



Manutenção




- Redefinição básica, na página 1
- Executar a redefinição da configuração de rede, na página 3
- Executar a redefinição da configuração de rede do usuário, na página 3
- Remover arquivo CTL, na página 3
- Ferramenta Relatório de qualidade, na página 4
- Monitoramento da qualidade de voz, na página 4
- Limpeza do Telefone IP Cisco, na página 5

Redefinição básica

Executar uma redefinição básica de um Telefone IP Cisco é uma maneira de recuperação caso haja algum erro no telefone e também de redefinir ou restaurar várias definições de segurança e configuração.

A tabela a seguir descreve as maneiras de executar uma redefinição básica. Você pode redefinir um telefone usando qualquer uma destas operações depois que ele for reiniciado. Escolha a operação apropriada para sua situação.

Tabela 1: Métodos de redefinição básica

Operação	Ação	Expli
Reiniciar o telefone	Pressione Aplicativos  . Vá para Definições do admin. > Redefinir configurações > Redefinir dispositivo .	Rede telefonia em se
Redefinir configurações	Para redefinir as configurações, pressione Aplicativos  e escolha Definições do administrador > Redefinir configurações > Rede .	Rede
	Para redefinir o arquivo CTL, pressione Aplicativos  e escolha Definições do administrador > Redefinir configurações > Segurança .	Rede

Redefinir o telefone para as configurações de fábrica usando o teclado numérico do telefone

Você pode redefinir o telefone para as configurações de fábrica. A redefinição limpa todos os parâmetros de telefone.

Procedimento

- Etapa 1** Remova a energia do telefone de uma destas maneiras:
- Desconecte o adaptador de energia.
 - Desconecte o cabo de LAN.
- Etapa 2** Aguarde 5 segundos.
- Etapa 3** Pressione e mantenha pressionado # e ligue o telefone novamente. Solte # apenas quando os botões **Fone de ouvido** e **Alto-falante** estiverem acesos.

Observação Em algumas versões de hardware, o botão **Silenciar** também acende com os botões **Fone de ouvido** e **Alto-falante** quando você conecta o telefone novamente. Nesse caso, espere que todos eles apaguem e solte # somente quando os botões **Fone de ouvido** e **Alto-falante** estiverem acesos novamente.

- Etapa 4** Digite a seguinte sequência de teclas:

123456789*0#

A luz do botão **Fone de ouvido** se apagará depois que você pressionar a tecla **1**. Depois que você inserir a sequência de teclas, o botão **Mudo** se acenderá.


Cuidado Não desligue o telefone até que o processo de redefinição de fábrica seja concluído e a tela principal seja exibida.

O telefone é redefinido.

Executar Redefinir todas as definições no menu do telefone

Execute esta tarefa, se desejar redefinir suas configurações de usuário e configuração de rede para os valores padrão.

Procedimento

- Etapa 1** Pressione **Aplicativos** .
- Etapa 2** Escolha **Configurações do administrador > Redefinir configurações > Todas as configurações**.
- Se necessário, desbloqueie as opções do telefone.
-

Reinicializar telefone a partir do backup de imagem

O Telefone IP Cisco tem uma segunda imagem de backup que permite que você recupere o telefone quando a imagem padrão tiver sido comprometida.

Para reinicializar o telefone com a imagem de backup, execute o procedimento a seguir.

Procedimento

- Etapa 1** Desconecte a fonte de alimentação.
 - Etapa 2** Mantenha pressionada a tecla de estrela (*).
 - Etapa 3** Reconecte a alimentação. Continue pressionando a tecla estrela até que o LED de Silenciar seja desligado.
 - Etapa 4** Solte a tecla de estrela.
O telefone reinicializa com a imagem de backup.
-

Executar a redefinição da configuração de rede

Redefine os valores padrão das configurações de rede e restaura o telefone. Esse método faz com que o DHCP reconfigure o endereço IP do telefone.

Procedimento

- Etapa 1** No menu Definições do administrador, se necessário, desbloqueie as opções do telefone.
 - Etapa 2** Escolha **Redefinir configurações > Configuração de rede**.
-

Executar a redefinição da configuração de rede do usuário

Redefine todas as alterações de configuração de usuário e rede feitas por você, mas que o telefone não gravou na memória Flash, para as configurações salvas anteriormente e, em seguida, reinicia o telefone.

Procedimento

- Etapa 1** No menu Definições do administrador, se necessário, desbloqueie as opções do telefone.
 - Etapa 2** Escolha **Redefinir configurações > Redefinir dispositivo**.
-

Remover arquivo CTL

Exclui somente o arquivo CTL do telefone.

Procedimento

- Etapa 1** No menu Definições do administrador, se necessário, desbloqueie as opções do telefone.
- Etapa 2** Escolha **Redefinir configurações > Definições de segurança**.
-

Ferramenta Relatório de qualidade

A Ferramenta Relatório de qualidade (QRT) é uma ferramenta de geração de relatórios de problemas e gerais e de qualidade da voz para o Telefone IP Cisco. O recurso QRT é instalado como parte da instalação do Cisco Unified Communications Manager.

Você pode configurar os Telefones IP Cisco dos usuários com o QRT. Ao fazer isso, os usuários poderão relatar problemas nas chamadas telefônicas pressionando Comunicar qualidade. Essa tecla programável ou esse botão só está disponível quando o Telefone IP Cisco está nos estados Conectado, Conferência conectada, Transferência conectada ou No gancho.

Quando um usuário pressionar Comunicar qualidade, será exibida uma lista de categorias de problemas. O usuário selecionará a categoria apropriada, e esse feedback será registrado em log em um arquivo XML. As informações efetivas registradas dependem da seleção do usuário e de o dispositivo de destino ser um Telefone IP Cisco ou não.

Para obter mais informações sobre o uso do QRT, consulte a documentação da sua versão específica do Cisco Unified Communications Manager.

Tópicos relacionados

[Documentação do Cisco Unified Communications Manager](#)

Monitoramento da qualidade de voz

Para medir a qualidade da voz das chamadas enviadas e recebidas na rede, os Cisco IP Phones usam estas métricas estatísticas baseadas em eventos de ocultação. O DSP reproduz quadros de ocultação para mascarar a perda de quadros no fluxo de pacotes de voz.

- Métrica de taxa de ocultação – Mostra a taxa de quadros de ocultação sobre o total de quadros de fala. Uma taxa de ocultação por intervalo é calculada a cada 3 segundos.
- Métrica de segundos ocultados – Mostra o número de segundos nos quais o DSP reproduz quadros de ocultação devido à perda de quadros. Um “segundo severamente ocultado” é um segundo em que o DSP reproduz mais do que cinco por cento dos quadros de ocultação.



Observação

A taxa e os segundos de ocultação são medidas primárias baseadas na perda de quadros. Uma taxa de ocultação igual a zero indica que a rede IP está entregando quadros e pacotes a tempo e sem perdas.

Você pode acessar as métricas de qualidade da voz do Telefone IP Cisco usando a tela de Estatísticas da chamada ou remotamente, usando as Estatísticas de transmissão.

Dicas para solução de problemas da qualidade de voz

Quando você observar alterações significativas e persistentes nas métricas, use a tabela a seguir para obter informações gerais de solução de problemas.

Tabela 2: Alterações nas métricas de qualidade da voz

Alteração na métrica	Condição
A Taxa de ocultação e Ocultar segs aumentam significativamente	Deficiência da rede por perda de pacotes ou alta instabilidade.
A Taxa de ocultação está próxima de ou é igual a zero, mas a qualidade da voz está baixa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ruído ou distorção no canal de áudio, como níveis de áudio ou eco. • Chamadas em tandem que passam por várias codificações/decodificações, como chamadas para uma rede celular ou de cartão de chamada. • Problemas acústicos vindos de um alto-falante, telefone celular com viva-voz ou fone de ouvido sem fio. <p>Verifique os contadores de transmissão de pacotes (TxCnt) e recepção de pacotes (RxCnt) para confirmar se os pacotes estão fluindo.</p>
As pontuações de MOS LQK caem significativamente	<p>Deficiência da rede por perda de pacotes ou altos níveis de instabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reduções de MOS LQK em média podem indicar deficiência geral e uniforme. • Reduções individuais de MOS LQK podem indicar deficiência intermitente. <p>Faça a verificação cruzada da Taxa de ocultação e de Ocultar segs para procurar por evidências de perda de pacotes e instabilidade.</p>
As pontuações de MOS LQK aumentam significativamente	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o telefone está usando um codec diferente do esperado (RxType e TxType). • Verifique se a versão de MOS LQK mudou após uma atualização de firmware.



Observação As métricas de qualidade da voz não levam em conta ruídos ou distorções, apenas a perda de quadros.

Limpeza do Telefone IP Cisco

Para limpar o Telefone IP Cisco, use apenas um pano limpo e seco no telefone e na tela do telefone. Não aplique líquidos nem pós diretamente no telefone. Assim como em todos os aparelhos eletrônicos que não são à prova de intempéries, líquidos e pós podem danificar os componentes e causar falhas.

Quando o telefone está no modo de repouso, a tela fica em branco e o botão Selecionar não acende. Quando o telefone está nessa condição, você pode limpar a tela, desde que saiba que o telefone permanecerá no estado de suspensão até que você termine de limpar.

Sobre a tradução

A Cisco pode fornecer traduções no idioma local deste conteúdo em alguns locais. Observe que essas traduções são fornecidas apenas para fins informativos e, se houver alguma inconsistência, a versão em inglês deste conteúdo prevalecerá.