

思科头戴式耳机5XX系列故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[头戴式耳机日志](#)

[示例1.连接状态的头戴式耳机日志](#)

[示例2.未在清单中显示的头戴式耳机的头戴式耳机日志](#)

[常见问题](#)

[用于头戴式耳机升级的COP文件安装过程](#)

[重新安装Windows驱动程序](#)

[CP-HS-5xx有线/无线 — 保修](#)

[缺陷/已知限制](#)

[未解决的缺陷](#)

[已解决的警告](#)

[相关信息：](#)

简介

本文档介绍如何对Cisco头戴式耳机500系列进行故障排除。在思科统一通信管理器(CUCM)版本12.5(1)SU1中，您能够提供头戴式耳机管理、库存和配置管理。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager
- 思科IP电话
- 思科耳机
- 数据包捕获

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CUCM:12.5(1)SU1(12.5.1.11900-146)
- 电话 : CP-8861(sip8xx.12-5-1SR3-74)
- 头戴式耳机 : 520(固件15-18-15)、532(固件15-18-15)、561(固件1-5-1-15)、562(固件1-5-1-15)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。用于本文的所有设备始于初始 (默认) 配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

管理员可以从思科统一通信管理器(CUCM)管理和排除所有已部署的思科头戴式耳机故障。12.5(1)SU1版中包含的一些功能包括：

- 查看所有已部署头戴式耳机的摘要和自定义报告
- 查看头戴式耳机型号报告 连接状态
- 查看头戴式耳机、终端和客户端的详细信息
- 端到端诊断数据，用于检测早期检测和排除潜在问题
- 通过思科终端和客户端访问头戴式耳机相关调试日志
- CUCM呼叫管理记录(CMR)中的头戴式耳机相关呼叫质量数据

要查看头戴式耳机资产，请导航至**CM Administration > Device > Threase > Threase Inventory**，如图所示。

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

注意：88xx、78xx电话和Jabber等设备支持头戴式耳机库存。

配置

要了解思科耳机的配置步骤，您可以访问“配置思科头戴式[耳机5xx指南](#)”。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

在CUCM 12.5 SU1中，您可以从Cisco Unified Communications Manager Administration生成问题报告工具(PRT)日志。此功能允许您远程收集电话日志，而不是从电话生成报告。在此版本中，头戴式耳机信息也显示在日志中，您可以使用这些信息进行故障排除。

要生成PRT登录到Cisco Unified Communications Manager Administration，请导航到**CM Administration > Device > Phone**，启用感兴趣的电话的复选框，然后选择**Generate PRT for selected**，如图所示。

The screenshot shows the 'Find and List Phones' page in the Cisco Unified Communications Manager Administration interface. The page title is 'Find and List Phones' and it includes a 'Related Links' section with 'Actively Logged In Device Report' and a 'Go' button. Below the title bar, there are several action buttons: 'Add New', 'Add New From Template', 'Select All', 'Clear All', 'Delete Selected', 'Reset Selected', 'Apply Config to Selected', and 'Generate PRT for Selected'. The 'Generate PRT for Selected' button is highlighted with a red box. Below the action buttons, there is a status bar indicating '4 records found'. The main content area shows a table of phones with columns for 'Device Name(Line)', 'Description', 'Device Pool', 'Device Protocol', 'Status', 'Last Registered', 'Last Active', 'Unified CM', and 'IPv4 Address'. The table contains four rows of phone records. The third row, with device name 'SEP2C3124C9F8E1', is selected, and its checkbox is checked. The 'Generate PRT for Selected' button is also highlighted in red at the bottom right of the table.

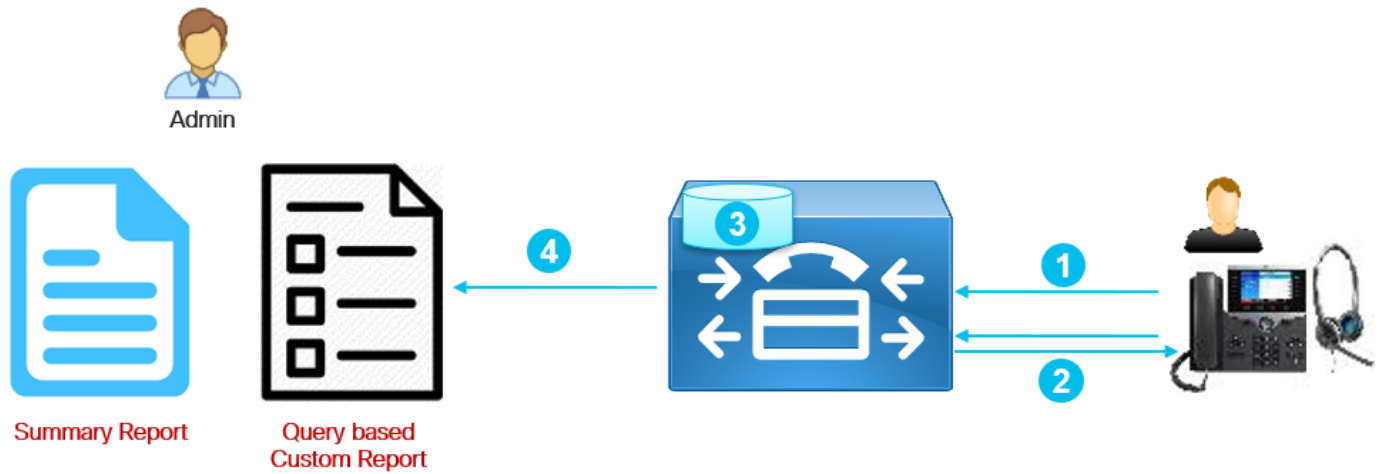
要使用此功能，您需要在生成PRT日志（如图所示）之前在电话配置页上配置“客户支持上传URL”字段。

The screenshot shows the configuration page for a phone in the Cisco Unified Communications Manager Administration interface. The page includes several configuration fields with dropdown menus and checkboxes. The fields are: 'Energy Efficient Ethernet(EEE): SW Port*' (Disabled), 'User Credentials Persistent for Expressway Sign in*' (Disabled), 'Customer support upload URL' (http://10.1.61.20/phone), and 'Web Admin*' (Disabled). The 'Customer support upload URL' field is highlighted with a red box.

此功能需要Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1或更高版本。有关如何配置客户支持上传URL的详细信息。[信息](#)。

头戴式耳机日志

每次连接或断开头戴式耳机时，都会自动生成头戴式耳机日志。为了在CUCM中存储和显示头戴式耳机信息，需要执行一些步骤，如图所示。



步骤1.电话/头戴式耳机将资产数据发送到CUCM (POST/头戴式耳机/资产/<SN>)。

步骤2.传输层安全(TLS)握手发生，证书交换。Call Manager服务器发送Tomcat证书，电话发送制造商安装证书(MIC)证书或本地有效证书(LSC) (如果已安装)。

步骤3.如果证书已验证，CUCM会将库存数据存储在数据库中。

步骤4.管理员可以生成资产摘要报告或基于查询的自定义报告。

注意：头戴式耳机日志包含在电话控制台日志中。要下载它们，您需要在电话配置页面上启用Web访问。在电话78xx和88xx系列中，PRT中包含控制台日志。

示例1.连接状态的头戴式耳机日志

当头戴式耳机连接到电话时，电话控制台日志中会包含一些线路，输出中的线路会指示何时发送POST消息以及CUCM提供的响应，如本例所示。

1.头戴式耳机管理器发送Http_request POST|INVENTORY消息以了解连接状态。

```
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",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": ""
        },
        "dock": {
            "serialNumber":
"WFG2303M0B5",
            "model": "MB"
```

```

    },
    "headset": {
      "serialNumber":
"WF2303D0D0",
      "firmwareVersion": "1-5-1-15",
      "vendor": "Cisco",
      "model": "561",
      "connectionType": "DECT",
      "connectionStatus":
"Wireless",
      "connected"
    }
  }|0|>

```

2.头戴式耳机远程配置管理器提交请求。

```

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 Phone",
      "serialNumber": "FCH2133E8B9",
      "deviceName": "SEP2C3124C9F8E1",
      "model": "sip88xx.12-5-1SR3-74",
      "firmwareVersion": "CP-8861-",
      "hostOSVersion": "N/A",
      "userId": ""
    },
    "dock": {
      "serialNumber": "WF2303M0B5",
      "model": "MB"
    },
    "headset": {
      "serialNumber": "WF2303D0D0",
      "firmwareVersion": "1-5-1-15",
      "vendor": "Cisco",
      "model": "561",
      "connectionType": "DECT",
      "connectionStatus": "Wireless",
      "connected"
    }
  }
}|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.尝试进行安全套接字层(SSL)连接。

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.请求证书。

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

5.电话发送证书。

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检查证书有效性。

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

7.如果SSL握手成功，则建立连接。

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发送代码为200的响应。

```
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":
"WFG2303M0B5",
            "model": "MB"
        },
        "headset": {
            "serialNumber":
"WFG2303D0D0",
            "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
```

```

Wireless",
"connected"
}
} |200|<>>

```

```

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

```

当头戴式耳机从电话上断开，并且信息在头戴式耳机清单页面中更新时，控制台日志中会显示类似消息。

示例2.未在清单中显示的头戴式耳机的头戴式耳机日志

如果头戴式耳机清单中未报告头戴式耳机，请从设备上拔下头戴式耳机并插上头戴式耳机，收集电话控制台日志（或PRT）并获取Call Manager/电话数据包捕获。如本例所示，头戴式耳机日志和数据包捕获指示证书错误。

1.头戴式耳机管理器发送http_request POST清单消息。

```

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":
"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"
        }
    }
} |0|>

```

2.头戴式耳机远程配置管理器提交请求。

```
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":
            "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"
        }
    }
}|0|<>
```

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

3.尝试SSL连接。

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

4.请求电话的证书。

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

5.电话发送证书。

```
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
```

在本示例中，在CUCM的信任列表中找不到证书。

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

电话的证书仍然有效 (未过期)。

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

在本例中，握手失败，原因为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: <<>>
```

基本上，电话安装了由不同群集的证书颁发机构代理功能(CAPF)签名的LSC，因此CUCM不信任和拒绝SSL连接。电话上的出厂重置可消除LSC并解决此问题。

本示例的数据包捕获指示SSL握手失败，其中“Alert(Level:Fatal，Description Unknown CA)”，如图

myucm12pubCap2_not working.cap

File Edit View Go Capture Analyze Statistics Telephony Wireless Tools Help

ip.addr==10.1.61.18

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
114	20:53:22.408316	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	74	50465 → 6970 [SYN, Seq=0 Win=14600 Len=0 MSS=1460 SACK_PERM=1 TSval=11430514 TSecr=0 WS=4
115	20:53:22.408394	10.1.61.140	10.1.61.18	TCP	74	6970 → 50465 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=28960 Len=0 MSS=1460 SACK_PERM=1 TSval=18180932 TSecr=11430
116	20:53:22.408806	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	50465 → 6970 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=14600 Len=0 TSval=11430514 TSecr=18180932
117	20:53:22.409203	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	419	50465 → 6970 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=1 Win=14600 Len=353 TSval=11430514 TSecr=18180932 [TCP segment of
118	20:53:22.409229	10.1.61.140	10.1.61.18	TCP	66	6970 → 50465 [ACK] Seq=1 Ack=354 Win=30080 Len=0 TSval=18180933 TSecr=11430514
119	20:53:22.409605	10.1.61.140	10.1.61.18	TCP	151	6970 → 50465 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=354 Win=30080 Len=85 TSval=18180933 TSecr=11430514 [TCP segment o
120	20:53:22.409633	10.1.61.140	10.1.61.18	HTTP	1329	HTTP/1.1 200 OK ("/")
121	20:53:22.409919	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	50465 → 6970 [ACK] Seq=354 Ack=86 Win=14600 Len=0 TSval=11430514 TSecr=18180933
122	20:53:22.409985	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	50465 → 6970 [ACK] Seq=354 Ack=1349 Win=17128 Len=0 TSval=11430514 TSecr=18180933
123	20:53:22.413931	10.1.61.18	10.1.61.140	HTTP	66	GET /headset/config/user/ HTTP/1.1
124	20:53:22.414090	10.1.61.140	10.1.61.18	TCP	66	6970 → 50465 [FIN, ACK] Seq=1349 Ack=355 Win=30080 Len=0 TSval=18180938 TSecr=11430514
125	20:53:22.414515	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	50465 → 6970 [ACK] Seq=355 Ack=1350 Win=17128 Len=0 TSval=11430515 TSecr=18180938
126	20:53:22.423597	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	74	51629 → 9444 [SYN] Seq=0 Win=14600 Len=0 MSS=1460 SACK_PERM=1 TSval=11430515 TSecr=0 WS=4
127	20:53:22.423650	10.1.61.140	10.1.61.18	TCP	74	9444 → 51629 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=28960 Len=0 MSS=1460 SACK_PERM=1 TSval=18180947 TSecr=11430
128	20:53:22.423979	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	51629 → 9444 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=14600 Len=0 TSval=11430515 TSecr=18180947
133	20:53:22.678385	10.1.61.18	10.1.61.140	TLSv1.2	188	Client Hello
134	20:53:22.695265	10.1.61.140	10.1.61.18	TLSv1.2	1921	Server Hello, Certificate, Server Key Exchange, Certificate Request, Server Hello Done
135	20:53:22.695676	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	51629 → 9444 [ACK] Seq=123 Ack=1449 Win=17496 Len=0 TSval=11430543 TSecr=18181219
136	20:53:22.695698	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	51629 → 9444 [ACK] Seq=123 Ack=1856 Win=20392 Len=0 TSval=11430543 TSecr=18181219
165	20:53:23.480539	10.1.61.18	10.1.61.140	TLSv1.2	1342	Certificate, Client Key Exchange, Certificate Verify, Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Messa
166	20:53:23.480812	10.1.61.140	10.1.61.18	TLSv1.2	73	Alert (Level: Fatal, Description: Unknown CA)
167	20:53:23.481051	10.1.61.18	10.1.61.140	TCP	66	51629 → 9444 [ACK] Seq=1399 Ack=1863 Win=20392 Len=0 TSval=11430621 TSecr=18182005

> Frame 166: 73 bytes on wire (584 bits), 73 bytes captured (584 bits)

> Ethernet II, Src: Vmware_96:c5:e2 (00:50:56:96:c5:e2), Dst: Cisco_c9:f8:e1 (2c:31:24:c9:f8:e1)

> Internet Protocol Version 4, Src: 10.1.61.140, Dst: 10.1.61.18

> Transmission Control Protocol, Src Port: 9444, Dst Port: 51629, Seq: 1856, Ack: 1399, Len: 7

Secure Sockets Layer


- TLV1.2 Record Layer: Alert (Level: Fatal, Description: Unknown CA)
 - Content Type: Alert (21)
 - Version: TLS 1.2 (0x0303)
 - Length: 2
 - Alert Message
 - Level: Fatal (2)
 - Description: Unknown CA (48)

常见问题

您可能会遇到与以下场景相关的问题：

- 头戴式耳机无法与所选呼叫设备通信
- 头戴式耳机扬声器的声音不好
- 当您对着头戴式耳机麦克风讲话时，您将无法理解

如果您遇到头戴式耳机的问题，可以执行以下操作：

步骤1. 确保头戴式耳机已通电。要重新启动无线头戴式耳机，请按住“呼叫”按钮 （打开无线耳机）四秒钟，关闭和打开头戴式耳机电源。

步骤2. 检查是否检测到头戴式耳机。

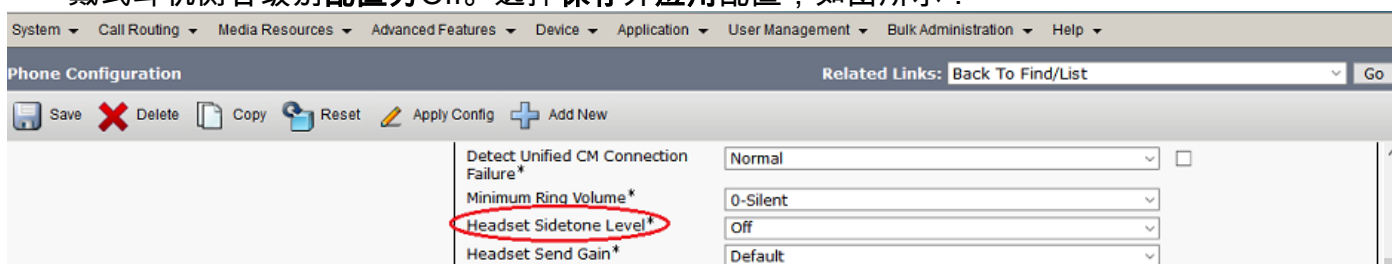
- 在连接到Cisco Unified Communications Manager的Cisco IP电话上，导航至“应用”并选择“附件”
- 在带有多平台电话固件的Cisco IP电话上，导航至“应用”>“状态”并选择“附件”
- 在Cisco Webex、DX70或DX80上，轻触屏幕，然后从右上角的可用音频设备中进行选择
- 在Cisco Jabber上，导航至 **菜单>选项>音频**
- 在Cisco Webex Meetings中，导航至Audio > **Computer Audio Settings**

步骤3. 使用其他头戴式耳机进行测试。

步骤4. 确认头戴式耳机固件是否为最新。如果头戴式耳机未更新，请按照COP文件安装部分中列出的步骤操作。

如果检测到的问题与头戴式耳机音频更相关，请验证您是否有以下情况之一：

- 对于来电未发出警报：这是固件版本为1.0(2)或更旧版本的思科头戴式耳机500系列的已知限制。将头戴式耳机固件更新为最新固件版本
- 对于思科头戴式耳机560系列中的损坏或不一致的声音：确保您的底座不会收到来自其他耳机底座的干扰。为了获得最佳呼叫质量，请确保耳机底座至少离另一个思科耳机底座一英尺（0.3米）。确保无线耳机与其底座配对。将头戴式耳机放入底座中，将头戴式耳机和底座配对。确保头戴式耳机正确就位
- 如果使用7900系列电话通过Y电缆连接时Cisco 560头戴式耳机的回音问题，请禁用电话网页上的头戴式耳机侧音级别。导航至**CM Administration > Devices > Phones**，选择7900电话并将头戴式耳机侧音级别**配置为Off**。选择**保存并应用配置**，如图所示：



- 对于8851，电话页上没有侧音配置，但您可以在物理电话上手动配置。导航至“**设置**”>“**附件**”>“**思科头戴式耳机**”>“**扬声器**”>“**侧音**”，并将其配置为关闭要修改多部电话的侧音配置，可以修改或创建新的头戴式耳机模板。导航至**CM Admin > Device > Threats > Threat template**，然后选择**Create new**。将560的设置配置为关闭侧音。

此处更常见的问题和故障排除[提示](#)。

用于头戴式耳机升级的COP文件安装过程

强烈建议在电话和耳机上安装最新固件版本。执行以下步骤为头戴式耳机安装COP文件：

步骤1.选择URL:<http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

步骤2.登录支持并下载软件页面。

步骤3.选择协作终端和电话类别。

步骤4.选择头戴式耳机500系列。

步骤5.选择头戴式耳机560（或适用的头戴式耳机）。

步骤6.选择“**下载**”选项卡。

步骤7.选择最新版本。

步骤8.下载列出的文件。

步骤9.使用Web浏览器，登录Cisco Unified OS Administration网页。

步骤10.在“软件升级”菜单下，选择“安装/升级”。

步骤11.在软件位置部分为下载的内容输入适当的值。

步骤12.在“选项/升级”下拉框中，选择您下载的文件并选择“下一步”。

步骤13.选择“下一步”。

步骤14.检查安装日志并验证文件是否安装成功。

步骤15.登录到Cisco Unified Serviceability网页。

步骤16.在“工具”菜单下，选择“控制中心 — 功能服务”。

步骤17.选择Cisco Tftp服务，然后选择Restart。

在本文件的详细阐述时，最新版本是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))

Cisco Unified Communications Manager 10.5(2)及更高版本支持此头戴式耳机固件版本。思科IP电话7800/8800系列的推荐固件版本为12.5(1)或更高版本。

耳机固件升级与电话固件分离，当耳机插入电话时会进行升级，如图所示。



扬声器调音和侧音的设置以及麦克风增益存储在头戴式耳机中；将其插入新电话时，您无需再次调整。电话出厂重置不会清除这些设置。

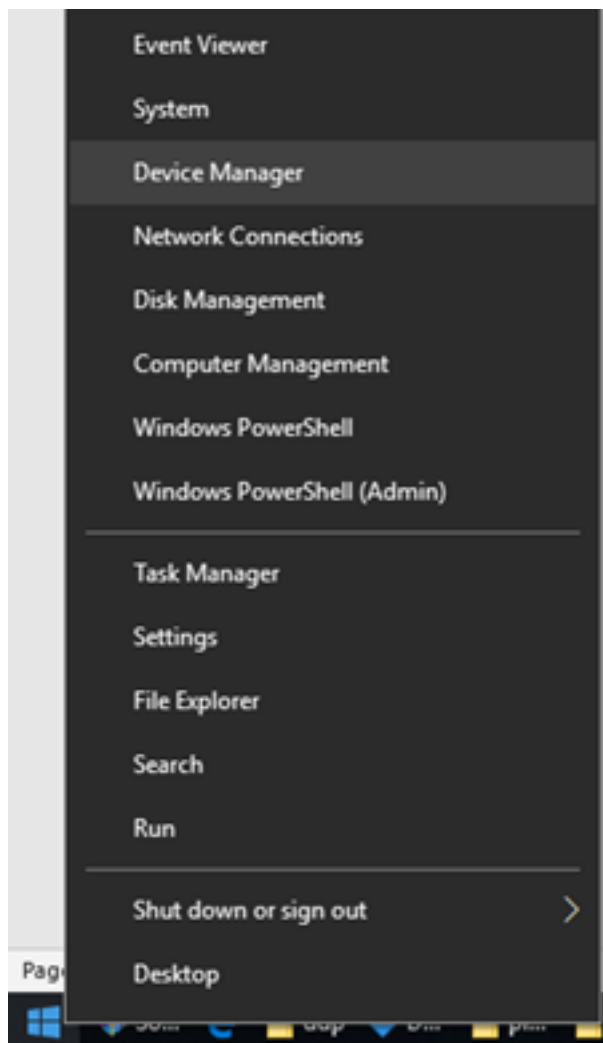
要重置头戴式耳机中的配置，请使用电话菜单。使用此方法，您可以将所有设置恢复为默认值，导航至**设置>附件> Cisco Wireless头戴式耳机>重置设置>重置**。

注意：如果您无权访问Cisco Unified Communications Manager，可以使用在线工具升级您的Cisco头戴式耳机(仅限560系列)：[头戴式耳机升级工具](#)

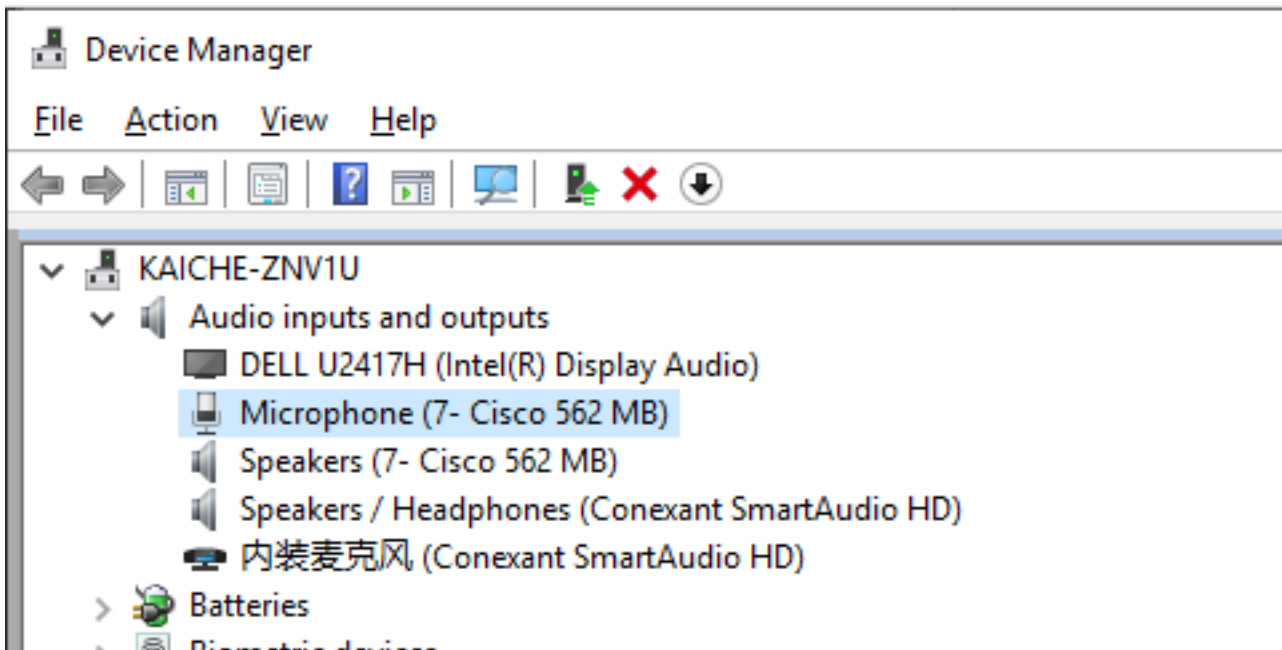
重新安装Windows驱动程序

按照以下步骤清除Windows注册表中的配置并重新安装USB音频驱动程序：

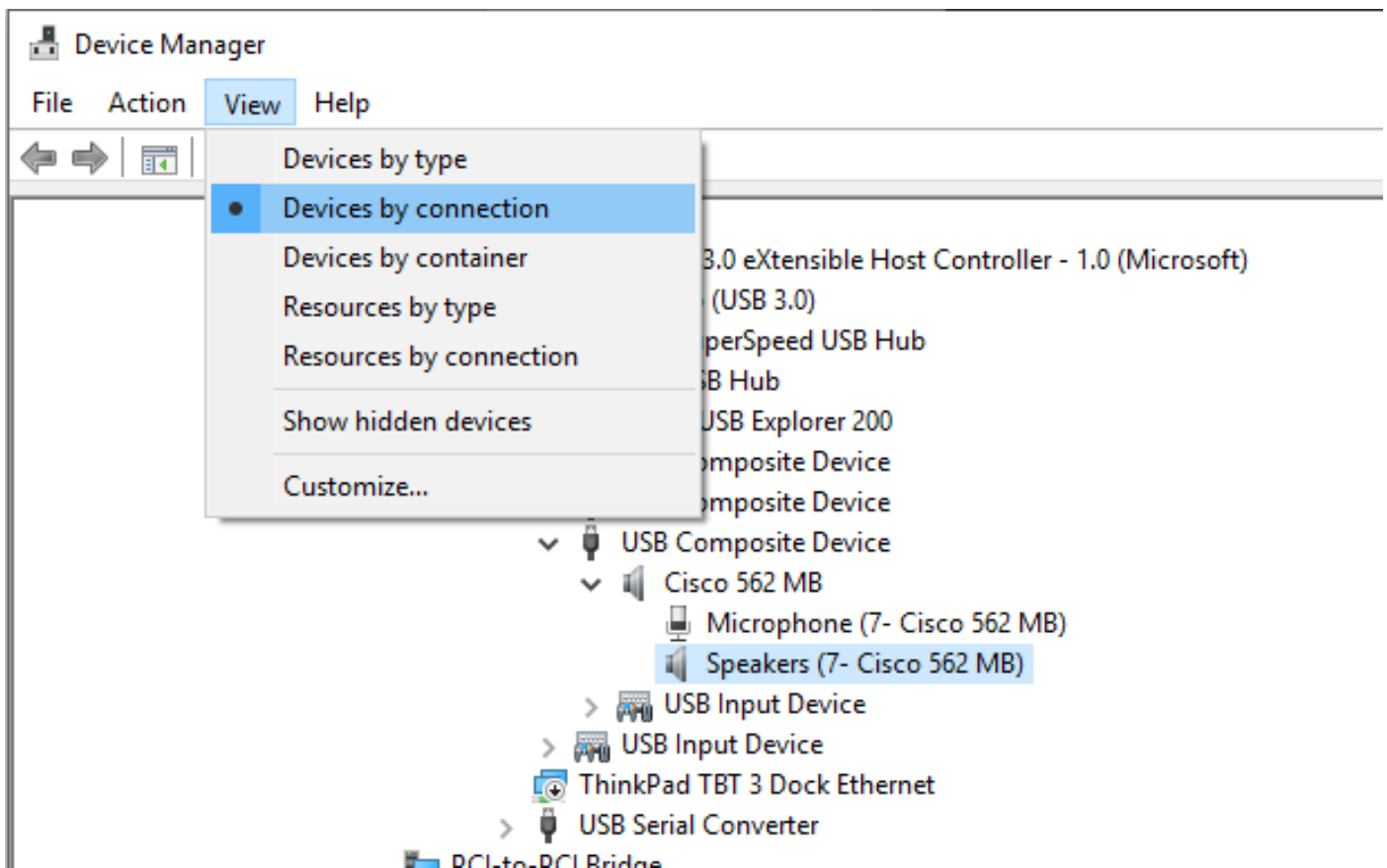
步骤1.右键单击Windows开始按钮并打开Windows设备管理器，如下图所示。



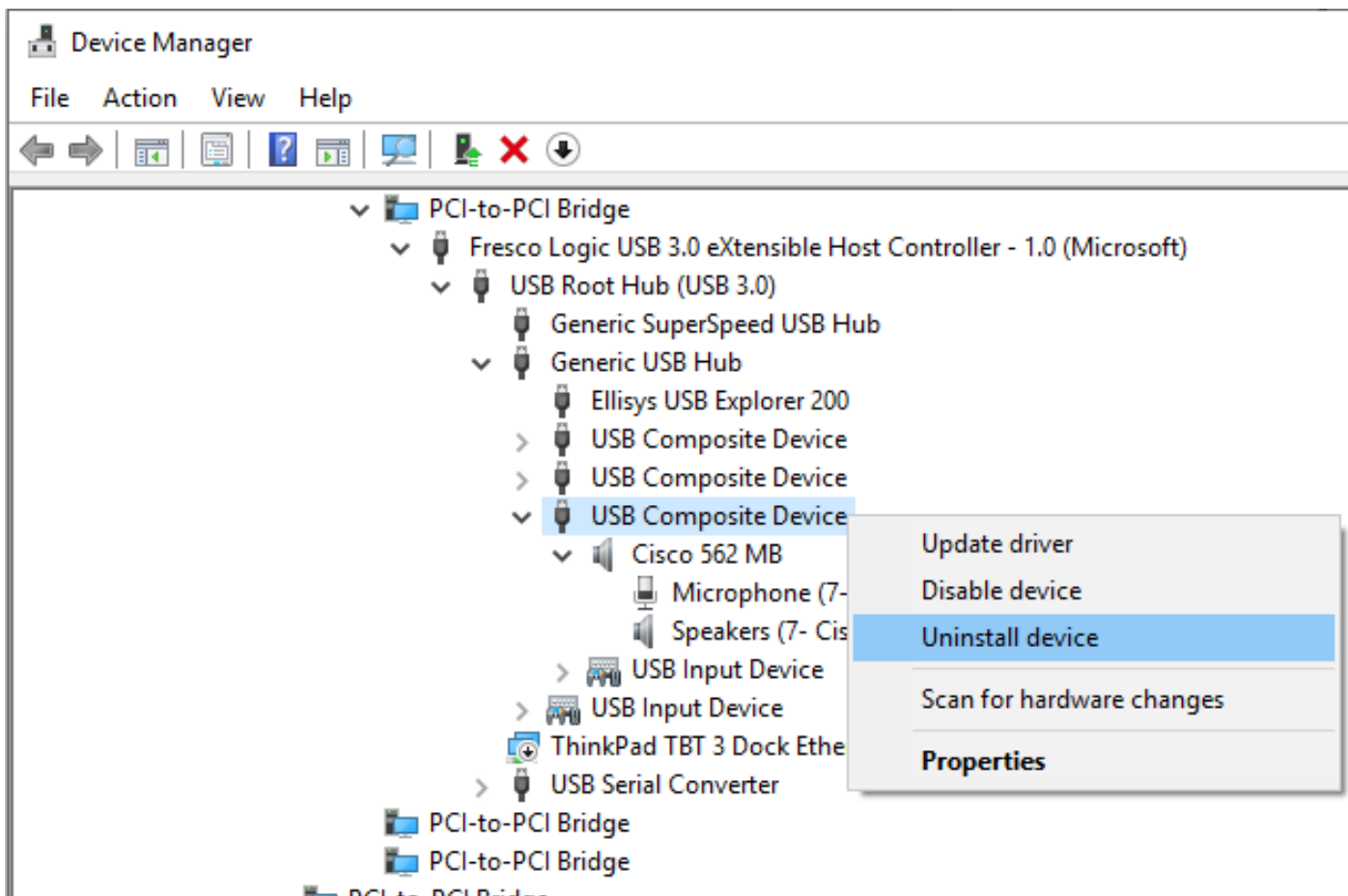
步骤2.在“音频输入和输出”下的设备管理器中查找Cisco头戴式耳机，然后选择麦克风或扬声器，如下图所示。



步骤3.在“设备管理器”下，导航至“查看”>“连接设备”，如下图所示。



步骤4.如此图中所示，右键单击“USB复合设备”并选择“卸载设备”。



步骤5. 拔下并插上Cisco头戴式耳机USB电缆，Windows将重新安装驱动程序。

CP-HS-5xx有线/无线 — 保修

思科耳机的保修取决于头戴式耳机型号。

- 有线头戴式耳机：2年保修
- 无线头戴式耳机：1年保修

注意：如果您提交TAC案例，请提供有效的合同或序列号。

缺陷/已知限制

未解决的缺陷

由于缺陷状态不断更改，因此列表反映了编译此报告时打开的缺陷的快照。要查看未解决缺陷的更新视图或查看特定错误，请访问Bug搜索工具包。

- [CSCvn41271](#) :在MacBook上播放音乐时，音量发生了变化，包括usb1和usb2。
- [CSCvp96968](#) :《DX70、DX80 CE9.7用户指南》的“加入已安排的会议”映像不正确。
- [CSCvp32795](#) :在HFP中，音量比A2DP在相同级别时更大。

- [CSCvq03392](#) :当活动源不是Jabber时，Jabber设置呈现不正确。
- [CSCvn47014](#) :蓝牙连接音不播放，或者对于选择的PC或移动源太软。
- [CSCvn66483](#) :当呼叫源重新进入范围时，蓝牙不会重新连接。
- [CSCvn73816](#) :在Windows 10源上播放音乐时，关闭音太低。

已解决的警告

该列表包含使用固件版本1.5(1)的思科头戴式耳机500系列已解决的缺陷。

- [CSCvo70826](#) :头戴式耳机不会向IP电话上的来电发出警报。
- [CSCvp97802](#) :很少声音会变大，但会立即减小，同时快速按音量+按钮。
- [CSCvo01194](#) :当多基站从IP电话源切换到蓝牙源时，头戴式耳机中有噪音。
- [CSCvn79632](#) :在通过蓝牙进行活动呼叫期间，头戴式耳机中有噪音。
- [CSCvn77884](#) :头戴式耳机和基座断开连接并重新连接，未提示。
- [CSCvn76631](#) :有时，通过长按呼叫按键结束呼叫时没有提示音。

有关头戴式耳机兼容性和配置的[详细信息](#)，请访问Cisco Unified Communications Manager系列附件指南。

有关[耳机与8800系列电话兼容性](#)的详细信息，请访问思科IP电话8800支持的附件。

相关信息：

有关CUCM中配置的[详细信息](#)，请访问配置配置思科头戴式耳机5xx系列。

有关头戴式耳机兼容性和配置的[详细信息](#)，请访问Cisco Unified Communications Manager系列附件指南。

有关[耳机与8800系列电话兼容性](#)的详细信息，请访问思科IP电话8800支持的附件。