert van een vierkant in een pijl.

Foutopsporingsinformatie van Cisco Unified Communications Manager controleren

Als u problemen met de telefoon tegenkomt die u niet kunt oplossen, kan Cisco TAC u helpen. U moet foutopsporing voor de telefoon inschakelen, het probleem reproduceren, foutopsporing uitschakelen en de logboeken naar TAC sturen voor analyse.

Omdat met foutopsporing gedetailleerde informatie wordt vastgelegd, kan het communicatieverkeer de telefoon vertragen waardoor de telefoon minder snel reageert. Nadat u de logboeken hebt vastgelegd, moet u foutopsporing uitschakelen om de werking van de telefoon te garanderen.

De foutopsporingsinformatie kan één cijfercode bevatten waarmee de ernst van de situatie wordt weergegeven. Situaties worden als volgt geclassificeerd:

- 0 - Nood
- 1 - Waarschuwing
- 2 - Kritiek
- 3 - Fout
- 4 - Aanmanen
- 5 - Melding
- 6 - Informatie
- 7 - Foutopsporing

Neem contact op met Cisco TAC voor meer informatie en hulp.

Procedure

Stap 1 Selecteer in Cisco Unified Communications Manager Administration een van de volgende vensters:

- **Apparaat** > **Apparaatinstellingen** > **Algemeen telefoonprofiel**
- **Systeem** > **Bedrijfstelefoonconfiguratie**
- **Apparaat** > **Telefoon**

Stap 2 Stel de volgende parameters in:

- Logboekprofiel: waarden: Vooraf ingesteld (standaard), Standaard, Telefonie, SIP, UI, Netwerk, Media, Upgrade, Accessoire, Beveiliging, Wi-Fi, VPN, EnergyWise, MobileRemoteAccess

Opmerking Als u ondersteuning van de parameters op meerdere niveaus en voor meerdere secties wilt implementeren, schakelt u het selectievakje Log Profile (Logboekprofiel) in.

- Extern logboek: waarden: Uitschakelen (standaard), Inschakelen
- IPv6-logserver of Logserver: IP-adres (IPv4- of IPv6-adres)

Opmerking Wanneer de logboekserver niet kan worden bereikt, stopt de telefoon met het verzenden van foutopsporingsberichten.

- De indeling van het adres van de IPv4-logboekserver is **address:<port>@@base=<0-7>;pfs=<0-1>**
- De indeling voor het adres van de IPv6-logboekserver is **[address]:<port>@@base=<0-7>;pfs=<0-1>**
- Hierbij is:
  - het IPv4-adres wordt gescheiden met een punt (.)
  - het IPv6-adres wordt gescheiden met een dubbele punt (:)

Aanvullende informatie over probleemoplossing

Als u aanvullende vragen hebt over het oplossen van problemen op uw telefoon, gaat u naar de volgende Cisco-website en navigeert u naar het gewenste telefoonmodel:

https://www.cisco.com/cisco/web/psa/troubleshoot.html