



维护

- [重新启动电话，第 1 页](#)
- [电话重置，第 2 页](#)
- [语音质量监控，第 4 页](#)
- [从管理网页管理内核转储，第 6 页](#)

重新启动电话

您可以重新启动电话，以确保配置应用至电话。

过程

- 步骤 1** 访问设置应用。
- 步骤 2** 选择管理设置 > 重置设置 > 重置设备。
- 步骤 3** 按重置。

相关主题






[访问设置应用](#)

将电话引导至备用固件

您可以将电话重新引导至以前版本的电话固件。这可让您暂时使用以前的固件负载。

当电话下次通电时，将使用新的固件负载。

过程

- 步骤 1** 按住电源/结束呼叫  直到电话关闭。
- 步骤 2** 按住星号 (*) ，然后按住电源/结束呼叫 .
- 步骤 3** 当 LED 改为红色时，释放星号 (*)  和电源/结束呼叫  按键。

电话将引导至先前的固件版本。

从管理网页重新启动电话

您可以从电话管理网页重新启动电话。重新启动电话之前，确保用户没有活动呼叫。

开始之前

访问电话管理网页。请参阅：[访问电话管理网页](#)。

过程

步骤 1 单击左侧窗格中的**重新启动**链接。

步骤 2 单击**重新启动**。

电话重置

您可以清除电话的当前配置，恢复出厂默认设置。您可以恢复所有值，也可以恢复网络设置或安全设置。

从电话菜单将电话重置为出厂默认设置

您可以将电话重置为出厂默认设置。电话会将用户和网络设定的设置重置为其默认值，然后重新启动。

过程

步骤 1 访问设置应用。

步骤 2 选择**管理设置 > 重置设置 > 所有设置**。

步骤 3 按**重置**。






相关主题

[访问设置应用](#)

从电话键盘将电话重置为出厂默认设置

您可以使用键盘将电话重置为出厂默认设置。电话会将用户和网络设定的设置重置为其默认值，然后重新启动。

过程

- 步骤 1** 按住电源/结束呼叫  直到电话关闭。
- 步骤 2** 按住井号 (#) ，然后按住电源/结束呼叫 。
- 步骤 3** 当 LED 改为琥珀色时，释放井号 (#)  和电源/结束呼叫  按键。
- 步骤 4** 按 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 * 0 #**。

如果 LED 呈绿色闪烁，表明正在恢复出厂设置。

如果 LED 呈红色闪烁，表明未接受恢复出厂设置。

重置网络设置

您可以在电话上将网络设置重置为出厂默认值。电话会将网络设定的设置重置为其默认值，然后重新启动。

过程

- 步骤 1** 访问设置应用。
- 步骤 2** 选择管理设置 > 重置设置 > 网络设置。
- 步骤 3** 按重置。

相关主题

[访问设置应用](#)

重置安全设置

您可以在电话上将安全设置重置为出厂默认值。电话会将安全设置重置为其默认值，然后重启。

过程

- 步骤 1** 访问设置应用。
- 步骤 2** 选择管理设置 > 重置设置 > 安全设置。

步骤 3 按重置。

相关主题

[访问设置应用](#)

语音质量监控

要衡量网络内收发的呼叫的语音质量，Cisco IP 电话使用以下基于隐蔽事件的统计指标。DSP 播放隐藏帧来掩盖语音信息包流中的帧丢失。

隐蔽比率指标

显示隐藏帧与总语音帧的比率。间隔隐藏比率每 3 秒计算一次。

隐蔽的第二个指标

显示 DSP 因丢失帧而播放隐藏帧的秒数。严重“隐蔽秒数”是指该秒内 DSP 播放超过百分之五隐藏帧。

MOS-LQK 指标

使用数字得分估计相对语音收听质量。电话计算由于前 8 秒丢帧导致的基于收听质量 (LQK) 的可听隐蔽事件的平均意见得分 (MOS)，并包括感知加权因子，如编解码器类型和帧大小。

MOS LQK 分数由思科专有算法 — 思科语音传输质量 (CVTQ) 指数 — 生成。根据 MOS LQK 版本号，这些分数可能符合国际电信联盟 (ITU) 标准 P.564。该标准定义了评估方法和性能准确度目标，根据对于实际网络损伤的观察，预测收听质量得分。



注释 隐蔽比率和隐蔽秒数是基于丢帧的主要测量结果，而 MOS LQK 分数则是相同信息的“人为加权”版本，以五分制衡量收听质量，5 表示出色，1 表示质量差。

收听质量得分 (MOS LQK) 与所收到语音信号的清晰度或声音相关。通话的质量得分 (MOS CQ，如 G.107) 包含损伤因素，例如降低对话自然流质量的延迟。

有关配置电话语音质量指标的信息，请参阅 Cisco Unified Communications Manager 文档的电话指标部分。

您可以在电话上访问语音质量指标或者通过“流统计信息”远程访问。

相关主题

[电话统计数据](#)

语音质量指标

要使用监控语音质量的指标，请注意正常情况下零数据包丢失的一般得分，并将指标作为基准进行比较。

请务必在指标中区分重大变化和随机变化。重大变化是指分数变化大约为 0.2 MOS 或更大，并在通话中持续超过 30 秒。隐藏比率的变化应该表明帧丢失大于 3%。

MOS LQK 分数可能会因电话所用的编解码器不同而有所不同。以下编解码器在零丢帧的正常情况下提供以下最大 MOS LQK 分数：

- G.711 与 G.722 编解码器的最高分为 4.5
- G.729A/AB 编解码器的最高分为 3.8

隐藏比率为零表示 IP 网络按时无损传输帧和信息包。

语音质量故障诊断提示

您发现对指标有重大永久性更改时，使用下表了解一般故障诊断信息。

表 1: 对语音质量指标的更改

指标更改	条件
MOS LQK 评分大大降低	<p>数据包丢失或高抖动导致网络损伤：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平均 MOS LQK 降低可能表示损伤普遍、均匀。 • 个别 MOS LQK 降低可能表示损伤为突发性。 <p>比对检查隐蔽比率和隐蔽秒数来寻找丢包和抖动证据。</p>
MOS LQK 评分大大降低	<ul style="list-style-type: none"> • 检查电话是否使用不同于预期（发送器编解码器和接收器编解码器）的编解码器。 • 检查 MOS LQK 版本自固件升级后是否有改变。
隐蔽比率和隐蔽秒数显著提高	<ul style="list-style-type: none"> • 信息包丢失或高信号不稳定性导致网络损伤。
隐蔽比率接近或等于零，但语音质量不佳	<ul style="list-style-type: none"> • 音频通道（例如回声或音频电平）中的噪音或失真。 • 经受多个编码器/解码器的串联呼叫，例如蜂窝网络或电话卡网络。 • 来自免持话筒、免提蜂窝电话或无线头戴式耳机的声音问题。 <p>检查信息包发送 (TxCnt) 和信息包接收 (RxCnt) 计数器以验证语音信息包在流动。</p>



注释 语音质量指标不考虑噪音和失真，仅考虑丢帧。

从管理网页管理内核转储

您可以通过管理网页生成或删除 Java 内核转储日志。

电话上只能存储一个内核转储。电话将保留内核转储，直至其重新启动。如果创建了新的内核转储，上一个版本会被覆盖。

开始之前

连接到管理网页。有关详细信息，请参阅：[访问电话管理网页](#)。

过程

- 步骤 1** 单击设备日志 > 内核转储。
 - 步骤 2** 单击生成 java 内核与堆转储。
 - 步骤 3** （可选）单击删除以删除内核转储文件。
-

当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。