



Problemen oplossen

- [Algemene probleemoplossing, op pagina 1](#)
- [Zoek registratiegegevens van de gesprekserver, op pagina 2](#)
- [Een screenshot op de telefoon maken, op pagina 2](#)
- [Een probleemrapport maken vanaf de telefoon, op pagina 2](#)

Algemene probleemoplossing


U kunt enkele algemene problemen met uw telefoon oplossen. Als het probleem niet in de volgende tabel staat, neemt u contact op met uw beheerder.

Symptoom	Verklaring
U bent niet in gesprek, het telefoonscherm wordt zwart en het volgende bericht wordt weergegeven: Dichte nabijheid gedetecteerd.	<p>Op uw telefoon zit rechtsboven een nabijheidssensor. Wanneer deze sensor is geblokkeerd, is het telefoonscherm zwart. De sensor wordt normaal gesproken geblokkeerd door het gezicht wanneer de oortelefoon wordt gebruikt om naar een beller te luisteren.</p> <p>Als u niet in gesprek bent en het volgende bericht wordt weergegeven: Dichte nabijheid gedetecteerd. De sensor kan bedekt zijn met een vinger of papier of iets anders dat licht blokeert. Als er geen blokkade zichtbaar is, reinigt u het gebied van de sensor.</p>
Als u een standaardhoofdtelefoon gebruikt, hoort u een zwak of onregelmatig signaal.	<p>De hoofdtelefoonconnector kan vuil zijn. Blaas, indien beschikbaar, lucht uit een spuitbus in de connector om het vuil te verwijderen. Richt de spuitbus altijd in een kijkhoek weg van uw gezicht en ogen en draag altijd een veiligheidsbril of bril bij het uitvoeren van deze procedure.</p> <p>Gebruik geen luchtcompressoren op de connectors, omdat ze te krachtig zijn.</p>

Zoek registratiegegevens van de gespreksserver

Het scherm **Cisco Phone Status** geeft u registratiegegevens voor de oproepserver. Uw systeembeheerder kan u om deze informatie vragen wanneer u belt voor ondersteuning.

Procedure

- Stap 1** De **Cisco Phone** -app openen
- Stap 2** Kies een van de volgende opties op basis van de softwareversie van uw telefoon:
- Tik voor versie 1.2 op het menu **Overloop**: 
 - Tik voor versie 1.3 of nieuwer op het menu **Lade** 
- Stap 3** Tik op **Cisco Phone status**.
-


Een screenshot op de telefoon maken

Bij het oplossen van problemen kan het handig zijn om een schermafbeelding van de telefoon te hebben.



Opmerking Een alternatieve manier om een schermafbeelding op de telefoon vast te leggen, is door tegelijkertijd op de **aan/uit-knop** en de toets **Volume omlaag** te drukken.

Procedure

- Stap 1** Houd de **aan/uit-knop** ingedrukt.
- Stap 2** Tik op **Screenshot**.
Een melding wordt kort op de voorgrond weergegeven en verschijnt vervolgens in de lade voor meldingen.
- Stap 3** Tik op de melding om de schermafbeelding te **Delen**, **Bewerken** of **Verwijderen**.
- Opmerking** Als u een schermafbeelding niet verwijdert, kunt u deze ook vinden in de **Bestanden**-app , indien beschikbaar.
-

Een probleemrapport maken vanaf de telefoon



Als u een probleem ondervindt met uw telefoon, kunt u een bundel maken van logboekrapporten die de systeembeheerder kan helpen bij het oplossen van het probleem. Het genereren van het probleemrapport en

de logbestanden kan enkele minuten duren. U weet dat het rapport is voltooid wanneer de telefoon twee keer trilt.



Opmerking Als de webbrowser van uw telefoon is ingeschakeld, kunt u de logbestanden downloaden om door te geven aan de systeembeheerder.

Procedure

- Stap 1** De **Cisco Phone** -app openen
- Stap 2** Kies een van de volgende opties op basis van de softwareversie van uw telefoon:
- Tik voor versie 1.2 op het menu **Overloop**.
 - Tik voor versie 1.3 of nieuwer op het menu **Lade** .
- Stap 3** Kies een van de volgende opties op basis van de softwareversie van uw telefoon:
- Selecteer **Instellingen** > **Telefooninformatie** > **Rapport** voor versie 1.2.
 - Tik voor versie 1.3 of nieuwer op **Probleem rapporteren**.
- Stap 4** Nadat de telefoon tweemaal trilt, neemt u contact op met de systeembeheerder om een beschrijving van het probleem en de geschatte tijd te geven.
- Stap 5** Als de webbrowser van uw telefoon is ingeschakeld, downloadt u de logboekbundel van het tabblad **Apparaatlogboeken** om aan de systeembeheerder door te geven.
-

