




## Problemen oplossen

- [Algemene probleemoplossing, op pagina 1](#)
- [Informatie over uw telefoon vinden, op pagina 3](#)
- [Hardwarediagnose, op pagina 3](#)
- [Een probleemrapport maken vanuit de telefoon, op pagina 6](#)

### Algemene probleemoplossing

U kunt enkele algemene problemen met uw telefoon oplossen. Als uw probleem hieronder niet aan bod komt, neemt u contact op met uw beheerder.

Symptoom	Verklaring
U kunt geen gesprek tot stand brengen	<p>Mogelijk speelt een van de volgende factoren een rol:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uw telefoon bevindt zich buiten het servicegebied van het toegangspunt van het draadloze netwerk.</li></ul> <p><b>Opmerking</b> Wanneer u onderweg bent met uw telefoon, geeft een groen knipperend lampje aan dat de telefoon zich nog in het dekkinggebied van het draadloze netwerk bevindt.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• U moet zich aanmelden bij de service Extension Mobility.</li><li>• U moet een Client Matter Code of FAC-code (Forced Authorization Code) invoeren nadat u een nummer hebt gekozen.</li><li>• Op de telefoon zijn beperkingen ingesteld waardoor u sommige functies niet kunt gebruiken tijdens bepaalde uren van de dag.</li></ul>

Symptoom	Verklaring
Het hoofdscherm is niet actief	<p>Er verschijnt één van de volgende berichten op de statusregel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Netwerk bezet</b>: onvoldoende bandbreedte beschikbaar in het draadloze netwerk om het gesprek tot stand te brengen. Probeer het later nogmaals.</li> <li>• <b>Servicegebied verlaten</b>: de telefoon bevindt zich buiten het bereik van het toegangspunt van het draadloze netwerk.</li> <li>• <b>Netwerkservice zoeken</b>: de telefoon zoekt naar het toegangspunt van een draadloos netwerk.</li> <li>• <b>Verificatie mislukt</b>: de verificatieserver heeft de beveiligingsgegevens niet geaccepteerd.</li> <li>• <b>IP configureren</b>: de telefoon wacht op DHCP voor het toewijzen van een IP-adres.</li> </ul>
Het menu Instellingen reageert niet	Uw beheerder heeft toegang tot de <b>Instellingen</b> -toepassing op uw telefoon mogelijk uitgeschakeld.
<b>Conferentie</b> mislukt	Voor <b>Conferentie</b> moeten meerdere gesprekken zijn geselecteerd. Controleer of u naast het actieve gesprek, dat automatisch wordt geselecteerd, ten minste één gesprek hebt geselecteerd. Voor <b>Conferentie</b> moeten de geselecteerde gesprekken zich eveneens op dezelfde lijn bevinden. Wanneer nodig verbindt u gesprekken door naar één lijn voordat u ze toevoegt.
De schermtoets die u wilt gebruiken, wordt niet weergegeven	<p>Mogelijk speelt een van de volgende factoren een rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U moet op <b>Meer</b>  drukken om meer functies te kunnen zien.</li> <li>• U moet de lijnstatus wijzigen (u kunt bijvoorbeeld een gesprek starten of een gesprek voeren).</li> <li>• De telefoon is niet zo geconfigureerd dat deze de functie ondersteunt die hoort bij die schermtoets.</li> </ul>
<b>Inbreken</b> mislukt en er komt een snelle bezettoon	<p>Mogelijk speelt een van de volgende factoren een rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U kunt niet inbreken in een gecodeerd gesprek als de telefoon die u gebruikt niet geconfigureerd is voor codering. Wanneer uw poging om in te breken om deze reden mislukt, geeft de telefoon een snelle bezettoon.</li> <li>• U kunt niet inbreken op een gesprek van een andere Cisco draadloze IP-telefoon.</li> </ul>

Symptoom	Verklaring
De verbinding met een gesprek waaraan u deelneemt met <b>Inbreken</b> wordt verbroken	Uw verbinding met een gesprek waaraan u hebt deelgenomen via de functie <b>Inbreken</b> wordt verbroken als het gesprek in de wachtstand wordt geplaatst, wordt doorverbonden of wordt omgezet in een conferentiegesprek.
<b>Terugbellen</b> mislukt	Misschien heeft de andere partij de functie voor het doorschakelen van gesprekken ingeschakeld.
De telefoon laat een foutmelding zien wanneer u Alle gesprekken doorschakelen probeert in te stellen	Uw telefoon kan weigeren Alle gesprekken doorschakelen direct op uw telefoon in te stellen als het nummer waarnaar u wilt doorschakelen resulteert in een lus of als het maximale aantal koppelingen dat is toegestaan in een Alle gesprekken doorschakelen-reeks (ook wel het maximale aantal hops) is bereikt.

## Informatie over uw telefoon vinden

Uw beheerder kan u om informatie over uw telefoon vragen. Met deze informatie kan de specifieke telefoon worden geïdentificeerd voor het oplossen van problemen. De informatie in het menu is alleen-lezen. Zie de *Beheerhandleiding Cisco draadloze IP-telefoon 8821 en 8821-EX voor Cisco Unified Communications Manager* voor meer informatie over het menu.

### Procedure

- 
- Stap 1** Open de app **Instellingen**.  
**Stap 2** Selecteer **Telefoongegevens**.
- 

## Hardwarediagnose

U kunt enkele diagnosetests uitvoeren op uw telefoon.

### Audiodiagnose uitvoeren

U kunt controleren of het geluid van uw telefoon correct werkt.

### 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.

## Toetsenblokd Diagnose uitvoeren

U kunt controleren of het toetsenblok van uw telefoon correct werkt.

### Procedure

- Stap 1** Open de app **Instellingen**.
- Stap 2** Selecteer **Beheerdersinstellingen > Diagnostiek > Toetsenblok**.
- Stap 3** Druk op een willekeurige toets om te controleren of het correct werkt.

## WLAN-diagnose uitvoeren

U kunt de Wi-Fi-verbinding van uw telefoon controleren. De telefoon geeft een lijst van de toegangspunten, op volgorde van het sterkste signaal tot het zwakste of offline toegangspunt. U kunt hierna de gegevens van het draadloze toegangspunt bekijken.

### Procedure

- Stap 1** Open de app **Instellingen**.
- Stap 2** Selecteer **Beheerdersinstellingen > Diagnostiek > WLAN**.
- Stap 3** Druk op **Doorgaan**.
- Stap 4** Ga naar een toegangspunt en druk op **Kies** voor gedetailleerde informatie over het toegangspunt.

## WLAN-diagnosevelden

De volgende tabel beschrijft de velden van het WLAN-diagnosescherm.

Veld	Beschrijving
Naam AP	Naam van het toegangspunt (access point, AP) waarmee de telefoon is verbonden
BSSID	Het radio-MAC-adres van het toegangspunt
SSID	De Service Set Identifier (SSID) die de telefoon gebruikt
Frequentie	De frequentie die de telefoon gebruikt

Veld	Beschrijving
Huidig kanaal	Het kanaal dat de telefoon gebruikt
Nieuwste RSSI	De laatste sterkte-indicator van ontvangen signaal (Received Signal Strength Indicator, RSSI) die de telefoon heeft ontvangen.
Bakeninterval	Aantal tijdeenheden tussen bakens. Een tijdeenheid is 1024 milliseconden.
Functie	802.11-mogelijkheden
Basissnelheden	Gegevenssnelheden vereist voor de AP waarmee het station moet kunnen werken.
Optionele snelheden	Gegevenssnelheden ondersteund door de AP die optioneel zijn voor het station.
Ondersteunde HT MCS	802.11n-gegevenssnelheden
Ondersteunde VHT-snelheden (rx)	802.11ac-gegevenssnelheden ontvangen signaal
Ondersteunde VHT-snelheden (tx)	802.11ac-gegevenssnelheden verzonden signaal
DTIM-periode	Informatie over 'Delivery Traffic Indication Map' (DTIM)
Landcode	Een tweecijferige landcode. Landinformatie wordt mogelijk niet weergegeven als het informatie-element (IE) voor het land niet aanwezig is in het baken.
Kanalen	Lijst met ondersteunde kanalen (van het IE voor het land).
Beperkte voeding	802.11h-correctie voor beperkte voeding in dB
Vermogenslimiet	Waarde voor 'Dynamic Transmit Power Control' (DTCP) gemeld door het toegangspunt.
Gebruik van kanaal	Tijdpercentage, genormaliseerd naar 255, waarin de AP heeft vastgesteld dat het medium bezet was, zoals aangegeven door het fysieke of virtuele 'carrier sense'-mechanisme (CS).
Aantal stations	Totaal aantal spanning tree-algoritmes (STA's) dat op dit moment is gekoppeld met deze BSS.
Toegangscapaciteit	Een niet-ondertekend geheel getal dat de resterende mediumtijd specificeert die beschikbaar is via expliciete toegangscontrole, in eenheden van 32 microseconden per seconde.
WMM ondersteund	Ondersteuning voor Wi-Fi Multimedia Extensions.

Veld	Beschrijving
UAPSD ondersteund	Unscheduled Automatic Power Save Delivery (UAPSD) wordt ondersteund door de AP. Is mogelijk alleen beschikbaar als WMM wordt ondersteund. Deze functie is essentieel voor de spraaktijd en voor het realiseren van maximale gespreksdichtheid op de draadloze IP-telefoon.
Proxy ARP	CCX-compliant AP ondersteunt respons op IP ARP-verzoeken namens het gekoppelde station. Deze functie is essentieel voor de stand-bytijd van de draadloze IP-telefoon.
CCX-versie	Versie van CCX als de AP CCX-compliant is.
AC: Best effort, AC: Achtergrond, AC: Video en AC: Audio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangscontrole</li> <li>• AIFSN</li> <li>• ECWMin</li> <li>• ECWMax</li> <li>• TXOpLimit</li> </ul>	<p>Informatie voor iedere toegangscategorie (Access Category, AC). Er is één gegevensset voor best effort, achtergrond, video en audio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangscontrole: wanneer ja, moet toegangscontrole worden gebruikt voorafgaande aan het zenden met behulp van de toegangsparameters die specifiek zijn voor deze AC.</li> <li>• AIFSN: aantal slots na een SIFS-tijd dient een non-AP STA te worden vertraagd voordat een backoff wordt geïnitieerd of het zenden wordt gestart.</li> <li>• ECWMin: codeert de waarde van CWmin in exponentvorm voor de minimale hoeveelheid tijd in een willekeurige backoff.</li> <li>• ECWMax: codeert de waarde van CWmax in exponentvorm voor de maximale hoeveelheid tijd in een willekeurige backoff.</li> <li>• TXOpLimit: tijdsinterval waarin een bepaald quality of service-station (QoS) het recht van initiatie heeft</li> </ul>

## Een probleemrapport maken vanuit de telefoon

Als u een probleem ondervindt met uw telefoon, kunt u een probleemrapport genereren vanuit de telefoon.

### Procedure

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

- Stap 2** Selecteer **Telefoongegevens > Probleem rapporteren**.
- Stap 3** Druk op **Verzenden**.
- Stap 4** Wanneer het bericht Geslaagd wordt weergegeven, kunt u de beheerder op de hoogte stellen dat er een probleemrapport beschikbaar is.
-

