

# 12SP+和VIP30 IP电话问题和解决方法

## 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[有故障免提](#)

[Cisco IP电话注册问题](#)

[Cisco IP电话不再运作](#)

[新的静态IP地址](#)

[啞拍作响的噪声](#)

[在Cisco IP电话的响应](#)

[电话启动问题](#)

[呼叫下降缩小](#)

[Cisco电话LCD显示：“连接对错误的CallManager？”](#)

[在Cisco CallManager或网关的不正确路由计划](#)

[Cisco IOS网关和IP电话之间的编码解码器不匹配](#)

[重置与“重置的Cisco IP电话73”消息](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文讨论与在Architecture for Voice , Video and Integrated Data (AVVID)的思科IP电话和解决方法涉及的常见问题、症状。

## 开始使用前

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

### 先决条件

本文档没有任何特定的前提条件。

### 使用的组件

本文档中的信息基于：

- 思科12SP+和VIP30 IP电话

## 有故障免提

### 问题

当免提是在使用中的，Cisco IP电话的用户将听到一个显而易见的噪声。当使用话筒时，噪声听不到。这归结于用扬声器电路检测的问题。

### 解决方案

Cisco IP电话必须替换。请打开有Cisco TAC的一个盒替换详细信息和RMA的。

## Cisco IP电话注册问题

### 问题

Cisco IP电话不向Cisco CallManager登记。某些症状下述。

- 电话LCD显示：Copyright 1999 F2?.

Cisco Systems Inc.

- 电话进来时的最初信号
- 电话不能适当地下载配置和加载ID
- 没有拨号音

### 解决方案

应检查以下内容：

- 物理连通性—验证网络电缆插入正确端口在Cisco IP电话背面。
- 在电话的IP配置—不正确IP配置，例如不正确简单文件传输协议(TFTP)服务器地址和不正确默认网关地址禁止电话适当的注册用Cisco CallManager。通过按检查Cisco IP电话配置\*\* ##。您应该看到正确主机地址。继续按#为网关、域名系统(DNS)、TFTP和地址。如果错误有任何，请重新配置有正确IP信息的电话。参考电话配置的系统手册。
- Cisco IP电话注册—在启动期间，您能通过查看LED排除故障电话铃。启动步骤如下是列出的：动态主机配置协议(DHCP)服务器的广播。这将解决站点的IP地址、默认网关、TFTP server和DNS服务器。建立传输控制协议(TCP)连接以Cisco CallManager注册。在四尝试以后，电话将重置。Cisco CallManager注册电话并且发送确认对它。在此状态期间的失败可能含义没有足够的许可证或获得的确认丢失。软件负载由电话请求。下载开始。一旦下载完成，keypad模板从Cisco CallManager下载。最后，站点将显示日期和时间。这表明电话适当地启动。重新启动。
- 错误代码出现在显示电话，每当连接错误出现：**注意：**普雷斯\*\*从更多信息的电话得到状态。匹配它以一个代码在此状态码表里。当一切正确地工作，您将得到0x04800状态。

## Cisco IP电话不再运作

### 问题

当用户搬到它一个新的物理位置时，一个工作的IP电话停止作用。前两盏灯闪烁。电话LCD将显示“版权1999年？”。普雷斯\*\*和您很可能将看到状态码04025。

## [解决方案](#)

这归结于与电话和IP网络的连接问题。可能原因是Cisco IP电话使用不可以从新的网络位置正确地路由的一个静态地址电话移动向。检查电话是否使用一个静态IP地址并且更改此是新的子网的一部分电话连接。

## [新的静态IP地址](#)

### [问题](#)

Cisco IP电话拒绝接受一个新的静态IP地址。当您检查IP电话配置，您将看到旧的配置值。这意味着新的配置值未保存，并且找不到TFTP server，如果TFTP服务器IP地址未保存。它不能向Cisco CallManager登记，如果CallManager在另一子网，并且正确网关IP地址未保存。

### [解决方案](#)

- 在最后一个八位位组被输入后，用户通常将按#密钥而不是\*密钥。
- 在TFTP配置以后，您将询问按\*退出或禁用DHCP的1。You应该按1，然后您将接收"Programming "消息。

## [咣拍作响的噪声](#)

### [问题](#)

咣拍作响的噪声在Cisco IP电话的话筒和扬声器听到。

### [解决方案](#)

多数可能原因是一有故障电源模块。替换有故障的模块应该解决问题。验证它是一个坏电源通过交换有已知好供应的。打开有Cisco TAC的一个盒替换详细信息和RMA的。

## [响应在Cisco IP电话](#)

### [问题](#)

响应在Cisco IP电话听到。

### [解决方案](#)

客户错误为在Cisco IP电话的抖动通常响应对IP电话连接。这可以通过工作解决在服务质量(QoS)。

检查网关是否是包含的。如果响应由Cisco IP电话听到，则混合回音由之一或两个的下列很可能造成：

- 坏或有噪音线路导致反射
- 信号进来太热

入站信号应该是15 dB。如果在网关远侧的电话听到响应，这不是解决的思科问题。中心局对回波取消负责。

设法通过检查音量首先解决此问题Cisco IP电话话筒。如果音量设置的太高，您也许听到响应。请拒绝在话筒的音量，直到响应消失。

## 给启动问题打电话

### 问题

Cisco IP电话需要很长时间重新登记。

### 解决方案

通常，波尔特法塞特禁用。使交换机的波尔特法塞特修复此。如果有在您的网络的延迟，将采取更加长比通常注册。

## 呼叫下降缩小

### 问题

用户体验呼叫下降缩小。这通常是网络问题。

### 解决方案

应检查以下内容：

- 如果它在共享网络，请查找对。
- 确保冲突是较少然后10%。
- 确定是否有在广域网的任何链路抖动，如果流量交叉广域网。

## Cisco电话LCD显示：“连接对错误的CallManager？”

### 问题

Cisco IP电话LCD显示“连接对错误的呼叫Mgr？”当拨号其他编号时，没有问题。

### 解决方案

这实际上不是问题。因为只有一个电话本地连接对Cisco CallManager，此消息出现。一旦连接并且注册另一Cisco IP电话对CallManager，此消息将消失。可以修改SCM.INI文件，以便不会生成此消息，当只有一个电话注册与CallManager时。没有推荐然而这，；因为此消息是无害的和也许有案件，当我们会要通知这是唯一的电话连接对CallManager。

## 在Cisco CallManager或网关的不正确路由计划

### 问题

有在Cisco CallManager或网关的一个不正确路由计划。拨号音存在，并且IP信息正确，但是呼叫不可能被做到某些编号。

### 解决方案

- 检查在Cisco CallManager的路由计划。应该注册目标号码与此CallManager，或者在路由计划应该注册对目的地的网关。例如，如果要做呼叫到2222，并且电话用此编号是在Cisco网关(例如Cisco3600或2600)或Selsius网关间， CallManager的路由计划必须指向网关适当地路由呼叫。
- 去Callmanager管理，然后选择**配置**。确定路由计划摘要是否显示有适当的路由规划的网关(例如2222或2xxx或者2@)。如果它不显示适当的路由规划，请单击**配置在路由计划摘要**，并且**配置在路由模式**。

**注意：** 网关，在您执行此前，应该已经配置。如果网关没有注册，请去**设备向导**，然后注册网关。如果网关是Selsius网关，设备类型应该是“模拟访问”或“数字访问”。如果网关是Cisco路由器，设备类型应该是H.323。

参考网关注册和路由计划新增内容的[系统手册](#)。

## Cisco IOS网关和IP电话之间的编解码器不匹配

### 问题

呼叫发生故障，当一个不同的编码器/编解码器(CODEC)时在Cisco IOS网关和IP电话配置。Cisco IP电话不能做呼叫到在Cisco网关连接的电话。呼叫将发生故障，并且您将听到重新排序的语音。

### 解决方案

Cisco IP电话有能力在G.711 (在同一个区域)和G.723.1 (在地区之间)，但是Cisco IOS网关默认上对G.729。更改Cisco网关配置对G.711或G.723.1。参见下表关于CODEC兼容性。

	26xx/36xx NM-1V/2V 1	26xx/36xx NM-HDV1	3810 <sup>6</sup>	5300	7200 <sup>2</sup>	7500 <sup>2</sup>	IP 电话
G.711 PCM (64K)	是	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	是	12.0(5)XE	12.0(6)XE	C M 2. 2
G.726 ADPCM (32K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	没有 <sup>8</sup>	12.0(5)XE	12.0(6)XE	否
G.726 ADPCM (24K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	否	没有 <sup>8</sup>	12.0(5)XE	12.0(6)XE	否
G.726 ADPCM	12.0(5)T	12.0(5)XK	否	没有 <sup>8</sup>	12.0(5)XE	12.0(6)XE	否

(16K)							
G.728 LD- CELP (16K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	否	没有 <sup>8</sup>	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.729 <sup>3</sup> CS- ACEL P (8K)	是	12.0(5) )XK	12.0( 6)Xx	是	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.729 A5 CS- ACEL P (8K)	是	12.0(5) )XK	12.0( 6)Xx	是	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.729 B (8K) [VAD4 ]	12.0(5) T	12.0(5) )XK	否	没有 <sup>8</sup>	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.729 AB5 (8K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	否	没有 <sup>8</sup>	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.723. 1 MP- MLQ (6.3K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	12.0( 6)Xx <sup>7</sup>	12.0(2 )XH	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	C M 2. 2
G.723. 1 ACEL P (5.3K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	12.0( 6)Xx <sup>7</sup>	12.0(2 )XH	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.723. 1A MP- MLQ (6.3K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	否	12.0(2 )XH	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否
G.723. 1A ACEL P (5.3K)	12.0(5) T	12.0(5) )XK	否	12.0(2 )XH	12.0( 5)XE	12.0( 6)XE	否

## 重置与“重置的Cisco IP电话73”消息

### 问题

Cisco IP电话接收从CallManager的一个配置文件，但是不能打开与CallManager的一个TCP端口。电话显示“重置73”的状态消息。

### 解决方案

PC运行Cisco CallManager有(NIC)安装的两个网络接口界面卡，并且CallManager指向第二(不是主要的) NIC。CallManager能‘只侦听’到主要的NIC。

设置Cisco CallManager PC，以便用于CallManager的IP地址(和在SWTFTP配置)是主要的NIC。

**注意：** NT用途‘持续IN’适配器分配的。如果安装两个NIC，安装的第二个频繁地分配作为适配器1(主要的)。

## [相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和 IP 通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档](#)