



## Solução de problemas do telefone

- [Informações gerais sobre solução de problemas, na página 1](#)
- [Problemas de inicialização, na página 2](#)
- [Problemas com a redefinição do telefone, na página 6](#)
- [O telefone não consegue se conectar à LAN, na página 8](#)
- [Problemas de segurança do Telefone IP Cisco, na página 9](#)
- [Problemas de áudio, na página 11](#)
- [Problemas gerais com chamadas telefônicas, na página 12](#)
- [Procedimentos da solução de problemas, na página 13](#)
- [Controlar informações de depuração no Cisco Unified Communications Manager, na página 17](#)
- [Informações adicionais sobre solução de problemas, na página 18](#)

## Informações gerais sobre solução de problemas

A tabela a seguir fornece informações gerais sobre solução de problemas para o Telefone IP Cisco.

**Tabela 1: Solução de problemas do Telefone IP Cisco**

Resumo	Explicação
As tempestades de difusão prolongadas redefinem os telefones IP ou os impossibilitam de efetuar uma chamada ou responder a uma.	Uma tempestade de difusão prolongada (com duração de muitos minutos) na VLAN de voz pode fazer com que os telefones IP sejam redefinidos. Uma chamada ativa ou não possam iniciar nem responder a uma chamada. Os telefones ficarão inativos até o fim de uma tempestade de difusão.
Transferência de uma conexão de rede do telefone para uma estação de trabalho	Se você carrega seu telefone por meio da conexão de rede, é preciso ter cuidado para decidir desconectar a conexão de rede do telefone e conectar o cabo em um desktop. <b>Cuidado</b> A placa de rede no computador não pode receber energia por meio da conexão de rede; se a energia for fornecida por meio da conexão de rede, a placa de rede poderá ser destruída. Para proteger uma placa de rede, desligue o computador por 10 segundos ou mais depois de desconectar o cabo do telefone e conectá-lo a um computador. Esse intervalo dá ao switch tempo suficiente para reconhecer que não há mais um telefone na rede e interromper o fornecimento de energia para o cabo.

Resumo	Explicação
Alteração da configuração do telefone	<p>Por padrão, as configurações da senha do administrador são bloqueadas para que os usuários façam alterações que possam afetar a conectividade de rede. Você deve desbloquear as configurações da senha do administrador para poder fazer alterações.</p> <p>Consulte <a href="#">Aplicar uma senha ao telefone</a> para obter mais detalhes.</p> <p><b>Observação</b> Se a senha do administrador não estiver definida no perfil de telefone comum, o usuário poderá modificar as configurações de rede.</p>
Incompatibilidade do codec entre o telefone e outro dispositivo	<p>As estatísticas RxType e TxType mostram o codec que é usado para uma conversa entre o Telefone IP Cisco e o outro dispositivo. Os valores dessas estatísticas devem corresponder. Se não corresponderem, verifique se o outro dispositivo pode usar o mesmo codec ou se um transcodificador está definido para processar a conversa do codec.</p> <p>Consulte <a href="#">Exibir a janela Estatísticas da chamada</a> para obter mais detalhes.</p>
Incompatibilidade da amostra de som entre o telefone e outro dispositivo	<p>As estatísticas RxSize e TxSize mostram o tamanho dos pacotes de voz que são usados em uma conversa entre o Telefone IP Cisco e o outro dispositivo. Os valores dessas estatísticas devem corresponder. Consulte <a href="#">Exibir a janela Estatísticas da chamada</a> para obter mais detalhes.</p>
Condição de loopback	<p>Uma condição de loopback pode ocorrer quando as seguintes condições forem atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A opção Configuração da porta do switch no telefone está definida como meio (10-BaseT/half duplex).</li> <li>• O telefone recebe energia de uma fonte de alimentação externa.</li> <li>• O telefone é desligado (a fonte de alimentação é desconectada).</li> </ul> <p>Nesse caso, a porta do switch no telefone pode ser desativada e a seguinte mensagem é exibida no log do console do switch:</p> <pre>HALF_DUX_COLLISION_EXCEED_THRESHOLD</pre> <p>Para resolver esse problema, reative a porta no switch.</p>

## Problemas de inicialização

Depois de instalar um telefone na sua rede e adicioná-lo ao Cisco Unified Communications Manager, o telefone deverá iniciar conforme descrito no tópico relacionado abaixo.

Se o telefone não iniciar corretamente, consulte as seções a seguir para obter informações sobre como solucionar problemas.

### Tópicos relacionados

[Verificar a inicialização do telefone](#)

## O Telefone IP Cisco não passa pelo processo normal de inicialização

### Problema

Quando você conecta um Telefone IP Cisco à porta de rede, o telefone não passa pelo processo normal de inicialização, conforme descrito no tópico relacionado, e a tela do telefone não exibe informações.

### Razão

Se o telefone não passar pelo processo de inicialização, a causa pode estar em cabos com defeito, conexões incorretas, interrupções de rede, falta de energia ou o telefone não está funcionando.

### Solução

Para determinar se o telefone está funcionando, use as sugestões a seguir para eliminar outros possíveis problemas.

- Verifique se a porta da rede está funcionando:
  - Troque os cabos Ethernet por outros que você saiba que estejam funcionando.
  - Desconecte um Telefone IP Cisco em funcionamento de outra porta e conecte-o a essa porta de rede para verificar se a porta está ativa.
  - Conecte o Telefone IP Cisco que não inicia a outra porta de rede que esteja em boas condições.
  - Conecte o Telefone IP Cisco que não inicia diretamente à porta no switch, eliminando a conexão do painel de patch no escritório.
- Verifique se o telefone está recebendo energia:
  - Se você estiver usando energia externa, verifique se a tomada elétrica está funcionando.
  - Se você estiver usando energia embutida, use a fonte de alimentação externa.
  - Se estiver usando a fonte de alimentação externa, troque-a por uma unidade que você saiba que esteja funcionando.
- Se o telefone ainda não iniciar corretamente, ligue-o a partir do backup de imagem de software.
- Se o telefone ainda não iniciar corretamente, execute uma redefinição de fábrica.
- Depois de tentar essas soluções, se a tela do Telefone IP Cisco não exibir qualquer caractere decorridos pelo menos cinco minutos, entre em contato com o representante do suporte técnico da Cisco para obter mais ajuda.

### Tópicos relacionados

[Verificar a inicialização do telefone](#)

## O Telefone IP Cisco não é registrado no Cisco Unified Communications Manager

Se o telefone passa da primeira fase do processo de inicialização (botões de LED piscando), mas continua passando pelas mensagens que são exibidas na tela do telefone, o telefone não está inicializando corretamente.

O telefone não pode inicializar com êxito até que seja conectado à rede Ethernet e registrado em um servidor Cisco Unified Communications Manager.

Além disso, problemas com a segurança podem impedir o telefone de inicializar corretamente. Consulte [Procedimentos da solução de problemas, na página 13](#) para obter mais informações.

## O telefone exibe mensagens de erro

### Problema

As mensagens de status exibem erros durante a inicialização.

### Solução

Enquanto o telefone passa pelo processo de inicialização, você pode acessar as mensagens de status que podem fornecer informações sobre a causa de um problema. Veja a seção “Exibir janela Mensagens de status” para obter instruções sobre como acessar mensagens de status e obter uma lista de possíveis erros, suas explicações e suas soluções.

### Tópicos relacionados

[Exibir a janela Mensagens de status](#)

## 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

As configurações do servidor TFTP podem estar incorretas.

### Solução

Verifique as configurações de TFTP.

### Tópicos relacionados

[Verificar configurações de TFTP, na página 13](#)

## O telefone não consegue se conectar ao servidor

### Problema

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

**Solução**

Você deve verificar as configurações de endereço IP e roteamento no 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.

**Tópicos relacionados**

[Verificar configurações de DHCP](#), na página 14

## O telefone não pode se conectar usando DNS

**Problema**

As configurações DNS podem estar incorretas.

**Solução**

Se você usar DNS para acessar o servidor TFTP ou o Cisco Unified Communications Manager, será preciso garantir a especificação de um servidor DNS.

**Tópicos relacionados**

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

## 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 16.

## 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.

**Tópicos relacionados**

[Criar um novo arquivo de configuração do telefone](#), na página 15

## Registro de telefones no Cisco Unified Communications Manager

**Problema**

O telefone não está registrado no Cisco Unified Communications Manager

**Solução**

Um Telefone IP Cisco 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. Consulte as informações e os procedimentos em [Métodos de adição de telefone](#) para garantir que o telefone seja adicionado ao banco de dados do Cisco Unified Communications Manager.

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 5](#) para obter assistência.

## O Telefone IP Cisco não pode obter o endereço IP

**Problema**

Se um telefone não puder obter um endereço IP quando iniciado, talvez ele não esteja na mesma rede ou VLAN que o servidor DHCP ou a porta do switch à qual o telefone se conecta pode estar desativada.

**Solução**

Verifique se a rede ou VLAN à qual o telefone se conecta tem acesso ao servidor DHCP e se a porta do switch está ativada.

## 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.

## 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 14

## 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 IP Cisco recebeu um comando de redefinição do Cisco Unified Communications Manager, pressionando **Configurações** no telefone e escolhendo **Configurações do administrador > Status > Estatísticas da rede**.

- 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 14](#).

## O telefone não liga

### Problema

O telefone parece não estar ligado.

### Solução

Na maioria dos casos, um telefone é reiniciado se ele for ligado usando energia externa, mas perder essa conexão e alternar para PoE. Da mesma forma, um telefone pode ser reiniciado se ele for ligado usando PoE e depois se conectar a uma fonte de alimentação externa.

## O telefone não consegue se conectar à LAN

### Problema

A conexão física com a LAN pode estar interrompida.



**Solução**

Verifique se a conexão Ethernet do Telefone IP Cisco está ativa. Por exemplo, verifique se a porta ou o switch em particular ao qual o telefone se conecta está inativo e se o switch não está sendo reinicializado. Verifique também se não há cabos danificados.

## Problemas de segurança do Telefone IP Cisco

As seções a seguir fornecem informações para solução de problemas dos recursos de segurança no Telefone IP Cisco. Para obter informações sobre as soluções para qualquer um desses problemas, bem como informações adicionais para solução de problemas de segurança, consulte o *Guia de segurança do Cisco Unified Communications Manager*.

### Problemas com o arquivo CTL

As seções a seguir descrevem a solução de problemas com o arquivo CTL.

#### Erro de autenticação, o telefone não pode autenticar o arquivo CTL

**Problema**

Ocorre um erro de autenticação do dispositivo.

**Razão**

O arquivo CTL não tem um certificado Cisco Unified Communications Manager ou tem um certificado incorreto.

**Solução**

Instale um certificado correto.

#### O telefone não pode autenticar o arquivo CTL

**Problema**

O telefone não pode autenticar o arquivo CTL.

**Razão**

O token de segurança que assinou o arquivo CTL atualizado não existe no arquivo CTL do telefone.

**Solução**

Altere o token de segurança no arquivo CTL e instale o novo arquivo no telefone.

## O arquivo CTL é autenticado, mas outros arquivos de configuração não são autenticados

### Problema

O telefone não pode autenticar qualquer arquivo de configuração que não seja o arquivo CTL.

### Razão

Há um registro de TFTP incorreto ou o arquivo de configuração pode não estar assinado pelo certificado correspondente na Lista de confiança do telefone.

### Solução

Verifique o registro de TFTP e o certificado na Lista de confiança.

## O arquivo ITL é autenticado, mas outros arquivos de configuração não são autenticados

### Problema

O telefone não pode autenticar qualquer arquivo de configuração que não seja o arquivo ITL.

### Razão

O arquivo de configuração pode não estar assinado pelo certificado correspondente na Lista de confiança do telefone.

### Solução

Assine o arquivo de configuração novamente usando o certificado correto.

## Falha na autorização de TFTP

### Problema

O telefone reporta falha na autorização de TFTP.

### Razão

O endereço TFTP para o telefone não existe no arquivo CTL.

Se você criou um novo arquivo CTL com um novo registro TFTP, o arquivo CTL existente no telefone pode não conter um registro para o novo servidor TFTP.

### Solução

Verifique a configuração do endereço TFTP no arquivo CTL do telefone.

## O telefone não é registrado

### Problema

O telefone não é registrado no Cisco Unified Communications Manager.

**Razão**

O arquivo CTL não contém as informações corretas para o servidor Cisco Unified Communications Manager.

**Solução**

Altere as informações do servidor Cisco Unified Communications Manager no arquivo CTL.

## Arquivos de configuração assinados não são solicitados

**Problema**

O telefone não solicita arquivos de configuração assinados.

**Razão**

O arquivo CTL não contém entradas TFTP com certificados.

**Solução**

Configure entradas TFTP com certificados no arquivo CTL.

## Problemas de áudio

As seções a seguir descrevem como resolver problemas de áudio.

### Sem caminho de fala

**Problema**

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

**Solução**

Quando pelo menos uma pessoa em uma chamada não está recebendo o áudio, a conectividade IP entre os telefones não está estabelecida. Verifique a configuração dos roteadores e switches para garantir que a conectividade IP esteja configurada corretamente.

### Fala irregular

**Problema**

Um usuário reclama de fala irregular em uma chamada.

**Razão**

Pode haver uma incompatibilidade na configuração de instabilidade.

**Solução**

Verifique as estatísticas de AvgJtr e MaxJtr. Uma grande variação entre essas estatísticas pode indicar um problema de instabilidade na rede ou altas taxas periódicas de atividade da rede.

## Um telefone no modo Daisy Chain não funciona

**Problema**

No modo daisy chain, um dos telefones de conferência não funciona.

**Solução**

Verifique se os cabos conectados ao adaptador inteligente são os corretos. Os dois cabos mais grossos conectam os telefones ao adaptador inteligente. O cabo mais fino conecta o adaptador inteligente ao adaptador de energia.

**Tópicos relacionados**

[Modo Daisy Chain](#)

[Instalar o telefone de conferência no modo Daisy Chain](#)

## Problemas gerais com chamadas telefônicas

As seções a seguir ajudam a solucionar problemas gerais de chamada telefônica.

### Não é possível estabelecer a chamada telefônica

**Problema**

Um usuário reclama por não conseguir efetuar uma chamada.

**Razão**

O telefone não tem um endereço IP DHCP e, portanto, não pode ser registrado no Cisco Unified Communications Manager. Os telefones com tela LCD mostram a mensagem *Configurando IP* ou *Registrando*. Os telefones sem tela LCD reproduzem o tom de reordenação (em vez do tom de discagem) no monofone quando o usuário tenta efetuar uma chamada.

**Solução**

1. Tente o seguinte:
  1. O cabo Ethernet está conectado.
  2. O serviço Cisco CallManager está em execução no servidor Cisco Unified Communications Manager.
  3. Os dois telefones estão registrados no mesmo Cisco Unified Communications Manager.
2. Os logs de depuração e captura do servidor de áudio estão ativados nos dois telefones. Se necessário, ative a depuração do Java.

## O telefone não reconhece dígitos DTMF ou os dígitos são atrasados

### Problema

O usuário reclama que os números são perdidos ou atrasados quando o teclado numérico é usado.

### Razão

Pressionar as teclas muito rapidamente pode resultar em dígitos perdidos ou atrasados.

### Solução

As teclas não devem ser pressionadas rapidamente.

## Procedimentos da solução de problemas

Esses procedimentos podem ser usados para identificar e corrigir problemas.

## Criar um relatório de problemas de telefone a partir do Cisco Unified Communications Manager

Você pode gerar um relatório de problemas para os telefones do Cisco Unified Communications Manager. Essa ação resulta na mesma informação que a tecla programável da ferramenta de relatório de problemas (PRT) gera no telefone.

O relatório de problemas contém informações sobre o telefone e os fones de ouvido.

### Procedimento

- 
- Etapa 1** Na Administração do Cisco Unified CM, selecione **Dispositivo > Telefone**.
  - Etapa 2** Clique em **Localizar** e selecione um ou mais Telefones IP Cisco.
  - Etapa 3** Clique em **Gerar PRT para selecionados** para coletar registros de PRT para os fones de ouvido usados em Telefones IP Cisco selecionados.
- 

## Verificar configurações de TFTP

### Procedimento

- 
- Etapa 1** Verifique o campo Servidor TFTP 1.  
Se você tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, insira manualmente uma configuração para a opção Servidor TFTP 1.

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.

- Etapa 2** 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.
- Etapa 3** Se o DHCP local não oferece o endereço SFTP correto, ative o telefone para usar um servidor TFTP alternativo. Isso é geralmente necessário em cenários de VPN.

## 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:
- Desative o DHCP.
  - Atribua valores IP estáticos ao telefone. Use a mesma configuração de roteador padrão usada por outros telefones em funcionamento.
  - 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

- [Determinar o endereço MAC do telefone](#)
- [Reinicializar ou redefinir o telefone de conferência](#)

## Verificar configurações de DHCP

### Procedimento

- Etapa 1** No telefone, pressione **Configurações**.
- Etapa 2** Selecione **Configurações do administrador > Configuração de Ethernet > Configuração de IPv4**.
- Etapa 3** Marque o campo Servidor DHCP.
- Se tiver atribuído um endereço IP estático ao telefone, você não precisará inserir um valor para a opção Servidor DHCP. No entanto, se você estiver usando um servidor DHCP, essa opção deverá ter um valor. Se

nenhum valor for encontrado, verifique a configuração da VLAN e do roteamento IP. Consulte o documento *Troubleshooting Switch Port and Interface Problems*, disponível neste URL:

[https://www.cisco.com/en/US/customer/products/hw/switches/ps708/prod\\_tech\\_notes\\_list.html](https://www.cisco.com/en/US/customer/products/hw/switches/ps708/prod_tech_notes_list.html)

- Etapa 4** Marque os campos Endereço IP, Máscara de sub-rede e Roteador padrão.
- Se você atribuir um endereço IP estático ao telefone, você deve inserir manualmente as configurações para essas opções.
- Etapa 5** 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:
- [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)

## 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 não atribuídos e podem ser usados para outros dispositivos. Se DN 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

- Etapa 1** No Cisco Unified Communications Manager, escolha **Dispositivo > Telefone** e clique em **Localizar** para encontrar o telefone que está com problemas.
- Etapa 2** Escolha **Excluir** para remover o telefone do banco de dados do Cisco Unified Communications Manager.
- Observação** 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 não atribuídos e podem ser usados para outros dispositivos. Se DN 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.
- Etapa 3** Adicione o telefone de volta ao banco de dados do Cisco Unified Communications Manager.

**Etapa 4** Desligue e religue o telefone.

---

**Tópicos relacionados**

[Métodos de adição de telefone](#)

[Documentação do Cisco Unified Communications Manager](#)

## Verificar configurações de DNS

---

**Procedimento**

**Etapa 1** No telefone, pressione **Configurações**.

**Etapa 2** Selecione **Configurações do administrador > Configuração de Ethernet > Configuração de IPv4**

**Etapa 3** Verifique se o campo Servidor DNS 1 está definido corretamente.

**Etapa 4** Você também deve verificar se uma entrada de CNAME foi feita no servidor DNS para o servidor TFTP e para o sistema Cisco Unified Communications Manager.

Você também deve garantir que o DNS seja configurado para fazer consultas reversas.

---

## Iniciar serviço

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

---

**Procedimento**

**Etapa 1** Na Administração do Cisco Unified Communications Manager, escolha **Cisco Unified Serviceability** na lista suspensa Navegação e clique em **Ir**.

**Etapa 2** Escolha **Ferramentas > Centro controle - Página da Web Serviços de função**.

**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.

---



# Controlar informações de depuração no Cisco Unified Communications Manager

Se você estiver com problemas no telefone que não é capaz de resolver, o Cisco TAC poderá ajudá-lo. Você precisará ativar a depuração para o telefone, reproduzir o problema, desativar a depuração e enviar os logs para o TAC para análise.

Como a depuração captura informações detalhadas, o tráfego de comunicação poderá deixar o telefone mais lento, menos responsivo. Depois que você capturar os logs, desative a depuração para garantir o funcionamento do telefone.

As informações de depuração podem incluir um código de um dígito que reflete a gravidade do problema. Os problemas são classificados da seguinte forma:

- 0 - Emergência
- 1 - Alerta
- 2 - Crítico
- 3 - Erro
- 4 - Avisar
- 5 - Notificação
- 6 - Informações
- 7 - Depuração

Entre em contato com o Cisco TAC para obter mais informações e assistência.

## Procedimento

### Etapa 1

Na Administração do Cisco Unified Communications Manager, selecione uma das seguintes janelas:

- **Dispositivo > Configurações do dispositivo > Perfil de telefone comum**
- **Sistema > Configuração do telefone da empresa**
- **Dispositivo > Telefone**

### Etapa 2

Configure os seguintes parâmetros:

- Perfil de registro - valores: Predefinição (padrão), Padrão, Telefonia, SIP, IU, Rede, Mídia, Atualização, Acessório, Segurança, EnergyWise, AcessoRemotoMóvel
- Registro remoto - valores: Desativar (padrão), Ativar
- Servidor de log IPv6 ou Servidor de log - Endereço IP (endereço IPv4 ou IPv6)

**Observação** Quando não é possível contatar o Servidor de registro, o telefone para de enviar mensagens de depuração.

- O formato do endereço do Servidor de registro IPv4 é **endereço : <port>@@base=<0-7>;pfs=<0-1>**
  - O formato do endereço do Servidor de registro IPv6 é **[endereço] : <port>@@base=<0-7>;pfs=<0-1>**
  - Em que:
    - o endereço IPv4 é separado por ponto (.)
    - o endereço IPv6 é separado por dois-pontos (:)
- 

## Informações adicionais sobre solução de problemas

Se você tiver perguntas adicionais sobre a solução de problemas do seu telefone, vá para o seguinte website e navegue até o modelo de telefone desejado:

<https://www.cisco.com/cisco/web/psa/troubleshoot.html>

## 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.