

Dépannage du téléphone sans fil Cisco 8821

Contenu

[Introduction](#)

[Audio microphone](#)

[Procédure](#)

[Pour les téléphones exécutant les versions 11.0\(5\) et ultérieures du micrologiciel](#)

[Pour les téléphones exécutant des versions de microprogramme antérieures à 11.0\(5\)](#)

[Vérification](#)

[Le téléphone ne sera pas sous tension \(démarrage\)](#)

[Procédure](#)

[Vérification](#)

[Le téléphone ne sera pas facturé](#)

[Procédure](#)

[Vérification](#)

[MIC \(Certificat installé par le fabricant\) Non installé](#)

[Procédure](#)

[Vérification](#)

Introduction

Cet article décrit comment confirmer la fonctionnalité des différents composants du téléphone sans fil Cisco 8821.

Audio microphone

([CSCve15706](#))

Certains boîtiers ou boîtiers de téléphone ont été détectés pour provoquer ou contribuer à des pannes de microphone avec le téléphone Cisco 8821. Veuillez cesser d'utiliser les capots ou les boîtiers du téléphone pour éviter d'endommager le microphone. La documentation externe est disponible ici - [Prise en charge du téléphone IP sans fil Cisco 8821 pour les boîtiers et couvertures tiers](#).

Il peut être nécessaire de confirmer la fonctionnalité du microphone du téléphone sans fil Cisco 8821 lors de l'étude d'une situation audio unidirectionnelle ou non.

Procédure

Pour les téléphones exécutant les versions 11.0(5) et ultérieures du micrologiciel

La version 11.0(5) inclut la prise en charge des diagnostics audio pour permettre le triage du matériel actuel afin de déterminer si le microphone, le haut-parleur du combiné ou le haut-parleur mains libres sont défectueux ou non.

Étape 1. Les diagnostics audio sont accessibles à l'adresse **Paramètres > Paramètres Admin > Diagnostics > Audio**.

Étape 2. Appuyez sur le bouton de chemin audio (à gauche du téléphone) pour basculer entre le haut-parleur sans fil, le haut-parleur du combiné, etc.

Étape 3. Parlez dans le microphone et le son doit être entendu à partir du résultat sélectionné à l'étape 2.

Pour les téléphones exécutant des versions de microprogramme antérieures à 11.0(5)

Le téléphone sans fil Cisco 8821 possède une tonalité latérale configurable qui peut être utilisée pour confirmer la fonctionnalité du microphone. Le son du son provient du microphone qui est diffusé à partir du port de l'oreillette ou du casque. Ceci est fait pour imiter un discours normal où l'oreille d'une personne entend ce qu'elle dit en parlant. Ceci est utile pour ajuster les niveaux de volume parlés.

Pour utiliser la fonction de détonation sur le téléphone 8821, procédez comme suit :

Étape 1. Sur le téléphone IP 8821, accédez à **Paramètres > Paramètres du téléphone > Sons > Signal Casque**.

Étape 2. Définissez la valeur sur **High**.

Étape 3. Assurez-vous que le haut-parleur est **éteint** (aucune icône de haut-parleur à côté de l'indicateur de signal sans fil).

Note: Cette procédure ne peut être utilisée qu'avec l'écouteur du téléphone IP 8821. Le haut-parleur ou l'utilisation d'un casque n'est pas pris en charge.

Étape 4. Passer un appel vers ou à partir du téléphone 8821, y répondre et mettre en sourdine le téléphone qui n'est pas testé pour la fonctionnalité du microphone.

Étape 5. Effleurez et/ou raclez la zone près du microphone sur le 8821. Le microphone est situé en bas à gauche de la plaque de chargement. Un petit trou indique l'emplacement du microphone.

Étape 6. Vérifiez si le son du robinet peut être entendu depuis l'écouteur du téléphone.

Vérification

- Si le son peut être entendu sur l'écouteur pendant le test, le microphone est fonctionnel.
- Si aucun son n'est entendu, le microphone ne fonctionne pas et doit être remplacé par un RMA. **Veillez utiliser la défaillance du microphone du code de défaillance RMA.**

Le téléphone ne sera pas sous tension (démarrage)

([CSCvg06985](#) . Fixé à 11.0(4) le 30/10/2018.

Il peut être nécessaire de confirmer la fonctionnalité de la batterie dans un téléphone sans fil 8821 qui ne s'allume pas et/ou ne démarre pas.

Procédure

Étape 1. Échangez la batterie du téléphone qui ne s'allume pas avec une autre batterie chargée et qui fonctionne et vérifiez si le téléphone est sous tension.

Étape 2. Testez la batterie du téléphone qui ne sera pas sous tension sur un autre téléphone 8821 pour voir si la batterie est fonctionnelle.

Étape 3. Connectez le 8821 à un [bloc d'alimentation CA](#), à un [câble USB sur un ordinateur](#) ou à un [chargeur de bureau](#) et vérifiez si le 8821 est sous tension.

Étape 4. Notez s'il existe des indications d'alimentation telles que (écran blanc, logo d'amorçage Cisco, DEL) lors de la tentative de mise sous tension avec une batterie de travail connue.

Étape 5. Notez le chargement du micrologiciel que le téléphone utilise ou doit utiliser à partir de Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Vérification

- Si le téléphone est sous tension avec une batterie dont le fonctionnement a été vérifié et que la batterie d'origine de l'appareil qui n'est pas sous tension sur le 8821 ne fonctionne pas sur un autre téléphone 8821, la batterie ne fonctionne pas. De nouvelles batteries peuvent être commandées en utilisant le numéro de référence **CP-BATT-8821=**. **Veillez utiliser le code de défaillance RMA HW Fail - Power.**
- Si le téléphone est sous tension lorsqu'il est connecté à une source d'alimentation, [ouvrez une demande de service](#) auprès du centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour un dépannage supplémentaire.
- Si la plaque de chargement métallique située en bas du téléphone est éteinte, le téléphone doit être remplacé par un RMA (voir [CSCve17188](#)), suivant). **Veillez utiliser l'alerte d'avis de champ Code de défaillance RMA (FN70135).**
- Si le téléphone ne fonctionne pas à l'aide d'une batterie en bon état ou lorsqu'il est connecté à une source d'alimentation, il ne fonctionne pas et doit être remplacé par un RMA. **Veillez utiliser le code de défaillance RMA HW Fail - Power.**

Le téléphone ne sera pas facturé

([CSCve17188](#)). Le problème se posait dans le secteur manufacturier entre juin 2016 et avril 2017. Le correctif est en place pour n'importe quel téléphone avec un SN de FCH2203DFZP ou ultérieur.

Il peut être nécessaire d'identifier la cause d'un téléphone 8821 qui ne change pas.

Procédure

Étape 1. Essayez de charger un autre téléphone 8821 à l'aide de la même source d'alimentation ([bloc d'alimentation CA](#), [câble USB sur un ordinateur](#) ou [chargeur de bureau](#)).

Étape 2. Échangez la source d'alimentation pour une autre alimentation CA, un autre port ou câble USB, ou un autre

Étape 3. Vérifiez que la plaque de chargement métallique située au bas du téléphone auquel le câble d'alimentation magnétique est connecté est connectée au téléphone 8821 ([CSCve17188](#)).

Étape 4. Remplacez la batterie par une batterie dont le fonctionnement a été vérifié et essayez de changer le téléphone en la connectant à une source d'alimentation.

Étape 5. Notez toute modification de l'état des DEL en haut du téléphone ou sur l'affichage du téléphone lui-même.

Vérification

- Si un autre téléphone 8821 se charge à l'aide de la même source d'alimentation et que le 8821 ne se charge pas après avoir modifié la batterie d'une batterie dont le fonctionnement a été vérifié lorsqu'il est connecté à la même source d'alimentation, le téléphone doit être remplacé par un RMA. **Veillez utiliser le code de défaillance RMA HW Fail - Power.**
- Si aucun téléphone ne se charge lorsqu'il est connecté à une source d'alimentation particulière mais qu'il le sera lorsqu'il est connecté à une autre source d'alimentation, la source d'alimentation est probablement défectueuse.
- Si le téléphone 8821 se charge uniquement lorsque la batterie est modifiée avec une batterie correcte connue, la batterie est probablement défectueuse et devra être remplacée (référence CP-BATT-8821=). **Veillez utiliser le code de défaillance RMA HW Fail - Power.**
- Si la plaque de chargement métallique est manquante, le téléphone ne peut pas être modifié et le téléphone doit être remplacé par un RMA. **Veillez utiliser l'alerte d'avis de champ Code de défaillance RMA (FN70135).**

MIC (Certificat installé par le fabricant) Non installé

([CSCvc65418](#))

Le téléphone sans fil 8821 peut afficher un message MIC non installé sur l'écran du téléphone et/ou dans le journal des messages d'état du téléphone. Le certificat installé par le fabricant (MIC) peut être utilisé pour les éléments suivants :

- Authentification sans fil avec protocole EAP (Extensible Authentication Protocol) - TLS (Transport Layer Security)
- Mode de sécurité des périphériques cryptés/authentifiés de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Accès HTTPS à la page Web du téléphone
- Secure Shell (SSH) au téléphone

Procédure

Étape 1. Vérifiez en bas de l'écran un message indiquant que le MIC n'est pas installé pendant les 10 premières secondes de mise sous tension du téléphone ou s'affiche constamment.

Étape 2. Vérifiez les messages d'état du téléphone (**Paramètres > Paramètres Admin > État >**

Messages d'état) pour une ligne indiquant « MIC not install ».

Vérification

Le message « MIC not install » s'affiche sur l'écran du téléphone et/ou dans les messages d'état, le téléphone a perdu le MIC. Si le MIC est nécessaire pour l'une des fonctions énumérées ci-dessus, le téléphone doit être remplacé par un RMA. Toutes les fonctions autres que l'authentification sans fil utilisant EAP-TLS avec MIC peuvent fonctionner en [installant un certificat local \(LSC\)](#). Si un LSC peut être utilisé, il n'est pas nécessaire de remplacer le téléphone, il fonctionne normalement avec un LSC au lieu d'un MIC.