



Problemen oplossen

- Algemene informatie over probleemoplossing, op pagina 1
- De telefoon volgt niet het normale opstartproces, op pagina 3
- Verbindingsproblemen, op pagina 4
- Problemen bij resetten van telefoon, op pagina 9
- Geluidsproblemen, op pagina 12
- Functieproblemen, op pagina 13
- Problemen met roaming- en spraakkwaliteit of verloren verbinding, op pagina 14
- Probleemoplossingsprocedures, op pagina 16

Algemene informatie over probleemoplossing

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

Tabel 1: Tips voor de probleemoplossing bij de draadloze IP-telefoon

Overzicht	Verklaring
De telefoon wordt gereset	De telefoon wordt gereset wanneer hij contact verliest met de software van de Cisco Unified Communications Manager. De verbroken verbinding kan worden veroorzaakt door een storing in de netwerkverbinding, inclusief problemen met het toegangspunt en het uitvallen of opnieuw starten van de switch. Zie Problemen bij resetten van telefoon, op pagina 9 .
Het tijdstip op de telefoon is foutief	Soms is het tijdstip of de datum op de telefoon foutief. De telefoon verkrijgt zijn tijdstip en datum bij de registratie bij de Cisco Unified Communications Manager. Schakel de telefoon uit en opnieuw in om het tijdstip of de datum te resetten. Het tijdstip wordt in de notatie van 12 of 24 uur weergegeven.

Overzicht	Verklaring
Downgrades telefoonfirmware	<p>Na de toepassing van een upgrade of patch van de Cisco Unified Communications Manager die ouder is dan de huidige telefoonfirmware, kunnen de telefoons automatisch een downgrade naar de lading in de patch kennen. Controleer de standaardafbeelding van de telefoon in de TFTP-map om dit probleem op te lossen.</p>
De levensduur van de batterij is korter dan aangegeven	<p>Een onstabiele RF-omgeving kan ervoor zorgen dat de telefoon in de actieve modus blijft aangezien die voortdurend naar een AP zoekt. Hierdoor wordt de levensduur van de batterij aanzienlijk ingekort. Schakel de telefoon uit wanneer u een dekkinggebied verlaat.</p> <p>Een hoger overdrachtsvermogen van de telefoon kan de levensduur van de batterij beïnvloeden.</p> <p>Om de inactieve tijd op de telefoon en de levensduur van de batterij te behouden, moet u de registratietijd optimaliseren zodat de telefoon vaker in de energiebesparingsmodus kan gaan.</p>
Telefoongesprek kan niet tot stand worden gebracht	<p>De telefoon heeft geen DHCP IP-adres, kan niet worden geregistreerd bij de Cisco Unified Communications Manager en toont een bericht IP configureren of Registreren.</p> <p>Controleer het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Cisco Unified Communications Manager-service is actief op de Cisco Unified Communications Manager-server. 2. Beide telefoons zijn geregistreerd bij dezelfde Cisco Unified Communications Manager. 3. Logboeken voor foutopsporing en vastlegging van de audioserver zijn ingeschakeld voor beide telefoons. Schakel indien nodig Java-foutopsporing in.

Overzicht	Verklaring
<p>Het gesprek dat met het iLBC-protocol tot stand is gebracht, toont niet dat de iLBC-codec wordt gebruikt</p>	<p>In de weergave van de gespreksstatistieken wordt iLBC niet als de codec van de afzender/ontvanger weergegeven.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Controleer de volgende zaken met de beheerpagina's van de Cisco Unified Communications Manager: <ul style="list-style-type: none"> • Beide telefoons bevinden zich in de iLBC-apparaatgroep. • De iLBC-apparaatgroep is met de iLBC-regio geconfigureerd. • De iLBC-regio is met de iLBC-codec geconfigureerd. 2. Leg een sniffertrace tussen de telefoon en de Cisco Unified Communications Manager vast en controleer of de SCCP-berichten, OpenReceiveChannel- en StationMediaTransmit-berichten een medialadingstypewaarde van 86 hebben. Als dit het geval is, ligt het probleem bij de telefoon. Anders ligt het probleem bij de configuratie van de Cisco Unified Communications Manager. 3. Schakel de foutopsporing van de audioserver in en leg logboeken van beide telefoons vast. Schakel indien nodig Java-foutopsporing in.

Zie de *Handleiding voor probleemoplossing van de Cisco Unified Communications Manager* voor meer informatie over de probleemoplossing.

De telefoon volgt niet het normale opstartproces

Probleem

De telefoon wordt niet opgestart en de informatie wordt niet op de telefoon weergegeven.

Oorzaak

Wanneer een telefoon verbinding maakt met een draadloos netwerk, moet de telefoon de normale opstartprocedure doorlopen en moet het scherm van de telefoon informatie weergeven.

Als de telefoon de opstartprocedure niet voltooit, kan dit te wijten zijn aan de lage RF-siginaalsterkte, netwerkstoringen, een lege batterij in de telefoon of een niet-functionele telefoon.

Oplossing

Om te bepalen of de telefoon functioneel is, moet u deze suggesties volgen om potentiële problemen systematisch te elimineren.

1. Controleer of het bekabelde netwerk toegankelijk is door gesprekken van en naar andere bekabelde IP-telefoons te voeren.
2. Controleer of het draadloze netwerk toegankelijk is:
 - Schakel een andere voorheen functionele telefoon om te controleren of het toegangspunt actief is.
 - Schakel de telefoon in die niet opstart en ga naar een ander toegangspunt dat gekend is om de goede kwaliteit.
3. Controleer of de telefoon stroom ontvangt:
 - Als het bericht `Batterij leeg` op het scherm van de telefoon wordt weergegeven, is de batterij mogelijk leeg.
 - Plaats een nieuwe of volledig opgeladen batterij in de telefoon die niet opstart.
 - Als u de batterij gebruikt, probeer dan om de externe voeding aan te sluiten.
4. Zet de telefoon terug naar de fabrieksinstellingen:
 - Selecteer **Toepassingen > Beheerdersinstellingen > Instellingen resetten > Alle instellingen**.
 - Selecteer **Reset** in het bevestigingsscherm.
5. Start de telefoon opnieuw op vanaf de alternatieve afbeelding:
 - Schakel de telefoon uit door op de rode knop **Aan/uit** te drukken.
 - Houd * ingedrukt en druk een tweede keer op de knop **Aan/uit**.
 - Laat * los wanneer de led van kleur verandert.

Als de telefoon na deze mogelijke oplossingen nog steeds niet opstart, neem dan contact op met de technische ondersteuningsvertegenwoordiger van Cisco voor extra hulp.

Verbindingsproblemen

Als de telefoons verbindingproblemen ondervinden die geen betrekking op roaming, zijn de problemen vaak te wijten aan het toegangspunt of aan de manier waarop de telefoon verbinding maakt met de Cisco Unified Communications Manager.

Geen koppeling met draadloze toegangspunten

Als een telefoon na de inschakeling door de berichten op het scherm van de telefoon blijft gaan, wordt de telefoon niet correct met het toegangspunt gekoppeld. De telefoon kan niet met succes worden opgestart tenzij hij met een toegangspunt is gekoppeld en wordt geverifieerd.

De draadloze telefoon moet eerst worden geverifieerd en met een toegangspunt worden gekoppeld alvorens die een IP-adres kan verkrijgen. De telefoon volgt deze opstartprocedure met dit toegangspunt:

1. Scant op zoek naar een toegangspunt
2. Wordt met een toegangspunt gekoppeld
3. Wordt geverifieerd met een vooraf geconfigureerde verificatiemethode (met de instelling van de geconfigureerde beveiligingsmodus)
4. Verkrijgt een IP-adres

Instellingen toegangspunt komen niet overeen

Probleem

De configuratie van de telefoon en die van het toegangspunt stemmen niet overeen.

Oplossing

- Controleer de SSID-instellingen op het toegangspunt en op de telefoon om na te gaan of de SSID's overeenstemmen.
- Controleer de instellingen voor het verificatietype op het toegangspunt en op de telefoon om na te gaan of de verificatie- en de coderingsinstellingen overeenstemmen.



Opmerking

Als het bericht `Geen service - IP-config` mislukt wordt weergegeven, is de DHCP mislukt aangezien de codering tussen de het toegangspunt en de telefoon niet overeenstemt.

- Als u statische WEP gebruikt, controleer dan de WEP-sleutel op de telefoon om na te gaan of die overeenstemt met de WEP-sleutel op het toegangspunt. Voer de WEP-sleutel opnieuw in op de telefoon om er zeker van te zijn dat die correct is.



Opmerking

Als de open verificatie is ingesteld, kan de telefoon aan een toegangspunt worden gekoppeld, zelfs wanneer de WEP-sleutels foutief zijn of niet overeenstemmen.

Verificatie mislukt, geen AP gevonden

Probleem

De verificatie geeft het bericht `Geen AP gevonden`.

Oplossing

- Controleer of de correcte verificatiemethode en bijbehorende coderingsinstellingen zijn ingeschakeld op het toegangspunt.

- Controleer of de juiste SSID op de telefoon is ingevoerd.
- Controleer of de correcte gebruikersnaam en wachtwoord zijn geconfigureerd wanneer u de verificatie EAP-FAST, EP-TLS, PEAP-GTC, of PEAP-MSCHAPV2 gebruikt.
- Als u een vooraf gedeelde WPA-sleutel of WPA2-sleutel gebruikt, controleer dan of uw de correcte wachtwoordzin hebt geconfigureerd.
- Mogelijk moet u de gebruikersnaam op de telefoon in het formaat domein/gebruikersnaam invoeren bij de verificatie met een Windows-domein.

Bericht EAP-verificatie mislukt

Probleem

Verificatie geeft het bericht EAP-verificatie mislukt.

Oplossing

- Als u EAP gebruikt, moet u de EAP-gebruikersnaam op de telefoon mogelijk in het formaat domein/gebruikersnaam invoeren bij de verificatie met een Windows-domein.
- Controleer of de juiste EAP-gebruikersnaam en -wachtwoord op de telefoon zijn ingevoerd.

AP-fout - Kan niet alle aangevraagde mogelijkheden ondersteunen

Probleem

De verificatie geeft het bericht AP-fout - Kan niet alle aangevraagde mogelijkheden ondersteunen.

Oplossing

Controleer op het toegangspunt dat CKIP/CMIC niet is ingeschakeld voor de spraak-VLAN SSID. De draadloze telefoon biedt geen ondersteuning voor deze functies.

De telefoon kan niet worden geregistreerd bij Cisco Unified Communications Manager

Als een telefoon voorbij de eerste fase gaat (verificatie met toegangspunt) en door de berichten op het scherm van de telefoon blijft gaan, start de telefoon niet correct op. De telefoon kan niet succesvol worden opgestart voor hij verbinding maakt met de LAN en wordt geregistreerd bij een Cisco Unified Communications Manager-server.

De volgende gedeeltes kunnen u helpen om te bepalen waarom de telefoon niet correct kan worden opgestart.

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-serverinstelling op de telefoon is foutief.

Oorzaak

De telefoon gebruikt de TFTP-serverinstelling om de te gebruiken primaire TFTP-server te identificeren. Als de TFTP-server niet op het verzoek reageert, wordt de Communications Manager1 (CM1) weergegeven als TFTP_AS_CM als de telefoon voordien niet bij de Cisco Unified Communications Manager is geregistreerd.



Opmerking

Als de telefoon voordien bij de Cisco Unified Communications Manager is geregistreerd, wordt de lijstinformatie van de Cisco Unified Communications Manager opgeslagen in het geheugen. Als TFTP mislukt, moet u de telefoon uit- en inschakelen om verbinding te maken met de TFTP-server.

De telefoon probeert om een TCP-verbinding met het TFTP IP-adres en vervolgens met de gateway tot stand te brengen. Als de Cisco Unified Communications Manager-service niet actief is op de TFTP-server of als SRST niet actief is op de gateway blijft de telefoon mogelijk in een cyclus terwijl hij probeert om contact te maken met de geïdentificeerde TFTP-server.

De telefoon slaat de IP-informatie van de DHCP-server niet op, waardoor het TFTP-verzoek moet worden verzonden en beantwoord telkens wanneer de telefoon wordt uit- en ingeschakeld.

Oplossing

Als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, moet u het TFTP-serveradres handmatig invoeren. Zie [Het telefoonnetwerk handmatig instellen vanaf het menu Instellingen](#).

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

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

Telefoon kan geen verbinding maken met server

Probleem

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

Oplossing

Controleer de IP-adressering voor de telefoon. 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.



Opmerking Wanneer de draadloze IP-telefoon het RF-signaal verliest (het dekkinggebied verlaat), zal de telefoon de DHCP-server pas vrijgegeven als de time-outstatus wordt bereikt.

Controleer op deze problemen:

- DHCP-server: 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 een DHCP-server gebruikt en de draadloze IP-telefoon een reactie van de DHCP-server krijgt, wordt de informatie automatisch geconfigureerd. Zie *Problemen met switchpoort oplossen* via deze URL: https://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/products_tech_note09186a008015bfd6.shtml.
- IP-adres, subnetmasker, primaire gateway: als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, moet u instellingen voor deze opties configureren. Zie [Het telefoonnetwerk handmatig instellen vanaf het menu Instellingen](#).

Als u DHCP gebruikt, controleer dan de IP-adressen die door de DHCP-server worden gedistribueerd. Houd rekening met DHCP-conflicten en dubbele IP-adressen. Zie *DHCP in katalysatorswitch of bedrijfsnetwerken begrijpen en problemen oplossen* via deze URL: https://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml.

Telefoon kan geen verbinding maken met DNS

Probleem

De telefoon heeft foutieve DNS-serverinformatie.

Oplossing

Als u DNS gebruikt om naar de Cisco Unified Communications Manager te verwijzen, moet u ervoor zorgen dat u een DNS-server hebt opgegeven. U moet ook nagaan of er een CNAME-invoer in de DNS-server aanwezig is voor het Cisco Unified Communications Manager-systeem.

U moet ook controleren of DNS is geconfigureerd voor het uitvoeren van reverse lookups. De standaardinstelling voor Windows 2000 is om alleen voorwaartse lookups uit te voeren.

Voor informatie over het bepalen en wijzigen van DNS-instellingen, zie [Het telefoonnetwerk handmatig instellen vanaf het menu Instellingen](#).

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 18](#) voor meer informatie.

De telefoon is niet geconfigureerd in Cisco Unified Communications Manager

Probleem

De telefoon is niet geregistreerd bij Cisco Unified Communications Manager.

Oplossing

Een 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.

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 bepalen](#) 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 9](#) voor hulp.

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.

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.

De telefoon wordt gereset vanwege de instelling van een toegangspunt

Probleem

Het toegangspunt is mogelijk niet correct geconfigureerd.

Oplossing

Controleer of de draadloze configuratie correct is. Controleer bijvoorbeeld of het specifieke toegangspunt of de switch waarmee de telefoon is verbonden, is uitgeschakeld.

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 17

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 een draadloze telefoon een opdracht om te resetten heeft ontvangen van Cisco Unified Communications Manager door de app **Instellingen** op de telefoon te openen en **Beheerdersinstellingen** > **Status** > **WLAN-statistieken** 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 verbindingproblemen

Probleem

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

Oplossing

Als de telefoon blijft resetten, elimineert u DNS- of andere verbindingfouten door de procedure in [DNS- of verbindingproblemen vaststellen, op pagina 16](#) te volgen.

Geluidsproblemen

Wanneer gebruikers rapporteren dat actieve telefoongesprekken een slechte spraakkwaliteit met schokkerige audio hebben, ruis of onderbrekingen in de audio of zelfs geen audio bevatten, gebruik dan de informatie in dit deel om de oorzaak van het probleem te identificeren.

Verwante onderwerpen

[Problemen met roaming- en spraakkwaliteit of verloren verbinding](#), op pagina 14

Eenrichtingsgeluid of geen spraakpad

Probleem

Een of meer personen in het gesprek horen geen audio.

Oplossing

Gebruik de volgende lijst om mogelijke oorzaken voor het probleem vast te stellen:

- Controleer het toegangspunt om na te gaan of de overdrachtsvermogensinstelling overeenstemt met de overdrachtsvermogensinstelling op de telefoon. Eenrichtingsgeluid komt vaak voor wanneer de vermogensinstelling van het toegangspunt hoger is dan die van de telefoon.

De firmware van de telefoon ondersteunt de Dynamic Transmit Power Control (DTPC). De telefoon gebruikt het overdrachtsvermogen dat het toegangspunt bij de koppeling aangeeft.



Opmerking

Als het overdrachtsvermogen van de client in het toegangspunt is ingesteld, gebruikt de telefoon bij DTPC automatisch dezelfde vermogensinstelling. Als het toegangspunt op de maximuminstelling (Max) is ingesteld, gebruikt het toegangspunt de overdrachtsvermogensinstelling op de telefoon.

- Controleer of het toegangspunt is geactiveerd voor de ARP-caching. Wanneer de telefoon zich in de energiebesparingsmodus bevindt of momenteel scant, kan het toegangspunt alleen op de draadloze IP-telefoon reageren wanneer ARP-caching is ingeschakeld.
- Controleer uw gateway en IP-routering op spraakproblemen.
- Controleer of er een firewall of NAT aanwezig is in het pad van de RTP-pakketten. Als dit het geval is, kunt u Cisco IOS en PIXNAT gebruiken om de verbindingen te wijzigen zodat een tweerichtingsaudio mogelijk is.
- Controleer of de gegevensnelheidsinstelling voor de telefoon en het toegangspunt gelijk is. Deze instellingen moeten overeenstemmen of de telefoon moet zijn ingesteld op Auto.
- Controleer de hardware van de telefoon om na te gaan of de luidspreker correct werkt.
- Controleer of de luidspreker correct werkt. Pas de volume-instelling van de luidspreker aan en bel de telefoon om de luidspreker te controleren.

Beltoonvolume te laag

Probleem

De gebruiker klaagt dat de beltoon van de telefoon niet luid genoeg is.

Oplossing

Druk op de knop **Volume** aan de zijkant van de telefoon en verhoog het volume.

De telefoon gaat niet over

Probleem

De gebruiker klaagt dat de telefoon niet overgaat.

Oplossing

Controleer de telefooninstellingen:

- In de app **Instellingen**,
 - Controleer waar de telefoon zou moeten overgaan. Kies **Telefooninstellingen** > **Geluiden** > **Beltoonoutput** en controleer of de correcte locatie is geselecteerd.
 - Controleer de beltoon. Kies **Telefooninstellingen** > **Geluiden** > **Beltoon**. Als er geen beltoon is ingesteld, selecteer dan een beltoon voor de telefoon.
- Pas de instellingen van het beltoonvolume aan naar het hoogste niveau om na te gaan of de luidspreker correct werkt. Schakel de toetsgeluiden in of bel de telefoon om de luidspreker te controleren.

Functieproblemen

Uw gebruikers kunnen problemen met bepaalde functies melden. Als u het exacte bericht krijgt dat de gebruiker op de telefoon te zien krijgt, kunt u de oorzaak van het probleem identificeren en het probleem oplossen.

Gebruikers rapporteren problemen met gesprek parkeren

Probleem

Uw gebruikers geven aan dat ze de volgende berichten zien:

- Er is geen plek vrij om dit gesprek te parkeren.
- Gesprek parkeren is niet beschikbaar.

Oplossing

Bericht	Betekenis
Er is geen plek vrij om dit gesprek te parkeren.	U moet meer sleuven toewijzen om gesprekken te parkeren.
Gesprek parkeren is niet beschikbaar.	U hebt een configuratieprobleem met betrekking tot Gesprek parkeren op uw Cisco Unified Communications Manager.

Voor meer informatie raadpleegt u de documentatie bij Cisco Unified Communications Manager.

Problemen met roaming- en spraakkwaliteit of verloren verbinding

Als gebruikers rapporteren dat wanneer ze in een actief telefoongesprek van de ene naar de andere locatie lopen (roaming), de spraakkwaliteit verslechtert of de verbinding wordt verbroken, gebruik dan de informatie in dit gedeelte om de oorzaak van het probleem te identificeren.

Verwante onderwerpen

[Geluidsproblemen](#), op pagina 12

Kwaliteit van de spraak vermindert tijdens roaming

Probleem

De gebruiker klaagt dat de spraakkwaliteit tijdens roaming vermindert.

Oplossing

- Controleer de RSSI op het bestemmingstoegangspunt om na te gaan of de signaalsterkte geschikt is. Het volgende toegangspunt moet een RSSI-waarde van -67 dBm of hoger hebben.
- Controleer het siteonderzoek om te bepalen of de kanaaloverlapping geschikt is voor de telefoon en het toegangspunt om het gesprek door te geven aan het volgende toegangspunt voor het signaal van het vorige toegangspunt verloren gaat.
- Controleer of de ruis of interferentie in het dekingsgebied te groot is.
- Controleer of de niveaus van de verhouding signaal-ruis (SNR) gelijk zijn aan of hoger zijn dan 25 dB voor een aanvaardbare spraakkwaliteit.

Spraakvertragingen tijdens roaming

Probleem

De gebruiker klaagt over spraakvertragingen tijdens roaming.

Oplossing

- Controleer de lijst met naburige toegangspunten om na te gaan of er een ander aanvaardbaar toegangspunt als roamingoptie aanwezig is. Het volgende toegangspunt moet een signaal van -67 dBm hebben voor een succesvolle roaming.
- Controleer de Cisco Catalyst 45xx-switch. Als de Cisco Catalyst 45xx Series-switches als de hoofdschitches van Layer 3 in het netwerk worden gebruikt, moet u ervoor zorgen dat de supervisorblades minstens van versie SUP2+ of een latere versie zijn. De draadloze telefoon (of een draadloze client) ervaart roamingvertragingen wanneer een blade van een eerdere versie (SUP 1 of SUP2) wordt gebruikt.

Telefoon verliest verbinding met Cisco Unified Communications Manager tijdens roaming

Probleem

De gebruiker klaagt dat het gesprek tijdens het roamen wordt verbroken.

Oplossing

Controleer op de volgende configuratie- of verbindingproblemen tussen de telefoon en het toegangspunt:

- De RF-signaalsterkte kan zwak zijn. Open de lijst met naburige toegangspunten en controleer de RSSI-waarde voor het volgende toegangspunt.
- Het volgende toegangspunt heeft mogelijk geen verbinding met de Cisco Unified Communications Manager.
- De verificatietypes van de telefoon en het volgende toegangspunt stemmen mogelijk niet overeen.
- Het toegangspunt bevindt zich mogelijk in een ander subnet dan het vorige toegangspunt. De Cisco Unified draadloze IP-telefoon is alleen geschikt voor Layer 2 roaming. Layer 3 roaming vereist dat de WLSM de GRE gebruikt. Zie [WLAN's en roaming](#) voor meer informatie.
- Als u de verificatie EAP-FAST, EAP-TLS, PEAP-GTC of PEAP-MSCHAPV2 gebruikt, gebruikt het toegangspunt mogelijk filters om TCP-poorten te blokkeren. De RADIUS-server gebruikt poort 1812 voor de verificatie en 1813 voor accounting.

De telefoon gaat niet terug naar de voorkeursband

Probleem

De telefoon gaat niet terug naar de gewenste draadloze band.

Oplossing

Zie de *Implementatiehandleiding Cisco draadloze IP-telefoons 8821-serie* voor meer informatie over probleemoplossing.

Probleemoplossingsprocedures

Gebruik deze procedures voor het aangeven en verhelpen van problemen.

TFTP-instellingen controleren

Procedure

- Stap 1** Open op de Cisco IP-telefoon de app Instellingen, kies **Wi-Fi**, selecteer een profiel en selecteer **Netwerkconfiguratie > IPv4-instellingen > TFTP-server 1**.
- Stap 2** Als u een statisch IP-adres aan de telefoon hebt toegewezen, moet u handmatig een instelling invoeren voor de optie TFTP-server 1.
- Stap 3** 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 een VPN-scenario.

Verwante onderwerpen

[De app Instellingen openen](#)

DNS- of verbindingproblemen 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:
- Schakel DHCP uit.
 - Wijs statische IP-waarden toe aan de telefoon. Gebruik dezelfde standaard routerinstelling die andere werkende telefoons gebruiken.
 - 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

- [Tel. herstarten](#)
- [Het MAC-adres van de telefoon bepalen](#)
- [De app Instellingen openen](#)

DHCP-instellingen controleren

Procedure

Stap 1 Open op de telefoon de app **Instellingen**.

Stap 2 Selecteer **Wi-Fi**, het actieve profiel en vervolgens **Netwerkconfiguratie** > **IPv4-instellingen** en bekijk het DHCP-veld:

- Als DHCP is ingeschakeld, dan worden aan de telefoon de instellingen van de DHCP-server toegewezen.
- Als DHCP is uitgeschakeld, moet u een statisch IP-adres configureren en de velden Subnetmasker, StandaardRouter en DNS-server 1 instellen.

Stap 3 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:
http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml

Verwante onderwerpen

- [De app Instellingen openen](#)

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.
-

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.
-

Telefoonlogboeken registreren

Als uw gebruikers problemen hebben en u contact moet opnemen met Cisco TAC, moet u de telefoonlogbestanden registreren. De logbestanden zullen TAC helpen om het probleem op te lossen.

Registreer deze logbestanden zo dicht mogelijk bij de probleemgebeurtenis. Als de gebruiker het probleem eenvoudig opnieuw kan creëren, laat de gebruiker dan opnemen wat hij doet om het probleem te creëren.

Voordat u begint

Zorg ervoor dat de telefoon toegang heeft tot internet.

Vraag uw gebruiker indien mogelijk naar het tijdsbestek waarin het probleem zich heeft voorgedaan.

Procedure

- Stap 1** Haal het IP-adres van de Cisco IP-telefoon op met een van deze methoden:
- Zoek naar de telefoon in Cisco Unified Communications Manager Administration door **Apparaat > Telefoon** te kiezen. Telefoon die zijn aangemeld bij Cisco Unified Communications Manager, geven het IP-adres weer in het venster **Telefoons zoeken en vermelden** en boven aan het **telefoonconfiguratievenster**.
 - Open op de Cisco IP-telefoon, de app **Instellingen**, selecteer **Telefoongegevens > Apparaatgegevens > Netwerk > IPv4** en schuif naar het veld IP-adres.
- Stap 2** Open een webbrowser en voer de volgende URL in waarbij *IP-adres* het IP-adres is van de Cisco IP-telefoon.
http://<IP_adres>
- Stap 3** Klik op **Consolelogboeken**.
- Stap 4** Open de weergegeven logbestanden en sla de bestanden op uit de periode waarin de gebruiker het probleem heeft ervaren.
- Als het probleem niet is beperkt tot een specifiek tijdstip, sla dan alle logbestanden op.

Verwante onderwerpen

- [Telefoonfuncties instellen voor alle telefoons](#)
- [Telefoonfuncties instellen voor een groep telefoons](#)
- [Telefoonfuncties instellen voor één telefoon](#)
- [Een probleemrapport maken vanuit de telefoon](#), op pagina 21

Een schermafbeelding maken

Als uw gebruikers problemen hebben en u contact moet opnemen met Cisco TAC, kan een schermafbeelding TAC helpen om het probleem op te lossen.

Voordat u begint

Zorg ervoor dat de telefoon toegang heeft tot internet.

Procedure

- Stap 1** Haal het IP-adres van de Cisco IP-telefoon op met een van deze methoden:
- Zoek naar de telefoon in Cisco Unified Communications Manager Administration door **Apparaat > Telefoon** te kiezen. Telefoon die zijn aangemeld bij Cisco Unified Communications Manager, geven het IP-adres weer in het venster **Telefoons zoeken en vermelden** en boven aan het **telefoonconfiguratievenster**.

- b) Open op de Cisco IP-telefoon, de app **Instellingen**, selecteer **Telefoongegevens** > **Apparaatgegevens** > **Netwerk** > **IPv4** en schuif naar het veld IP-adres.

Stap 2 Open een webbrowser en voer de volgende URL in waarbij *IP-adres* het IP-adres is van de Cisco IP-telefoon.
http://IP_adres/CGI/Screenshot

Stap 3 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord in wanneer dit wordt gevraagd.
De telefoon maakt een afbeelding van het telefoonscherm.

Stap 4 Sla het bestand op uw computer op.

Verwante onderwerpen

- [Telefoonfuncties instellen voor alle telefoons](#)
- [Telefoonfuncties instellen voor een groep telefoons](#)
- [Telefoonfuncties instellen voor één telefoon](#)

De telefoondiagnostiek openen

Met het menu **Diagnostiek** op de telefoon kunt u vaak voorkomende problemen met de telefoon oplossen.

Procedure

Stap 1 Open de app **Instellingen**.

Stap 2 Selecteer **Beheerdersinstellingen** > **Diagnostiek**.

Audiodiagnose uitvoeren

Met het item **Audio** in het menu **Diagnostiek** op de telefoon kunt u problemen met de audio op de telefoon oplossen.

Procedure

Stap 1 Open de app **Instellingen**.

Stap 2 Selecteer **Beheerdersinstellingen** > **Diagnostiek** > **Audio**.

Stap 3 Luister naar de toon op de luidspreker van de handset.

Stap 4 Druk op de knop **Luidspreker** om handsfree in te schakelen en luister naar de toon.

Stap 5 Sluit een vaste headset aan en luister naar de toon.

WLAN-diagnose uitvoeren

Met het item **WLAN** in het menu **Diagnostiek** op de telefoon kunt u WLAN-problemen op de telefoon oplossen.

Procedure

- Stap 1** Open de app **Instellingen**.
 - Stap 2** Selecteer **Beheerdersinstellingen > Diagnostiek > WLAN**.
 - Stap 3** Selecteer **Doorgaan** als dit wordt gevraagd.
 - Stap 4** Selecteer het profiel dat momenteel wordt gebruikt.
Op het scherm wordt de WLAN-informatie weergegeven.
-

De lijst met naburige toegangspunten vinden

Het menu Naburig op de telefoon geeft u de lijst met toegangspunten waarmee de telefoon verbinding kan maken.

Procedure

- Stap 1** Open de app **Instellingen**.
 - Stap 2** Selecteer **Beheerdersinstellingen > Naburig**.
-

Verwante onderwerpen

[De app Instellingen openen](#)

Een probleemrapport maken vanuit de telefoon

Als uw gebruikers problemen hebben met hun telefoons, kunt u ze vragen een probleemrapport te genereren met het hulpprogramma voor probleemrapportage (PRT). U kunt het rapport openen vanuit de beheerwebpagina van de telefoon.

Procedure

- Stap 1** Open op de telefoon met het probleem de app **Instellingen**.
 - Stap 2** Selecteer **Telefoongegevens > Probleem rapporteren**.
 - Stap 3** Druk op **Verzenden**.
 - Stap 4** Open de beheerwebpagina van de telefoon om het rapport te downloaden.
-

Verwante onderwerpen

[Beheerpagina Cisco IP-telefoon](#)

[De app Instellingen openen](#)

Een probleemrapport genereren vanaf de webpagina voor telefoonbeheer

Met de webpagina voor telefoonbeheer kunt u op afstand een probleemrapport voor een telefoon genereren.

Voordat u begint

Maak verbinding met de webpagina voor telefoonbeheer. Zie [Webpagina telefoonbeheer openen](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Apparaatlogboeken > Consolelogboeken**.

Stap 2 Klik op **Probleem rapporteren**.

Over de vertaling

Cisco biedt voor sommige gebieden lokalisatie aan voor deze content. De vertalingen worden echter alleen aangeboden ter informatie. Als er sprake is van inconsistentie, heeft de Engelse versie van de content de voorkeur.