

# Solución de problemas de auriculares de Cisco serie 5XX

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Registros de auriculares](#)

[Ejemplo 1. Registros de auriculares para el estado conectado](#)

[Ejemplo 2. Los registros de auriculares de los auriculares no se muestran en el inventario](#)

[Problemas comunes](#)

[Proceso de instalación de archivos COP para actualización de auriculares](#)

[Reinstalación del controlador de Windows](#)

[CP-HS-5xx con cables/inalámbrico - Garantía](#)

[Defectos/limitaciones conocidas](#)

[Defectos abiertos](#)

[Advertencias resueltas](#)

[Información Relacionada:](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de los auriculares Cisco serie 500. En la versión 12.5(1)SU1 de Cisco Unified Communications Manager (CUCM), puede proporcionar administración de auriculares, inventario y gestión de la configuración.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Communications Manager
- Teléfonos IP de Cisco
- Auriculares de Cisco
- Captura de paquete

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CUCM: 12.5(1)SU1 (12.5.1.1900-146)
- Teléfono: CP-8861 (sip88xx.12-5-1SR3-74)
- Auriculares: 520 (Firmware 15-18-15), 532 (Firmware 15-18-15), 561 (Firmware 1-5-1-15), 562 (Firmware 1-5-1-15)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se iniciaron con una configuración sin definir (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

Los administradores pueden gestionar y solucionar todos los problemas de los auriculares Cisco implementados desde Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Algunas de las funciones incluidas en la versión 12.5(1)SU1 son:

- Ver informes de resumen y personalizados de todos los auriculares implementados
- Ver informe sobre el modelo de auriculares y estado de conexión
- Ver información detallada sobre auriculares, terminales y clientes
- Datos de diagnóstico de extremo a extremo para detectar la detección temprana y la resolución de problemas potenciales
- Acceda a registros de depuración relacionados con los auriculares a través de terminales y clientes de Cisco
- Datos de calidad de llamada relacionados con los auriculares en los registros de gestión de llamadas (CMR) de CUCM

Para revisar el inventario de auriculares, navegue hasta **CM Administration > Device > Headset > Headset Inventory** como se muestra en la imagen.

Find and List Headset Inventory Related Links: [Headset Inventory Summary](#) [Go](#)

Select All Clear All Delete Selected

Status  
4 records found

Headset Inventory (1 - 4 of 4) Rows per Page 50

Find Headset Inventory where Model begins with Find Clear Filter

Serial Number	Model	Vendor	Type	Firmware	User	Template	Status(since)	Dock model	Device Name	Device Model	Software Version	Headset Age(days)
<a href="#">WFG22464061</a>	520	Cisco	Wired	15-18-15	victoout	<a href="#">Test Headset Template</a>	disconnected (07/11/2019)		CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0
<a href="#">GTK220802NZ</a>	530	Cisco	Wired	15-18-15	victoout	<a href="#">Test Headset Template</a>	disconnected (07/11/2019)		CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0
<a href="#">WFG2303D0D0</a>	561	Cisco	DECT Wireless	1-5-1PA-118		<a href="#">Standard Default Headset Configuration Template</a>	connected (07/11/2019)	MB	CP-7841-SEP70F35AD22BF7	CP-7841	sip78xx.12-5-1SR3-74.loads	0
<a href="#">WFG2238E0A0</a>	562	Cisco	DECT Wireless	1-5-1PA-118	victoout	<a href="#">Test Headset Template</a>	connected (07/11/2019)	MB	CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0

**Nota:** El inventario de auriculares es compatible con dispositivos como teléfonos 88xx, 78xx y Jabber.

# Configurar

Para conocer los pasos de configuración de los auriculares de Cisco, puede visitar la [Guía Configurar auriculares 5xx de Cisco](#).

# Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

# Troubleshoot

En CUCM 12.5 SU1, puede generar un registro de la herramienta de informes de problemas (PRT) desde Cisco Unified Communications Manager Administration. Esta nueva función permite recopilar los registros del teléfono de forma remota en lugar de generar el informe desde el teléfono. Con esta versión, la información de los auriculares también se muestra en el registro, que puede utilizar para resolver problemas.

Para generar un inicio de sesión PRT en Cisco Unified Communications Manager Administration, navegue hasta **CM Administration > Device > Phone**, active la casilla de verificación del teléfono de interés y seleccione **Generate PRT for selected**, como se muestra en la imagen.

The screenshot shows the 'Find and List Phones' interface. At the top, there is a toolbar with various actions: Add New, Add New From Template, Select All, Clear All, Delete Selected, Reset Selected, Apply Config to Selected, and Generate PRT for Selected (highlighted in red). Below the toolbar, it indicates '4 records found'. The main table lists phone records with columns: Device Name(Line), Description, Device Pool, Device Protocol, Status, Last Registered, Last Active, Unified CM, IPv4 Address, Copy, and Super Copy. The third record is selected, and the 'Generate PRT for Selected' button is highlighted in red at the bottom right of the table.

Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last Active	Unified CM	IPv4 Address	Copy	Super Copy
SEP000F86C625E8	005F86C625E8	Default	SCCP	None	Never			None		
SEP005F86C625E8	147	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.21		
SEP2C3124C9F8E1	Auto 1400	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.19		
SEP70F35AD22BF7	Auto 1402	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.22		

Para utilizar esta función, debe configurar el campo Dirección URL de carga de soporte al cliente en la página de configuración del teléfono antes de generar el registro PRT como se muestra en la imagen.

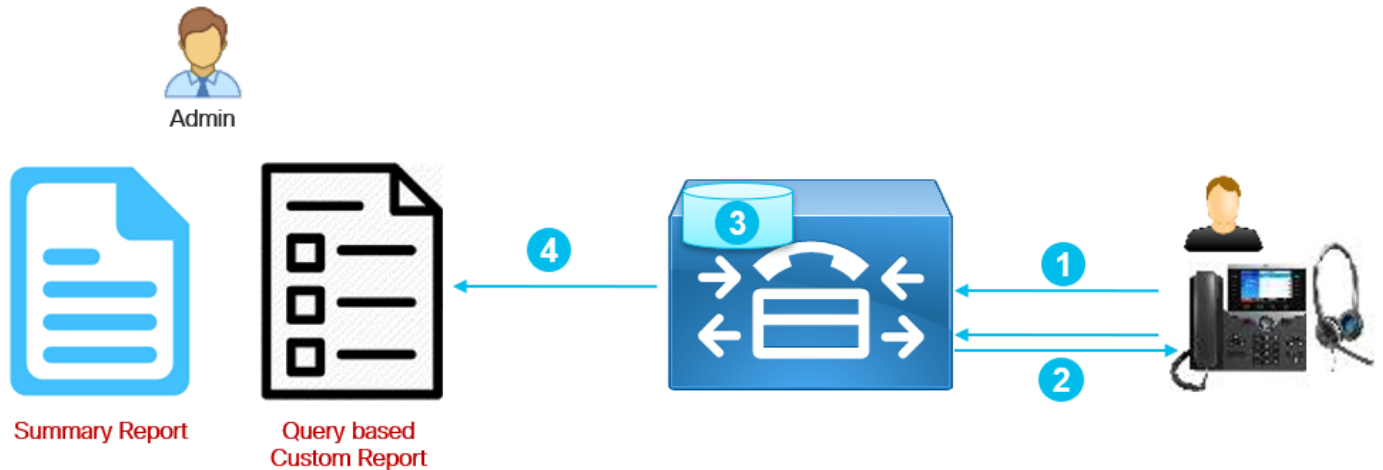
The screenshot shows a configuration page with several fields and checkboxes. The 'Customer support upload URL' field is highlighted in red and contains the value 'http://10.1.61.20/phone'. Other fields include 'Energy Efficient Ethernet(EEE): SW Port\*' (Disabled), 'User Credentials Persistent for Expressway Sign in\*' (Disabled), and 'Web Admin\*' (Disabled).

Esta función requiere Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1 o posterior. Más información sobre cómo configurar una URL de carga de soporte al cliente [aquí](#).

# Registros de auriculares

Cada vez que se conectan o desconectan los auriculares, los registros se generan automáticamente. Para almacenar y mostrar la información de los auriculares en el CUCM, hay

algunos pasos que ocurren como se muestra en la imagen.



Paso 1. El teléfono/auriculares envía los datos del inventario a CUCM (POST/auriculares/inventario/<SN>).

Paso 2. Se produce un intercambio de señales de seguridad de la capa de transporte (TLS) y se intercambian certificados. El servidor Call Manager envía el certificado Tomcat y el teléfono envía el certificado Manufacturer Installed Certificate (MIC) o Local Significant Certificate (LSC) si está instalado.

Paso 3. Si se valida el certificado, CUCM almacena los datos del inventario en la base de datos.

Paso 4. Admin puede generar un informe de resumen de inventario o un informe personalizado basado en consultas.

**Nota:** Los registros de los auriculares están contenidos en los registros de la consola del teléfono. Para descargarlos, debe habilitar el acceso web en la página de configuración del teléfono. En los teléfonos 78xx y 88xx series los registros de la consola están contenidos en el PRT.

## Ejemplo 1. Registros de auriculares para el estado conectado

Cuando los auriculares están conectados al teléfono, algunas líneas se incluyen en los registros de la consola del teléfono, las líneas de la salida indican cuándo se envió el mensaje POST y la respuesta proporcionada por CUCM, como se muestra en este ejemplo.

1. El administrador de auriculares envía el mensaje Http\_request POST|INVENTORY para el estado conectado.

```
0987 NOT Jul 11 22:06:35.950851 (711:938) JAVA-HSMGR JNI| http_request: call from management
library, context: <https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562882795,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
```

```

SEP2C3124C9F8E1",
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
"WFG2303M0B5",
"WFG2303D0D0",
15",
Wireless",
"connected"
    },
    "dock": {
        "serialNumber":
        "model": "MB"
    },
    "headset": {
        "serialNumber":
        "firmwareVersion": "1-5-1-
        "vendor": "Cisco",
        "model": "561",
        "connectionType": "DECT
        "connectionStatus":
    }
}
}|0|>

```

2. El administrador de configuración remota de auriculares envía la solicitud.

```

0989 NOT Jul 11 22:06:35.951173 (711:938) JAVA-Thread-
47|cip.headset.HeadsetRemoteConfigManager:submitRequest - context:
https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562882795,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
            "serialNumber":
            "deviceName": "CP-8861-
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": "
            "serialNumber":
            "model": "MB"
            "serialNumber":
            "firmwareVersion": "1-5-1-
            "vendor": "Cisco",
            "model": "561",
            "connectionType": "DECT

```

```

"connected"
"connectionStatus":
}
} |0| <>
0990 DEB Jul 11 22:06:35.951334 (711:885) JAVA-HeadsetConfigImpl: parse_remote_default_config:
Current headset plugged in: 561
0991 NOT Jul 11 22:06:35.951381 (711:938) JAVA-Thread-
47|cip.headset.HeadsetRemoteConfigManager:submitRequest -
POST:https://UmVxdWlyZWQ=:UmVxdWlyZWQ=@10.1.61.140:9444/headset/inventory

```

### 3. Se intenta la conexión Secure Sockets Layer (SSL).

```

1092 INF Jul 11 22:06:36.106210 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - HTTPS_TLS.
1093 INF Jul 11 22:06:36.106256 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - ciphers:[ECDHE-RSA-AES256-
GCM-SHA384:ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256:AES256-SHA:AES128-SHA:DES-CBC3-SHA]

```

### 4. Se solicita el certificado.

```

1107 INF Jul 11 22:06:36.156830 (711:853) JAVA-SSL session setup - Requesting Cert

```

### 5. El teléfono envía el certificado.

```

1114 DEB Jul 11 22:06:36.207553 (711:853) JAVA-Certificate subject name = /serialNumber=PID:CP-
8861 SN:FCH2133E8B9/O=Cisco Systems Inc./OU=CTG/CN=CP-8861-SEP2C3124C9F8E1
1115 DEB Jul 11 22:06:36.207590 (711:853) JAVA-SSL session setup - Certificate issuer name =
/O=Cisco/CN=Cisco Manufacturing CA SHA2

```

### 6. CUCM verifica la validez del certificado.

```

1134 INF Jul 11 22:06:36.860688 (711:853) JAVA-SSL session setup Cert Verification - Certificate
is valid.

```

### 7. Si el intercambio de señales SSL se realiza correctamente, se establece la conexión.

```

1140 NOT Jul 11 22:06:37.151072 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - Handshake successful.
1145 DEB Jul 11 22:06:37.151354 (711:853) JAVA-Sec SSL Conn - Adding SSL session reference to
cache, label (10.1.61.140:9444)

```

### 8. CallManager envía la respuesta con el código 200.

```

1189 NOT Jul 11 22:06:37.254701 (711:885) JAVA-HSMGR JNI| to_request_context: context:
<https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562882795,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
            "hostOSVersion": "N/A",

```

```

        "userId": "",
    },
    "dock": {
        "serialNumber":
        "model": "MB"
    },
    "headset": {
        "serialNumber":
        "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
        "vendor": "Cisco",
        "model": "561",
        "connectionType": "DECT
Wireless",
        "connectionStatus":
"connected"
    }
}
}|200|<>>

```

```

1190 NOT Jul 11 22:06:37.254762 (711:885) JAVA-HSMGR JNI| on_http_response: onHttpResponse
(context) <200> callback from java: <<>>

```

Se espera que se muestren mensajes similares en los registros de la consola cuando los auriculares se desconectan del teléfono y la información se actualiza en la página de inventario de auriculares.

## Ejemplo 2. Los registros de auriculares de los auriculares no se muestran en el inventario

Si los auriculares no aparecen en el inventario de auriculares, desenchufe y enchufe los auriculares del dispositivo, recopile los registros de la consola del teléfono (o PRT) y obtenga una captura de paquetes del teléfono/Call Manager. Como se muestra en este ejemplo, los registros de auriculares y la captura de paquetes indican un error de certificado.

### 1. El administrador de auriculares envía el mensaje de inventario POST http\_request.

```

7823 NOT Jul 11 20:37:18.220777 (29894:30111) JAVA-HSMGR JNI| http_request: call from management
library, context: <https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562877438,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": ""
        },
        "dock": {
            "serialNumber":
            "model": "MB"
        },
    }
}

```

```

"headset": {
  "serialNumber":
"WFG2238E0A0",
  "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
  "vendor": "Cisco",
  "model": "562",
  "connectionType": "DECT
Wireless",
  "connectionStatus":
"connected"
}
} |0|>

```

## 2. El administrador de configuración remota de auriculares envía una solicitud.

```

7824 NOT Jul 11 20:37:18.221377 (29894:30111) JAVA-Thread-
58|cip.headset.HeadsetRemoteConfigManager:submitRequest - context:
https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY| {
  "time": 1562877438,
  "key": "headsetInventory",
  "value": {
    "host": {
      "client": "Cisco IP
Phone",
      "serialNumber":
"WFG2238E0A0",
      "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
      "model": "CP-8861",
      "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
      "hostOSVersion": "N/A",
      "userId": ""
    },
    "dock": {
      "serialNumber":
"WFG2303M07W",
      "model": "MB"
    },
    "headset": {
      "serialNumber":
"WFG2238E0A0",
      "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
      "vendor": "Cisco",
      "model": "562",
      "connectionType": "DECT
Wireless",
      "connectionStatus":
"connected"
    }
  }
} |0|<>

```

```

7825 INF Jul 11 20:37:18.221554 (29894:30030) JAVA-HTTP JNI| Curl_readwrite: go ahead with
socket check

```

## 3. Se ha intentado la conexión SSL.

```

7950 INF Jul 11 20:37:18.382089 (29894:30031) JAVA-Sec SSL Connection - HTTPS_TLS.

```

## 4. Se solicita el certificado del teléfono.



7965 INF Jul 11 20:37:18.432971 (29894:30031) JAVA-SSL session setup - Requesting Cert

## 5. El teléfono envía el certificado.

7972 DEB Jul 11 20:37:18.483944 (29894:30031) JAVA-Certificate subject name =  
/serialNumber=PID:CP-8861 SN:FCH2133E8B9/C=MX/O=Cisco/OU=Voice/CN=CP-8861-SEP2C3124C9F8E1

7973 DEB Jul 11 20:37:18.483994 (29894:30031) JAVA-SSL session setup - Certificate issuer name =  
/C=MX/O=Cisco/OU=Voice/CN=CAPF-0992727f/ST=Mexico City/L=Mexico City

En este ejemplo, el certificado no se encuentra en la lista de confianza de CUCM.

7988 ERR Jul 11 20:37:18.587580 (366:32531) SECUREAPP-No match found in trust list against the item

El certificado del teléfono sigue siendo válido (no ha caducado).

7990 INF Jul 11 20:37:19.088525 (29894:30031) JAVA-SSL session setup Cert Verification - Certificate is valid.

En este ejemplo, el intercambio de señales falló con el motivo 19.

7996 ERR Jul 11 20:37:19.380225 (29894:30031) JAVA-Sec SSL Connection - Handshake failed.

8028 NOT Jul 11 20:37:19.386375 (29894:30061) JAVA-HSMGR JNI| to\_request\_context: context:

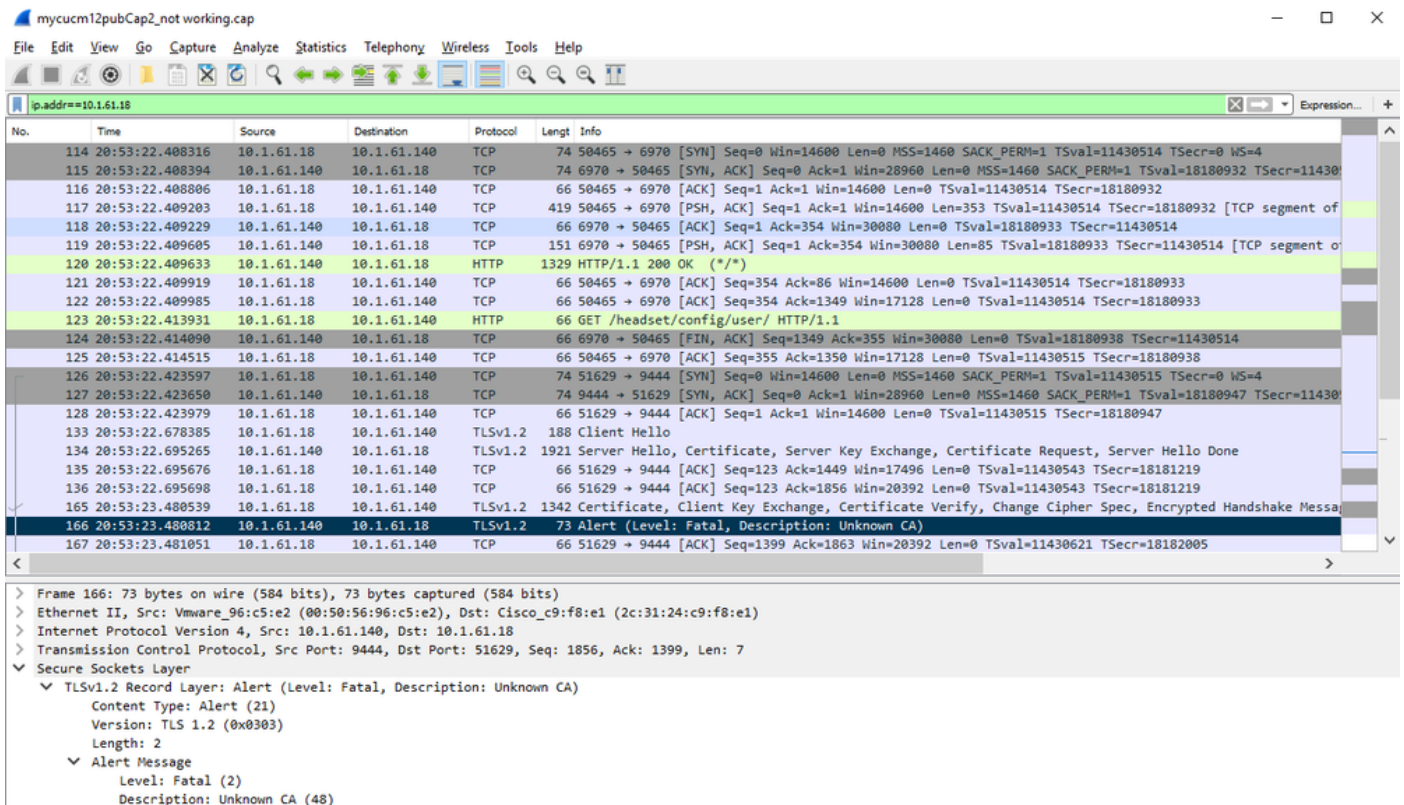
```
<https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562877438,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": ""
        },
        "dock": {
            "serialNumber":
"WFG2303M07W",
            "model": "MB"
        },
        "headset": {
            "serialNumber":
"WFG2238E0A0",
            "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
            "vendor": "Cisco",
            "model": "562",
            "connectionType": "DECT
Wireless",
            "connectionStatus":
"connected"
        }
    }
}
```

```
}  
}|19|<>>
```

```
8029 NOT Jul 11 20:37:19.386452 (29894:30061) JAVA-HSMGR JNI| on_http_response: onHttpResponse  
(context) <19> callback from java: <<>>
```

Básicamente, el teléfono tiene un LSC instalado que fue firmado por una Función Proxy de Autoridad de Certificación (CAPF) de un clúster diferente, por lo que CUCM no confía y rechaza la conexión SSL. Un restablecimiento de fábrica en el teléfono elimina el LSC y resuelve este problema.

La captura de paquetes para este ejemplo indica la falla del intercambio de señales SSL con "Alert (Level: Fatal, Description Unknown CA)" como se muestra en la imagen.




## Problemas comunes

Puede experimentar problemas relacionados con estos escenarios:

- Los auriculares no se pueden comunicar con el dispositivo de llamada seleccionado
- El sonido de los altavoces de los auriculares es pobre
- No se puede entender cuando habla con el micrófono de los auriculares

Si experimenta problemas con los auriculares, puede seguir estas acciones:

Paso 1. Asegúrese de que los auriculares están encendidos. Para reiniciar los auriculares inalámbricos, mantenga pulsado el botón **Llamar**  (en los auriculares inalámbricos) durante cuatro segundos para apagar y encender los auriculares.

Paso 2. Compruebe si se detectan los auriculares.

- En un teléfono IP de Cisco conectado a Cisco Unified Communications Manager, navegue hasta **Aplicaciones** y seleccione **Accesorios**

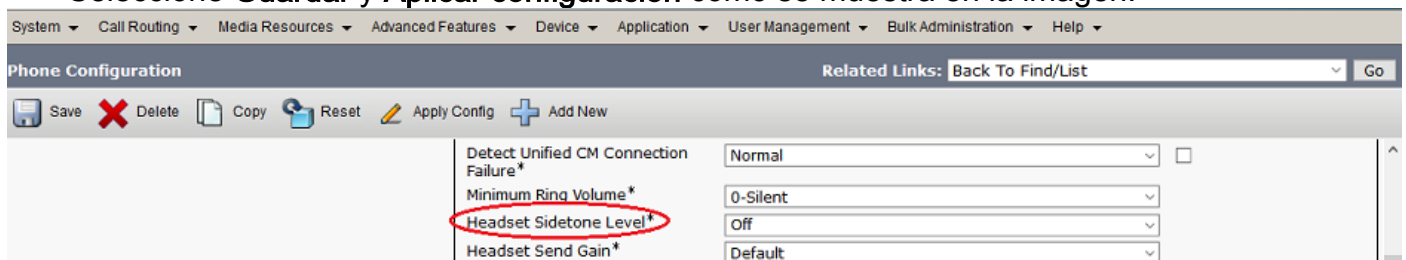
- En un teléfono IP de Cisco con firmware de teléfono multiplataforma, navegue hasta **Aplicaciones > Estado** y seleccione **Accesorios**
- En un Cisco Webex, DX70 o DX80, pulse en la pantalla y seleccione uno de los dispositivos de audio disponibles en la esquina superior derecha
- En Cisco Jabber, vaya a **Menú > Opciones > Audio**
- En Cisco **Webex Meetings**, vaya a **Audio > Configuración de audio del equipo**

Paso 3. Pruebe con unos auriculares diferentes.

Paso 4. Confirme si el firmware de los auriculares está actualizado. Si los auriculares no se actualizan, siga los pasos enumerados en la sección de instalación del archivo COP.

Si los problemas detectados están más relacionados con el audio de los auriculares, verifique si tiene alguna de estas condiciones:

- Si no hay alertas en llamadas entrantes: Se trata de una limitación conocida de los auriculares Cisco serie 500 con la versión de firmware 1.0(2) o posterior. Actualice el firmware de los auriculares a la versión de firmware más reciente
- Para sonido roto o irregular en los auriculares Cisco serie 560: Asegúrese de que la base no recibe interferencias de otras bases de auriculares. Para obtener una calidad de llamada óptima, asegúrese de que la base de los auriculares se encuentra a un pie (0,3 metros) de otra base de auriculares de Cisco. Asegúrese de que los auriculares inalámbricos están emparejados con la base. Coloque los auriculares en la base para emparejar los auriculares y la base. Asegúrese de que los auriculares están colocados correctamente
- Para los problemas de eco en los auriculares Cisco 560 cuando se conecta a través del cable Y con un teléfono de la serie 7900, desactive el nivel de tono local de los auriculares en la página web del teléfono. Navegue hasta **Administración de CM > Dispositivos > Teléfonos**, seleccione los teléfonos 7900 y configure el **Nivel de tono de auriculares** como **Desactivado**. Seleccione **Guardar y Aplicar configuración** como se muestra en la imagen:



- Para el 8851 no hay configuración de tono local en la página del teléfono, pero puede configurarlo manualmente en el teléfono físico. Vaya a **Settings > Accesorios > Cisco Headset > Speaker > Sidetone** y configúrelo como desactivado. Para modificar la configuración de tono local para varios teléfonos, puede modificar o crear una nueva plantilla de auriculares. Navegue hasta **CM Admin > Device > Headset > Headset template** y seleccione **Create new**. Configure los parámetros del 560 con sidetone como desactivado.

Problemas más comunes y consejos para resolver problemas [aquí](#).

## Proceso de instalación de archivos COP para actualización de auriculares

Se recomienda encarecidamente instalar la versión de firmware más reciente en los teléfonos y los auriculares. Realice este procedimiento para instalar el archivo COP para los auriculares:

Paso 1. Seleccione la URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Paso 2. Inicie sesión en el soporte y descargue la página de software.

Paso 3. Elija los terminales de colaboración y la categoría del teléfono.

Paso 4. Elija los auriculares serie 500.

Paso 5. Elija los auriculares 560 (o el que corresponda).

Paso 6. Seleccione la pestaña **Descargas**.

Paso 7. Elija la última versión.

Paso 8. Descargue los archivos que aparecen en la lista.

Paso 9. Utilice su navegador web e inicie sesión en la página web de Cisco Unified OS Administration.

Paso 10. En el menú Software Upgrades , seleccione **Install/Upgrade** .

Paso 11. Introduzca los valores adecuados en la sección de ubicación del software para la descarga.

Paso 12. En el cuadro desplegable **Opciones/Actualizaciones**, seleccione el archivo que descargó y seleccione **Siguiente**.

Paso 13. Seleccione **Next**.

Paso 14. Verifique el registro de instalación y verifique el archivo instalado correctamente.

Paso 15. Inicie sesión en la página web de Cisco Unified Serviceability.

Paso 16. En el menú **Herramientas**, seleccione **Control Center - Feature Services**.

Paso 17. Seleccione el servicio Cisco Tftp y seleccione **Restart**.

En el momento de la elaboración de este documento, la última versión es cmterm-1-5-1-15.cop [https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5(1))

Esta versión del firmware de los auriculares es compatible con Cisco Unified Communications Manager 10.5(2) y versiones posteriores. La versión de firmware recomendada para el teléfono IP de Cisco serie 7800/8800 es 12.5(1) o superior.

La actualización del firmware de los auriculares se separa del firmware del teléfono y la actualización se produce cuando los auriculares están conectados al teléfono, como se muestra en la imagen.



La configuración de ajuste del altavoz y del tono lateral y la ganancia del micrófono se almacenan en los auriculares; no es necesario volver a realizar ajustes cuando se conecta a un teléfono nuevo. Esta configuración no se borra mediante un restablecimiento de fábrica del teléfono.

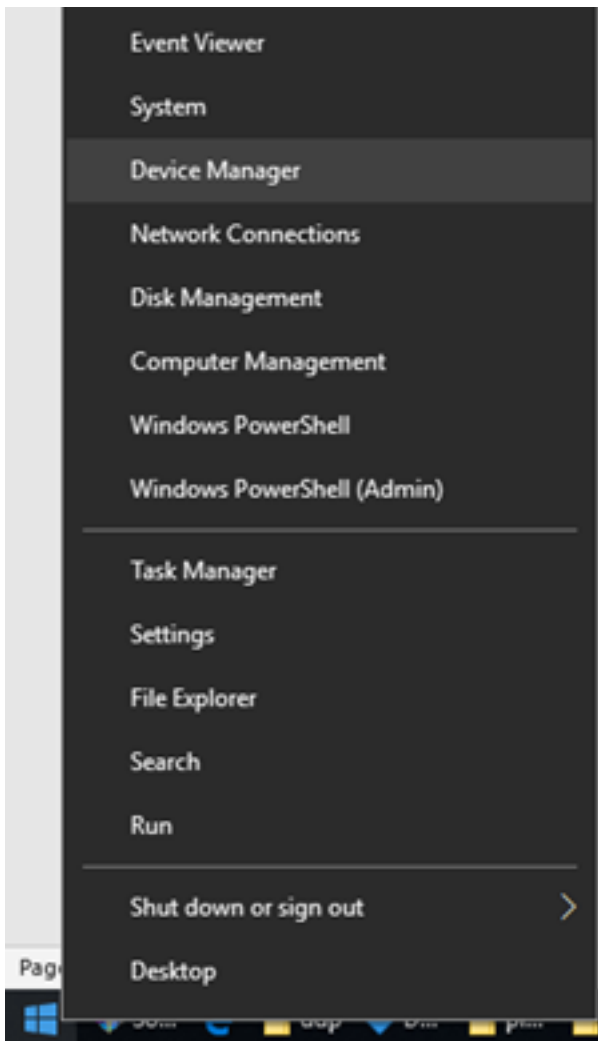
Para restablecer la configuración en los auriculares, utiliza el menú del teléfono. Con este método, puede revertir todos los parámetros a los predeterminados, navegue hasta **Configuración > Accesorios > Auriculares inalámbricos de Cisco > Restablecer configuración > Restablecer**.

**Nota:** Si no tiene acceso a Cisco Unified Communications Manager, puede utilizar la herramienta en línea para actualizar los auriculares de Cisco (sólo 560 Series) :[Herramienta de actualización de auriculares](#)

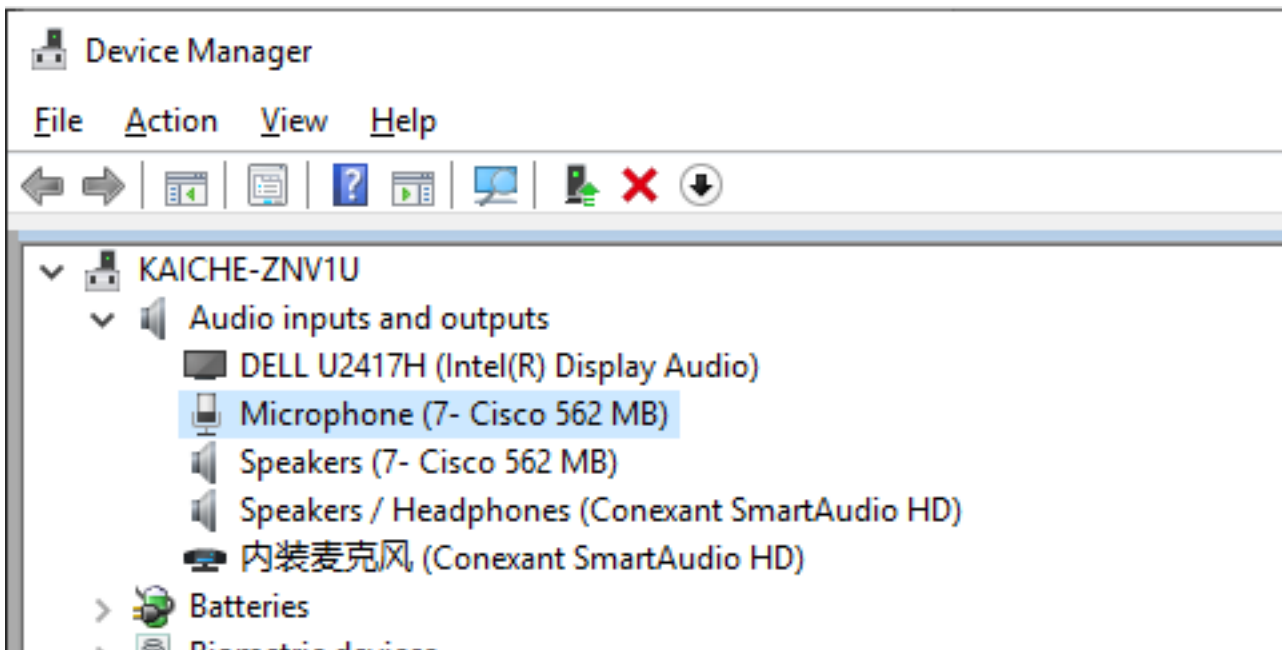
## Reinstalación del controlador de Windows

Siga estos pasos para limpiar la configuración en el registro de Windows y reinstalar el controlador de audio USB:

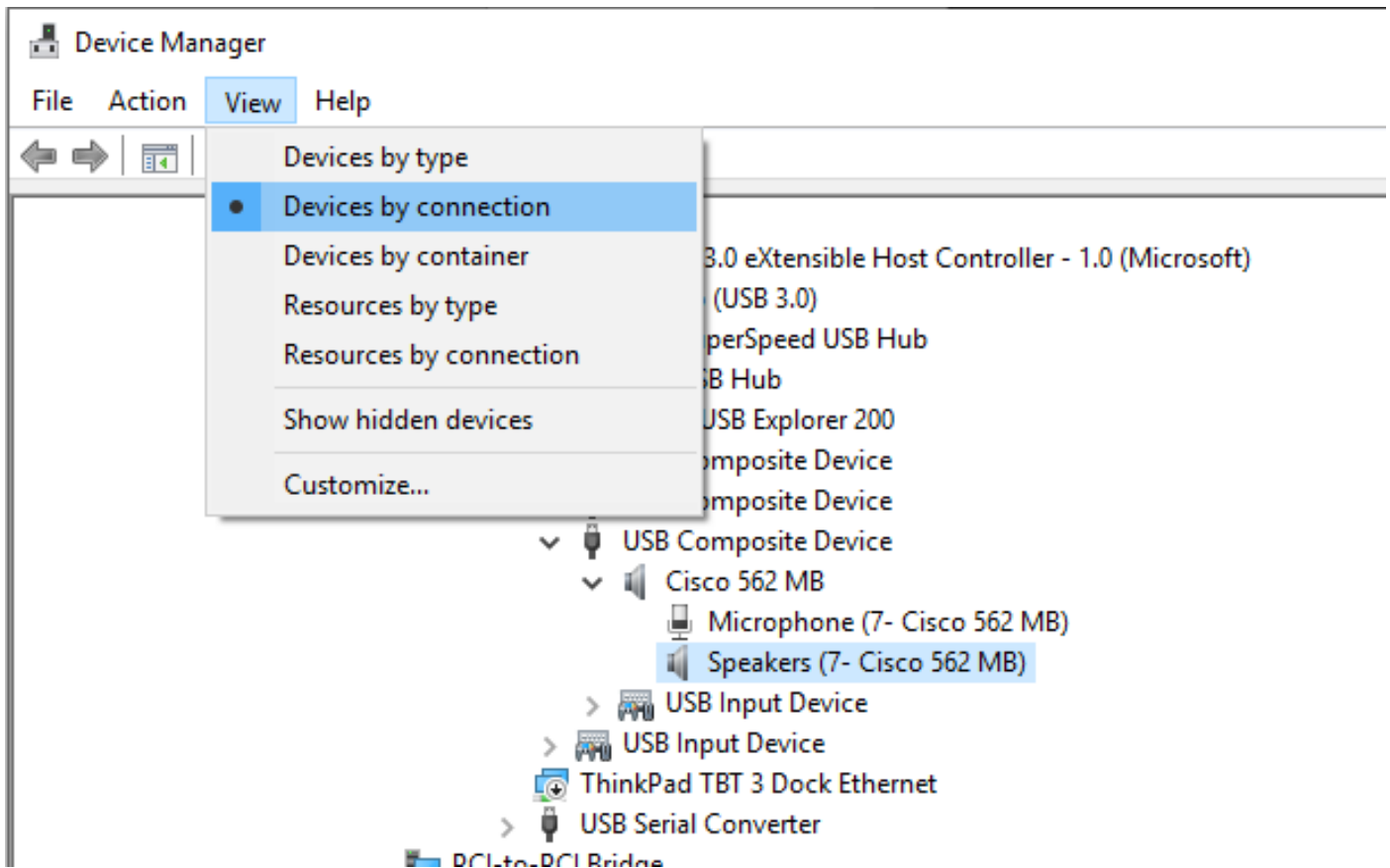
Paso 1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el botón de inicio de Windows y abra el **Administrador de dispositivos de Windows**, como se muestra en esta imagen.



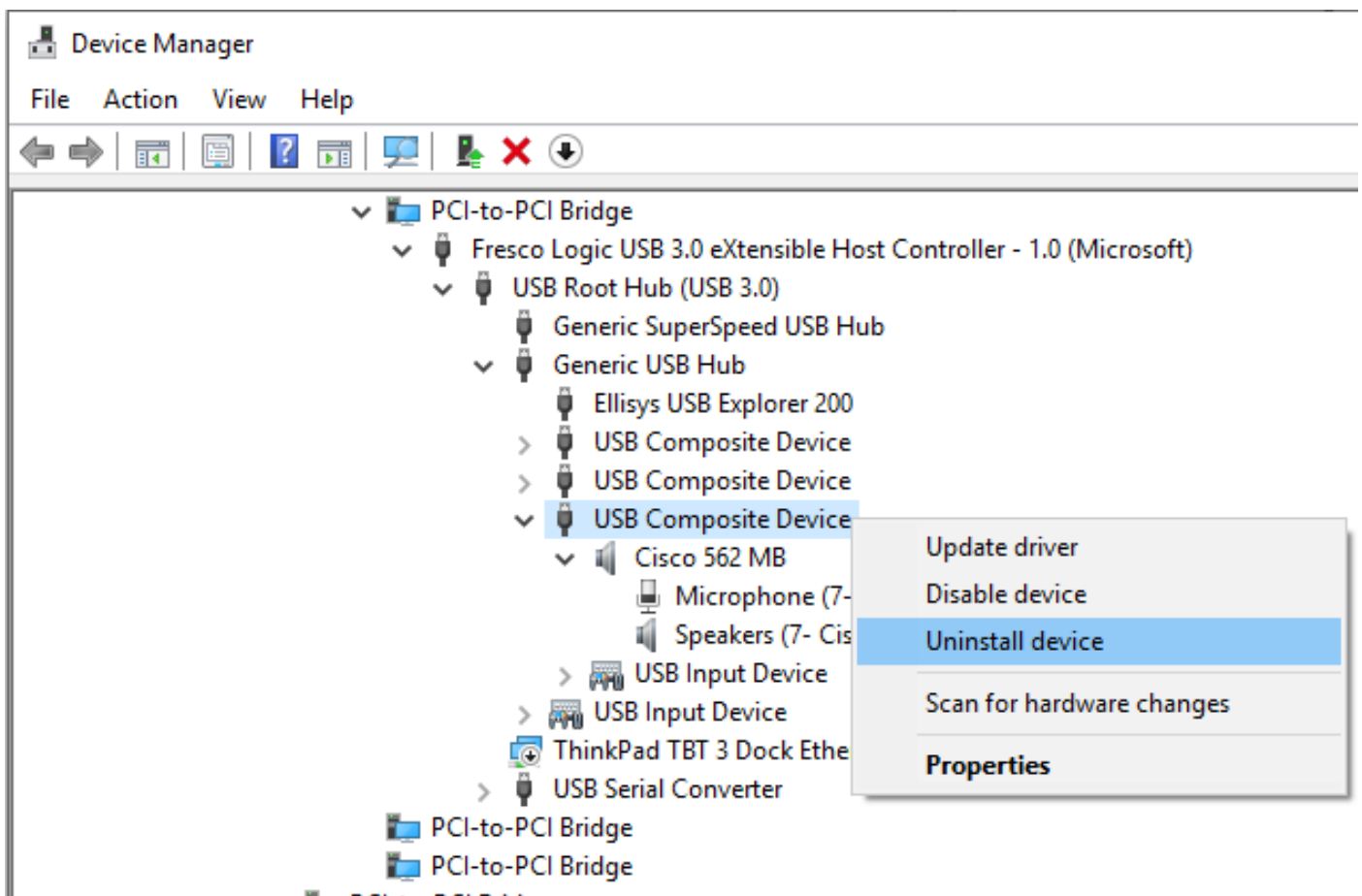
Paso 2. Busque los auriculares de Cisco en el administrador de dispositivos bajo **Entrada y salida de audio** y seleccione el micrófono o el altavoz, como se muestra en esta imagen.



Paso 3. En **Administrador de dispositivos**, navegue hasta **Ver > Dispositivos por conexión**, como se muestra en esta imagen.



Paso 4. Como se muestra en esta imagen, haga clic con el botón derecho del ratón en **USB Composite Device** y seleccione **Uninstall device** .





Paso 5. Desenchufe y enchufe el cable USB de los auriculares de Cisco. Windows reinstalará el controlador.

## CP-HS-5xx con cables/inalámbrico - Garantía

La garantía de los auriculares de Cisco depende del modelo de auriculares.

- Auriculares con cable: Garantía de 2 años
- Auriculares inalámbricos: Garantía de 1 año

**Nota:** Si abre un caso TAC, proporcione un contrato o número de serie válidos.

## Defectos/limitaciones conocidas

### Defectos abiertos

Debido a que el estado de los defectos cambia continuamente, la lista refleja una instantánea de los defectos que estaban abiertos en el momento en que se compiló este informe. Para ver una vista actualizada de los defectos abiertos o para ver errores específicos, acceda al Bug Search Toolkit.

- [CSCvn41271](#) : El volumen cambió al reproducir música en MacBook, tanto usb1 como usb2.
- [CSCvp96968](#) : La guía del usuario DX70, DX80 CE9.7 tiene una imagen incorrecta para unirse a una reunión programada.
- [CSCvp32795](#) : El volumen es más alto en HFP que en A2DP en el mismo nivel.
- [CSCvq03392](#) : La representación de la configuración de Jabber es incorrecta cuando el origen activo no es Jabber.
- [CSCvn47014](#) : El tono de conexión Bluetooth no se reproduce o es demasiado suave con el PC o la fuente móvil seleccionada.
- [CSCvn66483](#) : Bluetooth no se vuelve a conectar cuando el origen de la llamada vuelve al alcance.
- [CSCvn73816](#) : El tono de apagado es demasiado bajo cuando se está reproduciendo música en un origen de Windows 10.

### Advertencias resueltas

La lista contiene los defectos que se resuelven para los auriculares de Cisco serie 500 que utilizan la versión 1.5(1) del firmware.

- [CSCvo70826](#) : Los auriculares no alertan a las llamadas entrantes en el teléfono IP.



- [CSCvp97802](#) : Rara vez el volumen de voz se hace más alto, pero disminuye inmediatamente mientras presiona el botón de volumen+ rápidamente.
- [CSCvo01194](#) : Hay ruido en los auriculares cuando la base múltiple cambia de una fuente de teléfono IP a la fuente Bluetooth.
- [CSCvn79632](#) : Hay ruido en los auriculares durante una llamada activa a través de Bluetooth.
- [CSCvn77884](#) : Los auriculares y la base se desconectan y se vuelven a conectar sin que se le solicite.
- [CSCvn76631](#) : A veces, no hay tono al finalizar la llamada pulsando durante mucho tiempo el botón de llamada.

Visite la [Guía de accesorios de la serie para Cisco Unified Communications Manager](#) para obtener más detalles sobre la compatibilidad y configuración de los auriculares.

Visite [Accesorios compatibles con el teléfono IP 8800 de Cisco](#) para obtener más información sobre la compatibilidad de los auriculares con el teléfono de la serie 8800.

## Información Relacionada:

Visite Configure [Cisco Headset 5xx Series](#) para obtener más información sobre la configuración en CUCM.

Visite la [Guía de accesorios de la serie para Cisco Unified Communications Manager](#) para obtener más detalles sobre la compatibilidad y configuración de los auriculares.

Visite [Accesorios compatibles con el teléfono IP 8800 de Cisco](#) para obtener más información sobre la compatibilidad de los auriculares con el teléfono de la serie 8800.