

Problèmes liés aux téléphones IP 12SP+ et VIP30 et solutions

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Haut-parleur défectueux](#)

[Problème d'enregistrement de téléphone IP de Cisco](#)

[De Cisco de téléphone IP travaux plus](#)

[Nouvelle adresse IP statique](#)

[Bruit crépitant](#)

[Écho sur le téléphone IP de Cisco](#)

[Problèmes de démarrage de téléphone](#)

[L'appel relâchent des sorties](#)

[Expositions du téléphone Cisco LCD : « Connecté pour faire du tort le CallManager ? »](#)

[Plan de routage incorrect sur le Cisco CallManager ou la passerelle](#)

[Les CODECS mal adaptés entre le Cisco IOS passerelle et téléphone IP](#)

[Téléphone IP de Cisco remettant à l'état initial avec la « remise à l'état initial du message de 73" »](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document adresse les problèmes courants, les symptômes et les résolutions liés aux Téléphones IP de Cisco en architecture pour la Voix, le vidéo et les données intégrées (AVVID).

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Aucune condition préalable spécifique n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées en fonction :

- Téléphones IP 12SP+ et VIP30 de Cisco

Haut-parleur défectueux

Problème

Les utilisateurs du téléphone IP de Cisco entendront un bruit apparent quand le haut-parleur est en service. Le bruit n'est pas entendu à l'aide du combiné téléphonique. C'est dû à un problème détecté avec les circuits de haut-parleur du téléphone.

Solution

Le téléphone IP de Cisco doit être remplacé. Veuillez ouvrir une caisse avec Cisco TAC pour des détails de rechange et le RMA.

Problème d'enregistrement de téléphone IP de Cisco

Problème

Le téléphone IP de Cisco ne s'inscrit pas au Cisco CallManager. Certains des symptômes sont décrits ci-dessous.

- Expositions du téléphone LCD :Copyright 1999 F2?.

Cisco Systems Inc.

- Première lumière sur les lueurs de téléphone
- Le téléphone ne peut pas correctement télécharger l'ID de configuration et de chargement
- Il n'y a aucune tonalité

Solution

Vérifiez ce qui suit :

- Connectivité physique — Vérifiez que le câble de réseau est branché au port approprié au dos du téléphone IP de Cisco.
- Configuration IP au téléphone — La configuration IP incorrecte, telle que l'adresse du serveur incorrecte et l'adresse de passerelle par défaut incorrecte de Protocole TFTP (Trivial File Transfer Protocol) interdit le téléphone de l'enregistrement approprié avec le Cisco CallManager. Vérifiez la configuration de téléphone IP de Cisco en appuyant sur * * # #. Vous devriez voir le host address correct. Continuez à appuyer sur # pour la passerelle, le Système de noms de domaine (DNS), le TFTP et l'adresse. S'il y a quelque chose mal, modifiez le téléphone avec les informations IP correctes. Référez-vous au guide de système pour la configuration de téléphone.
- Enregistrement de téléphone IP de Cisco — Vous pouvez dépanner le startup de téléphone en regardant les LED pendant le démarrage. Les étapes de démarrage sont répertoriées ci-dessous :Émission pour un serveur du protocole DHCP (DHCP). Ceci résoudra l'adresse IP de la station, la passerelle par défaut, le serveur TFTP, et le serveur DNS.Établissez une

connexion de Protocole TCP (Transmission Control Protocol) avec le Cisco CallManager pour s'enregistrer. Après quatre attemps, le téléphone remettra à l'état initial. Le Cisco CallManager enregistre le téléphone et lui envoie un accusé de réception. La panne pendant cet état peut signifier qu'il n'y a pas assez de permis ou que l'accusé de réception a obtenu perdu. Une charge logicielle est demandée par le téléphone. Le téléchargement commence. Une fois le téléchargement est complet, un modèle de pavé numérique est téléchargé du Cisco CallManager. En conclusion, la station affichera la date et l'heure. Ceci indique que le téléphone a amorcé correctement. Réinitialisation.

- Codes d'erreur sont évident aux téléphones d'affichage toutes les fois qu'une erreur de connexion se produit : **Remarque:** Presse * * pour obtenir l'état du pour en savoir plus de téléphone. Appariez-le avec un code dans cette table de code d'état. Quand tout fonctionne correctement, vous obtiendrez un état de 0x04800.

De Cisco de téléphone IP travaux plus

Problème

Un téléphone IP fonctionnant cesse de fonctionner quand l'utilisateur l'a déplacé à un nouvel emplacement physique. Les deux premières lumières clignoteront. Le téléphone LCD affichera « Copyright 1999 ? . » La presse * *, et vous verrez probablement code d'état 04025.

Solution

C'est dû à un problème de Connectivité avec le téléphone et le réseau IP. La cause probable est que le téléphone IP de Cisco utilise une adresse statique qui ne peut être conduite correctement du nouvel emplacement réseau que le téléphone a été déplacé à. Vérifiez si le téléphone utilise une adresse IP statique et changez ceci pour faire partie du nouveau sous-réseau que le téléphone a été connecté à.

Nouvelle adresse IP statique

Problème

Le téléphone IP de Cisco refuse de recevoir une nouvelle adresse IP statique. Quand vous vérifiez la configuration de téléphone IP, vous verrez les valeurs de configuration ancienne. Ceci signifie que la nouvelle valeur de configuration n'a pas été enregistrée et elle ne peut pas trouver le serveur TFTP si l'adresse IP pour serveur TFTP n'était pas enregistrée. Il ne peut pas s'inscrire au Cisco CallManager si le CallManager est sur l'autre sous-réseau et l'adresse IP correcte de passerelle n'était pas enregistrée.

Solution

- Un utilisateur appuiera sur généralement # clé au lieu * de la clé après que le dernier octet soit présenté.
- Après configuration TFTP, vous serez invité à appuyer sur * pour quitter ou 1 pour désactiver le DHCP. L'OU Y devrait appuyer sur 1, puis vous recevrez un message « de programmation ».

Bruit crépitant

Problème

Le bruit crépitant est entendu sur le combiné téléphonique et le haut-parleur du téléphone IP de Cisco.

Solution

La cause la plus probable est un module d'alimentation défectueux. Remplacer le module défectueux devrait réparer le problème. Vérifiez-le est un mauvais bloc d'alimentation en permutant avec un bon approvisionnement connu. Ouvrez une caisse avec Cisco TAC pour le détail de rechange et le RMA.

Écho sur le téléphone IP de Cisco

Problème

L'écho est entendu sur le téléphone IP de Cisco.

Solution

Le client confond généralement l'écho avec le jitter dans un téléphone IP de Cisco à la connexion de téléphone IP. Ceci peut être résolu en fonctionnant sur le Qualité de service (QoS).

Vérifiez si une passerelle est impliquée. Si l'écho est entendu par le téléphone IP de Cisco, alors l'écho hybride est probablement provoqué par un ou chacun des deux ce qui suit :

- Ligne modifiée ou bruyante qui entraîne la réflexion
- Le signal est livré dans trop chaud

Le signal d'arrivée devrait être 15 dB. Si le téléphone de l'autre côté de la passerelle entend l'écho, ce n'est pas Cisco émettent pour les résoudre. Le bureau central (Co) est responsable de l'annulation d'écho.

Essayez de résoudre ce problème d'abord en vérifiant le volume pour le combiné téléphonique de téléphone IP de Cisco. Si le volume est placé trop élevé, vous pourriez entendre un écho. Déclinez le volume sur le combiné téléphonique jusqu'à ce que l'écho disparaisse.

Problèmes de démarrage de téléphone

Problème

Le téléphone IP de Cisco prend un re-registre de longtemps.

Solution

Habituellement, le Port Fast est désactivé. Permettez au Port Fast sur le commutateur de réparer ceci. S'il y a de latence dans votre réseau, il prendra plus long qu'habituel pour s'enregistrer.

L'appel relâchent des sorties

Problème

L'appel d'expériences utilisateur relâchent des sorties. C'est habituellement un problème de réseau.

Solution

Vérifiez ce qui suit :

- Regardez à s'il est sur un réseau partagé.
- Assurez-vous que les collisions sont moins puis 10%.
- Déterminez s'il y a n'importe quelle instabilité de lien sur le WAN si le trafic croise le WAN.

Expositions du téléphone Cisco LCD : « Connecté pour faire du tort le CallManager ? »

Problème

Le téléphone IP LCD de Cisco affiche « connecté pour faire du tort l'appel directeur ? » Il n'y a aucun problème en composant d'autres numéros.

Solution

Ce n'est réellement pas un problème. Ce message se produit parce qu'il y a seulement un téléphone localement connecté au Cisco CallManager. Une fois que vous connectez et enregistrez un autre téléphone IP de Cisco au CallManager, ce message disparaîtra. Le fichier SCM.INI peut être modifié de sorte qu'il ne génère pas ce message quand il y a seulement un téléphone inscrit au CallManager. Ceci n'est pas recommandé, cependant ; parce que ce message est inoffensif, et il pourrait y a un cas quand nous voudrions être annoncés que c'est le seul téléphone connecté au CallManager.

Plan de routage incorrect sur le Cisco CallManager ou la passerelle

Problème

Il y a un plan de routage incorrect sur le Cisco CallManager ou la passerelle. Une tonalité existe et les informations IP sont correctes, mais des appels ne peuvent pas être faits à certains nombres.

Solution

- Vérifiez le plan de routage sur le Cisco CallManager. Le numéro de destination devrait être inscrit à ce CallManager, ou la passerelle à la destination devrait être enregistrée dans le plan de routage. Par exemple, si vous voulez faire un appel à 2222 et le téléphone avec ce nombre est à travers une passerelle de passerelle Cisco (un Cisco 3600 ou 2600, par exemple) ou de Selsius, le plan de routage du CallManager doit diriger la passerelle pour conduire

correctement l'appel.

- Allez au CallManager Administration, puis sélectionnez la **configuration**. Déterminez si le résumé de plan de routage affiche la passerelle avec le plan de routage approprié (tel que 2222 ou 2xxx ou 2@). S'il n'affiche pas le plan de routage approprié, cliquez sur Configurer **sur le résumé de plan de routage**, et le configurez sur le modèle d'artère.

Remarque: La passerelle devrait déjà être configurée avant que vous fassiez ceci. Si la passerelle n'est pas enregistrée, allez à l'**assistant de périphérique**, et puis enregistrez la passerelle. Le type de périphérique devrait être « Access analogique » ou « Digital Access » si la passerelle est une passerelle de Selsius. Le type de périphérique devrait être H.323 si la passerelle est un routeur de Cisco.

Référez-vous au [guide de système](#) pour des ajouts d'enregistrement de passerelle et de plan de routage.

Les CODECS mal adaptés entre le Cisco IOS passerelle et téléphone IP

Problème

L'appel échoue quand un codeur/décodeur différents (CODEC) est configuré sur une passerelle et le téléphone IP de Cisco IOS®. Le téléphone IP de Cisco ne peut pas faire un appel à un téléphone connecté au-dessus de passerelle Cisco. L'appel échouera et vous entendrez pour commander à nouveau des tonalités.

Solution

Le téléphone IP de Cisco est capable de G.711 (dans la même région) et G.723.1 (entre les régions), mais par défaut de passerelle de Cisco IOS à G.729. Changez la configuration de passerelle Cisco à G.711 ou G.723.1. Voyez le tableau suivant pour la compatibilité de CODECS.

| | 26xx/36xx NM-1V/2V 1 | 26xx/36xx NM-HDV 1 | 3810 | 5300 | 7200 | 7500 | Téléphones IP |
|-------------------|----------------------------|--------------------------|-----------|--------------------|-----------|-----------|---------------|
| G.711 PCM (64K) | Oui | 12.0(5)XK | 12.0(6)Xx | Oui | 12.0(5)XE | 12.0(6)XE | Cm 2.2 |
| G.726 ADPCM (32K) | 12.0(5)T | 12.0(5)XK | 12.0(6)Xx | Aucun ⁸ | 12.0(5)XE | 12.0(6)XE | Non |
| G.726 ADPCM (24K) | 12.0(5)T | 12.0(5)XK | Non | Aucun ⁸ | 12.0(5)XE | 12.0(6)XE | Non |
| G.726 ADPCM (16K) | 12.0(5)T | 12.0(5)XK | Non | Aucun ⁸ | 12.0(5)XE | 12.0(6)XE | Non |

| | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|------------------------|---------------|---------------|-----------|
| G.728 LD- CELP (16K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | Non | Aucu n ⁸ | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.729 ³ CS- ACEL P (8K) | Oui | 12.0(5) XK | 12.0(6) Xx | Oui | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.729 ⁵ A ⁵ CS- ACEL P (8K) | Oui | 12.0(5) XK | 12.0(6) Xx | Oui | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.729 B (8K) VAD ⁴ | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | Non | Aucu n ⁸ | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.729 AB ⁵ (8K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | Non | Aucu n ⁸ | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.723 .1 MP- MLQ (6.3K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | 12.0(6) Xx | 12.0(2) XH | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Cm 2.2 |
| G.723 .1 ACEL P (5.3K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | 12.0(6) Xx | 12.0(2) XH | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.723 .1A MP- MLQ (6.3K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | Non | 12.0(2) XH | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |
| G.723 .1A ACEL P (5.3K) | 12.0(5))T | 12.0(5) XK | Non | 12.0(2) XH | 12.0(5) XE | 12.0(6) XE | Non |

[Téléphone IP de Cisco remettant à l'état initial avec la « remise à l'état initial du message de 73" »](#)

Problème

Le téléphone IP de Cisco reçoit un fichier de configuration du CallManager, mais n'ouvre pas un port TCP avec le CallManager. Les affichages du téléphone le message d'état « remettant à l'état initial 73" ».

Solution

Un Cisco CallManager courant PC a deux networks interface cards (NIC) installés, et le CallManager indique (pas le primaire) le NIC secondaire. Le CallManager peut seulement « écouter » le NIC primaire.

Installez le PC de Cisco CallManager de sorte que l'adresse IP utilisée pour le CallManager (comme est configuré dans SWTFTP) soit le NIC primaire.

Remarque: Le NT utilise « dernier DANS » pour des affectations d'adaptateur. Si vous installez deux NIC, le second installé est fréquemment assigné comme adaptateur 1 (primaire).

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Soutien technique et documentation](#)