

# Troubleshooting do Dispositivo SPA: FAQ

## Contents

### [Introduction](#)

[Preciso de ajuda com a configuração do proxy do Asterisco. Você pode me fornecer alguns recursos para iniciantes?](#)

[Meu dispositivo SPA toca periodicamente. Por que isso acontece, e como eu o desativo?](#)

[Não consigo acessar o menu de voz quando pressiono \\*\\*\\*\\*. O que devo fazer?](#)

[Perdi a senha da Web para meu dispositivo SPA. Como faço para redefini-lo?](#)

[Como faço para ativar o acesso à Web do administrador \(http\) no telefone?](#)

[Como habilito o acesso à Interface da Web SPA2102?](#)

[Como habilito o acesso à interface da Web SPA3102?](#)

[Posso ter opções de IVR para configurações de rede sem o servidor DHCP?](#)

[Como soluciono problemas do utilitário de atualização do meu dispositivo SPA?](#)

[Como posso configurar o acesso à Internet para meu dispositivo SPA atrás de um roteador com NAT?](#)

[Como posso obter a senha do meu dispositivo SPA bloqueado? Quais são as alternativas disponíveis?](#)

[Meu dispositivo SPA está atrás de um roteador que usa NAT. Posso ligar pelo IP e a outra unidade toca, mas não há voz. Como resolver esse problema?](#)

[Como soluciono problemas de tom de discagem?](#)

[Você tem fóruns e grupos de discussão para produtos SPA e solução de problemas? Se você fizer isso, posso ter o link da Web?](#)

[Preciso do software Sniffer para capturar o tráfego Ethernet para fins de depuração. Você pode sugerir um?](#)

[Por que o dispositivo SPA não disca imediatamente depois que eu digito meu número de destino?](#)

[Como um SPA indica "desconexão" quando a porta FXS do dispositivo está conectada ao PBX?](#)

[Como desativar a luz de correio de voz piscante em um monofone analógico?](#)

[Como soluciono problemas de um telefone do Reino Unido que não toca mesmo depois que eu altero um valor de impedância diferente.](#)

[Como faço para que o chamador possa acessar seu correio de voz fora do escritório?](#)

## Introduction

Este artigo é um em uma série para auxiliar na instalação, no troubleshooting e na manutenção de produtos Cisco Small Business (antiga Linksys Business Series).

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

**P. Preciso de ajuda com a configuração do proxy do Asterisco. Você pode me fornecer alguns recursos para iniciantes?**

A. Consulte [Introdução ao Asterisco](#) de Andy Powell.

**P. Meu dispositivo SPA toca periodicamente. Por que isso acontece, e como eu o**

## desativo?

A. O dispositivo SPA toca periodicamente para indicar que você tem correio de voz. Essa é uma configuração padrão do dispositivo.

Para desabilitar esse recurso, faça o seguinte:

1. Clique na guia **User 1** ou **User 2**.
2. Defina Len inicial do toque VMWI como **0**.

## P. Não consigo acessar o menu de voz quando pressiono \*\*\*\*. O que devo fazer?

A. Conclua estes passos:

1. Desconecte o cabo Ethernet.
2. Tente entrar na RVI novamente.
3. Se for bem-sucedido, isso indica uma configuração incorreta nas configurações de rede.
4. Verifique se você tem o DNS e o endereço IP do gateway corretos.

## P. Perdi a senha da Web para meu dispositivo SPA. Como faço para redefini-lo?

A. Para redefinir o dispositivo SPA para os valores padrão de fábrica, faça o seguinte.

1. Desconecte o cabo Ethernet.
2. Pressione \*\*\*\* para acessar o menu de voz.
3. Pressione **73738#**.
4. Faça login com o **usuário** de nome de usuário quando acessar **http://spa-ip-address**.
5. Faça login com **admin** quando acessar **http://spa-ip-address/admin/**. **Observação:** se você redefinir o dispositivo, ele apagará todas as configurações atuais. Se o dispositivo SPA for provisionado por um provedor de serviços, a função de redefinição poderá ser protegida por senha. Nesse caso, entre em contato com o provedor de serviços.

## P. Como faço para ativar o acesso à Web do administrador (http) no telefone?

A. Conclua estes passos:

1. Na RVI (menu de voz), pressione **723646#**.
2. Pressione **1** para habilitar o acesso do administrador da Web. **0**, ou **Não** na Web, é o padrão e o desabilita.

## P. Como habilito o acesso à Interface da Web SPA2102?

A. Conclua estes passos:

1. Use o telefone analógico e pressione \*\*\*\*.
2. Na RVI (menu de voz), pressione **7932#**.
3. Para ativar esta funcionalidade, prima **1** e **1** novamente.

## P. Como habilito o acesso à interface da Web SPA3102?

A. Conclua estes passos:

1. Use o telefone analógico e pressione \*\*\*\*.
2. Na RVI (menu de voz), pressione 7932#.
3. Para habilitar esse recurso, pressione 1. Agora você pode acessar as telas de configuração do servidor Web. **Observação:** você pode pressionar 110 para saber seu endereço IP.

## P. Posso ter opções de IVR para configurações de rede sem o servidor DHCP?

- DHCP — 101#, 0=disable, 1=enable
- Endereço IP—111# a definir, 110# a verificar
- Máscara de rede—121#
- Gateway—131#
- DNS primário—161# a definir, 160# a verificar

## P. Como soluciono problemas do utilitário de atualização do meu dispositivo SPA?

A. Conclua estes passos:

1. Execute o utilitário de atualização a partir do computador.
2. O arquivo de atualização incorporado é enviado pela porta 69, 70 ou 71 e assim por diante, se disponível.
3. A atualização começa quando o dispositivo SPA não está em uso.
4. Se a atualização parar em ...O carregamento do firmware começará somente quando o SPA estiver ocioso, verifique: O telefone está desligado corretamente em ambas as linhas. Qualquer software de firewall, como o Firewall de Conexão com a Internet, é desativado no PC. O PC e o dispositivo SPA estão na mesma sub-rede de LAN. A atualização não funciona se o PC estiver atrás de um roteador sem fio e o dispositivo SPA estiver na frente do roteador.

## P. Como posso configurar o acesso à Internet para meu dispositivo SPA atrás de um roteador com NAT?

A. Configure o roteador para encaminhar a porta TCP 80 para o endereço IP que está sendo usado atualmente pelo dispositivo SPA. Se você fizer isso com frequência, use um endereço IP estático no dispositivo SPA, em vez de DHCP. Para obter ajuda com o encaminhamento de portas, consulte o manual do roteador.

Para acessar a página da Web do dispositivo SPA de fora, conecte-se ao endereço IP externo do roteador. Para determinar o endereço IP externo do roteador, você deve estar em sua rede residencial e verificar o endereço WAN do roteador.

## P. Como posso obter a senha do meu dispositivo SPA bloqueado? Quais são as alternativas disponíveis?

- Opção 1—Você pode redefinir a senha com as etapas na resposta [quatro](#). Se você redefinir

sua unidade, ela apagará todas as configurações e o dispositivo reverterá para os padrões de fábrica.

- Opção 2—Recomendamos que você entre em contato com seu provedor de serviços ou solicite a senha a quem tiver fornecido o dispositivo.

## **P. Meu dispositivo SPA está atrás de um roteador que usa NAT. Posso ligar pelo IP e a outra unidade toca, mas não há voz. Como resolver esse problema?**

- Opção 1 Na configuração da guia Linha, altere Nat Mapping Enable para **yes**. Na guia SIP, altere Substitute VIA Addr (Substituir endereço VIA) para **yes (sim)** e EXT IP (EXT IP) para o WAN IP (IP da WAN) de seu roteador.
- Opção 2—Você pode tentar usar o STUN. O STUN não funciona com roteadores NAT simétricos.

## **P. Como soluciono problemas de tom de discagem?**

**A.** Um sinal de tom de discagem exige o registro bem-sucedido no proxy do seu provedor de serviços. O Status do registro é exibido na página de informações da GUI da Web.

Siga estes passos se não tiver um tom de discagem:

1. Verifique as conexões dos cabos e a conectividade com a Internet.
2. Reinicie a unidade.
3. Se o tom de discagem retornar, é possível que o IP da WAN tenha sido alterado e o dispositivo SPA não tenha se registrado novamente.
4. Tente evitar que as condições de expiração do registro sejam menores que o padrão, que é 3600 minutos.

## **P. Você tem fóruns e grupos de discussão para produtos SPA e solução de problemas? Se você fizer isso, posso ter o link da Web?**

**A.** Há vários fóruns e grupos de discussão disponíveis, como:

- <http://forums.linksys.com>
- <http://www.voxilla.com>
- <http://www.ip-phone-forum.de>
- <http://dslreports.com>

## **P. Preciso do software Sniffer para capturar o tráfego Ethernet para fins de depuração. Você pode sugerir um?**

**A.** Há vários aplicativos de software de sniffer gratuito disponíveis na Internet, como o [WireShark](#).

Conecte seu PC e o dispositivo SPA a um hub 10baseT.

## **P. Por que o dispositivo SPA não disca imediatamente depois que eu digito meu número de destino?**

- Opção 1—Pressione # ou você pode alterar o plano de discagem para que ele tenha o padrão exato dos números que você está discando.
- Opção 2—Você também pode ajustar o **temporizador interdígitos** ou o **temporizador curto interdígitos**. O <Interdigits\_Short\_Timer> especifica o tempo máximo padrão, em segundos, permitido entre os dígitos discados, quando pelo menos uma sequência de dígitos candidatos é concluída como discado. O <Interdigits\_Long\_Timer> especifica o tempo máximo padrão em segundos permitido entre os dígitos discados, quando nenhuma sequência de dígitos de candidato ainda está completa.

**Observação:** verifique os parâmetros do plano de discagem para obter uma explicação das sequências de dígitos candidatos.

## **P. Como um SPA indica "desconexão" quando a porta FXS do dispositivo está conectada ao PBX?**

**A.** O dispositivo SPA gerará um controle de parte chamadora (CPC - desabilitado por padrão).

Conclua estes passos para habilitar isto:

1. Vá para o **utilitário de configuração da Web**.
2. Na guia Regional, altere o valor da duração do CPC para um valor diferente de 0.
3. Quando o dispositivo SPA é a parte chamada, a duração CPC é a **queda de voltagem** antes que o tom de discagem seja ouvido novamente.

## **P. Como desativar a luz de correio de voz piscante em um monofone analógico?**

**A.** Tente estes passos em ordem:

1. < VMWI Refresh Intvl > = 0, nunca atualize o status do VMWI para o telefone
2. < Política de toque VMWI > = **Chegada nova VM**, toque somente se o tamanho da caixa de correio aumentar
3. < Len de abertura do anel VMWI > = 0, nunca toque em VMWI
4. < VMWI Serv > = **não**, desative completamente o serviço VMWI

## **P. Como soluciono problemas de um telefone do Reino Unido que não toca mesmo depois que eu altero um valor de impedância diferente.**

**A.** Conclua estes passos:

1. Tente alterar < Forma de onda do toque > = **trapezoidal**.
2. Se o problema persistir, aumente a < voltagem do toque > para **90**. Um exemplo de telefone analógico que requer essa alteração é o canadense Sanyo CLT-2418.

## **P. Como faço para que o chamador possa acessar seu correio de voz fora do escritório?**

**A.** Conclua estes passos:

1. Clique na guia SIP.

2. Marque < Plano de discagem AA >.
3. adi |<50:vmm121>|.
4. Salve as configurações.
5. Disque o sistema para verificar se você consegue acessar o correio de voz.