

# Resolución de problemas del teléfono inalámbrico Cisco 8821

## Contenido

[Introducción](#)

[Audio del micrófono](#)

[Procedimiento](#)

[Para teléfonos que ejecutan las versiones de firmware 11.0\(5\) y posteriores](#)

[Para teléfonos que ejecutan versiones de firmware anteriores a 11.0\(5\)](#)

[Verificación](#)

[El teléfono no se encenderá \(arranque\)](#)

[Procedimiento](#)

[Verificación](#)

[El teléfono no se cargará](#)

[Procedimiento](#)

[Verificación](#)

[MIC \(certificado instalado por el fabricante\) no instalado](#)

[Procedimiento](#)

[Verificación](#)

## Introducción

En este artículo se describe cómo confirmar la funcionalidad de los diferentes componentes del teléfono inalámbrico Cisco 8821.

## Audio del micrófono

([CSCve15706](#))

Con el teléfono Cisco 8821, se han encontrado algunas tapas o casos de teléfono que provocan o contribuyen a fallos de micrófono. Deje de utilizar las tapas o los estuches del teléfono para evitar daños en el micrófono. Puede encontrar documentación externa aquí: [Soporte del teléfono IP inalámbrico 8821 de Cisco para casos y cubiertas de terceros.](#)

Es posible que sea necesario confirmar la funcionalidad del micrófono del teléfono inalámbrico Cisco 8821 mientras se investiga una situación de audio de un solo sentido o de ningún modo.

## Procedimiento

**Para teléfonos que ejecutan las versiones de firmware 11.0(5) y posteriores**

La versión 11.0(5) incluye la compatibilidad con diagnósticos de audio para ayudar a evaluar el hardware actual a fin de determinar si el micrófono, el altavoz o el altavoz del auricular son defectuosos o no.

**Paso 1.** Se puede acceder a los diagnósticos de audio en **Settings > Admin settings > Diagnostics > Audio**.

**Paso 2.** Pulse el botón de ruta de sonido (lateral izquierdo del teléfono) para alternar entre el altavoz del auricular, el altavoz del auricular, etc.

**Paso 3.** Hable en el micrófono y el audio se oirá desde la salida seleccionada en el paso 2.

### **Para teléfonos que ejecutan versiones de firmware anteriores a 11.0(5)**

El teléfono inalámbrico Cisco 8821 tiene un tono lateral configurable que se puede utilizar para confirmar la funcionalidad del micrófono. La señal de tono sidetone se recibe del micrófono que se reproduce fuera del auricular o del puerto de auriculares. Esto se hace para imitar el discurso normal donde el oído de una persona escuchará lo que está diciendo mientras habla. Esto es útil para ajustar los niveles de volumen hablado.

Para utilizar la función de tono local en el teléfono 8821, siga estos pasos:

**Paso 1.** En el teléfono IP 8821, navegue hasta **Settings > Phone settings > Sounds > Headset sidetone**.

**Paso 2.** Establezca el valor en **High**.

**Paso 3.** Asegúrese de que el altavoz está **apagado** (no hay ningún icono de altavoz junto al indicador de señal inalámbrica).

**Nota:** Este procedimiento sólo se puede utilizar junto con el auricular del teléfono IP 8821. El teléfono del altavoz o el uso de auriculares no son compatibles.

**Paso 4.** Realice una llamada desde o hacia el teléfono 8821, conteste y silencie el teléfono que no se esté probando para obtener funciones de micrófono.

**Paso 5.** Toque y/o rasque el área cercana al micrófono en el 8821. El micrófono se encuentra en la parte inferior izquierda de la placa de carga. Hay un pequeño orificio que indica la ubicación del micrófono.

**Paso 6.** Compruebe si se oye el sonido de la pulsación del auricular del teléfono.

### **Verificación**

- Si se oye el sonido en el auricular durante la prueba, el micrófono funciona correctamente.
- Si no se oye ningún sonido, el micrófono no funciona y tendrá que ser reemplazado a través de una RMA. **Utilice la falla del micrófono del código de falla de RMA.**

## **El teléfono no se encenderá (arranque)**

([CSCvg06985](#)). Fijado en 11.0(4) el 30/10/2018.

Es posible que sea necesario confirmar la funcionalidad de la batería en un teléfono inalámbrico

8821 que no se encienda ni arranque.

## Procedimiento

**Paso 1.** Cambie la batería del teléfono que no se enciende por otra que funcione y esté cargada y compruebe si el teléfono se enciende.

**Paso 2.** Pruebe la batería del teléfono que no se encenderá en otro teléfono 8821 para ver si la batería funciona correctamente.

**Paso 3.** Conecte el 8821 a una [fuente de alimentación de CA](#) , [cable USB en un ordenador](#) o [cargador de escritorio](#) y compruebe si el 8821 se enciende.

**Paso 4.** Tenga en cuenta si hay indicios de potencia como (pantalla blanca, logotipo de arranque de Cisco, LED) al intentar encender con una batería de trabajo conocida.

**Paso 5.** Tenga en cuenta la carga de firmware que el teléfono está o debe utilizar desde Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

## Verificación

- Si el teléfono se enciende con una batería que se sabe que es buena y la batería original de la que no está encendida en el teléfono 8821 no funciona en otro teléfono 8821, la batería no funciona. Las pilas nuevas se pueden pedir con el número de pieza **CP-BATT-8821=**. **Utilice el código de error de RMA HW Fail - Power (Fallo de hardware - Alimentación)**.
- Si el teléfono se enciende cuando está conectado a una fuente de alimentación, [abra una solicitud de servicio](#) con el Centro de asistencia técnica de Cisco (TAC) para obtener más información sobre la solución de problemas.
- Si la placa de carga metálica de la parte inferior del teléfono se ha caído, el teléfono deberá reemplazarse por un RMA (consulte [CSCve17188](#) , siguiente). **Utilice la Alerta de aviso de campo de código de fallo de RMA (FN70135)**.
- Si el teléfono no se enciende al utilizar una batería que se sabe que es correcta o mientras está conectado a una fuente de alimentación, el teléfono no funciona y tendrá que sustituirse a través de una RMA. **Utilice el código de error de RMA HW Fail - Power (Fallo de hardware - Alimentación)**.

## El teléfono no se cargará

([CSCve17188](#) ). El problema se produjo en la industria manufacturera entre junio de 2016 y abril de 2017. La corrección se aplica a cualquier teléfono con un SN de FCH2203DFZP o posterior.

Es posible que sea necesario identificar la causa de que un teléfono 8821 no cambie.

## Procedimiento

**Paso 1.** Intente cargar otro teléfono 8821 con la misma fuente de alimentación ([fuente de alimentación de CA](#) , [cable USB en un equipo](#) o [cargador de escritorio](#)).

**Paso 2.** Cambie la fuente de alimentación por otra fuente de alimentación de CA, otro puerto o

cable USB u otro

**Paso 3.** Confirme que la placa de carga metálica de la parte inferior del teléfono a la que se conecta el cable de alimentación magnético está conectada al teléfono 8821 ([CSCve17188](#)).

**Paso 4.** Cambie la batería por otra que se sepa que es correcta e intente cambiar el teléfono conectándola a una fuente de alimentación.

**Paso 5.** Observe cualquier cambio en el estado del LED en la parte superior del teléfono o en la pantalla del teléfono.

## Verificación

- Si otro teléfono 8821 carga con la misma fuente de alimentación y el 8821 sin carga no se cargará después de cambiar la batería por una batería que se sepa que es buena cuando se conecta a la misma fuente de alimentación, el teléfono deberá reemplazarse a través de una RMA. **Utilice el código de error de RMA HW Fail - Power (Fallo de hardware - Alimentación).**
- Si no se carga ningún teléfono cuando se conecta a una fuente de alimentación determinada pero se carga cuando se conecta a una fuente de alimentación diferente, es probable que la fuente de alimentación sea defectuosa.
- Si el teléfono 8821 se carga sólo cuando la batería cambia con una batería que se sabe que es buena, la batería probablemente se dañe y tendrá que ser reemplazada (número de pieza **CP-BATT-8821=**). **Utilice el código de error de RMA HW Fail - Power (Fallo de hardware - Alimentación).**
- Si falta la placa de carga metálica, el teléfono no se puede cambiar y el teléfono deberá sustituirse por un RMA. **Utilice la Alerta de aviso de campo de código de fallo de RMA (FN70135).**

## MIC (certificado instalado por el fabricante) no instalado

([CSCvc65418](#))

El teléfono inalámbrico 8821 puede mostrar un mensaje de "MIC no instalado" en la pantalla del teléfono o en el registro de mensajes de estado del teléfono. El certificado instalado del fabricante (MIC) se puede utilizar para lo siguiente:

- Autenticación inalámbrica con protocolo de autenticación ampliable (EAP): seguridad de la capa de transporte (TLS)
- Modo de seguridad de dispositivos cifrados/autenticados de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Acceso HTTPS a la página web del teléfono
- Secure Shell (SSH) en el teléfono

## Procedimiento

**Paso 1.** Compruebe en la parte inferior de la pantalla si hay un mensaje que diga "MIC not installed" (MIC no instalado) durante los primeros 10 segundos de la activación del teléfono o si aparece de forma persistente.

**Paso 2.** Compruebe los mensajes de estado del teléfono (**Configuración > Configuración de administrador > Estado > Mensajes de estado**) para ver una línea que diga "MIC no instalado".

## Verificación

El mensaje "MIC not installed" aparece en la pantalla del teléfono y/o en los mensajes de estado, el teléfono ha perdido el MIC. Si se necesita el MIC para una de las funciones enumeradas arriba, el teléfono deberá reemplazarse a través de un RMA. Todas las funciones que no sean la autenticación inalámbrica mediante EAP-TLS con el MIC pueden funcionar [instalando un certificado instalado localmente \(LSC\)](#). Si se puede utilizar un LSC no es necesario sustituir el teléfono, funcionará normalmente con un LSC en lugar de un MIC.