



Solução de problemas

- [Solução geral de problemas, na página 1](#)
- [Localizar informações sobre o telefone, na página 3](#)
- [Diagnóstico de hardware, na página 3](#)
- [Criar um relatório de problemas do telefone, na página 6](#)

Solução geral de problemas

Você pode solucionar alguns problemas gerais com seu telefone. Caso seu problema não esteja discutido abaixo, entre em contato com o administrador.

Sintoma	Explicação
Você não consegue concluir uma chamada	<p>Um ou mais dos seguintes fatores talvez se apliquem:</p> <ul style="list-style-type: none">• O telefone está fora da área de serviço do ponto de acesso de rede sem fio. <p>Observação Quando seu telefone estiver em roaming, uma luz intermitente verde indica que o telefone ainda está dentro da área de cobertura de serviço sem fio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Você deve fazer login no serviço Extension Mobility.• É necessário inserir um código de assunto de cliente ou um código de autorização forçada depois de discar um número.• O seu telefone possui restrições de horário que evitam o uso de algumas funções em determinadas horas do dia.

Sintoma	Explicação
A tela principal não está ativa.	<p>Uma dessas mensagens é exibida na linha de status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rede ocupada: não existe largura de banda disponível na rede sem fio para concluir essa chamada. Tente novamente mais tarde. • Deixando a área de serviço: o telefone está fora do alcance de seu ponto de acesso e rede sem fio associados. • Localizando serviços de rede: o telefone está pesquisando um ponto de acesso sem fio. • Falha na autenticação: o servidor de autenticação não aceitou as credenciais de segurança. • Configurando IP: o telefone está à espera do DHCP para atribuir um endereço IP.
O menu de Configurações não está respondendo	Seu administrador pode ter desativado o acesso ao app Configurações em seu telefone.
Falha na Conferência	A função Conferência requer várias chamadas selecionadas. Verifique se você selecionou pelo menos uma chamada além da ativa, que é selecionada automaticamente. A Conferência também requer que as chamadas selecionadas estejam na mesma linha. Se necessário, transfira chamadas para uma linha antes de agrupá-las.
A tecla de função que deseja usar não é exibida	<p>Um ou mais dos seguintes fatores talvez se apliquem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • É preciso pressionar Mais  para exibir funções adicionais. • É preciso alterar o estado da linha (por exemplo, fazer uma chamada ou ter uma chamada conectada). • O seu telefone não está configurado para oferecer suporte à função associada a essa tecla de função.
A função Interc não funciona e resulta em um sinal de ocupado rápido	<p>Um ou mais dos seguintes fatores talvez se apliquem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não será possível utilizar a intercalação em uma chamada criptografada se o telefone não estiver configurado para criptografia. Se a tentativa de intercalação falhar por essa razão, o telefone emitirá um sinal de ocupado rápido. • Você não pode interceptar uma chamada em outro telefone IP sem fio Cisco.

Sintoma	Explicação
Você é desligado de uma chamada da qual participou utilizando Interc	Você será desligado de uma chamada da qual tenha participado utilizando Interc se a chamada for colocada em espera, transferida ou transformada em uma chamada de conferência.
A função Retornar falha	Talvez o interlocutor tenha a função de desvio de chamadas ativada.
O telefone exibe uma mensagem de erro quando você tenta configurar a opção Desviar todas as chamadas	Seu telefone pode rejeitar sua tentativa de configurar a opção Desviar todas as chamadas diretamente em seu telefone, se o número de destino que você inserir puder criar um loop de desvio de todas as chamadas ou exceder o número máximo de links permitidos em uma série de desvio de todas as chamadas (também conhecido como uma contagem máxima de saltos).

Localizar informações sobre o telefone

O administrador pode pedir informações sobre seu telefone. Essas informações identificam o telefone exclusivamente para fins de solução de problemas. As informações no menu são somente leitura. Para obter mais informações sobre o menu, consulte *Guia de administração do Telefone IP sem fio Cisco 8821 e 8821-EX para Cisco Unified Communications Manager*.

Procedimento

-
- Etapa 1** Acesse o app **Configurações**.
Etapa 2 Selecione **Informações do telefone**.
-

Diagnóstico de hardware

Você pode executar alguns testes de diagnóstico no telefone.

Executar diagnóstico de áudio

Você pode verificar se o áudio em seu telefone está funcionando corretamente.

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 do teclado numérico

Você pode verificar se o teclado numérico do telefone está funcionando corretamente.

Procedimento

Etapa 1 Acesse o app **Configurações**.

Etapa 2 Selecione **Configurações de administração > Diagnóstico > Teclado**.

Etapa 3 Pressione qualquer outra tecla para verificar se funciona corretamente.

Executar diagnóstico de WLAN

Você pode verificar a conexão Wi-Fi de seu telefone. O telefone lista os pontos de acesso em ordem, do ponto de acesso com o sinal mais forte para o mais fraco ou offline. Você pode ver detalhes do ponto de acesso sem fio.

Procedimento

Etapa 1 Acesse o app **Configurações**.

Etapa 2 Selecione **Configurações de administração > Diagnóstico > WLAN**.

Etapa 3 Pressione **Continuar**.

Etapa 4 Vá até um ponto de acesso e pressione **Selecionar** para ver informações detalhadas sobre o ponto de acesso.

Campos de diagnóstico de WLAN

A tabela a seguir descreve os campos na tela de diagnóstico de WLAN.

Campo	Descrição
Nome do AP	Nome do ponto de acesso (AP) ao qual o telefone está associado
BSSID	O endereço MAC de rádio do ponto de acesso
SSID	O SSID (Service Set Identifier – Identificador do conjunto de serviços) que o telefone usa.
Frequência	A frequência que o telefone usa.
Canal atual	O canal que o telefone usa.

Campo	Descrição
Último RSSI	O último RSSI (Received Signal Strength Indicator – Indicador de intensidade de sinal recebido) que o telefone recebeu.
Intervalo de beacon	Número de unidade de tempo entre beacons. Uma unidade de tempo é de 1,024 milissegundos.
Capacidade	Recursos do 802.11
Taxas básicas	Taxas de dados necessárias ao AP nas quais a estação tem capacidade para operar.
Taxas opcionais	Taxas de dados suportadas pelo AP que são opcionais para a estação operar.
HT MCS suportado	Taxas de dados do 802.11n
Taxas VHT (rx) compatíveis	Taxas de dados de recepção do 802.11ac
Taxas VHT (tx) compatíveis	Taxas de dados de transmissão do 802.11ac
Período de DTIM	Informações de DTIM (Delivery Traffic Indication Map – Mapa de indicação de tráfego de entrega)
Código do país	Um código do país de dois dígitos. Informações do país podem não ser exibidas se o elemento de informações (IE) do país não estiver presente no beacon.
Canais	Lista de canais suportados (do IE do país).
Restrição de energia	Desvio de restrição de energia do 802.11h em dB
Limite de energia	Valor DTCP (Dynamic Transmit Power Control – Controle de potência de transmissão dinâmica) anunciado pelo ponto de acesso.
Utilização de canal	Porcentagem de tempo, normalizada para 255, em que o AP detectou que a mídia estava ocupada, conforme indicado pelo mecanismo CS (detecção de portadora) físico ou virtual.
Contagem de estações	Número total de STAs (algoritmos Spanning Tree) atualmente associados a esse BSS.
Capacidade de admissão	Um número inteiro que especifica o valor restante de tempo médio disponível por um controle de admissão explícito, em unidades de 32 microssegundos por segundo.
WMM compatível	Suporte para extensões de multimídia Wi-Fi.

Campo	Descrição
UAPSD compatível	UAPSD (Unscheduled Automatic Power Save Delivery – Fornecimento econômico de energia automático não programado) é suportado pelo AP. Podem estar disponíveis se WMM for suportado. Esse recurso é crítico para o tempo de conversa e para obter a densidade de chamada máxima no telefone IP sem fio.
ARP de proxy	O ponto de acesso compatível com CCX suporta resposta para solicitações IP ARP em nome da estação associada. Esse recurso é crítico para o tempo de espera no telefone IP sem fio.
Versão de CCX	Versão de CCX se o AP for compatível com CCX.
AC: Best effort, AC: Background, AC: Vídeo e AC: Áudio <ul style="list-style-type: none"> • Controle de admissão • AIFSN • ECWMin. • ECWMáx. • TXOpLimite 	<p>Informações para cada Categoria de acesso (AC). Há um conjunto de dados para best effort, background, vídeo e áudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controle de admissão — em caso de Sim, o controle de admissão deve ser usado para transmissão, usando os parâmetros de acesso específicos para esse AC. • AIFSN — número de slots após uma duração de SIFS, um STA não AP deve retardar antes de invocar um backoff ou iniciar uma transmissão. • ECWMin. — valor de encodes de CWmin em uma forma de expoente para fornecer o valor mínimo de tempo em um backoff aleatório. • ECWMáx. — valor de encodes de CWmin em uma forma de expoente para fornecer o valor máximo de tempo em um backoff aleatório. • TXOpLimite — intervalo de tempo em que uma determinada estação de qualidade de serviço (QoS) tem o direito de iniciar.

Criar um relatório de problemas do telefone

Se você detectar um problema com seu telefone, você poderá gerar um relatório do problema a partir de seu telefone.

Procedimento

Etapa 1 Acesse o app **Configurações**.

- Etapa 2** Selecione **Informações do telefone > Relatar problema**.
- Etapa 3** Pressione **Enviar**.
- Etapa 4** Quando a mensagem de êxito for exibida, notifique o administrador que um relatório de problemas está disponível.
-

