



**CLOUD  
& CLEAR**



**U HEEFT  
HET VOOR 'T  
ZEGGEN**

**CLOUD & CLEAR**

Verhelpen van problemen

# 1. VERHELPEN VAN PROBLEMEN

Het kan altijd voorkomen dat een toestel een foutmelding geeft. Hieronder staan een aantal checks omschreven, die u op dat moment kunt uitvoeren.

## 1.1 Melding bij opstarten toestel

Melding	Handeling
Missing option 128+ (of ander nummer)	Netwerk probleem, mogelijke oorzaak kan zijn dat het toestel in teleworkmode ingesteld moet worden.
Contacting server	Netwerk probleem, toestel kan geen verbinding maken met telefonieomgeving (tenant).
Waiting for DHCP	Netwerkprobleem, wacht op een IP adres.
Use superkey to send pin	Toets *** + [toestelnummer van werkplek] gevolgd door superkey (grijs/blauwe knop); het toestel moet nu in de status 'VERGRENDELD' komen.
Use holdkey to send pin	toets *** + [toestelnummer van werkplek] gevolgd door holdkey (rode knop); het toestel moet nu in de status 'VERGRENDELD' komen.
Install TW password	Het toestel is nooit aangemeld in de Telework server, voer het wachtwoord in.
Connection refused	Toestel is niet bekend in de MBG (Teleworkserver)
'VERGRENDELD'	Er moet een gebruiker inloggen op het toestel

## 1.2 Instellingen niveau

Instellingen	Handeling
Toestel komt niet in de status 'VERGRENDELD'	Netwerk probleem. De netwerkkabel zit niet in de goede aansluiting of in de verkeerde Vlan.
IP-adres voor teleworker gateway klopt niet	IP-adres aanpassen door de 7 toets ingedrukt te houden bij het opstarten van het toestel
Toestel heeft IP-adres dat in een verkeerd IP-subnet zit	Het toestel op default fabrieksinstellingen zetten. Dit doet u door het toestel opnieuw op te starten en het volume knop pijltje naar beneden te drukken
Gebruikerswachtwoord voor hotdesking incorrect / gebruiker kan niet inloggen	Telecommanager dient het wachtwoord aan te passen in de vaste portal bij de specifieke gebruiker.

Niet-werkende features (BLF, telefoonboek, twinning, etc. etc. etc.)	Check of de functie wel goed is ingevuld onder de toets.
--	--

### 1.3 Hardware niveau

Probleem	Handeling
One way audio	Check of de hoorn en/of het snoer niet defect zijn.
Headset werkt niet	Meldt opnieuw aan of kijk of de stekker in de juiste aansluiting zit.
Problemen met echo	Dit is een netwerk probleem.
Toets is lam en/of werkt niet	Het toestel is defect. Vervang het toestel.
On-hook / off-hook knopje is lam	De hoorn is defect. Vervang de hoorn.
Scherm geeft te weinig contrast	Op een 5312 toestel aanpassen door middel van de pijltjes toetsen. Op een 5330 toestel aanpassen via de grijze superkey instellingen.
Scherm is kapot	Neem contact op met T-Mobile. Toestel moet opgestuurd worden.
Geen IP-verbinding	Netwerk probleem, de netwerkkabel zit niet in de goede aansluiting of verkeerde Vlan. Controleer of de juiste ppoort voor Ethernetkabel gebruikt is.
Display van het toestel geeft niets aan en het display licht niet op bij het opstarten	Mogelijke oorzaken: PoE adapter is defect of de switch waar het toestel op is aangesloten is defect. Probeer een aansluiting van een werkend toestel. Controleer of alle snoeren in de juiste aansluitingen zitten. Eventueel de hoorn omwisselen.

### 1.4 Toestel in default zetten

- Toestel herstarten
- Pijltje omlaag ingedrukt houden tijdens booten.
- Dan verschijnt er Configure Phone.. bevestigen met \*
- Met # doorstappen naar Tools and Features..bevestigen met \* (ja)
- Met # doorstappen naar restore defaults..bevestigen met \*
- Confirm? ..bevestigen met \*
- Nadat het toestel helemaal geboot is moeten we het toestel weer in de teleworker mode zetten door
- Het toestel rebooten, maar dit keer de 7 ingedrukt houden.
- Config Telewoker ? .. bevestigen met \* (yes)

- Dan New (#)
- Dan IPv4 (\*)
- Als teleworker ip adres het volgende intoetsen: b.v. 195.54.39.252
- Bevestigen met het pijltje omlaag
- Store changes ? , bevestigen met \*
- Toestel gaat nu booten in de teleworker mode..
- Hierna kan de gebruiker weer inloggen met zijn usernumber en pincode

### 1.5 Draadloze headset / handset aanmelden

Druk knop op de bovenzijde in en druk headset in blauwe lampje gaat knipperen zie handelingen op het display.

Bij een draadloze hoorn druk dan het hoorn pijltje naar beneden (verbreek).

een DOA is als het display van het toestel niets aangeeft en zelfs niet oplicht bij opstarten, het kan dan zijn dat de poe adapter defect is of de switch waar het toestel op is aangesloten, probeer een aansluiting van een werkend toestel.

zitten alle snoeren in de juiste aansluitingen eventueel hoorn omwisselen