

Cisco 8821 Wireless Phone Risoluzione dei problemi

Sommario

[Introduzione](#)

[Audio microfono](#)

[Procedura](#)

[Per i telefoni con firmware versione 11.0\(5\) e successive](#)

[Per i telefoni con versioni del firmware precedenti alla 11.0\(5\)](#)

[Verifica](#)

[Il Telefono Non Si Accende \(Avvio\)](#)

[Procedura](#)

[Verifica](#)

[Il Telefono Non Ricaricherà](#)

[Procedura](#)

[Verifica](#)

[MIC \(certificato di installazione del produttore\) non installato](#)

[Procedura](#)

[Verifica](#)

Introduzione

Questo articolo descrive come confermare la funzionalità dei diversi componenti del telefono wireless Cisco 8821.

Audio microfono

([CSCve15706](#)))

È stato rilevato che alcune copertine o custodie del telefono causano o contribuiscono a guasti del microfono con il Cisco 8821. Per evitare di danneggiare il microfono, interrompere l'uso di coperchi o custodie. La documentazione esterna è disponibile qui - [Supporto Cisco Wireless IP Phone 8821 per richieste e copertine di terze parti.](#)

Potrebbe essere necessario confermare la funzionalità del microfono wireless Cisco 8821 durante l'analisi di una situazione audio unidirezionale o non direzionale.

Procedura

Per i telefoni con firmware versione 11.0(5) e successive

La versione 11.0(5) include il supporto di Audio Diagnostics che aiuta a valutare l'hardware attuale per determinare se il microfono, l'altoparlante del ricevitore o l'altoparlante vivavoce sono difettosi o meno.

Passaggio 1. È possibile accedere a Audio Diagnostics dal sito **Settings > Admin settings > Diagnostics > Audio**.

Passaggio 2. Premere il tasto audio path (lato sinistro del telefono) per alternare vivavoce, ricevitore, ecc.

Passaggio 3. Parlare nel microfono e l'audio dovrebbe essere ascoltato dall'uscita selezionata al punto 2.

Per i telefoni con versioni del firmware precedenti alla 11.0(5)

Il telefono wireless Cisco 8821 ha una tonalità laterale configurabile che può essere utilizzata per confermare la funzionalità del microfono. Il sidetone è il suono ricevuto dal microfono che viene riprodotto dall'auricolare o dalla porta delle cuffie. Ciò viene fatto per imitare il normale linguaggio in cui l'orecchio di una persona sentirà ciò che sta dicendo mentre parla. Ciò è utile per regolare i livelli del volume parlato.

Per utilizzare la funzione sidetone sul telefono 8821, procedere come segue:

Passaggio 1. Sul telefono IP 8821, selezionare **Settings > Phone settings > Sounds > Headset sidetone**.

Passaggio 2. Impostate il valore su **High**.

Passaggio 3. Verificare che il telefono dell'altoparlante sia **spento** (accanto all'indicatore del segnale wireless non è presente alcuna icona dell'altoparlante).

Nota: Questa procedura può essere utilizzata solo con l'auricolare IP Phone 8821. Il telefono con altoparlanti o l'uso di cuffie non è supportato.

Passaggio 4. Effettuare una chiamata al o dal telefono 8821, rispondervi e disattivare il telefono che non viene testato per la funzionalità del microfono.

Passaggio 5. Toccare e/o raschiare l'area vicino al microfono sullo switch 8821. Il microfono si trova nella parte inferiore sinistra della piastra di ricarica. C'è un piccolo foro che indica la posizione del microfono.

Passaggio 6. Verificare se il suono del tocco può essere sentito dall'auricolare del telefono.

Verifica

- Se durante il test è possibile sentire del suono sull'auricolare, il microfono è funzionante.
- Se non si sente alcun suono, il microfono non è funzionante e deve essere sostituito da un RMA. **Utilizzare l'errore del microfono relativo al codice di errore RMA.**

Il Telefono Non Si Accende (Avvio)

([CSCvg06985](#)). Fissato all'articolo 11.0, paragrafo 4, del 30/10/2018.

Potrebbe essere necessario confermare la funzionalità della batteria in un telefono wireless 8821 che non si accende e/o non si avvia.

Procedura

Passaggio 1. Sostituire la batteria del telefono che non si accende con un'altra batteria funzionante e carica e verificare se il telefono si accende.

Passaggio 2. Provare la batteria del telefono che non si accende in un altro telefono 8821 per verificare se funziona correttamente.

Passaggio 3. Collegare lo switch 8821 a un [alimentatore CA](#), a un [cavo USB di un computer](#) o a un [caricabatterie per PC desktop](#) e verificare che lo switch 8821 sia acceso.

Passaggio 4. Nota se ci sono indicazioni di alimentazione come (schermo bianco, logo di avvio Cisco, LED) durante il tentativo di accensione con la batteria funzionante nota.

Passaggio 5. Notare il caricamento del firmware del telefono da parte di Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Verifica

- Se il telefono si accende con una batteria funzionante e la batteria originale proveniente dal dispositivo 8821 non in funzione non funziona in un altro telefono 8821, la batteria non funziona. Le batterie nuove possono essere ordinate con il numero di parte **CP-BATT-8821=**. **Utilizzare il codice di errore RMA HW Fail - Power.**
- Se il telefono si accende quando è collegato a una fonte di alimentazione, [aprire una richiesta di assistenza](#) con il Cisco Technical Assistance Center (TAC) per ulteriori procedure di risoluzione dei problemi.
- Se la piastra di ricarica in metallo sulla base del telefono si è staccata, il telefono deve essere sostituito tramite un RMA (vedere [CSCve17188](#) , successivo). **Utilizzare l'avviso sul campo relativo al codice di errore RMA (FN70135).**
- Se il telefono non si accende usando una batteria funzionante o se è collegato a una fonte di alimentazione, il telefono non funziona e dovrà essere sostituito tramite una procedura di autorizzazione al reso (RMA). **Utilizzare il codice di errore RMA HW Fail - Power.**

Il Telefono Non Ricaricherà

([CSCve17188](#)). Il problema è stato nel settore manifatturiero tra giugno 2016 e aprile 2017. La correzione è disponibile per tutti i telefoni con numero di serie FCH2203DFZP o successivo.

Potrebbe essere necessario identificare la causa del mancato cambiamento di un telefono 8821.

Procedura

Passaggio 1. Provare a caricare un altro telefono 8821 utilizzando la stessa fonte di alimentazione ([alimentatore CA](#), [cavo USB su un computer](#), o [caricabatterie desktop](#)).

Passaggio 2. Sostituire la fonte di alimentazione con un altro alimentatore CA, un'altra porta o

cavo USB o un altro

Passaggio 3. Verificare che la piastra di ricarica metallica sulla base del telefono a cui il cavo di alimentazione magnetica si collega sia collegata al telefono 8821 ([CSCvc17188](#)).

Passaggio 4. Sostituire la batteria con una batteria funzionante e provare a cambiare il telefono collegandolo a una fonte di alimentazione.

Passaggio 5. Si noti qualsiasi cambiamento nello stato dei LED sul pannello superiore del telefono o sul display del telefono stesso.

Verifica

- Se un altro telefono 8821 viene ricaricato utilizzando la stessa fonte di alimentazione e il telefono 8821 non in carica non si ricarica dopo aver sostituito la batteria per una batteria sicuramente funzionante quando collegato alla stessa fonte di alimentazione, il telefono dovrà essere sostituito da un RMA. **Utilizzare il codice di errore RMA HW Fail - Power.**
- Se nessun telefono si carica quando collegato a una particolare fonte di alimentazione, ma si carica quando collegato a una fonte di alimentazione diversa, è probabile che la fonte di alimentazione sia guasta.
- Se il telefono 8821 si ricarica solo quando la batteria viene sostituita con una batteria sicuramente funzionante, è probabile che la batteria sia guasta e che debba essere sostituita (numero parte **CP-BATT-8821=**). **Utilizzare il codice di errore RMA HW Fail - Power.**
- Se manca la piastra di ricarica di metallo, il telefono non può essere sostituito e il telefono deve essere sostituito tramite una RMA. **Utilizzare l'avviso sul campo relativo al codice di errore RMA (FN70135).**

MIC (certificato di installazione del produttore) non installato

([CSCvc65418](#))

Il telefono wireless 8821 potrebbe visualizzare un messaggio "MIC non installato" sullo schermo del telefono e/o nel registro dei messaggi di stato del telefono. Il certificato di installazione del produttore (MIC) può essere utilizzato per:

- Autenticazione wireless con EAP (Extensible Authentication Protocol) - TLS (Transport Layer Security)
- Modalità di sicurezza dispositivo crittografato/autenticato Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Accesso HTTPS alla pagina Web del telefono
- SSH (Secure Shell) al telefono

Procedura

Passaggio 1. Controllare che nella parte inferiore del display sia visualizzato il messaggio "MIC non installato" durante i primi 10 secondi di accensione del telefono o che il messaggio venga visualizzato in modo permanente.

Passaggio 2. Controllare i messaggi di stato del telefono (**Impostazioni > Impostazioni di**

amministrazione > Stato > Messaggi di stato) per una linea che dice "MIC non installato".

Verifica

Sullo schermo del telefono viene visualizzato il messaggio "MIC non installato" e/o Messaggi di stato, il telefono ha perso il microfono. Se il microfono è necessario per una delle funzioni elencate sopra, il telefono deve essere sostituito da una RMA. Tutte le funzioni diverse dall'autenticazione wireless che utilizzano EAP-TLS con il MIC possono funzionare [installando un certificato installato localmente \(LSC\)](#). Se si può utilizzare un LSC senza dover sostituire il telefono, funzionerà normalmente con un LSC al posto di un MIC.