



문제 해결하기

- 일반적인 문제 해결, 1 페이지
- 전화기에 대한 정보 찾기, 3 페이지
- 하드웨어 진단, 3 페이지
- 전화기에서 문제 보고서 만들기, 6 페이지

일반적인 문제 해결

전화기의 몇 가지 일반적인 문제를 해결할 수 있습니다. 해당 문제가 아래에서 논의되지 않으면 관리자에게 문의하십시오.

문제점	설명
통화를 마칠 수 없음	<p>다음 요인 중 하나 이상이 해당될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 전화기가 무선 네트워크 액세스 지점 서비스 영역을 벗어났습니다. <p>참고 전화기와 로밍할 때에는 녹색 표시 등이 깜박이며 전화기가 무선 서비스 통화권 영역에 있는지 알려줍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 내선 이동 서비스에 로그인해야 합니다. • 번호를 다이얼한 후 CMC(Client Matter Code) 또는 FAC(Forced Authorization Code)를 입력해야 합니다. • 전화기에 특정 시간 동안 일부 기능을 사용하지 못하도록 하는 시간 제한 기능이 있습니다.

문제점	설명
주 화면이 활성화되지 않음	<p>다음 메시지 중 하나가 상태 표시줄에 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 네트워크 사용 중: 이 통화를 마치는 데 사용 가능한 대역폭이 무선 네트워크에 충분하지 않습니다. 나중에 다시 시도하십시오. • 서비스 영역 이탈: 전화기가 연결된 액세스 지점 및 무선 네트워크 범위를 벗어났습니다. • 네트워크 서비스 찾기: 전화기가 무선 네트워크 액세스 지점을 찾고 있습니다. • 인증 실패: 인증 서버가 보안 인증서를 승인하지 않았습니다. • IP 구성: 전화기가 IP 주소를 할당하기 위해 DHCP를 기다리는 중입니다.
설정 메뉴가 작동하지 않음	관리자가 전화기에서 설정 앱에 대한 액세스를 비활성화했을 수 있습니다.
전화회의 실패	전화회의에는 여러 건의 선택된 통화가 필요합니다. 자동으로 선택되는 진행 중인 통화 이외에 하나 이상의 통화를 선택했는지 확인합니다. 전화회의에서는 선택된 통화가 동일한 회선 상에 있어야 합니다. 필요한 경우 참가하기 전에 단일 회선으로 통화를 호전환합니다.
원하는 소프트키가 나타나지 않음	<p>다음 요인 중 하나 이상이 해당될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 추가 기능을 보려면 다음 다음 ...을 눌러야 합니다. • 회선 상태를 변경해야 합니다(예: 전화 걸기 또는 통화 연결). • 전화기가 해당 소프트키와 연결된 기능을 지원하도록 구성되지 않았습니다.
참여 실패 및 빠른 통화 중 신호음이 들림	<p>다음 요인 중 하나 이상이 해당될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사용 중인 전화기가 암호화용으로 구성되어 있지 않은 경우 암호화된 통화에 참여할 수 없습니다. 이러한 이유로 참여하지 못하는 경우 통화 중 신호음이 빠르게 재생됩니다. • 다른 Cisco 무선 IP 전화기의 통화에 끼어들 수 없습니다.

문제점	설명
참여를 사용하여 참가한 통화의 연결이 끊어짐	통화가 보류, 호전환 또는 전화회의 통화로 전환되면 끼어들기를 사용하여 참가한 통화의 연결이 끊어집니다.
콜백 실패	다른 상대방이 통화 착신 전환을 활성화했을 수도 있습니다.
모두 착신 전환을 설정하려고 할 경우 전화기에서 오류 메시지가 표시될 수 있습니다.	입력한 대상 번호가 모두 착신 전환 루프를 생성하거나 모두 착신 전환 연결에서 허용하는 최대 링크 수(최대 홉 수라고도 함)를 초과하면 전화기에 모두 착신 전환을 직접 설정하지 못할 수 있습니다.

전화기에 대한 정보 찾기

관리자가 전화기에 대한 정보를 물을 수 있습니다. 이 정보는 문제 해결 목적을 위해 전화기를 고유하게 식별합니다. 메뉴의 정보는 읽기 정보입니다. 메뉴에 대한 자세한 내용은 *Cisco Unified Communications Manager*용 Cisco 무선 IP 전화기 8821 및 8821-EX 관리 설명서의 내용을 참조하십시오.

프로시저

- 단계 1 설정 앱에 액세스합니다.
- 단계 2 전화기 정보를 선택합니다.

하드웨어 진단

전화기에서 몇 가지 진단 테스트를 실행할 수 있습니다.

오디오 진단 수행

전화기의 오디오가 올바르게 작동 중임을 확인할 수 있습니다.

프로시저

- 단계 1 설정 앱에 액세스합니다.
- 단계 2 관리 설정 > 진단 > 오디오를 선택합니다.

단계 3 핸드셋 스피커에서 신호음을 듣습니다.

단계 4 스피커 버튼을 눌러 핸드프리를 켜고 신호음을 듣습니다.

단계 5 유선 헤드셋을 연결하고 신호음을 듣습니다.

키패드 진단 수행

전화기의 키패드가 올바르게 작동 중임을 확인할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 설정 앱에 액세스합니다.

단계 2 관리 설정 > 진단 > 키패드를 선택합니다.

단계 3 아무 키나 눌러 키패드가 올바르게 작동하는지 확인합니다.

WLAN 진단 수행

전화기의 Wi-Fi 연결을 확인할 수 있습니다. 전화기는 가장 강한 신호 강도부터 가장 약한 신호 또는 오프라인 액세스 지점 순서로 액세스 지점을 나열합니다. 그런 다음 무선 액세스 지점의 상세정보를 볼 수 있습니다.

프로시저

단계 1 설정 앱에 액세스합니다.

단계 2 관리 설정 > 진단 > WLAN을 선택합니다.

단계 3 계속을 누릅니다.

단계 4 액세스 지점으로 스크롤 이동하고 선택을 눌러 액세스 지점에 대한 상세 정보를 확인합니다.

WLAN 진단 필드

다음 표에서는 WLAN 진단 화면의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
AP 이름	전화기가 연결된 액세스 지점(AP)의 이름
BSSID	액세스 지점 무선 MAC 주소
SSID	전화기가 사용하는 SSID(Service Set Identifier)

필드	설명
빈도	전화기가 사용하는 주파수
현재 채널	전화기가 사용하는 채널
마지막 RSSI	전화기에서 수신한 마지막 RSSI(Received Signal Strength Indicator)
표지 간격	표지 간 시간 단위 수입니다. 시간 단위는 1.024ms입니다.
기능	802.11 기능
기본 속도	스테이션이 작동할 수 있어야 하는 AP에 필요한 데이터 속도
선택 속도	스테이션이 작동하는 선택적인 AP에서 지원하는 데이터 속도
지원되는 HT MCS	802.11n 데이터 속도
지원되는 VHT (rx) 레이트	802.11ac 수신 데이터 속도
지원되는 VHT (tx) 레이트	802.11ac 송신 데이터 속도
DTIM 기간	DTIM(Delivery Traffic Indication Map) 정보
국가 코드	두 자릿수 국가 코드입니다. 국가 정보 요소(IE)가 표지에 없는 경우에는 국가 정보를 표시할 수 없습니다.
채널	(국가 IE에서) 지원되는 채널 목록
전력 제약 조건	802.11h 전력 제약 조건 오프셋(dB)
전력 제한	액세스 지점에서 광고하는 DTCP(Dynamic Transmit Power Control) 값
채널 활용도	물리적 또는 가상 CS(Carrier Sense) 메커니즘에 나타난 대로, AP에서 매체가 사용 중임을 감지한 시간의 백분율(255로 정규화됨)입니다.
스테이션 수	이 BSS와 현재 연결된 총 스페닝 트리 알고리즘(STA) 수입니다.
승인 수용 능력	초당 32ms 초 단위로, 명시적 승인 제어를 통해 사용할 수 있는 남은 매체 시간을 지정하는 부호 없는 정수입니다.
WMM 지원됨	Wi-Fi 멀티미디어 확장을 지원합니다.

필드	설명
UAPSD 지원	AP에서 UAPSD(Unscheduled Automatic Power Save Delivery)가 지원됩니다. WMM이 지원되는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 기능은 통화 시간과 무선 IP 전화기에서 최대 통화 밀도에 도달하는데 중요합니다.
프록시 ARP	CCX 준수 AP는 연결된 스테이션 대신 IP ARP 요청에 대한 응답을 지원합니다. 이 기능은 무선 IP 전화기에서의 대기 시간에 중요합니다.
CCX 버전	AP가 CCX 규정을 준수하는 경우 CCX의 버전
AC: Best effort, AC: 백그라운드, AC: 비디오 및 AC: 오디오 <ul style="list-style-type: none"> • 승인 제어 • AIFSN • ECWMin • ECWMax • TXOpLimit 	<p>각 액세스 범주(AC)에 대한 정보. 최고 효과, 백그라운드, 비디오 및 오디오에 대한 데이터 세트가 하나 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 승인 제어 - 예인 경우, 이 AC에 특정한 액세스 매개 변수를 사용하여 전송하기 전에 승인 제어를 사용해야 합니다. • AIFSN - 백오프를 호출하거나 전송을 시작하기 전에 비AP STA가 지연시키는 SIFS 기간 후 슬롯 수 • ECWMin - CWmin의 값을 지수 형태로 인코딩하여 임의 백오프에서 최소 시간을 제공합니다. • ECWMax - CWmax의 값을 지수 형태로 인코딩하여 임의 백오프에서 최대 시간을 제공합니다. • TXOpLimit - 특정 QoS(quality of service) 스테이션이 시작할 권한을 가지는 시간 간격

전화기에서 문제 보고서 만들기

전화기에 문제가 발생한 경우 전화기에서 문제 보고서를 생성할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 설정 앱에 액세스합니다.

단계 2 전화기 정보 > 문제 보고를 선택합니다.

단계 3 제출을 누릅니다.

단계 4 성공 메시지가 표시되면 관리자에게 문제 보고서를 사용할 수 있다고 알려줍니다.
