

# 排除故障8821 “MIC没安装的” IP电话显示

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[影响](#)

[步骤](#)

[步骤1.确认错误消息并且应答问题](#)

[步骤2.验证软件版本](#)

[步骤3.根本原因分析的收集的日志](#)

[步骤4.重新通电](#)

[步骤5.重置wi-fi配置文件密码](#)

[相关信息](#)

## 简介

当显示在屏幕“MIC没安装的”错误消息造成由缺陷[CSCvc65418时](#)，本文提供一个指南排除故障Cisco无线8821 IP电话。

**注意：**制造的预装证书(MIC)，其中MIC不参考麦克风。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Cisco无线IP电话8821和8821-EX用户指南](#)
- [Cisco无线IP电话8821和8821-EX无线局域网部署指南](#)

### 使用的组件

本文档中的信息根据硬件和软件版本：

- 型号= CP-8821
- 版本= [11.0\(3\)SR3](#) (8821-sip.11-0-3SR3-2)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络在实际制作，请保证您了解所有命令潜在影响。

### 影响

MIC证书可以用于无线验证(例如EAP-TLS)以及其他安全功能/接口：

- 加密的CUCM/验证设备安全性模式
- HTTPS
- SSH

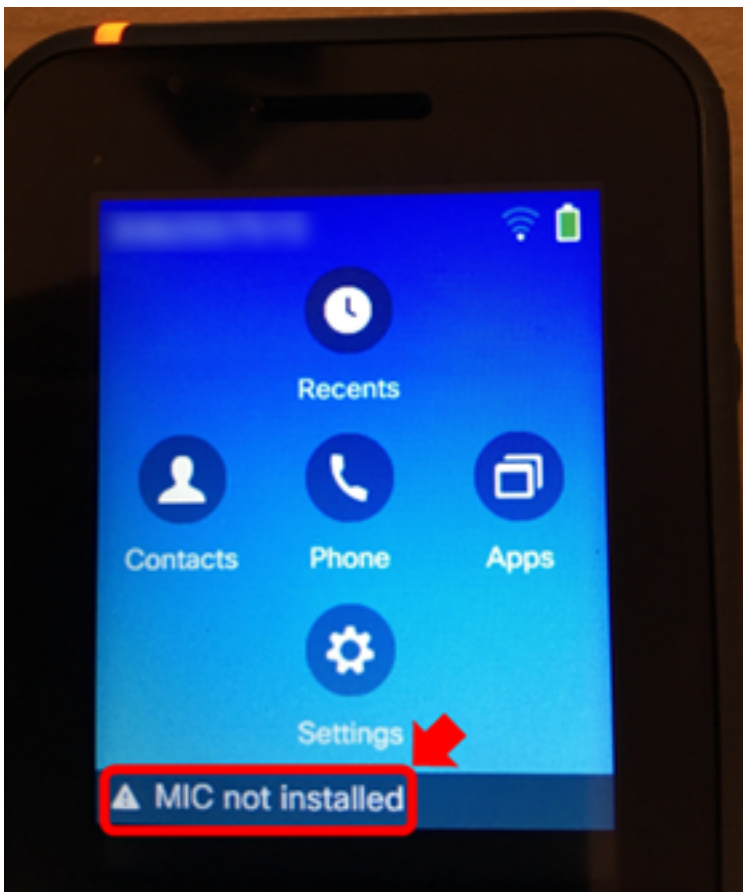
如果没要求为无线验证，它可以用局部重要的证书(LSC)替换使用CUCM认证机关代理功能(CAPF)，因此电话正常运行。在步骤以后[安装在电话的-LSC](#)更加被跟随并且测试。

## 步骤

为了排除故障8821个IP电话，当它显示“没安装的MIC”时，有需要采取的几个步骤。

### 步骤1.确认错误消息并且应答问题

验证电话显示在屏幕的“MIC没安装的”错误消息：



如果错误消失，请验证它是存在作为状态消息：

1. 导航对**设置> Admin设置>状态>状态消息**。

不管软件版本，请收集同样多关于问题的信息尽可能。应答这些问题并且包含所有core dump文件。

1. 被观察的错误是否是全新的箱外？ a) 在错误被看到了前，如果没有，然后多少天或周是电话在使用中？
2. 什么事件顺序导致了错误？ a) 详细描述什么用户用电话执行，当错误被观察了(即启动设备，替换电池等等)

3. 什么软件负载是电话运行？
4. 任何软件升级完成与此电话在遇到错误之前？ a) 如果是，开始负载和结束每升级的列表负载。
5. 多少个电话有问题？
6. 什么is(are)电话的序列号？
7. 当问题出现，请记录时间戳

## 步骤2.验证软件版本


确认在电话安装的软件是版本11.0(3)SR3.2或更加高。软件更早版本没有要求的功能识别，并且收集非常详细的日志和因此，数据是与根本原因分析(RCA)的视为的不足的协助。如果有LSC安装，消息显示在前10秒以后启动;LSC不无限地显示。

**注意：** 如果错误消息第一次出现在有软件版本的电话在11.0.3SR3.2之前，步骤2到5不适用。然而，必须为所有软件版本提供从step1的所有信息。

## 步骤3.根本原因分析的收集的日志

[下载所有电话日志](#)并且描述状态消息。



控制台日志、core dump、状态消息和调试显示可以从Cisco无线IP电话获取为了实现故障排除目的8821或8821-EX Web接口。浏览对标准的Web接口(Cisco无线IP电话8821或8821-EX <https://x.x.x.x>)，然后选择必要的菜单项在设备日志下查看此信息。包括状态消息确认时间戳。

	<h1>Console logs</h1> <p>Cisco IP Phone CP-8821 ( SEPA0554FDB31F8 )</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Device information</a></li> <li><a href="#">Network setup</a></li> <li><a href="#">Network statistics</a></li> <li><a href="#">Network</a></li> <li><b>Device logs</b></li> <li><a href="#">Console logs</a></li> <li><a href="#">Core dumps</a></li> <li><a href="#">Status messages</a></li> <li><a href="#">Debug display</a></li> <li><a href="#">Streaming statistics</a></li> <li><a href="#">Stream 1</a></li> <li><a href="#">Stream 2</a></li> <li><a href="#">Stream 3</a></li> <li><a href="#">Stream 4</a></li> <li><a href="#">Stream 5</a></li> </ul>	<p><b>Current logs in /var/log:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">messages</a></li> <li><a href="#">messages.0</a></li> <li><a href="#">messages.1</a></li> <li><a href="#">messages.2</a></li> <li><a href="#">messages.3</a></li> <li><a href="#">messages.4</a></li> <li><a href="#">messages.5</a></li> <li><a href="#">messages.6</a></li> <li><a href="#">messages.7</a></li> </ul> <p><b>Archived logs in /cisco/logsave/lastimage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">lastimage_20160616_200349.tar.gz</a></li> </ul> <p><b>Archived logs in /cisco/logsave/hourly:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">hourly_20160619_001734.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001858.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_004617.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001507.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001219.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001316.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001445.tar.gz</a></li> <li><a href="#">hourly_20160619_001246.tar.gz</a></li> </ul>

**警告：**验证日志收藏在以下步骤前完成避免重要日志损耗。


## 步骤4.重新通电

为了重新通电电话：

1. 按并且拿着电源/终止呼叫  按钮直到屏幕显示的四秒，是否想要对停电您的电话？
2. 按停电软键。请等待，直到按钮背后照明启用OFF，然后继续对下一步。
3. 请按并且拿着电源/终止呼叫  按钮，直到电话屏幕进展然后发布它。

## 步骤5.重置wi-fi配置文件密码

为了重置wi-fi配置文件密码：

1. 导航对设置> wi-fi。
2. 选择激活wi-fi配置文件然后WLAN配置。
3. 输入wi-fi密码。
4. 按更多  软键然后设置。
5. 按保存。
6. 为电话重新通电。

如果这些步骤都不调整问题，请与[Cisco TAC联系](#)，提供得到的答案和信息。

## 相关信息

- [Cisco无线IP电话8821和8821-EX用户指南](#)
- [Cisco无线IP电话8821和8821-EX无线局域网部署指南](#)
- [安装在一个电话的-LSC CUCM团星安全模式设置对不安全](#)
- [如何获得您的8821/792x无线电话可靠执行](#)