



Fehlerbehebung

- [Fehlerbehebungs-Übersicht, auf Seite 1](#)
- [Headset-Firmware auf einem Cisco IP-Telefon aktualisieren, auf Seite 5](#)
- [Ihre Headset-Firmware in Cisco Jabber aktualisieren, auf Seite 6](#)
- [Ihr Cisco-Headset auf die neueste Version aktualisieren Webex, auf Seite 6](#)
- [Ihr Cisco-Headset auf die neueste Version aktualisieren Cisco Webex Meetings, auf Seite 7](#)
- [Headset im Cisco Accessory Hub aktualisieren, auf Seite 7](#)
- [TAC-Ticket online erstellen, auf Seite 8](#)
- [Seriennummer des Headsets suchen, auf Seite 8](#)
- [Reinigen Sie Ihr Cisco-Headset 500-Serie, auf Seite 9](#)

Fehlerbehebungs-Übersicht

In den folgenden Szenarien können Probleme auftreten:

- Das Headset eines Benutzers kann nicht mit dem ausgewählten Anrufgerät kommunizieren.
- Benutzer erfahren eine schlechte Audioqualität.
- Die Headset- oder Telefon-Firmware ist nicht kompatibel.

Wenn Sie das Unified Communications Manager oder Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) zum Sammeln von PRT-Protokollen (Problemlberichte) für Headsets konfigurieren können, die mit Cisco IP-Telefonen verbunden sind. Das PRT umfasst Daten zu Anrufqualität, verwendeten Codecs, Audioeinstellungen, Wireless-Einstellungen und Alarmprotokolle.

Unified Communications Manager speichert die Details zur Anrufrdiagnose für Headsets. Cisco IP-Telefone senden Headset-Diagnosedaten in der Kopfzeile des Headset-Status, entweder in einer BYE-Nachricht oder in einer 200 OK-Antwort auf eine BYE-Nachricht, um die CMR in Unified Communications Manager zu aktualisieren.

Cisco IP-Telefone teilen die Headset-Diagnosedaten mit Unified Communications Manager. Diese Informationen werden in den CMR-Aufzeichnungen als zwei neue Felder gespeichert:

- headsetSN - Seriennummer des Headsets.
- headsetMetrics - Headset-Kennzahlen, z. B. RSSI-Frame-Fehler, Gründe für eine Verbindungsunterbrechung, Signalverschiebungen, Audioeinstellungen, und DECT-Bandbreite.

Weitere Informationen zu den neuen CMR-Aufzeichnungen finden Sie unter *Administratorhandbuch Aufzeichnungen von Anruferdetails für Cisco Unified Communications Manager, Version 12.5(1)SU1*.

Der Benutzer kann das Headset nicht mit einem Cisco IP-Telefon verwenden.

Problem

Ihr Benutzer hat Schwierigkeiten, eine Verbindung der Cisco-Headset 500-Serie mit einem Cisco IP-Telefon herzustellen.

Lösung

- Überprüfen Sie die Telefon-Firmware des Benutzers.
- Überprüfen Sie die Verbindung zwischen dem Telefon und dem Headset.
- Trennen und verbinden Sie erneut das Headset.
- Generieren Sie einen Fehlerbericht für die Telefone im Cisco Unified Communications Manager. Diese Aktion führt zu denselben Informationen, die der Softkey "Problembereichtstool (PRT)" auf dem Telefon generiert.

Der Problembereicht enthält Informationen über das Telefon und die Headsets.

Weitere Lösungen zur Fehlerbehebung, die der Benutzer direkt am Schreibtisch ausführen kann finden Sie im *Cisco-Headset 500-Serie Benutzerhandbuch*.

Verwandte Themen

[Cisco IP-Telefone für Headsets im Cisco Unified Communications Manager konfigurieren](#)

Headsets funktionieren nicht mit Cisco Jabber

Problem

Cisco Jabber für Windows oder Mac ist mit keinem Cisco-Headset-Modell kompatibel.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass Jabber in Cisco Unified Communications Manager ordnungsgemäß für die Verwendung mit Headsets konfiguriert wurde. Überprüfen Sie die Datei `jabber-config.xml` auf dem TFTP-Server, um sicherzustellen, dass der Parameter **EnableAccessoriesManager** auf `true` (wahr) festgelegt ist. Dieser Parameter aktiviert die Funktion zur Anrufverwaltung auf verbundenen Geräten, einschließlich Headsets.

Weitere Informationen zum Ändern und Hochladen der Datei `jabber-config.xml` auf Ihren TFTP-Server finden Sie im Abschnitt zur *Bereitstellung vor Ort für Cisco Jabber*.

Siehe https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12_chapter_01111.html

Detaillierte Informationen zu allen Konfigurationsfeldern für Cisco Jabber in Cisco Unified Communications Manager finden Sie im *Parameters Reference Guide for Cisco Jabber* unter https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html.

Schlechte Audioqualität

Problem

Ihr Benutzer erfährt eine schlechte Audioqualität.

Lösung

- Ziehen Sie das Headset ab und schließen Sie es erneut an das gewünschte Anrufgerät an.
- Führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn die Benutzer über eine schlechte Audioqualität mit dem Cisco-Headset 560-Serie klagen:
 - Eliminieren Sie mögliche Funkstörungen zwischen dem Headset und der Basis, beispielsweise große Metall- oder Glasoberflächen und andere DECT-Geräte.
 - Stellen Sie sicher, dass die Headset-Basisstationen nicht zu nahe beieinander stehen. Ausführliche Informationen zur Bereitstellung der DECT-Headsets und der Dichte finden Sie im Cisco Whitepaper [How to Deploy DECT at Work for the Cisco-Headset 560 Series](#).
 - Stellen Sie sicher, dass die Benutzer ihre Headsets wieder auf die Headset-Basis setzen, wenn die Headsets nicht verwendet werden. Die Cisco-Headset 560-Serie reduziert den Bedarf an DECT-Strom, wenn das Headset auf der Basis platziert ist.
 - Senken Sie den DECT-Bereich und die Bandbreite des Headsets in der Cisco Unified Communications Manager-Administration Weitere Informationen finden Sie unter [Headset-Vorlagenverwaltung](#).



Hinweis Wenn Sie das Cisco-Headset 560-Serie auf **Kurze Reichweite** oder **Mittlere Reichweite** einstellen, müssen sich die Benutzer immer in der Nähe der Basis aufhalten.

PRT für Endgeräte auf Unified CM generieren

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problembereichterstattungs-Tool (PRT) auf den Endgeräten zu aktivieren.

Prozedur

-
- Schritt 1** Wählen Sie in Cisco Unified CM Administration **Gerät > Telefon**.
- Schritt 2** Klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie eines oder mehrere Telefone aus, mit denen das Headset eine Verbindung herstellt.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **Für Auswahl PRT generieren**, um PRT-Protokolle für die von den ausgewählten Telefonen verwendeten Headsets zu erfassen.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Speichern**.

Cisco Unified Communications Manager sendet SIP-Benachrichtigungen, um die Protokollsammlung auf dem Telefon Remote auszulösen und die Protokolle auf den konfigurierten Log-Server zu laden, der im Parameter "Customer support upload URL" konfiguriert wurde.

PRT für Endgeräte auf RTMT generieren

Geräte oder Endgeräte generieren für jedes kritische Ereignis für Diagnose und Fehlerbehebung verschiedene Alarme. Diese Alarme werden mit dem Probleberichterstattungs-Tool (PRT) im Menü "Trace Collection" oder in der Benutzerschnittstelle des Geräteüberwachungsmenüs des Cisco Real-Time Überwachungs-Tool (RTMT) generiert.

Prozedur

Schritt 1 Öffnen Sie die Optionen "Trace" und "Log Central".

Schritt 2 Wählen Sie in der Baumstruktur von Trace & Log Central die Option **PRT generieren**.
Der Assistent zum Generieren von PRT wird angezeigt.

Schritt 3 Geben Sie den Gerätenamen ein, so wie er auf der Seite "Telefone finden und auflisten" in der Cisco Unified CM Administration-Benutzeroberfläche konfiguriert wurde.

Schritt 4 Klicken Sie auf **PRT generieren**.

Der generierte Bericht wird in die **Upload-URL für Kunden-Support** hochgeladen. Die Download-Option ist nur verfügbar, wenn der Parameter **Upload-URL für Kunden-Support** auf Unternehmens-, Profil- oder Geräteebene in der Cisco Unified CM Administration-Benutzeroberfläche konfiguriert wurde.

Hinweis Prüfen Sie den Parameter **Upload-URL für Kunden-Support** auf Unternehmens-, Profil- oder Geräteebene in den Einstellungen auf der Seite für die Konfiguration. Wurde dieser Parameter nicht konfiguriert, schlägt das Generieren der PRT fehl.

Dokumentation zur Fehlerbehebung für Cisco Webex Control Hub

Verwenden Sie die folgende zusätzliche Dokumentation, um Fehler mit Headsets in Cisco Webex Control Hub zu beheben.

- [Versionshinweise zur Cisco-Headset 500-Serie](#)
- Neuheiten in Cisco Webex Control Hub –<https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub>
- Fehlerbehebung bei Meetings –<https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings>
- Behebung von Fehlern mit Cisco Webex Control Hub-Geräten –<https://help.webex.com/ld-nwespu1-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting>

Headset-Firmware auf einem Cisco IP-Telefon aktualisieren

Sie können Ihre Headset-Software auf einem unterstützten Cisco IP-Telefon aktualisieren. Während eines Headset-Firmware-Upgrades können Sie den Fortschritt auf Ihren Telefonbildschirm anzeigen.

Während der Aktualisierung blinken die LEDs an der Basis des Cisco-Headset 560-Serie nacheinander von links nach rechts. Nachdem das Software-Upgrade erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren die LEDs in ihren inaktiven Status zurück.


Prozedur

- Schritt 1** Verbinden Sie Ihr Headset mit einem Cisco IP-Telefon
- Schritt 2** Wenn das Headset nicht automatisch aktualisiert wird, starten Sie das Telefon neu. Das Telefon lädt die aktuelle Headset-Versionsdatei herunter, wenn das Telefon neu gestartet wird und sie in das Headset hochlädt.
-

Ihre Headset-Firmware auf On-Premises-Telefonen prüfen

Sie können Ihre Headset-Software auf einem unterstützten Cisco IP-Telefon prüfen.


Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Anwendungen** .
- Schritt 2** Wählen Sie **Zubehör** aus.
- Schritt 3** Markieren Sie **Cisco-Headset** und drücken Sie **Details anz..**
-

Ihre Headset-Firmware auf Multiplattform-Telefonen prüfen

Sie können Ihre Headset-Software auf einem unterstützten Cisco IP-Telefon prüfen.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Anwendungen** .
- Schritt 2** Wählen Sie **Status > Zubehör** aus.
- Schritt 3** Markieren Sie **Cisco-Headset** und drücken Sie **Details anz..**
-

Ihre Headset-Firmware in Cisco Jabber aktualisieren

Sie können Ihre Headset-Software auf jedem Computer aktualisieren, der Cisco Jabber Version 12.5 oder höher ausführt. Jabber startet den Updateprozess automatisch, wenn eine neue Firmware-Version verfügbar ist.

Jabber Version 12.9 und höher zeigt den Fortschritt der Headset-Aktualisierung an.

Während des Upgrades blinken die LEDs an der Basis des Cisco-Headset 560-Serie nacheinander von links nach rechts. Nachdem das Software-Upgrade erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren die LEDs in ihren inaktiven Status zurück.

Prozedur

-
- Schritt 1** Schließen Sie Ihr Headset über USB-Kabel an einen Computer an, auf dem Cisco Jabber läuft.
 - Schritt 2** Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.
-

Ihr Cisco-Headset auf die neueste Version aktualisieren Webex

Webex unterstützt nur die aktuellste Firmware-Version der Cisco-Headsets. Wenn Sie das Headset anschließen, überprüft Webex die Firmware-Version und benachrichtigt Sie, wenn eine neue Firmware-Version zur Installation verfügbar ist. Nach dem Upgrade werden Sie von Webex darüber informiert, dass das Upgrade abgeschlossen ist. Der Upgrade-Vorgang von Webex wird nicht gestartet, wenn das Headset bereits über einen anderen Cisco-Client aktualisiert wird.



Hinweis

Cisco Unified Communications Manager(Unified CM)-Administratoren können Headset-Upgrades auf Unified CM-Quellen einschränken. Wenden Sie sich an den Administrator, wenn Sie Ihr Headset nicht über Webex upgraden können.

Die neuesten Cisco-Headset 500-Serie Versionsinformationen finden Sie in den [Versionshinweisen zu Cisco-Headsets der Serie 500](#).

Die neuesten Cisco-Headset 700-Serie Versionsinformationen finden Sie in den [Versionshinweisen zu Cisco-Headsets der Serie 700](#).

Prozedur

-
- Schritt 1** Öffnen Sie Webex
 - Schritt 2** Schließen Sie das Headset mit dem mitgelieferten USB-Kabel an den Computer an.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Fenster zeigt den Aktualisierungsfortschritt an.
-

Ihr Cisco-Headset auf die neueste Version aktualisieren Cisco Webex Meetings

Cisco Webex Meetings unterstützt nur die aktuellste Firmware-Version der Cisco-Headsets. Wenn Sie das Headset anschließen, überprüft Webex Meetings die Firmware-Version und benachrichtigt Sie, wenn eine neue Firmware-Version zur Installation verfügbar ist. Nach dem Upgrade werden Sie von Webex Meetings darüber informiert, dass das Upgrade abgeschlossen ist. Wenn Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Headset auf die neueste Version aktualisiert haben, bevor Sie sich an den Support wenden.

Prozedur

-
- Schritt 1** Öffnen Sie Webex Meetings.
- Schritt 2** Schließen Sie das Headset mit dem mitgelieferten USB-Kabel an den Computer an.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
-

Headset im Cisco Accessory Hub aktualisieren

Sie können Ihr Headset der Cisco 500-Serie, das Cisco-Headset 730 oder USB-HD-Adapter für Cisco-Headset auf Cisco Accessory Hub aktualisieren. Das Tool ermöglicht es Ihnen, die Headset-Firmware über den Webbrowser zu aktualisieren und zu überprüfen. Es überprüft automatisch Ihr Headset-Modell und die aktuelle Firmware-Version. Mit dem Tool können Sie Ihr Headset aktualisieren, wenn eine neue Firmware-Version verfügbar ist.

Sie können auch eine ältere Firmware-Version von Ihrem PC-Desktop hochladen. Laden Sie die gezippten Firmware-Dateien von der Seite [Cisco-Software-Download](#) herunter und extrahieren Sie die Firmware-Dateien mit der Dateierweiterung .ptc. Headset-Modelle entsprechen den Namen jeder .ptc-Datei. Verwenden Sie die folgende Tabelle als Leitfaden:

Tabelle 1: Headset-Firmware-Dateien

Begriff	Headset-Modell
ddp	Headset der Cisco 520- und 530-Serie Hinweis Sie können nur von der Firmware-Version 2.3(1) oder höher auf neue Firmware-Versionen aktualisieren. Sie können ein Downgrade von 2.3(1) durchführen, aber der Accessory Hub kann Ihr Headset nicht erkennen, nachdem es auf die ältere Firmware herabgestuft wurde.
md	Cisco-Headset 560-Serie
sunkist	Cisco-Headset 730
dongle	USB-Adapter für Cisco Headset 730

Vorbereitungen

Sie benötigen Google Chrome Version 92 oder höher, um auf diese Funktion zuzugreifen.

Prozedur

- Schritt 1** Schließen Sie das Headset an einen USB-Port Ihres Computers an.
- Schritt 2** Navigieren Sie in Google Chrome zu <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **Weiter** und wählen Sie Ihr Headset im Popup-Fenster aus.
- Schritt 4** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Wählen Sie die aktuelle Firmware-Version aus der Cloud aus.
 - Laden Sie eine ältere Firmware-Version von Ihrem PC-Desktop hoch.
- Schritt 5** Klicken Sie auf **Upgrade starten**.
-

TAC-Ticket online erstellen

Wenn Sie weitere Fragen zur Fehlerbehebung für das Headset haben, können Sie online einen Support-Fall mit dem Cisco Technical Support Center (TAC) öffnen.

Prozedur

- Schritt 1** Fahren Sie mit <https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html> fort.
- Schritt 2** Klicken Sie auf **Online eine TAC-Anfrage eröffnen** und folgen Sie den Anweisungen.
- Schritt 3** Sie können eine Anfrage auch öffnen, indem Sie eine E-Mail an tac@cisco.com senden.
-

Seriennummer des Headsets suchen

Die Cisco-Headset 500-Serie-Seriennummer finden Sie an den folgenden Stellen.


- Auf der Außenseite der Verpackung, in dem Ihr Headset geliefert wurde.
- Unterhalb des Inline-Controllers vom Cisco-Headset 520-Serie oder Cisco-Headset 530-Serie. Scannen Sie den QR-Code, um die Seriennummer des Headsets anzuzeigen.
- Auf der Unterseite der Cisco-Headset 560-Serie-Standardbasis oder -Multibasis.
- Auf dem verbundenen Cisco IP-Telefon.

Siehe [Seriennummer des Headsets über ein Cisco IP-Telefon suchen, auf Seite 9](#)

Seriennummer des Headsets über ein Cisco IP-Telefon suchen

Sie können die Seriennummer Ihres Headsets über ein beliebiges Cisco IP-Telefon suchen.


Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Anwendungen** .
 - Schritt 2** Wählen Sie **Zubehör** aus.
 - Schritt 3** Markieren Sie **Cisco-Headset** und drücken Sie **Details anz..**
-

Seriennummer des Headsets in Cisco Jabber suchen

Die Seriennummer Ihres Cisco-Headsets finden Sie in Cisco Jabber für Windows und Mac, Version 12.8 oder höher.

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie in Cisco Jabber auf das  und wählen Sie dann **Einstellungen > Audio**.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf dem Schieberegler für den **Lautsprecher** auf **Erweiterte Einstellungen**.
Das Headset-Modell, die Seriennummer und die aktuelle Firmware-Version werden oben im Fenster angezeigt.
-

Reinigen Sie Ihr Cisco-Headset 500-Serie

Verwenden Sie zum Reinigen Ihres Headsets nur ein trockenes, weiches Tuch, um vorsichtig die Ohrmuscheln, das Mikrofon und die Headset-Basis abzuwischen. Tragen Sie Flüssigkeiten oder Reinigungsmittel nicht direkt auf das Headset auf. Wie bei allen nicht witterungsbeständigen elektronischen Geräten können Flüssigkeiten oder pulverförmige Stoffe die Komponenten beschädigen, Fehlfunktionen verursachen und zum Erlöschen der Headset-Garantie führen.

