



## Solução de problemas

- Informações gerais sobre solução de problemas, na página 1
- O telefone não passa pelo processo normal de inicialização, na página 3
- Problemas de conexão, na página 4
- Problemas com a redefinição do telefone, na página 9
- Problemas de áudio, na página 11
- Problemas de recursos, na página 13
- Problemas de roaming e qualidade de voz ou conexão perdida, na página 13
- Procedimentos da solução de problemas, na página 15

## Informações gerais sobre solução de problemas

A tabela a seguir fornece informações gerais sobre solução de problemas para o telefone IP sem fio.

**Tabela 1: Dicas de solução de problemas do telefone IP sem fio**

Resumo	Explicação
O telefone está sendo redefinido	<p>O telefone é redefinido quando perde contato com o software Cisco Unified Communications Manager. Essa perda de conexão pode ser devido a uma interrupção na conectividade da rede, incluindo problemas no ponto de acesso, falta de energia no comutador, e reinicializações do comutador.</p> <p>Consulte <a href="#">Problemas com a redefinição do telefone, na página 9</a>.</p>
A hora do telefone está incorreta	<p>Às vezes, a hora ou a data do telefone estão incorretas. O telefone obtém sua hora e data quando se registra no Cisco Unified Communications Manager. Desligue e ligue o telefone para redefinir a hora ou a data.</p> <p>A hora é mostrada no formato de 12 horas ou de 24 horas.</p>

Resumo	Explicação
Atualizações de firmware do telefone	Depois de aplicar uma atualização ou um patch do Cisco Unified Communications Manager, que é mais antigo que o atual firmware do telefone, os telefones podem fazer a atualização automática para a carga contida no patch. Verifique a imagem padrão do telefone na pasta TFTP para corrigir o problema.
A vida útil da bateria é menor do que a especificada	<p>Um ambiente de RF instável pode fazer com que o telefone permaneça no modo ativo por buscar constantemente um AP. Isso reduz consideravelmente a vida útil da bateria. Ao deixar uma área de cobertura, desligue o telefone.</p> <p>Uma potência mais elevada de transmissão de telefone pode afetar a vida útil da bateria.</p> <p>Para maximizar o tempo ocioso no telefone e conservar a vida útil da bateria, você precisa otimizar o tempo de registro para que o telefone possa entrar no modo de economia de energia mais frequentemente.</p>
Não é possível estabelecer a chamada telefônica	<p>O telefone não tem um endereço IP DHCP e, portanto, não pode ser registrado no Cisco Unified Communications Manager, exibindo a mensagem Configurando IP ou Registrando.</p> <p>Tente o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O serviço Cisco Unified Communications Manager está em execução no servidor Cisco Unified Communications Manager.</li> <li>2. Os dois telefones estão registrados no mesmo Cisco Unified Communications Manager.</li> <li>3. Os logs de depuração e captura do servidor de áudio estão ativados nos dois telefones. Se necessário, ative a depuração do Java.</li> </ol>

Resumo	Explicação
A chamada estabelecida com o protocolo iLBC não mostra que o codec iLBC está sendo usado	<p>A exibição de estatísticas de chamadas não mostra iLBC como o codec receptor/remetente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Utilizando as páginas de administração do Cisco Unified Communications Manager, verifique o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambos os telefones estão no pool de dispositivos do iLBC.</li> <li>O pool de dispositivos do iLBC está configurado com a região do iLBC.</li> <li>A região do iLBC é configurada com o codec iLBC.</li> </ul> </li> <li>Capture um rastreamento sniffer entre o telefone e o Cisco Unified Communications Manager, e verifique se as mensagens SCCP, OpenReceiveChannel e StationMediaTransmit têm um valor de tipo de carga útil de mídia igual a 86. Se sim, o problema está no telefone; caso contrário, o problema reside na configuração do Cisco Unified Communications Manager.</li> <li>Habilite os logs de depuração e captura do servidor de áudio de ambos os telefones. Se necessário, ative a depuração do Java.</li> </ol>

Para obter mais informações sobre solução de problemas, consulte o *Guia de solução de problemas do Cisco Unified Communications Manager*.

## O telefone não passa pelo processo normal de inicialização

### Problema

O telefone não é inicializado e as informações não são exibidas no telefone.

### Razão

Quando um telefone se conecta à rede sem fio, deve passar pelo processo de inicialização normal e a tela do telefone deve exibir informações.

Se o telefone não concluir o processo de inicialização, a causa pode ser devido à baixa intensidade do sinal de RF, paralisação da rede, bateria inoperante no telefone ou o telefone pode não ser funcional.

### Solução

Para determinar se o telefone está funcionando, siga estas sugestões para eliminar sistematicamente possíveis problemas.

1. Verifique se a rede com fio está acessível ao efetuar chamadas para e de outros telefones IP com fio.
2. Verifique se a rede sem fio está acessível:
  - Ative outro telefone funcional anteriormente para verificar se o ponto de acesso está ativo.
  - Ligue o telefone que não será inicializado e vá para um local de ponto de acesso diferente que esteja em boas condições.
3. Verifique se o telefone está recebendo energia:
  - Se a mensagem de *Bateria fraca* for exibida na tela do telefone, a bateria poderá estar inoperante.
  - Insira uma bateria nova ou totalmente carregada no telefone que não será inicializado.
  - Se estiver usando a bateria, tente conectar a fonte de alimentação externa.
4. Redefina o telefone para as configurações padrão:
  - Selecione **Aplicativos > Configurações de admin > Redefinir as configurações > Todas as configurações**.
  - Na tela de confirmação, selecione **Redefinir**.
5. Reinicie o telefone a partir da imagem alternativa:
  - Desligue o telefone ao pressionar o botão de energia vermelho.
  - À medida que pressionar e segurar o \*, pressione o botão de energia pela segunda vez.
  - Solte o \* quando o visor LED mudar de cor.

Se, depois de tentar essas soluções, o telefone ainda não for iniciado, entre em contato com um representante do suporte técnico da Cisco para obter assistência adicional.

## Problemas de conexão

Se os telefones tiverem problemas de conexão que não estão relacionados ao roaming, normalmente os problemas referem-se ao ponto de acesso ou à maneira como o telefone se conecta ao Cisco Unified Communications Manager.

### Nenhuma associação aos pontos de acesso sem fio

Depois de ligar, se um telefone continuar a percorrer as mensagens exibidas na tela do telefone, ele não estará associado corretamente ao ponto de acesso. O telefone não pode ser iniciado com êxito, a menos que se associe e se autentique com um ponto de acesso.

O telefone sem fio deve primeiro autenticar e associar-se a um ponto de acesso antes de obter um endereço IP. O telefone segue esse processo de inicialização com o ponto de acesso:

1. Procura um ponto de acesso
2. Associa-se a um ponto de acesso

3. Autentica utilizando um método de autenticação pré-configurado (usando a configuração do modo de segurança)
4. Obtém um endereço IP

## Incompatibilidade das configurações do ponto de acesso

### Problema

Uma incompatibilidade de configuração existe entre o telefone e o AP.

### Solução

- Verifique as configurações de SSID no ponto de acesso e no telefone para ter certeza de que os SSIDs são correspondentes.
- Verifique as configurações do tipo de autenticação no ponto de acesso e no telefone para garantir que as configurações de autenticação e criptografia sejam correspondentes.



#### Observação

Se a mensagem `Sem serviço - Config IP` falhou for exibida, o DHCP falhou porque a criptografia entre o ponto de acesso e o telefone não são correspondentes.

- Se estiver usando WEP estático, verifique a chave WEP no telefone para ter certeza de que ela corresponda à chave WEP no ponto de acesso. Redigite a chave WEP no telefone para ter certeza de que ela está correta.



#### Observação

Se a autenticação aberta estiver configurada, o telefone poderá ser associado a um ponto de acesso mesmo se as chaves WEP forem corretas ou incompatíveis.

## Falha na autenticação, nenhum AP encontrado

### Problema

A autenticação retorna a mensagem `Nenhum AP encontrado`.

### Solução

- Verifique se o método de autenticação correto e as definições de criptografia relacionadas estão ativados no ponto de acesso.
- Verifique se o SSID correto foi inserido no telefone.
- Verifique se o nome de usuário e a senha corretos estão configurados ao utilizar a autenticação de EAP-FAST, EP-TLS, PEAP-GTC ou PEAP-MSCHAPV2.

- Se estiver usando uma chave WPA pré-compartilhada ou uma chave WPA2 pré-compartilhada, verifique se possui a senha correta configurada.
- Talvez você precise inserir o nome de usuário no telefone no formato domínio\nome\_de\_usuario ao autenticar-se com um domínio do Windows.

## Mensagem de falha na autenticação de EAP

### Problema

A autenticação retorna a mensagem Falha na autenticação de EAP.

### Solução

- Se estiver usando EAP, talvez você precise inserir o nome de usuário do EAP no telefone no formato domínio\nome\_de\_usuario ao autenticar-se com um domínio do Windows.
- Verifique se o nome de usuário e a senha corretos do EAP foram inseridos no telefone.

## Erro de AP - Não é possível oferecer suporte a todos os recursos solicitados

### Problema

A autenticação retornou o a mensagem Erro de AP - Não é possível suportar todas as funcionalidades solicitadas.

### Solução

No ponto de acesso, verifique se CKIP/CMIC não está habilitado para o SSID da VLAN de voz. O telefone sem fio não suporta esses recursos.

## O telefone não é registrado no Cisco Unified Communications Manager

Se um telefone passar do primeiro estágio (autenticando com ponto de acesso) e continuar a percorrer as mensagens exibidas na tela do telefone, ele não estará inicializando corretamente. O telefone não pode inicializar com êxito até que seja conectado à LAN e registrado em um servidor Cisco Unified Communications Manager.

As seções a seguir podem ajudá-lo a determinar o motivo pelo qual o telefone não pode ser inicializado corretamente.

## O telefone não pode se conectar ao Servidor TFTP ou ao Cisco Unified Communications Manager

### Problema

Se a rede estiver desativada entre o telefone e o servidor TFTP ou o Cisco Unified Communications Manager, o telefone não poderá inicializar corretamente.

### Solução

Garanta que a rede esteja atualmente em execução.

## O telefone não consegue se conectar ao servidor TFTP

### Problema

A configuração do servidor TFTP no telefone está incorreta.

### Razão

O telefone utiliza a configuração do servidor TFTP para identificar o servidor TFTP principal a ser usado. Se o servidor TFTP não responder à solicitação, o Gerenciador de comunicações 1 (CM1) será exibido como TFTP\_AS\_CM se o telefone não tiver sido registrado no Cisco Unified Communications Manager anteriormente.



#### Observação

Se o telefone tiver sido registrado anteriormente no Cisco Unified Communications Manager, as informações da lista do Cisco Unified Communications Manager serão armazenadas em cache na memória. Se ocorrer uma falha no TFTP, você deve desligar o telefone para se conectar ao servidor TFTP.

O telefone tenta criar uma conexão TCP com o endereço IP TFTP e, em seguida, para o gateway. Se o serviço Cisco Unified Communications Manager não estiver em execução no servidor TFTP, ou se o SRST não estiver em execução no gateway, o telefone poderá continuar a percorrer o ciclo enquanto tenta contatar o servidor TFTP identificado.

O telefone não armazena em cache as informações de IP transmitidas do servidor DHCP, de modo que a solicitação TFTP deve ser enviada e respondida sempre que a alimentação do telefone for acionada.

### Solução

Se você atribuiu um endereço IP estático ao telefone, digite manualmente o endereço do servidor TFTP. Consulte [Configurar manualmente a rede do telefone no menu Configurações](#).

Se você estiver usando DHCP, o telefone obterá o endereço para o servidor TFTP do servidor DHCP. Verifique o endereço IP configurado no servidor DHCP.

Você também pode ativar o telefone para usar um servidor TFTP estático. Essa configuração é particularmente útil se o telefone foi movido de um local para outro recentemente.

## O telefone não consegue se conectar ao servidor

### Problema

Os campos de endereço IP e roteamento podem não estar configurados corretamente.

### Solução

Verifique o endereçamento IP para o telefone. Se você estiver usando DHCP, o servidor DHCP deverá fornecer esses valores. Se você tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, insira esses valores manualmente.



#### Observação

Quando o telefone IP sem fio perde o sinal de RF (sai da área de cobertura), o telefone não libera o servidor DHCP, a menos que atinja o tempo limite.

Verifique os seguintes problemas:

- Servidor DHCP: se tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, você não precisará inserir um valor para a opção Servidor DHCP. Se você estiver usando um servidor DHCP e o telefone IP sem fio receber uma resposta do servidor DHCP, as informações serão automaticamente configuradas. Consulte *Solução de problemas da porta do comutador*, disponível na URL: [https://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/products\\_tech\\_note09186a008015bfd6.shtml](https://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/products_tech_note09186a008015bfd6.shtml).
- Endereço IP, Máscara de sub-rede, Gateway principal: se tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, você deverá definir as configurações para essas opções. Consulte [Configurar manualmente a rede do telefone no menu Configurações](#).

Se estiver usando o DHCP, verifique os endereços IP distribuídos pelo servidor DHCP. Esteja ciente dos conflitos de DHCP e dos endereços IP duplicados. Consulte o documento *Noções básicas e solução de problemas do DHCP no Catalyst Switch ou Enterprise Networks*, disponível na URL: [https://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies\\_tech\\_note09186a00800f0804.shtml](https://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml).

## O telefone não pode se conectar com o DNS

### Problema

O telefone apresenta informações incorretas do servidor DNS.

### Solução

Se estiver usando DNS para se referir ao Cisco Unified Communications Manager, será preciso garantir a especificação de um servidor DNS. Você também deve verificar se há uma entrada de CNAME no servidor DNS para o sistema Cisco Unified Communications Manager.

Você também deve garantir que o DNS seja configurado para fazer consultas reversas. A configuração padrão do Windows 2000 consiste em executar buscas somente de encaminhamento.

Para obter informações sobre como determinar e alterar configurações DNS, consulte [Configurar manualmente a rede do telefone no menu Configurações](#).

## O Cisco Unified Communications Manager e os Serviços TFTP não estão funcionando

### Problema

Se o Cisco Unified Communications Manager e os serviços TFTP não estiverem em execução, os telefones talvez não possam inicializar corretamente. Nesse caso, é provável que você esteja enfrentando uma falha em todo o sistema e outros telefones e serviços não estão aptos a inicializar corretamente.

### Solução

Se o serviço do Cisco Unified Communications Manager não estiver em execução, todos os dispositivos na rede que dependem dele para fazer chamadas serão afetados. Se o serviço TFTP não estiver em execução, muitos dispositivos não poderão ser inicializados com êxito. Para obter mais informações, consulte [Iniciar serviço](#), na página 17.



## O telefone não está configurado no Cisco Unified Communications Manager

### Problema

O telefone não está registrado no Cisco Unified Communications Manager

### Solução

Um telefone pode ser registrado em um servidor Cisco Unified Communications Manager somente se o telefone for adicionado ao servidor ou se o registro automático estiver ativado.

Para verificar se o telefone está no banco de dados do Cisco Unified Communications Manager, escolha **Dispositivo > Telefone** em Administração do Cisco Unified Communications Manager. Clique em **Localizar** para pesquisar o telefone com base no endereço MAC. Para obter informações sobre como determinar um endereço MAC, consulte [Determinar o endereço MAC do telefone](#).

Se o telefone já estiver no banco de dados do Cisco Unified Communications Manager, o arquivo de configuração pode estar danificado. Consulte [Corrupção do arquivo de configuração, na página 9](#) para obter assistência.

## Corrupção do arquivo de configuração

### Problema

Se você continuar tendo problemas com um determinado telefone que outras sugestões neste capítulo não resolveram, o arquivo de configuração pode estar corrompido.

### Solução

Crie um novo arquivo de configuração do telefone.

## Problemas com a redefinição do telefone

Se os usuários relatarem que seus telefones estão sendo redefinidos durante as chamadas ou enquanto estão ociosos, você deverá investigar a causa. Se a conexão de rede e a conexão do Cisco Unified Communications Manager estiverem estáveis, um telefone não deverá ser redefinido.

Normalmente, um telefone será redefinido se tiver problemas ao se conectar à rede ou ao Cisco Unified Communications Manager.

## Reinicializações do telefone devido à configuração do ponto de acesso

### Problema

O AP pode não estar configurado corretamente.

### Solução

Verifique se a configuração sem fio está correta. Por exemplo, verifique se o ponto de acesso específico ou o comutador ao qual o telefone está conectado está inoperante.

## O telefone é redefinido devido a interrupções de rede intermitentes

### Problema

Talvez sua rede esteja enfrentando interrupções intermitentes.

### Solução

Interrupções de rede intermitentes afetam os dados e o tráfego de voz de modo diferente. Talvez sua rede esteja enfrentando interrupções intermitentes sem detecção. Se for isso, o tráfego dos dados pode reenviar pacotes perdidos e verificar se esses pacotes estão sendo recebidos e transmitidos. Entretanto, o tráfego de voz não pode recapturar pacotes perdidos. Em vez de retransmitir uma conexão de rede perdida, o telefone é redefinido e tenta se reconectar à rede. Entre em contato com o administrador do sistema para obter informações sobre problemas conhecidos na rede de voz.

## O telefone é redefinido devido a erros de configuração do DHCP

### Problema

As configurações DHCP podem estar incorretas.

### Solução

Verifique se você configurou corretamente o telefone para usar DHCP. Verifique se o servidor DHCP está configurado corretamente. Verifique a duração da concessão de DHCP. Recomendamos definir a duração da concessão para 8 dias.

### Tópicos relacionados

[Verificar configurações de DHCP](#), na página 16

## O telefone é redefinido devido ao endereço IP estático incorreto

### Problema

O endereço IP estático atribuído ao telefone pode estar incorreto.

### Solução

Se o telefone estiver atribuído a um endereço IP estático, verifique se você inseriu as configurações corretas.

## O telefone é redefinido durante o uso intenso da rede

### Problema

Se o telefone parecer redefinir durante o uso intenso da rede, é provável que você não tenha uma VLAN de voz configurada.

### Solução

Isolar os telefones em uma VLAN auxiliar separada aumenta a qualidade do tráfego de voz.

## O telefone é redefinido intencionalmente

### Problema

Se você não for o único administrador com acesso ao Cisco Unified Communications Manager, verifique se ninguém mais redefiniu intencionalmente os telefones.

### Solução

Você pode verificar se um telefone sem fio recebeu um comando de redefinição do Cisco Unified Communications Manager acessando o app **Configurações** no telefone e escolhendo **Configurações do administrador > Status > Estatísticas de WLAN**.

- Se o campo Reinicializar causa exibir `Reset-Reset`, o telefone recebeu um comando `Reset/Reset` da Administração do Cisco Unified Communications Manager.
- Se o campo Reinicializar causa exibir `Reset-Restart`, o telefone foi encerrado porque recebeu um comando `Reset/Restart` da Administração do Cisco Unified Communications Manager.

## O telefone é redefinido devido ao DNS ou outros problemas de conectividade

### Problema

A redefinição do telefone continua, e você suspeita de problemas com o DNS ou de outros problemas de conectividade.

### Solução

Se o telefone continuar a ser redefinido, elimine os erros de DNS ou outros erros de conectividade seguindo o procedimento descrito em [Determinar problemas de DNS ou conectividade, na página 16](#).

## Problemas de áudio

Quando os usuários relatam que as chamadas ativas do telefone possuem uma qualidade de voz ruim que inclui áudio instável, estático ou lacunas no áudio ou sem áudio, use as informações desta seção para identificar a causa do problema.

### Tópicos relacionados

[Problemas de roaming e qualidade de voz ou conexão perdida](#), na página 13

## Áudio unidirecional ou sem caminho de fala

### Problema

Uma ou mais pessoas em uma chamada não ouvem qualquer áudio.

### Solução

Use a lista a seguir para identificar possíveis causas do problema:

- Verifique o ponto de acesso para ver se a configuração de energia de transmissão corresponde à configuração de energia de transmissão no telefone. O áudio unidirecional é comum quando a configuração de energia do ponto de acesso é maior do que a do telefone.

O firmware do telefone suporta o controle de potência de transmissão dinâmica (DTPC). O telefone usa a potência de transmissão que o ponto de acesso anuncia na associação.

**Observação**

Com o DTPC, se o cliente de transmissão de energia estiver definido no ponto de acesso, o telefone usará automaticamente a mesma configuração de energia do cliente. Se o ponto de acesso estiver definido para a configuração máxima (máx.), o ponto de acesso usará a configuração de energia de transmissão no telefone.

- Verifique se o ponto de acesso está ativado para cache ARP. Quando o telefone está no modo de economia de energia ou digitalizando, o ponto de acesso pode responder ao telefone IP sem fio somente quando o cache ARP está ativado.
- Verifique seu gateway e o roteamento IP em busca de problemas de voz.
- Verifique se um firewall ou NAT está no caminho dos pacotes RTP. Se sim, você pode usar o Cisco IOS e o PIXNAT para modificar as conexões de modo que o áudio bidirecional seja possível.
- Verifique se a configuração de taxa de dados para o telefone e o ponto de acesso são iguais. Essas configurações devem coincidir ou o telefone deve ser definido para automático.
- Verifique o hardware do telefone para se certificar de que o alto-falante esteja funcionando corretamente.
- Verifica se o alto-falante está funcionando corretamente. Ajuste a configuração de volume do alto-falante e ligue para o telefone para verificar o alto-falante.

## Volume do toque muito baixo

**Problema**

O usuário reclama que o toque no telefone não é suficientemente alto.

**Solução**

Pressione o botão **Volume** na lateral do telefone e aumente o volume.

## O telefone não toca

**Problema**

O usuário reclama que o telefone não toca.

**Solução**

Verifique as configurações do telefone:

- No aplicativo **Configurações**,
  - Verifique onde o toque deve tocar. Selecione **Configurações do telefone > Sons > Saída do toque** e verifique se o local correto está selecionado.
  - Verifique o toque de chamada. Selecione **Configurações do telefone > Sons > Toque**. Se um toque não estiver definido, selecione um toque para o telefone.
- Para verificar se o alto-falante está funcionando corretamente, ajuste as configurações de volume do toque para o nível mais alto. Ative os tons do teclado ou ligue para o telefone para verificar o alto-falante.

## Problemas de recursos

Seus usuários podem relatar problemas com alguns recursos. Se você receber a mensagem exata que o usuário vê no telefone, você poderá identificar e corrigir a causa do problema.

### Os usuários relatam problemas com o estacionamento de chamadas

#### Problema

Seus usuários relatam ter visto estas mensagens:

- Não há local livre para estacionar esta chamada.
- O estacionamento de chamada não está disponível.

#### Resolução

Mensagem	Significado
Não há local livre para estacionar esta chamada.	Você precisa alocar mais slots para estacionar as chamadas.
O estacionamento de chamada não está disponível.	Há um problema de configuração com o estacionamento de chamadas no Cisco Unified Communications Manager.

Para obter mais informações, consulte a documentação do Cisco Unified Communications Manager.

## Problemas de roaming e qualidade de voz ou conexão perdida

Se os usuários relatarem que, quando estão envolvidos em uma chamada telefônica ativa e caminhando de um local para outro (em roaming), a qualidade da voz se deteriora ou a conexão é perdida, utilize as informações nesta seção para identificar a causa do problema.

#### Tópicos relacionados

[Problemas de áudio](#), na página 11

## A qualidade da voz se deteriora durante o roaming

### Problema

O usuário reclama que a qualidade da voz se deteriora durante o roaming.

### Solução

- Verifique o RSSI no ponto de acesso de destino para verificar se a intensidade do sinal é adequada. O próximo ponto de acesso deve ter um valor RSSI de -67 dBm ou superior.
- Verifique a pesquisa do site para determinar se a sobreposição do canal é adequada para o telefone e o ponto de acesso para transferir a chamada ao próximo ponto de acesso antes que o sinal seja perdido do ponto de acesso anterior.
- Verifique se o ruído ou a interferência na área de cobertura são muito grandes.
- Verifique se os níveis de sinal de ruído (SNR) são 25 dB ou mais altos para qualidade de voz aceitável.

## Atrasos na conversa por voz durante o roaming

### Problema

O usuário reclama de atrasos na conversa por voz durante o roaming.

### Solução

- Verifique a Lista de vizinhos para verificar se há outro ponto de acesso aceitável como uma opção de roaming. O próximo ponto de acesso deve ter um sinal de -67 dBm para ser movido com êxito.
- Verifique o comutador Cisco Catalyst 45xx. Se os comutadores Cisco Catalyst série 45xx estiverem sendo usados como os principais comutadores de Camada 3 na rede, assegure-se de que os blades do supervisor sejam de uma versão SUP2+ ou superior. O telefone sem fio (ou qualquer cliente sem fio) apresenta atrasos de roaming quando é usado um blade da versão anterior (SUP 1 ou SUP2).

## O telefone perde a conexão do Cisco Unified Communications Manager durante o roaming

### Problema

O usuário reclama que a chamada é abandonada durante o roaming.

### Solução

Verifique a configuração ou problemas de conectividade a seguir entre o telefone e o ponto de acesso:

- A intensidade do sinal de RF pode ser fraca. Acesse a Lista de vizinhos e verifique o valor RSSI do próximo ponto de acesso.
- O próximo ponto de acesso pode não ter conectividade com o Cisco Unified Communications Manager.

- Pode haver uma incompatibilidade de tipo de autenticação entre o telefone e o próximo ponto de acesso.
- O ponto de acesso pode estar em uma sub-rede diferente do ponto de acesso anterior. O Telefone IP sem fio Cisco Unified é capaz apenas de um roaming de Camada 2. O roaming de camada 3 requer um WLSM que utilize GRE. Para obter mais informações, consulte [WLANs e roaming](#).
- Se estiver usando a autenticação de EAP-FAST, EAP-TLS, PEAP-GTC ou PEAP-MSCHAPV2, o ponto de acesso poderá estar usando filtros para bloquear as portas TCP. O servidor RADIUS utiliza a porta 1812 para autenticação e 1813 para contabilidade.

## O telefone não retorna à banda preferida

### Problema

O telefone não retorna à banda sem fio preferida.

### Solução

Para obter informações sobre solução de problemas, consulte *Guia de implementação do Telefone IP sem fio Cisco série 8821*.

## Procedimentos da solução de problemas

Esses procedimentos podem ser usados para identificar e corrigir problemas.

## Verificar configurações de TFTP

### Procedimento

- |                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Etapas</b>   | <b>Procedimento</b>   |
| <b>Etapas 1</b> | No Telefone IP Cisco, acesse o app Configurações, escolha <b>Wi-Fi</b> , selecione um perfil e selecione <b>Configuração de rede &gt; Configuração de IPv4 &gt; Servidor TFTP 1</b> . |
| <b>Etapas 2</b> | Se você tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, insira manualmente uma configuração para a opção Servidor TFTP 1.  |
| <b>Etapas 3</b> | Se você estiver usando DHCP, o telefone obterá o endereço para o servidor TFTP do servidor DHCP. Verifique se o endereço IP está configurado na Opção 150.                            |
| <b>Etapas 4</b> | Você também pode ativar o telefone para usar um servidor TFTP alternativo. Essa configuração é particularmente útil se o telefone foi movido de um local para outro recentemente.     |
| <b>Etapas 5</b> | Se o DHCP local não oferece o endereço SFTP correto, ative o telefone para usar um servidor TFTP alternativo. Isso é geralmente necessário em um cenário de VPN.                      |

### Tópicos relacionados

[Acessar o app Configurações](#)

## Determinar problemas de DNS ou conectividade

### Procedimento

- 
- Etapa 1** Use o menu Redefinir configurações para redefinir as configurações do telefone para seus valores padrão.
- Etapa 2** Modifique as configurações de DHCP e IP:
- a) Desative o DHCP.
  - b) Atribua valores IP estáticos ao telefone. Use a mesma configuração de roteador padrão usada por outros telefone em funcionamento.
  - c) Atribua um servidor TFTP. Use o mesmo servidor TFTP usado por outros telefones em funcionamento.
- Etapa 3** No servidor Cisco Unified Communications Manager, verifique se os arquivos host locais têm o nome do servidor Cisco Unified Communications Manager correto mapeado para o endereço IP correto.
- Etapa 4** No Cisco Unified Communications Manager, escolha **Sistema > Servidor** e verifique se a referência ao servidor é feita pelo endereço IP e não pelo nome DNS.
- Etapa 5** No Cisco Unified Communications Manager, escolha **Dispositivo > Telefone**. Clique em **Localizar** para procurar esse telefone. Verifique se você atribuiu o endereço MAC correto ao Telefone IP Cisco.
- Etapa 6** Desligue e religue o telefone.
- 

### Tópicos relacionados

- [Restauração do telefone](#)
- [Determinar o endereço MAC do telefone](#)
- [Acessar o app Configurações](#)

## Verificar configurações de DHCP

### Procedimento

- 
- Etapa 1** No telefone, acesse o app **Configurações**.
- Etapa 2** Selecione **Wi-Fi**, selecione o perfil ativo e **Configuração de rede > Configuração de IPv4** e confira o campo DHCP:
- Se o DHCP estiver ativado, as configurações do servidor DHCP foram atribuídas ao telefone.
  - Se o DHCP estiver desativado, você deverá configurar um endereço IP estático e definir os campos Máscara de sub-rede, Roteador padrão e Servidor DNS 1.
- Etapa 3** Se estiver usando o DHCP, verifique os endereços IP distribuídos pelo servidor DHCP.
- Consulte o documento *Understanding and Troubleshooting DHCP in Catalyst Switch or Enterprise Networks*, disponível neste URL:
- [http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies\\_tech\\_note09186a00800f0804.shtml](http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml)
-



[Acessar o app Configurações](#)

## Criar um novo arquivo de configuração do telefone

Quando você remove um telefone do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager, o arquivo de configuração é excluído do servidor TFTP do Cisco Unified Communications Manager. Os números de diretório do telefone permanecem no banco de dados do Cisco Unified Communications Manager. Eles são chamados de DN's não atribuídos e podem ser usados para outros dispositivos. Se DN's não atribuídos não forem usados por outros dispositivos, exclua-os do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager. Você pode usar o Relatório de plano de rota para visualizar e excluir números de referência não atribuídos. Para obter mais informações, consulte a documentação da sua versão específica do Cisco Unified Communications Manager.

Alterar os botões em um modelo de botão do telefone, ou atribuir outro modelo de botão a um telefone, pode resultar na inacessibilidade de números de diretório no telefone. Os números de diretório continuam sendo atribuídos ao telefone no banco de dados do Cisco Unified Communications Manager, mas não há botão no telefone com o qual as chamadas possam ser atendidas. Esses números de diretório devem ser removidos do telefone e excluídos, se necessário.

## Procedimento

- |                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Etapas</b>     |  |
| <b>Etapas 1</b>   | No Cisco Unified Communications Manager, escolha <b>Dispositivo &gt; Telefone</b> e clique em <b>Localizar</b> para encontrar o telefone que está com problemas.   |
| <b>Etapas 2</b>   | Escolha <b>Excluir</b> para remover o telefone do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager.  |
| <b>Observação</b> | Quando você remove um telefone do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager, o arquivo de configuração é excluído do servidor TFTP do Cisco Unified Communications Manager. Os números de diretório do telefone permanecem no banco de dados do Cisco Unified Communications Manager. Eles são chamados de DN's não atribuídos e podem ser usados para outros dispositivos. Se DN's não atribuídos não forem usados por outros dispositivos, exclua-os do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager. Você pode usar o Relatório de plano de rota para visualizar e excluir números de referência não atribuídos. |
| <b>Etapas 3</b>   | Adicione o telefone de volta ao banco de dados do Cisco Unified Communications Manager.  |
| <b>Etapas 4</b>   | Desligue e religue o telefone.   |

## Iniciar serviço

Um serviço deve ser ativado para que possa ser iniciado ou parado.

## Procedimento

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Etapas</b> | <p><b>Etapas 1</b> Na Administração do Cisco Unified Communications Manager, escolha <b>Cisco Unified Serviceability</b> na lista suspensa Navegação e clique em <b>Ir</b>.</p> <p><b>Etapas 2</b> Escolha <b>Ferramentas &gt; Centro controle - Página da Web Serviços de função</b>.</p> |
|---------------|--|

- Etapa 3** Escolha o servidor Cisco Unified Communications Manager principal na lista suspensa Servidor.
- A janela exibe os nomes de serviços do servidor escolhido, o status dos serviços e um painel de controle de serviços para iniciar ou parar um serviço.
- Etapa 4** Se um serviço estiver parado, clique no botão de opção correspondente e clique em **Iniciar**.
- O símbolo de Status do serviço muda de um quadrado para uma seta.
- 

## Capturar registros do telefone

Se os usuários enfrentarem problemas e você precisar entrar em contato com o TAC da Cisco para obter assistência, precisará capturar os arquivos de log do telefone. Os arquivos de log ajudarão o TAC a resolver o problema.

Capture esses logs o mais próximo possível do evento problemático. Se o usuário puder recriar o problema facilmente, solicite ao usuário que registre o que foi feito para ocasionar o problema.

### Antes de Iniciar

Verifique se o acesso à web está ativado para o telefone.

Se possível, pergunte ao usuário em que período o problema ocorreu.

### Procedimento

---

- Etapa 1** Obtenha o endereço IP do Telefone IP Cisco usando um destes métodos:
- Procure o telefone em Administração do Cisco Unified Communications Manager escolhendo **Dispositivo > Telefone**. Os telefones registrados no Cisco Unified Communications Manager exibem o endereço IP na janela **Localizar e listar telefones** e na parte superior da janela **Configuração do telefone**.
  - No Telefone IP Cisco, acesse o app **Configurações**, selecione **Informações do telefone > Informações sobre o dispositivo > Rede > IPv4** e, em seguida, role até o campo Endereço IP.
- Etapa 2** Abra um navegador da Web e insira o seguinte URL, onde *endereço\_IP* é o endereço IP do Telefone IP Cisco:
- http://<IP\_address>**
- Etapa 3** Clique em **Registros de console**.
- Etapa 4** Abra os arquivos de log listados e salve os arquivos que cobrem o período durante o qual o usuário enfrentou o problema.
- Se o problema não estiver limitado a um horário específico, salve todos os arquivos de log.
- 

### Tópicos relacionados

- [Configurar recursos do telefone para todos os telefones](#)
- [Configurar recursos do telefone para um grupo de telefones](#)
- [Configurar recursos do telefone para um único telefone](#)
- [Criar um relatório de problemas do telefone](#), na página 20



### Procedimento

- Etapa 1** Acesse o app **Configurações**.
- Etapa 2** Selecione **Configurações de administração > Diagnósticos > Áudio**.
- Etapa 3** Ouça o tom no alto-falante do monofone.
- Etapa 4** Pressione o botão **Alto-falante** para ativar a viva-voz e ouça o tom.
- Etapa 5** Conecte um fone de ouvido com fio e ouça o tom.

## Executar diagnóstico de WLAN

A entrada de **WLAN** no menu **Diagnóstico** no telefone permite que você solucione problemas de WLAN do telefone.

### Procedimento

- Etapa 1** Acesse o app **Configurações**.
  - Etapa 2** Selecione **Configurações de administração > Diagnóstico > WLAN**.
  - Etapa 3** Após a solicitação, selecione **Continuar**.
  - Etapa 4** Selecione o perfil que está atualmente em uso.
- A tela exibe as informações da WLAN.

## Localizar a lista de pontos de acesso vizinhos

O menu Lista vizinha no telefone fornece a lista de pontos de acesso aos quais o telefone pode se conectar.

### Procedimento

- Etapa 1** Acesse o app **Configurações**.
- Etapa 2** Selecione **Definições do admin. > Lista vizinha**.

### Tópicos relacionados

[Acessar o app Configurações](#)

## Criar um relatório de problemas do telefone

Se os usuários tiverem um problema com seus telefones, você poderá pedir que eles gerem um relatório de problemas usando a ferramenta Relatório de problemas (PRT). Você pode acessar o relatório a partir da página da Web de administração do telefone.

### Procedimento

---

- Etapas**
- Etapas 1** No telefone que tem o problema, acesse o app **Configurações**.
  - Etapas 2** Selecione **Informações do telefone > Relatar problema**.
  - Etapas 3** Pressione **Enviar**.
  - Etapas 4** Acesse a página da Web de administração do telefone para baixar o relatório.
- 

### Tópicos relacionados

- [Página de administração do Telefone IP Cisco](#)
- [Acessar o app Configurações](#)

## Gerar um relatório de problemas a partir da página da web de administração

Você pode gerar remotamente um relatório de problemas para um telefone com a página da web de administração.

### Antes de Iniciar

Conecte-se à página da web de administração. Para obter mais informações, consulte [Acessar a página da Web de administração do telefone](#).

### Procedimento

---

- Etapas**
- Etapas 1** Clique em **Registros de dispositivo > Registros de console**.
  - Etapas 2** Clique em **Relatar problema**.
-



## 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.