

思科8821无线电话故障排除

目录

[简介](#)

[麦克风音频](#)

[步骤](#)

[对于运行固件版本11.0\(5\)及更高版本的电话](#)

[对于运行11.0\(5\)之前固件版本的电话](#)

[确认](#)

[电话无法通电 \(启动 \)](#)

[步骤](#)

[确认](#)

[电话不收费](#)

[步骤](#)

[确认](#)

[未安装MIC \(制造商安装的证书 \)](#)

[步骤](#)

[确认](#)

简介

本文介绍如何确认Cisco 8821无线电话不同组件的功能。

麦克风音频

([CSCve15706](#))

Cisco 8821电话的某些电话机盖或机箱导致或导致麦克风故障。请停止使用电话盖或机箱，以免损坏麦克风。 外部文档位于此处 — [“Cisco Wireless IP Phone 8821 Support for Third-Party Cases and Covers” \(支持第三方案例和封面 \)](#)。

在调查单向或无向音频情况时，可能需要确认Cisco 8821无线电话麦克风的功能。

步骤

对于运行固件版本11.0(5)及更高版本的电话

11.0(5)版包含音频诊断支持，可帮助对当前硬件进行分类，以确定麦克风、听筒扬声器或免提扬声器是否有故障。

步骤1: 可通过“设置”>“管理设置”>“诊断”>“音频”来访问“音频诊断”。

第二步： 按音频路径按钮（电话左侧）在免提扬声器、听筒扬声器等之间切换。

第三步： 对着麦克风讲话，应从步骤2中选择的输出中听到音频。

对于运行11.0(5)之前固件版本的电话

Cisco 8821无线电话具有可配置的侧音，可用于确认麦克风的的功能。侧音是从耳机或头戴式耳机端口播放的麦克风接收到的声音。这是为了模仿正常的讲话，在正常的讲话中，人的耳朵会听到他们说话时说的话。这对于调整口语音量水平非常有用。

要在8821电话上使用侧音功能，请执行以下步骤：

步骤1: 在8821 IP电话上，导航至**设置> 电话设置> 声音> 头戴式耳机侧音**。

第二步： 将值设置为**High**。

第三步： 确保扬声器电话关闭（无线信号指示灯旁边没有扬声器图标）。

注意： 此程序只能与8821 IP电话耳机配合使用。不支持扬声器电话或使用头戴式耳机。

第四步： 向8821电话发出或从8821电话发出呼叫，应答该呼叫，并将未测试麦克风功能的电话静音。

第五步： 轻触和/或刮取8821麦克风附近的区域。麦克风位于充电板左下角。有一个小孔指示麦克风的位置。

第六步： 检查电话的耳机是否能听到点按声。

确认

- 如果在测试期间耳机上能听到声音，则麦克风工作正常。
- 如果听不到声音，麦克风无法正常工作，需要通过RMA更换麦克风。**请使用RMA故障代码麦克风故障。**

电话无法通电（启动）

([CSCvg06985](#) 影响。修复于10/30/2018的11.0(4)。

在8821无线电话中，可能需要确认电池功能，但无法通电和/或启动。

步骤

步骤1: 用另一个已知工作且已充电的电池更换电话中无法通电的电池，并查看电话是否通电。

第二步： 测试另一台8821电话上无法通电的电话的电池，以查看电池是否正常工作。

第三步： 将8821连接到[交流电源](#)、[计算机上的USB电缆](#)或[桌面充电器](#)，并查看8821是否通电。

第四步： 请注意，在尝试使用已知工作电池通电时，是否出现任何电源指示，如（白屏、思科启动徽标、LED）。

第五步： 注意电话正在或应该从思科统一通信管理器(CUCM)加载的固件。

确认

- 如果电话使用已知正常的电池通电，而8821未通电的原始电池在另一个8821电话中无法工作，则电池无法正常工作。可以使用部件号CP-BATT-8821=**订购新电池**。请使用RMA故障代码**HW Fail - Power**。
- 如果电话在连接到电源时通电，请向思[技术支持中心\(TAC\)](#)提交服务请求，以进一步排除故障。
- 如果电话底部的金属充电板脱落，则需要通过RMA更换电话(请参阅[CSCve17188](#)，下一页)。请使用RMA故障代码**字段通知警报(FN70135)**。
- 如果电话无法使用已知正常的电池或在连接到电源时通电，则电话无法正常工作，需要通过RMA更换。请使用RMA故障代码**HW故障 — 电源**。

电话不收费

([CSCve17188](#) 影响。问题出在2016年6月至2017年4月的制造业。此修复适用于SN为FCH2203DFZP或更高版本的任何电话。

可能需要确定8821电话未更改的原因。

步骤

步骤1: 尝试使用相同的电源(交流电源、[计算机上的USB](#)电缆或[桌面充](#)电器)为[另一台8821](#)电话充电。

第二步： 换用电源，换用另一个交流电源、另一个USB端口或电缆或其他

第三步： 确认电话底部的金属充电板是否连接了8821电话([CSCve17188](#))的磁力电源线。

第四步： 换掉电池，换上已知正常的电池，然后尝试将电话连接到电源来更换。

第五步： 注意电话顶部或电话本身显示的LED状态的任何变化。

确认

- 如果另一部8821电话使用同一电源充电，而8821在更换已知良好的电池后不会充电，则需要通过RMA更换电话。请使用RMA故障代码**HW Fail - Power**。
- 如果没有电话在连接到特定电源时充电，但在连接到其他电源时充电，则电源可能有故障。
- 如果8821电话仅在电池更换为已知正常的电池时才充电，则电池可能损坏，需要更换(部件号CP-BATT-8821=)。请使用RMA故障代码**HW Fail - Power**。
- 如果金属充电板丢失，电话无法更改，需要通过RMA更换电话。请使用RMA故障代码**字段通知警报(FN70135)**。

未安装MIC (制造商安装的证书)

([CSCvc65418](#))

8821无线电话可能在电话屏幕和/或电话的状态消息日志中显示“未安装MIC”消息。 制造商安装证书(MIC)可用于以下用途：

- 使用可扩展身份验证协议(EAP)进行无线身份验证 — 传输层安全(TLS)
- 思科统一通信管理器(CUCM)加密/身份验证设备安全模式
- 对电话网页的HTTPS访问
- 电话的安全外壳(SSH)

步骤

步骤1: 检查显示屏底部是否有消息显示“MIC not installed”（未安装MIC），该消息在电话打开或持续显示的前10秒内显示。

第二步： 检查电话的状态消息(Settings > Admin settings > Status > Status messages)，以查找显示“MIC not installed”的线路。

确认

在电话屏幕上看到消息“MIC not installed”和/或在状态消息中，电话丢失了MIC。如果上述功能之一需要MIC，则需要通过RMA更换电话。除使用EAP-TLS和MIC进行无线身份验证外，所有功能都可通过安[装本地安装的证书\(LSC\)运行](#)。如果可以使用LSC，则无需更换电话，则使用LSC代替MIC后，电话将正常工作。