

思科8821無線電話故障排除

目錄

[簡介](#)

[麥克風音訊](#)

[程式](#)

[適用於運行韌體版本11.0\(5\)及更高版本的電話](#)

[對於運行11.0\(5\)之前韌體版本的電話](#)

[驗證](#)

[電話不能通電 \(啟動 \)](#)

[程式](#)

[驗證](#)

[電話不收費](#)

[程式](#)

[驗證](#)

[未安裝MIC \(製造商安裝的證書 \)](#)

[程式](#)

[驗證](#)

簡介

本文介紹如何確認Cisco 8821無線電話的不同元件的功能。

麥克風音訊

([CSCve15706](#))

已發現某些電話蓋或機箱導致或導致Cisco 8821電話的麥克風故障。請停止使用電話蓋或機箱以防止損壞麥克風。 可在此處找到外部文檔 — [Cisco無線IP電話8821對第三方事例和封面的支援。](#)

可能需要確認Cisco 8821無線電話麥克風的功能，同時調查單向或單向音訊情況。

程式

適用於運行韌體版本11.0(5)及更高版本的電話

11.0(5)版本包括音訊診斷支援，以幫助診斷當前硬體以確定麥克風、聽筒揚聲器或擴音揚聲器是否有故障。

步驟1. 可以訪問**Settings > Admin settings > Diagnostics > Audio**上的Audio Diagnostics。

步驟2. 按音訊路徑按鈕 (電話左側) 在擴音揚聲器、聽筒揚聲器等之間切換。

步驟3. 對著麥克風講話，從步驟2中選擇的輸出中聽到音訊。

對於運行11.0(5)之前韌體版本的電話

思科8821無線電話具有可用於確認麥克風功能的可配置側音。從耳機或耳機埠外播放的麥克風接收側音聲音。這是模仿正常的講話，一個人的耳朵在講話時會聽到他們在說什麼。這對於調整口語音量級別非常有用。

要使用8821電話的側音功能，請執行以下步驟：

步驟1. 在8821 IP電話上，導航到**Settings > Phone settings > Sounds> Headset sitone**。

步驟2. 將該值設定為**High**。

步驟3. 確保揚聲器電話已關閉（無線訊號指示燈旁邊沒有揚聲器圖示）。

附註：此程式只能與8821 IP電話耳機結合使用。不支援使用揚聲器電話或耳機。

步驟4. 撥打或撥打8821電話，接聽電話，並將未測試麥克風功能的電話靜音。

步驟5. 輕擊和/或刮掉8821上麥克風附近的區域。麥克風位於充電板左下方。有一個小孔指示麥克風的位置。

步驟6. 檢查電話的耳機是否可以聽到分接頭聲音。

驗證

- 如果在測試期間聽到耳機上的聲音，則表明麥克風工作正常。
- 如果沒有聽到聲音，麥克風無法正常工作，需要通過RMA進行更換。請使用RMA故障代碼麥克風故障。

電話不能通電（啟動）

([CSCvg06985](#))。已在2018年10月30日的11.0(4)中修正。

可能需要確認8821無線電話中不能通電和/或啟動的電池的功能。

程式

步驟1. 將電話上不能通電的電池更換為另一個已知工作正常且已充電的電池，並檢視電話是否能通電。

步驟2. 測試另一部8821電話上不能通電的電話上的電池，檢視電池是否正常工作。

步驟3. 將8821連線至交流電源、電腦上的[USB電纜或台式機充電](#)，然後檢視8821是否通電。

步驟4. 注意：使用已知工作的電池嘗試通電時，是否有任何電源指示，例如（白屏、思科啟動徽標、LED）。

步驟5. 請注意，電話正在或應該從Cisco Unified Communications Manager(CUCM)載入韌體。

驗證

- 如果使用已知良好的電池為電話供電，並且未通電的8821原始電池在另一台8821電話中無法正常工作，則電池無法正常工作。可使用部件號CP-BATT-8821=訂購新電池。請使用RMA故障代碼HW Fail - Power。
- 如果電話在連線到電源時開機，請向思科技術協助中心(TAC)提出服務請求，[以進行進一步的疑難排解](#)。
- 如果電話底部的金屬充電板已脫落，則需要通過RMA更換電話(請參閱[CSCve17188](#)，下一個)。請使用RMA故障代碼現場通知提醒(FN70135)。
- 如果電話在使用已知良好的電池時無法通電，或者連線到電源時無法通電，電話將無法正常工作並需要通過RMA進行更換。請使用RMA故障代碼HW故障 — 電源。

電話不收費

([CSCve17188](#))。問題出在2016年6月至2017年4月的製造業。對於SN為FCH2203DFZP或更高版本的任何電話，該修復程式均已到位。

可能需要確定8821電話未更改的原因。

程式

- 步驟1. 嘗試使用相同的電源(交流電源、電腦上的USB [電纜或案頭充電器](#))對[另一部8821](#)電話進行充電。
- 步驟2. 將電源換成其它交流電源、其它USB埠或電纜或其它電源
- 步驟3. 確認連線至電源線的電話底部的金屬充電板已連線到8821電話([CSCve17188](#))。
- 步驟4. 將電池換成已知良好的電池，並嘗試將電話連線到電源以更換手機。
- 步驟5. 請注意電話頂部或電話本身顯示屏上LED狀態的任何變化。

驗證

- 如果另一部8821電話使用相同的電源進行充電，並且未充電的8821在連線到相同的電源時為已知良好的電池更換電池後不充電，則需要通過RMA更換該電話。請使用RMA故障代碼HW Fail - Power。
- 如果連線到特定電源時電話不充電，但在連線到其他電源時充電，則電源可能存在故障。
- 如果8821電話僅在使用確認工作正常的電池更換電池時充電，則電池很可能損壞，需要更換(部件號CP-BATT-8821=)。請使用RMA故障代碼HW Fail - Power。
- 如果缺少金屬充電板，則無法更換電話，需要通過RMA更換電話。請使用RMA故障代碼現場通知提醒(FN70135)。

未安裝MIC (製造商安裝的證書)

([CSCvc65418](#))

8821無線電話可能會在電話螢幕上和/或電話的狀態消息日誌中顯示「MIC not installed (未安裝

MIC)」消息。 製造商安裝證書(MIC)可用於以下用途：

- 使用可擴展身份驗證協定(EAP)的無線身份驗證 — 傳輸層安全(TLS)
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)加密/身份驗證裝置安全模式
- 對電話網頁的HTTPS訪問
- 電話的安全殼層(SSH)

程式

步驟1. 在電話開啟或持續顯示的前10秒內，檢查顯示屏底部是否顯示一則消息「MIC not installed (未安裝)」。

步驟2. 檢視電話的狀態消息(「Settings」>「Admin settings」>「Status」>「Status」消息)，檢視線路上顯示「MIC not installed」。

驗證

在電話螢幕上和/或「Status Messages (狀態消息)」中會出現「MIC not installed (未安裝 MIC)」消息，電話已丟失MIC。 如果上述功能之一需要MIC，則需要通過RMA更換電話。 除了使用帶有MIC的EAP-TLS的無線身份驗證外，所有功能都可以通過安裝[本地安裝的證書\(LSC\)來工作](#)。 如果可以使用LSC，則無需更換電話，它將使用LSC來代替MIC正常工作。