

Edições e soluções do telefone IP 12SP+ e VIP30

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Telefone com alto-falante defeituoso](#)

[Problema de registro do Cisco IP Phone](#)

[Do Cisco IP Phone trabalhos já não](#)

[Endereço IP estático novo](#)

[Ruído crepitando](#)

[Eco no Cisco IP Phone](#)

[Problemas de inicialização do telefone](#)

[O atendimento deixa cair saídas](#)

[Mostras do Cisco phone LCD: "Conectado para lesar o CallManager?"](#)

[Plano de rota incorreto no CallManager da Cisco ou no gateway](#)

[Incompatibilidade de codec entre o Cisco IOS gateway e o telefone IP](#)

[Cisco IP Phone que restaura com a "restauração da mensagem de 73"](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento endereça os problemas comuns, os sintomas e as definições relativos aos Telefones IP de Cisco no Architecture for Voice, Video and integrated Data (AVVID).

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada sobre:

- Telefones IP 12SP+ e VIP30 de Cisco

Telefone com alto-falante defeituoso

Problema

Os usuários do Cisco IP Phone ouvirão um ruído visível quando o telefone com altofalante está no uso. O ruído não é ouvido ao usar o monofone. Isto é devido a um problema detectado com os circuitos do telefone com altofalante.

Solução

O Cisco IP Phone tem que ser substituído. Abra por favor uma caixa com o tac Cisco para detalhes da substituição e RMA.

Problema de registro do Cisco IP Phone

Problema

O Cisco IP Phone não se registra com CallManager da Cisco. Alguns dos sintomas são descritos abaixo.

- Mostras do telefone LCD:Copyright 1999 F2?.

Cisco Systems Inc.

- Primeira luz nos piscamentos do telefone
- O telefone não pode corretamente transferir a configuração e o ID de carga
- Não há nenhum tom de discagem

Solução

Verifique o seguinte:

- Conectividade física — Verifique que o cabo de rede está obstruído na porta correta na parte de trás do Cisco IP Phone.
- Configuração IP no telefone — A configuração IP incorreta, tal como o endereço do servidor incorreto e o endereço de gateway padrão incorreto do Trivial File Transfer Protocol (TFTP) proibe o telefone do registro apropriado com CallManager da Cisco. Verifique a configuração do Cisco IP Phone pressionando * * # #. Você deve ver o endereço de host correto. Keep que preconiza # o gateway, o Domain Name System (DNS), o TFTP e o endereço. Se há qualquer coisa erradamente, reconfigure o telefone com a informação IP correta. Refira o guia do sistema para a configuração telefônica.
- Registro do Cisco IP Phone — Você pode pesquisar defeitos a partida do telefone olhando o diodo emissor de luz durante a inicialização. As etapas da inicialização estão listadas abaixo: Transmissão para um server do protocolo de configuração dinâmica host (DHCP). Isto resolverá o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, o gateway padrão, o servidor TFTP, e o servidor DNS da estação. Estabeleça uma conexão do Transmission

Control Protocol (TCP) com o CallManager da Cisco para registrar-se. Após quatro attempts, o telefone restaurará. O CallManager da Cisco registra o telefone e envia-lhe um reconhecimento. A falha durante este estado pode significar que não há bastante licenças ou que o reconhecimento obteve perdido. Um carregamento de software é pedido pelo telefone. A transferência começa. Uma vez a transferência está completa, um template de teclado numérico é transferida do CallManager da Cisco. Finalmente, a estação indicará a data e hora. Isto indica que o telefone carreg corretamente. Reinicialização.

- Os códigos de erro parecem em telefones do indicador sempre que um erro de conexão ocorre: **Nota:** Imprensa * * para obter o estado do telefone para mais informação. Combine-a acima com um código nesta tabela do código de status. Quando tudo está trabalhando corretamente, você obterá um estado de 0x04800.

Do Cisco IP Phone trabalhos já não

Problema

Um telefone IP de trabalho para de funcionar quando o usuário o moveu para um local físico novo. As primeiras duas luzes estarão piscando. O telefone LCD indicará "Copyright 1999?". A imprensa * *, e você verão provavelmente o código de status 04025.

Solução

Isto é devido a um problema de conectividade com o telefone e a rede IP. A causa provável é que o Cisco IP Phone está usando um endereço estático que não possa ser distribuído corretamente do local de rede novo que o telefone esteve movido para. Verifique se o telefone esteja usando um endereço IP estático e mude isto para ser parte da sub-rede nova que o telefone esteve conectado a.

Endereço IP estático novo

Problema

O Cisco IP Phone recusa aceitar um endereço IP estático novo. Quando você verifica a configuração de telefone IP, você verá os valores da configuração antiga. Isto significa que o valor novo da configuração não salvar e não pode encontrar o servidor TFTP se o endereço IP do servidor de TFTP não salvar. Não pode registrar-se com o CallManager da Cisco se o CallManager está na outra sub-rede e o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do gateway correto não salvar.

Solução

- Um usuário pressionará geralmente # chave em vez * da chave depois que o último octeto é inscrito.
- Após a configuração de TFTP, você será pedido para pressionar * para retirar ou 1 para desabilitar o DHCP. A OU Y deve pressionar 1, a seguir você receberá um mensagem " programando ".

Ruído crepitando

Problema

O ruído crepitando é ouvido no monofone e no orador do Cisco IP Phone.

Solução

A maioria de causa provável é um módulo da fonte de alimentação defeituoso. Substituir o módulo defeituoso deve fixar o problema. Verifique que é uma fonte de alimentação ruim trocando com uma boa fonte conhecida. Abra uma caixa com o tac Cisco para o detalhe da substituição e o RMA.

Ecoe no Cisco IP Phone

Problema

O eco é ouvido no Cisco IP Phone.

Solução

O cliente confunde geralmente o eco pelo tremor em um Cisco IP Phone à conexão do telefone IP. Isto pode ser resolvido trabalhando no Qualidade de Serviço (QoS).

Verifique se um gateway é envolvido. Se o eco é ouvido pelo Cisco IP Phone, a seguir o eco híbrido está causado provavelmente por um ou por ambos o seguinte:

- Sujo ou linha com ruído que causam a reflexão
- O sinal está vindo em demasiado quente

O sinal de entrada deve ser DB 15. Se o telefone no lado distante do gateway ouve o eco, este não é Cisco emite para resolver. A sede (cia.) é responsável para o cancelamento de eco.

Tente resolver primeiramente esta edição verificando o volume para ver se há o monofone do Cisco IP Phone. Se o volume é ajustado demasiado alto, você pôde ouvir um eco. Gire para baixo o volume no monofone até que o eco desapareça.

Telefone a problemas de inicialização

Problema

O Cisco IP Phone toma um muito tempo registrar novamente.

Solução

Geralmente, mova é desabilitado rapidamente. Permita a porta rapidamente no interruptor de fixar isto. Se há uma latência em sua rede, tomará mais por muito tempo do que usual para registrar-se.

O atendimento deixa cair saídas

Problema

O atendimento das experiências do usuário deixa cair saídas. Este é geralmente um problema de rede.

Solução

Verifique o seguinte:

- Olhe a se está em uma rede compartilhada.
- Certifique-se que as colisões são menos então 10%.
- Determine se há qualquer flap do link em WAN se o tráfego cruza WAN.

Mostras do Cisco phone LCD: “Conectado para lesar o CallManager?”

Problema

Mostras do Cisco IP Phone LCD “conectadas para lesar o atendimento Mgr?” Não há nenhum problema ao discar outros números.

Solução

Este não é realmente um problema. Esta mensagem ocorre porque há somente um telefone conectado localmente ao CallManager da Cisco. Uma vez que você conecta e registra um outro Cisco IP Phone ao CallManager, esta mensagem desaparecerá. O arquivo SCM.INI pode ser alterado de modo que não gerencia esta mensagem quando há somente um telefone registrado com o CallManager. Isto não é recomendado, contudo; porque esta mensagem é inofensiva, e pôde haver um caso quando nós quereríamos ser notificados que este é o único telefone conectado ao CallManager.

Plano de rota incorreto no CallManager da Cisco ou no gateway

Problema

Há um plano de rota incorreto no CallManager da Cisco ou no gateway. Um tom de discagem existe e a informação IP está correta, mas os atendimentos não podem ser feitos a determinados números.

Solução

- Verifique o plano de rota no CallManager da Cisco. O número de destino deve ser registrado com este CallManager, ou o gateway ao destino deve ser registrado no plano de rota. Por exemplo, se você quer fazer um atendimento a 2222 e o telefone com este número é através de um Cisco gateway (um Cisco 3600 ou 2600, por exemplo) ou do gateway de Selsius, o plano de rota do CallManager deve apontar o gateway para distribuir corretamente o atendimento.
- Vá à administração do CallManager, a seguir selecione a **configuração**. Determine se o resumo de plano de rota mostra o gateway com o plano da rota apropriada (tal como 2222 ou 2xxx ou 2@). Se não mostra o plano da rota apropriada, o clique **configura no resumo de plano de rota**, e **configura na rota padrão**.

Nota: O gateway deve já ser configurado antes que você faça este. Se o gateway não é registrado, vá ao **wizard de dispositivo**, e registrar então o gateway. O tipo de dispositivo deve ser “acesso analógico” ou “acesso digital” se o gateway é um gateway de Selsius. O tipo de dispositivo deve ser H.323 se o gateway é um roteador Cisco.

Refira o [guia do sistema](#) para adições do registro de gateway e do plano de rota.

Incompatibilidade de codec entre o Cisco IOS gateway e o telefone IP

Problema

O atendimento falha quando um codificador/decodificador diferentes (CODEC) é configurado em um gateway e em um telefone IP de Cisco IOS®. O Cisco IP Phone não pode fazer um atendimento a um telefone conectado sobre o Cisco gateway. O atendimento falhará e você ouvir-se-á para requisitar novamente tons.

Solução

O Cisco IP Phone é capaz de padrões de G.711 (na mesma região) e G.723.1 (entre regiões), mas de Cisco IOS gateway a G.729. Mude a configuração de Cisco gateway a G.711 ou ao G.723.1. Veja a tabela a seguir para a compatibilidade CODEC.

	26xx/36xx NM-1V/2V 1	26xx/36xx NM-HDV 1	3810 6	5300	7200 2	7500 2	Telefones IP
G.711 PCM (64K)	Sim	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sim	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	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.726 ADPCM (24K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	Não	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.726 ADPCM (16K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	Não	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.728 LD-CELP (16K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	Não	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.729³ CS-ACEL	Sim	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sim	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não

P (8K)							
G.729 A ⁵ CS- ACEL P (8K)	Sim	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sim	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.729 B (8K) VAD ⁴	12.0(5))T	12.0(5)XK	Não	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.729 AB5 (8K)	12.0(5))T	12.0(5)XK	Não	Nenh uns ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.723 .1 MP- MLQ (6.3K)	12.0(5))T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx ⁷	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 ⁷	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.723 .1A MP- MLQ (6.3K)	12.0(5))T	12.0(5)XK	Não	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não
G.723 .1A ACEL P (5.3K)	12.0(5))T	12.0(5)XK	Não	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	Não

[Cisco IP Phone que restaura com a "restauração da mensagem de 73"](#)

Problema

O Cisco IP Phone recebe um arquivo de configuração do CallManager, mas não abre uma porta TCP com o CallManager. O telefone indica o mensagem de status "que restaura 73".

Solução

Um CallManager da Cisco running PC tem dois Network Interface Cards (NIC) instalados, e o CallManager está apontando (não o preliminar) ao NIC secundário. O CallManager pode somente "escutar" o NIC preliminar.

Estabelecer o CallManager da Cisco PC de modo que o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT usado para o CallManager (como é configurado no SWTFTP) seja o NIC

preliminar.

Nota: NT usa “último EM” para atribuições de adaptador. Se você instala dois NIC, segundo instalado está atribuído frequentemente como o adaptador 1 (preliminar).

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte técnico & documentação](#)