

Cisco技术支持IP电话常见问题

目录

[简介](#)

[IP 电话注册](#)

[IP 电话设置和服务](#)

[安装/升级 IP 电话](#)

[IP 电话故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档解答了关于 Cisco IP 电话的一些最常见的问题 (FAQ)。

[IP 电话注册](#)

[Q. 怎样在 Cisco CallManager 中注册我的 Cisco 7960、7940 或 7910 IP 电话？](#)

A. 在 Cisco CallManager 中注册 Cisco IP 电话的过程分为四个步骤。

1. 电话向 DHCP 服务请求一个 IP 地址。
2. DHCP 响应以以下一种形式返回 TFTP 服务器的地址：静态 IP 地址选项 150 (单个 IP 地址) 选项 66 (第一个 IP 地址或域名系统 (DNS) 名称) 查找 CiscoCM1.your.domain
3. 一旦电话有 TFTP 地址，电话将从 TFTP 服务器请求配置信息。在 Cisco CallManager 3.0 中，此配置信息的形式是 .cnf 文件。在 3.1 版本中，配置文件的形式是 .xml 文件。配置信息包含最多包括 3 台 Cisco CallManager 服务器的优先次序列列表和电话所属的设备池，如果是 3.1 版本，则还包含电话负载版本的信息。
4. 电话会与优先次序列列表中优先级最高的 Cisco CallManager 建立通信，并发送注册请求。如果电话请求 .cnf 文件，而不是 .xml 文件，那么电话还会发送一个版本请求，并检查当前电话负载版本。如果电话需要新的电话负载，它将中止注册过程，并从 TFTP 服务器下载当前电话负载。电话下载了新固件后，电话将在 Cisco CallManager 中继续进行注册。为帮助解决与 IP 电话的注册有关的问题，请参阅 [Cisco CallManager 3.x 和 4.0 的 Cisco IP 电话 \(7910、7940、7960、12 SP 和 30 VIP \) 注册问题的故障排除](#)。

Q. 注册 Cisco 7985G IP 电话需要 Cisco Unified CallManager 的哪个版本？

A. 为了使用 7985G IP 电话，您需要 Cisco Unified CallManager 版本 4.1(3)sr2 或更新版本。

Q. 为什么我的 IP 电话自动注册 Cisco CallManager 会失败？

A. 默认情况下，为防止您的网络接入未授权连接，Cisco CallManager 禁用了自动注册。如果必

须启用自动注册，请完成[自动注册](#)指南中列出的步骤。

如果完成[自动注册](#)指南中的指示后您的 IP 电话的自动注册仍然失败，那么请将 IP 电话重置为出厂默认设置：

1. 按 ****#** 解锁电话的网络配置。
2. 按 **Setting**。
3. 对于网络配置，按键盘上的 **3** (或向下滚动)。
4. 对于清除配置，按键盘上的 **33** (或向下滚动)。
5. 按 **Yes** 软键。
6. 按 **Save** 软键。

[IP 电话设置和服务](#)

[Q. 如何防止共享线路上出现多个出站呼叫？](#)

A. 在您有共享线路并且希望只允许来自目录号码 (DN) 的一个出站呼叫的情况下，您可以更改 Cisco CallManager 3.12c 中的一个服务参数。该服务参数是 SharedLineNewCallSoftkeyDisable。请将此参数设置为 **True**，以防止 DN 被占用的情况下从 DN 进行新的呼叫。在第一个呼叫方保留呼叫时，这点很重要。如果第二个呼叫方要进行新呼叫，那么第一个呼叫方将不能恢复或转移呼叫。

[Q. 如何对一个 IP 电话分机执行两个以上电话的会议插入 \(cBarge\)？](#)

A. 根据将要插入的呼叫的数目，将被插入电话的电话线路上的最大呼叫数目由两个增加到 10 个。如果使用了所有线路，将显示 Error parse limit，这意味着必须增加线路数目。

[Q. 在 IP 电话已配置了共享线路时，如何只应答主线路？](#)

A. 将 Global Level 的 Always use Prime Line 参数更改为 **True**。此设置将使该分机仅允许主线路。

[Q. 如何更改将呼叫转发至语音邮件之前的振铃次数？](#)

A. 您可以轻松更改 IP 电话将呼叫转发至语音邮件或其他站点前的振铃次数。您需要更改一个服务参数。完成这些步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。
2. 从列表中选择 **Cisco CallManager**，然后从左侧列表中选择 CallManager 服务。
3. 更改标题为 Forward No Answer Timeout 的参数。默认情况下，此参数的值为 12 秒。通常一个振铃周期大约为 4 秒。这是一个全局参数，因此更改此值将影响所有电话的行为。请务必对集群中所有的 Cisco CallManager 进行此配置。

[Q. 如何使 Services 按键工作？](#)

A. Cisco 7960 和 7940 IP 电话可以让用户预订股票行情、日历、计算器和其他服务。有关如何解决与服务相关的问题的详细信息，请参阅[解决有关 IP 电话服务的问题](#)。

配置完 URL 服务后，您必须对服务进行配置，然后让用户预订新创建的服务。Cisco CallManager

附带一个示例服务，您可以指向该服务以确保您的服务正常工作。要使用该示例服务，请完成以下步骤：

1. 打开 **Cisco CallManager Administration** 网页。
2. 单击 **Feature > Cisco IP Phone Services**。
3. 在 Service Name 框中，输入 **Sample**。
4. 在 Service Description 框中，输入 **Sample IP Phone service**。
5. 在 Service URL 框中，输入 **http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp**。注意：
：将 <machineIPaddress> 替换为安装网页的服务器的 IP 地址。
6. 单击 **Insert**。此时左栏以粗体文本显示“Sample”。

要让 IP 电话预订示例服务，请完成以下步骤：

1. 单击 **User > Global Directory**。
2. 单击 **Add New user**。
3. 在相应的字段中输入相应的信息。
4. 单击 **Associate Devices**。
5. 选中相应的电话号码旁的框，并单击同一行中的单选按钮。此操作会将此电话设为主线路。
6. 单击 **Insert**。
7. 打开 Web 浏览器并输入 **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**。注意：将
<machineIPaddress> 替换为安装网页的服务器的 IP 地址。此服务器通常为主数据库服务器。
8. 按 **<ENTER>**。
9. 在 User Identification 框中，输入您之前输入的用户的用户 ID。
10. 在 Password 框中，输入您之前输入的用户相应口令。
11. 从 Select a Device to Configure 下拉菜单中选择电话。
12. 单击 **Configure your Cisco IP Phone Services**。
13. 从 Select a Service 下拉菜单中选择 **Sample**。
14. 单击 **Continue**。
15. 单击 **预订**。
16. 单击 **Log off**。此时，用户电话已经启用了服务。

Q. 如何使 Messages 按键工作？

A. Cisco IP 电话上的 Messages 按键只是一个快速拨号键，您可以将路由模式的目录号码或指向您公司的语音邮件系统的 Cisco 语音邮件端口编程到该按键。要为电话配置此按键，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。
2. 从列表中选择 Cisco CallManager，然后从左侧列表中选择 CallManager 服务。
3. 更改标题为 VoiceMail 的参数。输入已配置为路由模式的目录号码或您的语音邮件系统的 Cisco 语音邮件端口。这是一个会影响所有电话的全局参数。请务必对集群中所有的 Cisco CallManager 进行此配置。

Q. 如何使 Directories 按键工作？

A. 可通过 Cisco 7960 和 7940 IP 电话上的 Directories 按键访问以下四个目录：

- 未接呼叫
- 已接呼叫

- 已拨呼叫
- 公司目录

如果没有出现 Corporate Directory 选项，则说明电话无法找到所需信息。要使 Corporate Directory 出现，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **System > Enterprise Parameters**。
2. 在 URL Directories 字段中，将条目由 `http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp` 更改为 `http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp`，然后单击 **Update**。这将保证电话能找到 `xmldirectory.asp` 页面。参考修复[Issueswith从Cisco IP电话的公司目录查找欲知更多](#)信息。

Q. 如何找到 IP 电话 MAC 地址和其他在 Cisco CallManager 服务器中注册的设备的清单详细信息？

A. 在 Cisco CallManager 服务器中，从命令行访问 `C://program files/cisco/bin/`，然后执行 `mmfspy`。它会列出要执行的交换机，以便找到在 Cisco CallManager 服务器中注册的设备的清单。

Q. 如何为我的 Cisco IP 电话创建自定义振铃？

A. Cisco CallManager 系统指南说明了创建供 Cisco IP 电话使用的自定义振铃的过程。请参阅[自定义电话振铃](#)。

Q. 如何使用呼叫代答？

A. 有关如何配置和使用呼叫代答和组呼叫代答的示例，请参阅[在 Cisco CallManager（针对版本 3. x 和 4. 0）上配置和使用呼叫代答和组呼叫代答功能](#)。

Q. 如何在 Cisco IP 电话上配置快速拨号？

A. 您可以使用以下两种方法之一配置快速拨号键。能够管理 Cisco CallManager 的人员可以从 Phone Configuration 屏幕添加按键。但是理想的方法是允许用户登录到 Cisco CallManager User 页面并自己配置快速拨号按键。

要在 Cisco 7960 或 7940 IP 电话上配置快速拨号按键，请完成以下步骤：

1. 选择 **User > Global Directory**。
2. 单击 **Add New user**。
3. 在相应的字段中输入相应的信息。
4. 单击 **Associate Devices**。
5. 选中相应的电话号码旁的框，并单击同一行中的单选按钮。此操作会将此电话设为主线路。
6. 单击 **Insert**。
7. 打开 Web 浏览器并输入 `http:// <machineIPaddress>/CCMUser`。
8. 在 User Identification 框中，输入您之前输入的用户的用户 ID。
9. 在 Password 框中，输入您之前输入的用户的相关口令。
10. 从 **Select a Device to Configure** 下拉菜单中选择电话。
11. 单击 **Add/Update your Speed Dials**。
12. 输入您希望与快速拨号按键关联的号码和任意文本消息。
13. 单击 **更新**。
14. 单击 **Log off**。

Q. 如何能让 Distinctive Ring 列表具有和默认列表相同的铃声？

A. 完成这些步骤：

1. 在 Cisco CallManager Publisher 服务器上，访问 C:\Program Files\Cisco\TFTPPath。
2. 查找文件 DistinctiveRingList.xml，并将其重命名为 DistinctiveRingList_Backup.xml。
3. 寻找文件 Ringlist.xml，用一台简单的文字编辑器打开它例如 Microsoft Windows Notepad，并且选择 SaveAs 为了保存文件作为 DistinctiveRingList.xml。
4. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Application > Cisco CallManager Serviceability**，接着选择 **Tools > Control Center**，然后选择服务器。
5. 重新启动 Cisco TFTP 服务。

Q. 如何将 Corporate Directory 添加到我的 Cisco IP SoftPhone？

A. 请参阅[配置 Cisco IP SoftPhone 的设置](#)的[添加目录](#)部分。

Q. 如何在活动呼叫期间找到 Cisco IP 电话 7940/7960/7970 当前使用的编解码？

A. 可通过电话上的 **Information/Help** (i 或 ?) 按键将 Cisco IP 电话 7940/7960/7970 的显示器用于故障排除目的，以显示正在进行的呼叫的信息。在活动呼叫期间，按此按键两次，以激活此功能。RxType/TxType 将告知您此 IP 电话和其他设备之间的会话所使用的编解码。有关详细信息，请参阅[使用 79xx 状态信息进行故障排除](#)。

Q. 如何防止用户更改 IP 电话的振铃音量和网络配置？

A. 如果您禁用了 Phone 配置页面的 Settings Access 参数，则用户将无法更改振铃音量。完成这些步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Device > Phone**，并单击您想要防止振铃音量被更改的电话。
2. 对于 Product Specific Configuration 部分的 Settings Access 参数，请选择 **Disabled**。

当 Settings Access 处于启用状态时，您可以更改电话的电话网络配置、振铃类型和音量。而当禁用了 Settings Access 时，Settings 按键将被完全禁用，按此按键时，不会出现选项。此外，您也不能调节振铃器音量或保存任何音量设置。在 Cisco CallManager 版本 4.1(3) 和更新版本中，可使用 Restricted 选项。将 Settings Access 更改为 Restricted 时，将只能访问 User Preferences 和音量设置。默认情况下，Settings Access 处于启用状态。

Q. 如何解锁电话？

A. 要配置 Settings 按键下的参数，需要解锁电话。按 ****#** 解锁电话。

Q. 如何将功能键添加到 Cisco 7910 IP 电话？

A. Cisco 7910 IP 电话有六个可配置的硬键，可对它们进行配置以添加各种功能，如呼叫暂留、转移、代答等。有关如何依照您的需求配置电话的帮助信息，请参阅[使用功能键将附加服务添加到 Cisco 7910](#)。

Q. 不访问 Cisco CallManager 的情况下能否重置电话？

A. 可以，您可以用下面的方法重置电话。用电话输入 *****#?**。

对于配有 7.1(2) 或更新版本固件的 Cisco 7960 和 7940 IP 电话，请完成以下步骤：

1. 按 **Services** 按键或 **Settings** 按键。
2. 用键盘输入 *****#?**。

通过这种新行为，您可以在电话挂机于主屏幕时使用 * 或 # 作为拨号序列的开头。

Q. 如何将 Cisco IP SoftPhone 配置为一个独立 IP 电话？

A. 要将 Cisco IP SoftPhone 配置为一个具有自己的线路的独立 IP 电话，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager 中创建一个用户。
2. 创建一个计算机电话集成 (CTI) 端口，添加您想要的唯一目录号码，并将此 CTI 端口分配给用户。
3. 使用您在 Cisco CallManager 中创建的用户名和口令安装 Cisco IP SoftPhone。有关详细信息，请参阅[以不同方式配置 Cisco IP SoftPhone](#) 和 [安装和配置 Cisco IP SoftPhone](#)。

Q. 如何远程检查电话信息？

A. 访问 <http://<电话的 IP 地址>> 便可以检查电话的设备、网络和端口信息。但您不能在这里更改任何设置。

Q. 如何了解我的电话使用什么应用程序负载？

A. 按 **Setting** 按键，按 5，然后按 3。

Q. 我的 Cisco IP 电话上的内部和外部呼叫如何使用 Distinctive Ringing 功能？

A. 使用 DT24+ 或 6608 T-1 刀片等小型网关时，Cisco CallManager 3.0 以及更新版本可提供 Distinctive Ringing 功能。然而，使用 H.323 网关时，只有 3.1.2c 或更新版本才可提供此功能。为了启用 Distinctive Ringing，您必须将服务参数 H323NetworkLocationOffNet 设置为 **True**。

Q. 对于一个有多个线路的电话，我想要只拿起话筒便可应答任意线路上的呼叫。如何完成这种设置？

A. 在 Cisco CallManager 中，将 **Always Use Prime Line** 参数设置为 **False**。由于此参数作用于整个集群，因此任何更改都将影响所有电话。呼叫处理不会发生中断，因此无需重新启动任何服务或重新启动 Cisco CallManager 服务器。

要更改此参数，请登录 Cisco CallManager Administration 页面并完成以下步骤：

1. 在 **Service** 菜单中，选择 **Service Parameters**。
2. 选择 **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager service**。
3. 在 **Clusterwide Parameters (Device - Phone)** 部分，向下滚动至 **Always Use Prime Line** 参数，对此参数选择 **False** 选项，然后单击 **Update**。注意：Always Use Prime Line 参数的默认值是 **False**。如果此参数设置为 **True**，则当电话摘机时或当按下扬声器按键时，将选择主线路且主线路将成为活动线路。如果呼叫进入用户的第二条线路，摘机时只会将第一条线路设为活动线路。在这种情况下，用户若要应答呼叫，必须选择第二条线路。如果此参数设置为

False，则电话将根据线路状态自动选择一条线路作为活动线路。

Q. 尽管没有配置 IPMA，也没有可用的内部通信，但按 Directories 按键时，IP 电话仍会显示 Intercom History 选项，这种行为正常吗？

A. 正常，对于带有 8.3.1 或更新版本的电话负载的 IP 电话来说，这是一种正常行为。这与 IPMA 的配置状态或 IP 电话中是否有内部通信并不相关。

Q. Cisco 7911 IP 电话有静音按键吗？

A. Cisco 7911 IP 电话没有静音按键。不过，它们有与静音按键功能相当的 Monitor 软键。

Q. 如何更改 IP 电话上的主叫方 ID？

A. 要完全支持主叫方 ID 功能，需要特定的硬件。有关详细信息，请参阅[主叫方 ID](#)。

Q. IP 电话如何在 Cisco CallManager 上启用 Silence Suppression？

A. 默认情况下，Cisco CallManager 上的 Silence Suppression (VAD) 处于启用状态。如果不是这样，您可以通过 Cisco CallManager 的 Service Parameters Configuration 将其禁用/启用。

Q. 如何更改 IP 电话 Directories 按键中应用程序（服务）的顺序（序列）？

A. 要更改 IP 电话 Directories 按键中应用程序（服务）的顺序（序列），请完成以下步骤：

1. 在 Cisco Communications Manager Administration 页面中，选择 **Device > Device Settings > Phone Services**。
2. 禁用所有的默认值。
3. 添加具有相同 URL 的新服务，并以您希望的显示顺序启用并预订 Enterprise 订阅。
4. 重置 IP 电话。

[安装/升级 IP 电话](#)

Q. 如何更改电话负载？

A. 从 [Cisco IP 电话 - 软件下载](#)（仅限注册用户）中下载所需 IP 电话固件。以 zip 或 exe 文件格式下载 Cisco IP 电话型号的所需固件版本。

1. 此时，在 Cisco CallManager 中运行新 IP 电话负载的升级补丁文件。这将自动更改 **Device Defaults** 中的 **Phone Load Name**。复制 **Device Defaults** 中的新 **Phone Load Name**。
2. 然后转至 **Device menu > Phone**，并选择您要在其上执行升级的 IP 电话。将新的负载信息粘贴至 **Phone Load Name** 字段，然后单击 **Update** 并重新启动 IP 电话。

Q. 如何验证分配在多个设备池中的多个 IP 电话的固件升级？

A. 固件升级的时间取决于设备池中 IP 电话的数量。如果设备池中有几百个 IP 电话，则完成固件升级需要几个小时。要确认和验证升级，请完成以下步骤

1. 在 Cisco CallManager 3.0 中，选择 **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager > CCM 0300 > Device table**。此处，**Upgrade Finish Time** 字段列出了设备池中所有 IP 电话的完成时间。
2. 您还可以在 Cisco CallManager Administration 页面中检查固件信息。选择 **Device > Device Settings > Firmware load information**。Cisco CallManager 3.0 没有可以使所有 IP 电话固件版本列在一个集中位置的功能。

Q. 如何通过 Cisco CallManager 版本 5.0 的 BAT 导入新 IP 电话和用户，并分配目录号码？

A. 要创建一个新电话用户并使该用户和目录号码 (DN) 相关联，请确保电话模板中包含 Directory Number 栏。为此，请完成以下步骤：

1. 打开从 Cisco CallManager Administration 下载的 BAT.xlt 模板宏文件。
2. 在 Phone-Users 工作表中，单击 Create File Title 按钮。此按钮将打开 Device Fields 和 Line Fields 的 Field Selection 对话框。
3. 在 Line Fields 部分，选择 Directory Number，单击 >> 按钮选择此字段，然后单击 Create。
4. 当宏完成时，单击 Create BAT Format 按钮生成导入操作所需的模板文件。

注意：在模板中，请确保使用 Directory Number 字段，而不是 Telephone Number 字段。

Q. 为什么升级后不能访问 Directories 和 Service？

A. 如果您忘记将 **System > Enterprise Parameters** 下的 URL Services 字段和 URL Directories 字段中的主机名更改回 IP 地址，那么升级后您可能无法访问 Services 或 Corporate Directory 功能。升级过程会覆盖之前的条目。Cisco Bug ID [CSCdt29275](#) ([仅限注册用户](#)) 与此问题相关，并在 Cisco CallManager 版本 3.0(8) 和更新版本中得到了解决。

Q. 如何更改或增加在 Cisco CallManager 中使用 Corporate Directory 搜索时 IP 电话上显示的用户数目？

A. 选择 **System > Enterprise Parameter > User Search Parameters**，更改或增加 Cisco CallManager CCMAdmin 页面上的 Corporate Directory 中所显示的最大用户数。User Search Parameters 下有两个选项：

- **Enable All User Search** 用于启用或禁用搜索
- **User Search Limit** 用于对每次搜索所显示的最大用户数目设置限制

注意：如果您设置的值比默认值 (64) 大，则会对 Cisco CallManager 的性能造成负面影响。如果将 Enable All User Search 企业参数设置为 False，并且没有设置搜索条件，则搜索将不会启用。这是必填字段。

[IP 电话故障排除](#)

Q. 为什么用 Cisco IP 电话呼叫时只有单向音频？

A. IP 电话的单向音频问题可能由不同原因造成。不过，问题的根源往往与 IP 路由问题有关。有关与单向音频相关的多种常见问题的说明，请参阅[单向语音问题故障排除](#)。

Q. 为什么我无法转移 Cisco IP 电话的第二个呼入呼叫？

A. 与转移相关的许多问题和 IP 电话的默认行为有关。默认情况下，电话将 Call Waiting 设置为 ON。文档[如何使用 Cisco CallManager 3.x 禁用 Call Waiting 以允许转移第二个呼入呼叫](#)讨论了转移和 IP 电话的问题。

Q. 如果启用了 SIPDefault.cnf 配置文件中 SIP 电话负载的 dst_auto_adjust 选项，会发生什么情况？

A. 如果启用了 SIPDefault.cnf 配置文件中的 dst_auto_adjust 选项，则它将根据其他 dst_* 选项调整时钟。为了使更改生效，IP 电话会要求重置。默认的 dst_auto_adjust 设置处于启用状态。

dst_auto_adjust : 1 — 启用 (1-默认值) 或禁用 (0) DST 自动调整

Q. 电话从 Cisco CallManager TFTP 服务器下载新固件时为什么会超时？

A. 有时，在集中化多站点部署中，远程位置的电话从总部 TFTP 服务器下载新固件时会超时。当电话和 TFTP 服务器之间的延迟高于正常情况时，可能会发生这种情况。远程电话发生下载超时，请在远程站点设置一个本地 TFTP 服务器以解决此问题。有关详细信息，请参阅 Cisco Bug ID [CSCsb10954](#) ([仅限注册用户](#))。

Q. 拨 9 或其他访问码时为什么没有拨号音？

A. 呼叫外部号码时，您可以配置 Cisco CallManager 以在拨完初始访问码后发出外部拨号音。例如，如果您的路由模式是 9.@，那么您可能希望输入 9 后 Cisco CallManager 会播放外部拨号音。如果没有播放外部拨号音，这是因为 Cisco CallManager 上配置的拨号方案重叠了。只有在模式是唯一模式时，Cisco CallManager 才会播放外部拨号音。例如，如果您配置了 9.@ 模式，并将呼叫暂留的范围配置为 9xx，则 Cisco CallManager 会等到此模式为唯一模式时才播放外部拨号音。路由模式中的点与何时向主叫方播放拨号音无关。在以下位置查找重叠：

- 其他路由模式
- MeetMe 模式
- 呼叫暂留
- 呼叫接听
- 语音邮件目录号码 (DN)

Q. 当我收到来自公共交换电话网 (PSTN) 的呼叫时，Cisco IP 电话为什么会显示“From 9”？

A. “如果用 H.323 网关连接到 PSTN，并且没有收到主叫方信息，则会显示“From 9”。此问题会在下面这种情况下发生：

如果呼入呼叫没有主叫方信息，则路由器会使用与语音端口相关联的第一个普通旧式电话服务 (POTS) 拨号对等体的目标模式。如果您的 POTS 拨号对等体的目标模式为 9T，则呼入呼叫会选择将 9 显示为主叫方号码。

如果不能启用主叫方 ID，您可以通过完成以下步骤防止此行为：

1. 删除指向该语音端口的所有 POTS 拨号对等体。

2. 使用以下信息创建一个新 POTS 拨号对等体：destination-pattern .(注意:destination-pattern 后有一个点 [.]。)direct-inward-dial端口号 (例如端口 1/1/1。)
3. 重新粘贴之前的所有其他 POTS 拨号对等体。

电话将显示“From Unknown Number”，而不是“From 9”。

Q. 进行本地呼叫时为什么会有延迟？

A. Cisco CallManager 使用数字间计时器为用户提供足够的时间输入数字，以便拨打电话。对于北美的在路由模式中使用 @ 宏的 Cisco CallManager，最简单的解决方案是使用路由过滤器。以下面的方式修改默认的七位路由过滤器：

Local-Area-Code DOES NOT EXIST

并且

End-Of-Dialing DOES NOT EXIST

如果拨号方案中没有使用 @ 宏，那么您可以缩短数字间计时器的值。文档[呼叫建立延迟：配置数字间超时](#)说明了相关过程。

Q. 公司目录搜索期间，Cisco IP 电话为什么会显示 XML Error [4]？

A. 使用 Corporate Directory 按键进行搜索时，Cisco CallManager 会在 DC 目录轻型目录访问协议 (LDAP) 目录中查找。特殊字符无法得到正确解析，因此会向 IP 电话返回错误。其中一些特殊字符是 (& ' ' < >)。在您的用户的命名规则中，请避免使用这些字符。

Q. 电话的重新启动和重置有何区别？

A. 重新启动只是在 Cisco CallManager 中将电话重新注册，而重置则会将电话完全重新初始化。重置时，电话会从 TFTP 路径重新获取其配置文件，而重新启动电话时则不会发生这种情况。使用按键序列 *****#?** 也可使电话从 TFTP 路径获取配置文件。

对于配有 7.1(2) 或更新版本固件的 Cisco 7960 和 7940 IP 电话，请完成以下步骤：

1. 按 **Services** 按键或 **Settings** 按键。
2. 用键盘输入 *****#?**。

通过这种新行为，您可以在电话挂机于主屏幕时使用 * 或 # 作为拨号序列的开头。

Q. 使用 Corporate Directory 时，为什么无法找到已配置的所有用户？

A. 使用 Corporate Directory 按键进行搜索时，Cisco CallManager 会在 DC 目录轻型目录访问协议 (LDAP) 目录中查找。从 Cisco CallManager Administration 网页上输入到全局目录中的所有用户应该出现在 Cisco IP 电话上的公司目录中。但是，以下情况例外。如果用户执行空搜索 (即用户没有输入任何搜索条件，而只是按了搜索软键)，则 Cisco CallManager 只会返回前 64 个条目。这些条目会出现在两个页面上，每个页面 32 个条目。这是为了避免大型企业部署环境中 CPU 使用率达到峰值。在极少数情况下，集群中的一个 Cisco CallManager 可能会与同一个集群中的另一个服务器具有不同的信息。这就要求您手动将 LDAP 目录重新设为同步状态。有关详细信息，请参阅[解决关于 DC 目录的问题](#)。

Q. 为什么 Cisco IP 电话 7914 分机模块的所有线路一直是红色？

A. 将与 Cisco IP 电话 7914 分机模块连接的 Cisco IP 电话 7960 从一个位置移动到另一个位置时，分机模块线路的所有按键都会变为红色。电话的配置文件将不可用。IP 电话 7960 的线路则将继续正常工作。

注意： Cisco IP 电话 7941 不支持 Cisco IP 电话 7914 分机模块。

要使 7914 的线路工作，请完成以下步骤：

1. 禁用 Cisco CallManager 服务参数。完成这些步骤：打开 **Cisco CallManager Administration** 页。选择 **Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced**。将 Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup 参数设置为 **False**。将 Enable Caching of Configuration Files 参数设置为 **False**。
2. 重新启动受影响的 Cisco IP 电话。
3. 重新启动 Cisco TFTP 服务。完成这些步骤：选择 **Start > Programs > Administrative Tools > Services**。重新启动 Cisco TFTP 服务。**注意：**此时，您可以在 C:\Program Files\Cisco\TFTPPath 中查看设备的配置文件。
4. 重新将 Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup 参数和 Enable Caching of Configuration Files 参数的值设置为 **True**。

Q. 在对等机固件共享中，IP 电话用户如何指定父级和主机？

A. 在对等机固件共享中，用户不需要指定父级和主机。系统会自动指定。给定的 IP 子网上所有已启用对等体的 IP 电话会形成树型结构，以便分发固件。用户不能强制将给定的 IP 电话指定为父 IP 电话。

Q. 如何将 Cisco IP 电话重置回出厂默认设置？

A. 有关详细信息，请参阅[重置 7900 系列 IP 电话为出厂默认设置](#)。

Q. 当远程电话插入呼叫时，与 Cisco IP 电话 7960 连接的 Cisco IP 电话 7914 分机模块的 LED 为什么会变成红色？

A. 当分机模块上的呼叫处于活动状态时，线路的 LED 是绿色的。即使共用此线路的一个电话使用 Barge 或 cBarge 软键插入活动呼叫，LED 仍保持为绿色。有关此问题的详细信息，请参阅 Cisco Bug ID [CSCsa65880](#) ([仅限注册用户](#))。请使用以下方法之一解决此问题：

- 升级至 Cisco IP 电话固件 7.2(4)。
- 根据 Cisco Bug ID [CSCsa65880](#) ([仅限注册用户](#)) 中的说明，将合适的服务版本补丁或特殊工程版本应用于 Cisco CallManager 服务器。
- 另一种应急方案是禁用隐私，使 7914 分机模块的 LED 发出适当的光亮。要禁用整个 Cisco CallManager 集群的隐私，请完成以下步骤：在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。选择 **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**。在 Clusterwide Parameters (Device - Phone) 部分，向下滚动至 Privacy Setting，将此参数设置为 **False**，然后单击 **Update**。由于此参数作用于整个集群，任何更改将影响所有电话。重置电话使更改生效。

Q. 当远程电话应答呼叫时，与 Cisco IP 电话 7960 连接的 Cisco IP 电话 7914 分机模块的 LED 为什么没有变成红色？

A. 与固件版本为 7.2(3) 的 7960 IP 电话连接的分机模块显示 Sidecar LED, Sidecar LED 取决于为远程电话配置的 Privacy 设置。

请考虑这种情况。一个目录号码 (DN) 为 2001 的 7940 IP 电话 (电话 A) 与连接至 7960 IP 电话的 7914 分机模块 (电话 B) 共用一个 DN。呼叫到达 DN 2001 时, 7914 的 LED 闪烁琥珀色的光。现在, 电话 A 应答呼叫。

如果电话 A 已启用 Privacy, 则 7914 上的图标会显示双话筒 (远程使用)。但是 7914 上的 LED 处于关闭状态, 这表明 7914 上的线路可用。如果按 7914 上的线路按键, 您可以应答新的呼叫, 但是您不能插入 (因为电话 A 启用了 Privacy)。

如果电话 A 已禁用 Privacy, 则 7914 上的图标会显示双话筒 (远程使用), 并且 LED 是红色的, 以表明远程使用状态。如果按红色 LED, 您的电话将收到“In Use Remote”消息, 并且您可以使用 Barge 和 NewCall 软键。

IP 电话 7960 固件版本 7.2(4) 解决了此种与 Privacy 设置相关的行为差异。

Q. 有没有一种方法可以让 Cisco CallManager 防止两个 IP 电话之间的呼叫转移循环?

A. 呼叫转移循环不仅会发生在两个 IP 电话之间, 还会发生在 IP 电话、PSTN 或语音邮件、IPCC 等应用程序之间。没有方法可以让 Cisco CallManager 检测并防止呼叫转移循环。为了避免发生这种情况, 请确保您的配置的正确性。

Q. Cisco IP 电话是否需要许可证, 许可方案的机制是怎样的?

A. Cisco CallManager 软件要求您为每个在 CallManager 软件中注册的 IP 电话、SoftPhone 或其他终点设备或应用程序 (IP 电话) 购买 CallManager 客户端访问许可证 (CAL)。CAL 是必备文件, 不论 IP 电话的来源 (Cisco 或第三方) 或功能如何, CAL 均适用。

如果您购买了一个备用 IP 电话, 并将其用于替换另一个已经支付了 CAL 费用的 IP 电话, 那么您不需要为此备用电话购买 CAL。

注意: 除非备用电话所替换的电话已经在 Cisco CallManager 中撤销了注册, 否则该备用电话不能在该 Cisco CallManager 中进行注册。

如果备用 IP 电话并非用于替换已支付了 CAL 费用的 IP 电话, 则需要为该备用电话购买 CAL。Cisco CallManager 的 CAL 策略是, 除作为替换电话的备用电话外, 您必须为每个 IP 电话购买与之相关联的 CAL。

Q. 如何清除 Cisco IP 电话 79xx 的配置 (网络、设备、安全性等)?

A. 完成这些步骤:

1. 在 Cisco IP 电话上, 按 **Settings** 按钮。
2. 普雷斯**#。
3. 当窗口显示 Settings Unlocked 时, 单击 **More** 软键。
4. 此时您将看到 **Erase** 软键, 您可以使用此软键清除 Cisco IP 电话的配置。

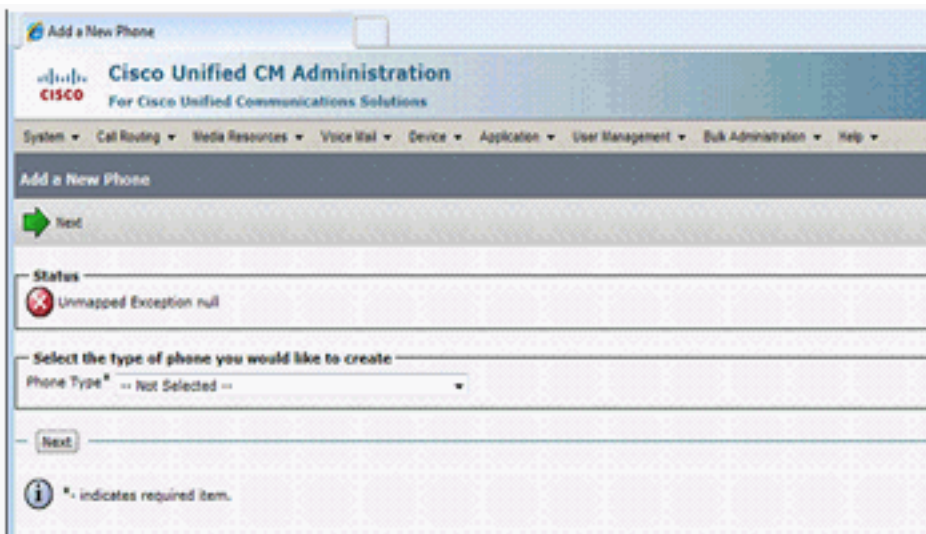
Q. 即使 DHCP 服务器的 150 选项将用户服务器设为第一选项, Cisco IP 电话仍无法

在 Cisco CallManager 用户服务器上注册，但是可以在发布服务器上注册。如何解决此问题？

A. 要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager 服务器上，打开 CCMadmin 页面，并且选择 **Device > Phone**。验证哪个设备池分配到了此设备。
2. 选择 **System > Device Pool**，查找该设备池。到达 Device Pool 页面后，确认该设备池使用哪个 Cisco Unified Call Manager 组。
3. 选择 **System > Cisco Unified CallManager Group** 并查找该 Cisco Unified CallManager 组。到达该页面后，您将看到 **Cisco Unified Call Manager Group Members**。在 **Selected Cisco Unified CallManagers** 框下，您可以看到设备注册到所列服务器的顺序。如果您希望 IP 电话注册到用户服务器，则您必须让该用户服务器在此处列于第一位。如果列在第一位的是发布服务器，则 IP 电话会注册到发布服务器。如果您想要更改服务器的顺序，则最好创建一个新的 Cisco Unified CallManager 组。如果修改已有的组，则当前使用该组的所有设备都将被重置。完成这些步骤：创建一个新的 Cisco Unified CallManager 组。按照您需要的顺序添加服务器。创建新设备池并将此 Cisco Unified CallManager 组分配到新设备池。转至 IP 电话，将新建的设备池分配给它。重置 IP 电话。它将注册到您列在第一位的服务器。

Q. 在 Phone Configuration 页面更改按钮项目时，为什么会收到 Unmapped Exception Null 错误？



A. 如果使用 Microsoft Internet Explorer 8 浏览器，您会收到此错误。IE 8 浏览器不受支持。只支持 Microsoft Internet Explorer 版本 6.x 或版本 7.x 以及 Netscape Navigator 版本 7.1 或更新版本的浏览器。

Q. 为什么我不能在电话网页上重置 IP 电话？

A. 如果您不能在电话网页上重置 IP 电话，原因可能与 Cisco Bug ID [CSCso93220](#) ([仅限注册用户](#)) 有关

Q. 如何解决在 79xx 电话运行 9.0(2) 和 9.0(3) 的内存泄漏 SIP 和 SCCP 的固件？

A. 当在网络的 ICMP 重定向重复，与电话联系此情况发生。为了解决此问题，禁用在网络的 ICMP 重定向。这在 Cisco Bug ID [CSCtj79853](#) ([仅限注册用户](#)) 描述。

Q. 当我按Settings按钮时的IP电话7941G，屏幕显示“该密钥不在活跃的此处”，并且音量按键不工作。如何能解决此问题？

A. 完成这些步骤以解决问题：

1. 从Cisco Unified Communications Manager管理页面，请选择**Device > Phone**。
2. 选择受影响7941给并且打开**Phone Configuration**页打电话。
3. 查找**设置访问**选项并且设置它如启用。
4. 重置电话。

Q. 当曾经共享线路和进行的某些呼叫流时，电话应该显示两‘恢复’和‘新建的呼叫’。然而，它仅显示的新建的呼叫’。如何解决此问题？

A. 此情况发生，当多共用线的呼叫是活跃的，并且一些暂挂。为了解决此，请恢复保留的呼叫使用线路按键而不是‘恢复’软键。这在Cisco Bug ID [CSCty30720](#) ([仅限注册用户](#))描述。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)