

# Cisco 8821ワイヤレス電話のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[マイク音声](#)

[手順](#)

[ファームウェアバージョン11.0\(5\)以降を実行している電話機](#)

[11.0\(5\)より前のファームウェアバージョンを実行している電話機](#)

[確認](#)

[電話機の電源がオンにならない \(ブート\)](#)

[手順](#)

[確認](#)

[電話が充電されない](#)

[手順](#)

[確認](#)

[MIC \( 製造元でインストールされる証明書 \) がインストールされていない](#)

[手順](#)

[確認](#)

## 概要

この記事では、Cisco 8821ワイヤレス電話のさまざまなコンポーネントの機能を確認する方法について説明します。

## マイク音声

([CSCve15706](#))

Cisco 8821電話機でマイクロフォンの障害を引き起こしたり、その原因となったりする特定の電話機カバーまたはケースが見つかりました。マイクの破損を防ぐために、電話カバーやケースの使用を中止してください。外部ドキュメントは、こちらから入手できます。[Cisco Wireless IP Phone 8821 Support for Third-Party Cases and Covers.](#)

単方向または無方向の音声状態を調査する際に、Cisco 8821ワイヤレス電話マイクの機能を確認する必要がある場合があります。

## 手順

[ファームウェアバージョン11.0\(5\)以降を実行している電話機](#)

11.0(5)リリースにはオーディオ診断のサポートが含まれており、現在のハードウェアをトリアージして、マイク、ハンドセットスピーカー、またはハンドフリースピーカーに障害があるかどうかを判別できます。

ステップ 1: オーディオ診断には、[Settings] > [Admin settings] > [Diagnostics] > [Audio]でアクセスできます。

ステップ 2: 音声パスボタン ( 電話機の左側 ) を押して、ハンドフリースピーカー、ハンドセットスピーカーなどを切り替えます。

ステップ 3: マイクに向かって話すと、ステップ2で選択した出力から音声聞こえます。

## 11.0(5)より前のファームウェアバージョンを実行している電話機

Cisco 8821ワイヤレス電話には、マイクの機能を確認するために使用できる設定可能な側音があります。側音は、イヤホンまたはヘッドセットポートから再生されるマイクから受信した音です。これは、人の耳が話している内容を聞く通常の話し方を模倣するために行われます。これは、話し声の音量レベルを調整するのに便利です。

8821電話機で側音機能を使用するには、次の手順を実行します。

ステップ 1: 8821 IP Phoneで、[Settings] > [Phone settings] > [Sounds] > [Headset sidetone] に移動します。

ステップ 2: 値を[高]に設定します。

ステップ 3: スピーカーフォンがオフ(ワイヤレス信号インジケータの横にはスピーカーアイコンが表示されていない)であることを確認します。

注: この手順は、8821 IP Phoneイヤホンと組み合わせてのみ使用できます。スピーカフォンまたはヘッドセットの使用はサポートされていません。

ステップ 4: 8821電話機との間でコールを発信し、応答して、マイク機能のテスト対象ではない電話機をミュートします。

ステップ 5: 8821のマイク付近をタップまたは削ります。マイクは充電プレートの左下に位置します。マイクの位置を示す小さな穴があります。

手順 6: タップ音が電話機のイヤホンから聞こえるかどうかを確認します。

## 確認

- テスト中にイヤホンで音が聞こえたら、マイクは機能しています。
- 音声聞こえない場合は、マイクが機能せず、RMAで交換する必要があります。RMA障害コードマイク障害を使用してください。

## 電話機の電源がオンにならない ( ブート )

( [CSCvg06985](#) )。10/30/2018の11.0(4)で修正。

8821ワイヤレス電話のバッテリーの機能を確認する必要がある場合があります。この場合、電源がオンにならず、起動もしません。

## 手順

ステップ 1： 電源がオンにならない電話機のバッテリーを別の正常なバッテリーと交換し、電話機の電源がオンになるかどうかを確認します。

ステップ 2： 別の8821電話機で電源がオンにならない電話機からバッテリーをテストし、バッテリーが機能しているかどうかを確認します。

ステップ 3： 8821をAC電源(AC)、[コンピュータ上のUSBケーブル](#)、またはデスクトップチャージャーに接続して、8821の電源が入っているかどうかを確認します。

ステップ 4： 正常に動作しているバッテリーの電源投入を試みている間に ( 白い画面、シスコのブートロゴ、LED ) などの電源が表示される場合に注意してください。

ステップ 5： 電話機がCisco Unified Communications Manager(CUCM)から使用している、または使用している必要があるファームウェアロードに注意してください。

## 確認

- 正常なバッテリーで電話機の電源がオンになり、8821の非電源からの元のバッテリーが別の8821電話機で動作しない場合、バッテリーは機能しません。新しいバッテリーは、部品番号CP-BATT-8821=を使用して注文できます。RMA障害コードHW障害 – 電源を使用してください。
- 電源に接続したときに電話機の電源がオンになった場合は、[Cisco Technical Assistance Center\(TAC\)](#)にサービスリクエストをオープンし、トラブルシューティングを進めてください。
- 電話機の下部にある金属製の充電プレートが外れた場合は、RMAで交換する必要があります ([CSCve17188](#)を参照してください)、次)。RMA Failure Code Field Notice Alert(FN70135)を使用してください。
- 正常なバッテリーを使用して、または電源に接続しているときに電話機の電源をオンにできない場合、電話機は機能せず、RMAで交換する必要があります。RMA障害コードHW障害 – 電源を使用してください。

## 電話が充電されない

([CSCve17188](#))。2016年6月から2017年4月の間に製造に問題がありました。この修正は、FCH2203DFZP以降のSNを持つ電話機に適用されます。

8821電話機が変更されない原因を特定する必要がある可能性があります。

## 手順

ステップ 1： 同じ電源([AC電源](#)、コンピュータの[USBケーブル](#)、またはデスクトップチャージャー)を使用して別の8821電話機に充電を試してください。

ステップ 2： 別のAC電源、別のUSBポートまたはケーブル、または別のAC電源を取り外します

ステップ 3： 磁気電源ケーブルが接続されている電話機の底部にある金属製の充電プレートが8821電話機に取り付けられていることを確認します([CSCve17188](#))。

ステップ 4： バッテリーを正常なバッテリーと交換し、電源に接続して電話機の変更を試みます。

ステップ 5： 電話機の上部または電話機自体のディスプレイのLEDステータスの変更に注意してください。

## 確認

- 同じ電源を使用して別の8821電話料金を請求する場合に、同じ電源に接続した場合に良品のバッテリーを交換した後に非充電8821が充電されない場合は、RMAで交換する必要してください。
- 特定の電源に接続しても電話料金が発生せず、別の電源に接続しても充電が発生する場合は、電源に障害が発生している可能性があります。
- 8821電話が正常なバッテリーでバッテリーを交換した場合のみ充電される場合は、バッテリーが不良である可能性が高く、交換する必要があります(製品番号CP-BATT-8821=)。RMA障害コードHW障害 – 電源ををを使用してください。
- 金属製の充電プレートがない場合、電話機は変更できず、RMAで交換する必要があります。RMA Failure Code Field Notice Alert(FN70135)を使用してください。

## MIC ( 製造元でインストールされる証明書 ) がインストールされていない

([CSCvc65418](#))

8821ワイヤレス電話では、電話の画面や電話のステータスメッセージログに「MIC not installed」メッセージが表示されることがあります。 製造元でインストールされる証明書(MIC)は、次の目的で使用できます。

- Extensible Authentication Protocol(EAP)によるワイヤレス認証 – トランスポート層セキュリティ(TLS)
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)暗号化/認証済みデバイスセキュリティモード
- 電話機のWebページへのHTTPSアクセス
- 電話機へのセキュアシェル(SSH)

## 手順

ステップ 1： 電話機の最初の10秒間の電源がオンになっているか、永続的に表示されている間に、「MICがインストールされていません」というメッセージが表示されていないかどうかを確認します。

ステップ 2： 電話機のステータスメッセージ([Settings] > [Admin settings] > [Status] > [Status messages])で、「MIC not installed」という行を確認します。

## 確認

電話機の画面に「MIC not installed」というメッセージが表示されるか、ステータスメッセージに電話機のMICが失われます。 上記のいずれかの機能にMICが必要な場合は、電話機をRMAで交換する必要があります。 MICでEAP-TLSを使用するワイヤレス認証以外のすべての機能は、ローカ

ルにインストールされた証明書(LSC)をインストールすることで動作します。 LSCを使用できる場合、電話機を交換する必要はありません。MICの代わりにLSCで正常に機能します。