

# Cisco技术支持IP电话常见问题

## 目录

[简介](#)

[IP 电话注册](#)

[IP 电话设置和服务](#)

[安装/升级 IP 电话](#)

[IP 电话故障排除](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档解答了关于 Cisco IP 电话的一些最常见的问题 (FAQ)。

## IP 电话注册

**问：要使我的Cisco 7960、7940或7910 IP电话向Cisco CallManager注册，需要什么？**

**答：**在Cisco CallManager中注册Cisco IP电话是一个四步过程。

1. 电话向 DHCP 服务请求一个 IP 地址。
2. DHCP 响应以以下一种形式返回 TFTP 服务器的地址：静态 IP 地址选项 150 ( 单个 IP 地址 ) 选项 66 ( 第一个 IP 地址或域名系统 (DNS) 名称 ) 查找 CiscoCM1.your.domain
3. 一旦电话有 TFTP 地址，电话将从 TFTP 服务器请求配置信息。在 Cisco CallManager 3.0 中，此配置信息的形式是 .cnf 文件。在 3.1 版本中，配置文件的形式是 .xml 文件。配置信息包含最多包括 3 台 Cisco CallManager 服务器的优先次序列表和电话所属的设备池，如果是 3.1 版本，则还包含电话负载版本的信息。
4. 电话会与优先次序列表中优先级最高的 Cisco CallManager 建立通信，并发送注册请求。如果电话请求 .cnf 文件，而不是 .xml 文件，那么电话还会发送一个版本请求，并检查当前电话负载版本。如果电话需要新的电话负载，它将中止注册过程，并从 TFTP 服务器下载当前电话负载。电话下载了新固件后，电话将在 Cisco CallManager 中继续进行注册。为帮助解决与 IP 电话的注册有关的问题，请参阅 [Cisco CallManager 3.x 和 4.0 的 Cisco IP 电话 \( 7910、7940、7960、12 SP 和 30 VIP \) 注册问题的故障排除](#)。

**问：要注册Cisco 7985G IP电话，需要哪个版本的Cisco Unified CallManager?**

**答：**要使用7985G IP电话，您需要Cisco Unified CallManager版本4.1(3)sr2或更高版本。

**问：为什么我的IP电话无法自动注册到Cisco CallManager?**

答：默认情况下，Cisco CallManager禁用自动注册，以防止未授权的网络连接。如果必须启用自动注册，请完成[自动注册指南中列出的步骤](#)。

如果完成[自动注册指南中的指示](#)后您的 IP 电话的自动注册仍然失败，那么请将 IP 电话重置为出厂默认设置：

1. 按 **\*\*#** 解锁电话的网络配置。
2. 按 **Setting**。
3. 对于网络配置，按键盘上的 **3** (或向下滚动)。
4. 对于清除配置，按键盘上的 **33** (或向下滚动)。
5. 按 **Yes** 软键。
6. 按 **Save** 软键。

## IP 电话设置和服务

问：如何在共享线路外观上阻止多个出站呼叫？

答：在您有共享线路显示并且希望仅允许来自目录号码(DN)的一个出站呼叫的情况下，您可以在 Cisco CallManager 3.12c 中更改服务参数。该服务参数是 SharedLineNewCallSoftkeyDisable。请将此参数设置为 **True**，以防止 DN 被占用的情况下从 DN 进行新的呼叫。在第一个呼叫方保留呼叫时，这点很重要。如果第二个呼叫方要进行新呼叫，那么第一个呼叫方将不能恢复或转移呼叫。

问：如何为 IP 电话分机为两部以上的电话进行会议介入（介入）？

答：根据要插入的呼叫数，将受压电话的电话线路上的最大呼叫数从 2 增加到 10。如果使用了所有线路，将显示 `Error parse limit`

问：即使我的 IP 电话中配置了共享线路，如何仅应答主线路？

A. 在全局级别将“始终使用 Prime 线”参数更改为 **True**。此设置将使该分机仅允许主线路。

问：如何更改在我的电话转发到语音邮件之前发生的振铃次数？

答：在 IP 电话转发到语音邮件或其他工作站之前，您可以轻松更改其振铃次数。您需要更改一个服务参数。请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。
2. 从列表中选择 **Cisco CallManager**，然后从左侧列表中选择 **CallManager 服务**。
3. 更改标题为 **Forward No Answer Timeout** 的参数。默认情况下，此参数的值为 12 秒。通常一个振铃周期大约为 4 秒。这是一个全局参数，因此更改此值将影响所有电话的行为。请务必对集群中所有的 Cisco CallManager 进行此配置。

我如何使服务按钮工作？

答：Cisco 7960 和 7940 IP 电话允许其用户订用股票报价、日历、计算器等服务。有关如何解决与服务相关的问题的详细信息，请参阅[解决有关 IP 电话服务的问题](#)。

配置完 URL 服务后，您必须对服务进行配置，然后让用户预订新创建的服务。Cisco CallManager

附带一个示例服务，您可以指向该服务以确保您的服务正常工作。要使用该示例服务，请完成以下步骤：

1. 打开 **Cisco CallManager Administration** 网页。
2. 单击 **Feature > Cisco IP Phone Services**。
3. 在 Service Name 框中，输入 **Sample**。
4. 在 Service Description 框中，输入 **Sample IP Phone service**。
5. 在 Service URL 框中，输入 **http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp**。 **注意**：用安装网页的服务器的IP地址替换<machineIPaddress>。
6. 单击 **Insert**。此时左栏以粗体文本显示“Sample”。

要让 IP 电话预订示例服务，请完成以下步骤：

1. 单击 **User > Global Directory**。
2. 单击 **Add New user**。
3. 在相应的字段中输入相应的信息。
4. 单击 **Associate Devices**。
5. 选中相应的电话号码旁的框，并单击同一行中的单选按钮。此操作会将此电话设为主线路。
6. 单击 **Insert**。
7. 打开 Web 浏览器并输入 **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**。 **注意**：用安装网页的服务器的IP地址替换<machineIPaddress>。此服务器通常为主数据库服务器。
8. 按 **<ENTER>**。
9. 在 User Identification 框中，输入您之前输入的用户的用户 ID。
10. 在 Password 框中，输入您之前输入的用户的相关口令。
11. 从 Select a Device to Configure 下拉菜单中选择电话。
12. 单击 **Configure your Cisco IP Phone Services**。
13. 从 Select a Service 下拉菜单中选择 **Sample**。
14. 单击 **Continue**。
15. 单击 **预订**。
16. 单击 **Log off**。此时，用户电话已经启用了服务。

## 我如何使“留言”按钮正常工作？

**答**：Cisco IP电话上的“留言”按钮只是一个快速拨号按钮，您可以使用指向您公司语音邮件系统的路由模式或思科语音邮件端口的目录号码对其进行编程。要为电话配置此按键，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。
2. 从列表中选择 Cisco CallManager，然后从左侧列表中选择 CallManager 服务。
3. 更改标题为 VoiceMail 的参数。输入已配置为路由模式的目录号码或您的语音邮件系统的 Cisco 语音邮件端口。这是一个会影响所有电话的全局参数。请务必对集群中所有的 Cisco CallManager 进行此配置。

## 问：如何使“目录”按钮正常工作？

**答**：Cisco 7960和7940 IP电话上的“目录”按钮提供对以下四个目录的访问：

- 未接呼叫
- 已接呼叫
- 已拨呼叫

- 公司目录

如果没有出现 Corporate Directory 选项，则说明电话无法找到所需信息。要使 Corporate Directory 出现，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **System > Enterprise Parameters**。
2. 在 URL Directories 字段中，将条目由 **http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp** 更改为 **http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp**，然后单击 Update。这将保证电话能找到 xmldirectory.asp 页面。有关详细信息，请参阅修复 Cisco IP 电话的公司目录查找问题。

**问：如何查找在Cisco CallManager服务器上注册的其他设备的IP电话mac地址和资产详细信息？**

**答：**在Cisco CallManager服务器中，从命令行转到C:/program files/cisco/bin/，然后执行mmfspy。它会列出要执行的交换机，以便找到在 Cisco CallManager 服务器中注册的设备的清单。

**问：如何为我的思科IP电话创建自定义振铃？**

**答：**Cisco CallManager系统指南记录了创建供Cisco IP电话使用的自定义铃声的过程。请参阅[自定义电话振铃](#)。

**问：如何使用呼叫代答？**

**答：**有关如何配置和使用呼叫代答和组呼叫代答的示例，请参阅[配置和利用Cisco CallManager的呼叫代答和组代答功能](#)（适用于版本3.x和4.0）。

**问：如何在Cisco IP电话上配置快速拨号？**

**答：**您可以通过两种方式之一配置快速拨号按钮。能够管理 Cisco CallManager 的人员可以从 Phone Configuration 屏幕添加按键。但是理想的方法是允许用户登录到 Cisco CallManager User 页面并自己配置快速拨号按键。

要在 Cisco 7960 或 7940 IP 电话上配置快速拨号按钮，请完成以下步骤：

1. 选择 **User > Global Directory**。
2. 单击 **Add New user**。
3. 在相应的字段中输入相应的信息。
4. 单击 **Associate Devices**。
5. 选中相应的电话号码旁的框，并单击同一行中的单选按钮。此操作会将此电话设为主线路。
6. 单击 **Insert**。
7. 打开 Web 浏览器并输入 **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**。
8. 在 User Identification 框中，输入您之前输入的用户 ID。
9. 在 Password 框中，输入您之前输入的用户相应口令。
10. 从 **Select a Device to Configure** 下拉菜单中选择电话。
11. 单击 **Add/Update your Speed Dials**。
12. 输入您希望与快速拨号按钮关联的号码和任意文本消息。
13. 单击**更新**。
14. 单击 **Log off**。

## 问：如何使“特有铃声”列表与默认列表具有相同的铃声？

A.完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Publisher 服务器上，访问 C:\Program Files\Cisco\TFTPPath。
2. 查找文件 DistinctiveRingList.xml，并将其重命名为 DistinctiveRingList\_Backup.xml。
3. 查找文件 Ringlist.xml，用简单文本编辑器（例如 Microsoft Windows Notepad）将其打开，然后选择“另存为”将该文件另存为 DistinctiveRingList.xml。
4. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Application > Cisco CallManager Serviceability**，接着选择 **Tools > Control Center**，然后选择服务器。
5. 重新启动 Cisco TFTP 服务。

## 问：如何将公司目录添加到我的Cisco IP SoftPhone？

答。请参阅为 [Cisco IP SoftPhone](#) 配置设置的 [添加目录部分](#)。

## 问：如何查找当前在Cisco IP电话7940/7960/7970中使用的编解码器？

答：Cisco IP Phone 7940/7960/7970 显示可通过电话上的“信息/帮助”(i或?)按钮用于故障排除目的，以便显示正在进行的呼叫的信息。在活动呼叫期间，按此按键两次，以激活此功能。RxType/TxType 将告知您此 IP 电话和其他设备之间的会话所使用的编解码。有关详细信息，请参阅 [使用 79xx 状态信息进行故障排除](#)。

## 问：如何防止用户更改IP电话上的振铃音量和网络配置？

答：如果禁用“电话配置”页上的“设置访问”参数，则用户无法更改振铃音量。请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Device > Phone**，并单击您想要防止振铃音量被更改的电话。
2. 对于 Product Specific Configuration 部分的 Settings Access 参数，请选择 **Disabled**。

当 Settings Access 处于启用状态时，您可以更改电话的电话网络配置、振铃类型和音量。而当禁用了 Settings Access 时，Settings 按键将被完全禁用，按此按键时，不会出现选项。此外，您也不能调节振铃器音量或保存任何音量设置。在 Cisco CallManager 版本 4.1(3) 和更新版本中，可使用 Restricted 选项。将 Settings Access 更改为 Restricted 时，将只能访问 User Preferences 和音量设置。默认情况下，Settings Access 处于启用状态。

## 如何解锁手机？

答：要配置“设置”按钮下的参数，需要解锁电话。按 **\*\*\*#** 解锁电话。

## 问：如何向Cisco 7910 IP电话添加功能密钥？

答：Cisco 7910 IP电话有六个可配置的硬键，您可以配置这些硬键以添加呼叫暂留、转接、代答等功能。有关如何依照您的需求配置电话的帮助信息，请参阅 [使用功能键将附加服务添加到 Cisco 7910](#)。

## 问：我是否可以重置电话，而不访问Cisco CallManager？

答：是的，你可以这样重置手机。用电话输入 **##\*\***。

对于配有 7.1(2) 或更新版本固件的 Cisco 7960 和 7940 IP 电话，请完成以下步骤：

1. 按 **Services 按键**或 **Settings 按键**。
2. 用键盘输入 **##\*\***。

通过这种新行为，您可以在电话挂机于主屏幕时使用 \* 或 # 作为拨号序列的开头。

## 问：如何将Cisco IP SoftPhone配置为独立IP电话？

答：要将Cisco IP SoftPhone配置为具有自己线路的独立IP电话，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager 中创建一个用户。
2. 创建一个计算机电话集成 (CTI) 端口，添加您想要的唯一目录号码，并将此 CTI 端口分配给用户。
3. 使用您在 Cisco CallManager 中创建的用户名和口令安装 Cisco IP SoftPhone。有关详细信息，请参阅[以不同方式配置 Cisco IP SoftPhone](#) 和 [安装和配置 Cisco IP SoftPhone](#)。

## 我如何远程查看电话信息？

答：如果您转到http://<电话的IP地址>，您可以检查电话的设备、网络和端口信息。但您不能在这里更改任何设置。

## 我如何判断我的手机使用的应用程序加载量？

A.按“设置”按钮，按5，然后按3。

## 问：我的思科IP电话上的外部呼叫与内部呼叫如何获得独特振铃？

答：独特振铃是Cisco CallManager 3.0及更高版本在您使用Skinny网关（如DT24+或6608 T-1刀片）时可用的功能。然而，使用 H.323 网关时，只有 3.1.2c 或更新版本才可提供此功能。为了启用 Distinctive Ringing，您必须将服务参数 H323NetworkLocationOffNet 设置为 **True**。

## 在有多条线路显示的电话中，我希望能够简单地拿起听筒，以便应答任何线路的呼叫。如何完成这种设置？

答：在Cisco CallManager中将**Always Use Prime Line**参数设置为**False**。由于此参数作用于整个集群，因此任何更改都将影响所有电话。呼叫处理不会发生中断，因此无需重新启动任何服务或重新启动 Cisco CallManager 服务器。

要更改此参数，请登录 Cisco CallManager Administration 页面并完成以下步骤：

1. 在 Service 菜单中，选择 **Service Parameters**。
2. 选择 **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager service**。
3. 在 **Clusterwide Parameters (Device - Phone)** 部分，向下滚动至 **Always Use Prime Line** 参数，对此参数选择 **False** 选项，然后单击 **Update**。注意：“始终使用Prime行”参数的默认值为 **False**。如果此参数设置为 **True**，则当电话摘机时或当按下扬声器按键时，将选择主线路且主线路将成为活动线路。如果呼叫进入用户的第二条线路，摘机时只会将第一条线路设为活动线路。在这种情况下，用户若要应答呼叫，必须选择第二条线路。如果此参数设置为 **False**，则

电话将根据线路状态自动选择一条线路作为活动线路。

**问：按“目录”按钮时，IP电话显示“内部通信历史记录”选项是否是正常行为，即使IPMA未配置或没有内部通信可用？**

**答：**是，这是电话负载为8.3.1或更高版本的IP电话的正常行为。这与IPMA的配置状态或IP电话中是否有内部通信并不相关。

**问：Cisco 7911 IP电话是否有静音按钮？**

**答：**Cisco 7911 IP电话没有静音按钮。不过，它们有与静音按键功能相当的 Monitor 软键。

**问：如何更改IP电话上的呼叫方ID？**

**答：**要提供对呼叫方ID功能的完全支持，需要特定硬件。有关详细信息，请参阅[主叫方ID](#)。

**问：如何在Cisco CallManager上为IP电话启用静音抑制？**

**答：**默认情况下，Cisco CallManager上启用了静默抑制(VAD)。如果不是这样，您可以通过 Cisco CallManager 的 Service Parameters Configuration 将其禁用/启用。

**问：如何更改IP电话“目录”按钮中应用（服务）的顺序（顺序）？**

**A.要更改IP电话“目录”按钮中应用（服务）的顺序（顺序），请完成以下步骤：**

1. 在 Cisco Communications Manager Administration 页面中，选择 **Device > Device Settings > Phone Services**。
2. 禁用所有的默认值。
3. 添加具有相同 URL 的新服务，并以您希望的显示顺序启用并预订 Enterprise 订阅。
4. 重置 IP 电话。

## 安装/升级 IP 电话

**我如何更改手机的负载？**

**A.从Cisco IP电话 — 软件下载(仅限[注册客户](#))下载所需的IP电话固件。以 zip 或 exe 文件格式下载 Cisco IP 电话型号的所需固件版本。**

1. 此时，在 Cisco CallManager 中运行新 IP 电话负载的升级补丁文件。这将自动更改 **Device Defaults** 中的 **Phone Load Name**。复制 **Device Defaults** 中的新 **Phone Load Name**。
2. 然后转至 **Device menu > Phone**，并选择您要在其上执行升级的 IP 电话。将新的负载信息粘贴至 **Phone Load Name** 字段，然后单击 **Update** 并重新启动 IP 电话。

**问：如何验证在多个设备池中分配的多个IP电话的固件升级？**

**答：**固件升级所花的时间取决于设备池中的IP电话数量。如果设备池中有几百个 IP 电话，则完成固件升级需要几个小时。要确认和验证升级，请完成以下步骤

1. 在 Cisco CallManager 3.0 中，选择 Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager > CCM 0300 > Device table。此处，**Upgrade Finish Time** 字段列出了设备池中所有 IP 电话的完成时间。
2. 您还可以在 Cisco CallManager Administration 页面中检查固件信息。选择 Device > Device Settings > Firmware load information。Cisco CallManager 3.0 没有可以使所有 IP 电话固件版本列在一个集中位置的功能。

**问：在Cisco CallManager版本5.0中，如何导入新IP电话和用户并通过BAT分配目录号码？**

**答：要创建新的电话用户并将该用户与目录号码(DN)关联，请确保电话模板包含目录号码列。为此，请完成以下步骤：**

1. 打开从 Cisco CallManager Administration 下载的 BAT.xlt 模板宏文件。
2. 在 Phone-Users 工作表中，单击 Create File Title 按钮。此按钮将打开 Device Fields 和 Line Fields 的 Field Selection 对话框。
3. 在 Line Fields 部分，选择 Directory Number，单击 >> 按钮选择此字段，然后单击 Create。
4. 当宏完成时，单击 Create BAT Format 按钮生成导入操作所需的模板文件。

**注意：**确保使用模板中的“目录号码”字段，而不使用“电话号码”字段。

**问：为什么升级后我无法访问目录和服务？**

**答：**如果忘记将主机名更改回URL Services字段和System > Enterprise Parameters下的URL Directories字段中的IP地址，则升级后，您可能无法访问服务或公司目录功能。升级过程会覆盖之前的条目。Cisco Bug ID [CSCdt29275 \(仅限注册用户\)](#) 与此问题相关，并在 Cisco CallManager 版本 3.0(8) 和更新版本中得到了解决。

**问：如何在Cisco CallManager中通过企业目录搜索更改或增加IP电话上显示的用户数？**

**答：**选择System > Enterprise Parameter > User Search Parameters，以更改或增加Cisco CallManager CCMAdmin页上企业目录中显示的最大用户数。User Search Parameters 下有两个选项：

- **Enable All User Search** 用于启用或禁用搜索
- **User Search Limit** 用于对每次搜索所显示的最大用户数目设置限制

**注：**如果使用大于默认值(64)的值，可能会对Cisco CallManager性能产生负面影响。如果将 Enable All User Search 企业参数设置为 False，并且没有设置搜索条件，则搜索将不会启用。这是必填字段。

## IP 电话故障排除

**问：我在Cisco IP电话上打电话时，为什么只有单向音频？**

**答：**IP电话中单向音频的原因可能不同。不过，问题的根源往往与 IP 路由问题有关。有关与单向音频相关的多种常见问题的说明，请参阅[单向语音问题故障排除](#)。



**问：为什么我无法从我的思科IP电话转接第二个来电？**

**答：**传输的许多问题都与IP电话的默认行为有关。默认情况下，电话将 Call Waiting 设置为 ON。文档[如何使用 Cisco CallManager 3.x 禁用 Call Waiting 以允许转移第二个呼入呼叫讨论了转移和 IP 电话的问题。](#)

**问：当在SIP电话负载SIPDefault.cnf配置文件中启用dst\_auto\_adjust选项时会发生什么情况？**

**答：**在SIPDefault.cnf配置文件中启用dst\_auto\_adjust选项时，它会根据其他dst\_\*选项调整时钟。为了使更改生效，IP 电话会要求重置。默认的 dst\_auto\_adjust 设置处于启用状态。

dst\_auto\_adjust : 1 — 启用 ( 1 — 默认 ) 或禁用(0)DST自动调整

**问：为什么电话从Cisco CallManager TFTP服务器下载新固件时超时？**

**答：**有时，在集中式多站点部署中，远程位置的电话从总部TFTP服务器下载新固件时可能会超时。当电话和 TFTP 服务器之间的延迟高于正常情况时，可能会发生这种情况。远程电话发生下载超时，请在远程站点设置一个本地 TFTP 服务器以解决此问题。有关详细信息，请参阅[Cisco Bug ID CSCsb10954](#) (仅限注册客户)。

**问：我拨9或其他访问代码后，为什么没有收到拨号音？**

**答：**对于您对外部号码进行的呼叫，您可以配置Cisco CallManager以在拨打初始访问代码后提供外部拨号音。例如，如果您的路由模式为9.@，则可能希望Cisco CallManager在您输入9后播放外部拨号音。如果不发生这种情况，则是由于Cisco CallManager上配置的拨号方案重叠。只有在模式是唯一模式时，Cisco CallManager 才会播放外部拨号音。例如，如果您配置了 9.@ 模式，并将呼叫暂留的范围配置为 9xx，则 Cisco CallManager 会等到此模式为唯一模式时才播放外部拨号音。路由模式中的点与何时向主叫方播放拨号音无关。在以下位置查找重叠：

- 其他路由模式
- MeetMe 模式
- 呼叫暂留
- 呼叫接听
- 语音邮件目录号码 (DN)

**问：当我接到来自公共交换电话网(PSTN)的呼叫时，为什么我的思科IP电话显示“从9”？**

**A.**如果用 H.323 网关连接到 PSTN，并且没有收到主叫方信息，则会显示“From 9”。此问题会在下面这种情况下发生：

如果呼入呼叫没有主叫方信息，则路由器会使用与语音端口相关联的第一个普通旧式电话服务 (POTS) 拨号对等体的目标模式。如果您的 POTS 拨号对等体的目标模式为 9T，则呼入呼叫会选择将 9 显示为主叫方号码。

如果不能启用主叫方 ID，您可以通过完成以下步骤防止此行为：

1. 删除指向该语音端口的所有 POTS 拨号对等体。

2. 使用以下信息创建一个新 POTS 拨号对等体： destination-pattern .(注意：destination-pattern 后有一个点 [.]。)direct-inward-dial端口号 (例如端口 1/1/1。)
3. 重新粘贴之前的所有其他 POTS 拨号对等体。

电话将显示“From Unknown Number”，而不是“From 9”。

## 我打本地电话时为什么会有延迟？

答：Cisco CallManager使用数字间计时器，以使用户有足够的时间输入发出呼叫所需的数字。对于北美的在路由模式中使用 @ 宏的 Cisco CallManager，最简单的解决方案是使用路由过滤器。以下面的方式修改默认的七位路由过滤器：

*Local-Area-Code DOES NOT EXIST*

和

*End-Of-Dialing DOES NOT EXIST*

如果拨号方案中没有使用 @ 宏，那么您可以缩短数字间计时器的值。文档[呼叫建立延迟：配置数字间超时说明了相关过程。](#)

## 问：为什么我的思科IP电话在搜索公司目录时显示XML错误[4]？

答：当您使用“公司目录”按钮进行搜索时，Cisco CallManager会在DC目录轻量目录访问协议 (LDAP)目录中执行查找。特殊字符无法得到正确解析，因此会向 IP 电话返回错误。其中一些特殊字符是 (& " ' < >)。在您的用户的命名规则中，请避免使用这些字符。

## 重新启动和重置电话有何区别？

答：重新启动仅向Cisco CallManager重新注册电话，而重置则完全重新初始化电话。重置时，电话会从 TFTP 路径重新获取其配置文件，而重新启动电话时则不会发生这种情况。使用按键序列 **\*\*\*** 也可使电话从 TFTP 路径获取配置文件。

对于配有 7.1(2) 或更新版本固件的 Cisco 7960 和 7940 IP 电话，请完成以下步骤：

1. 按 **Services 按键**或 **Settings 按键**。
2. 用键盘输入 **\*\*\***。

通过这种新行为，您可以在电话挂机于主屏幕时使用 \* 或 # 作为拨号序列的开头。

## 问：为什么在使用公司目录时找不到我配置的所有用户？

答：当您使用“公司目录”按钮进行搜索时，Cisco CallManager会在DC目录轻量目录访问协议 (LDAP)目录中执行查找。从 Cisco CallManager Administration 网页上输入到全局目录中的所有用户应该出现在 Cisco IP 电话上的公司目录中。但是，以下情况例外。如果用户执行空搜索 (即用户没有输入任何搜索条件，而只是按了搜索软键)，则 Cisco CallManager 只会返回前 64 个条目。这些条目会出现在两个页面上，每个页面 32 个条目。这是为了避免大型企业部署环境中 CPU 使用率达到峰值。在极少数情况下，集群中的一个 Cisco CallManager 可能会与同一个集群中的另一个服务器具有不同的信息。这就要求您手动将 LDAP 目录重新设为同步状态。有关详细信息，请参阅[解决关于 DC 目录的问题](#)。

## 问：为什么Cisco IP电话7914分机模块的所有线路都保持红色？

**答：**当您将附带Cisco IP电话7914分机模块的Cisco IP电话7960从一个位置移动到另一个位置时，分机模块线路的所有按钮都可能变为红色。电话的配置文件将不可用。IP电话7960的线路则将继续正常工作。

**注意：**Cisco IP电话7941不支持Cisco IP电话7914分机模块。

要使7914的线路工作，请完成以下步骤：

1. 禁用 Cisco CallManager 服务参数。请完成以下步骤：打开 **Cisco CallManager Administration** 页。选择 **Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced**。将 **Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup** 参数设置为 **False**。将 **Enable Caching of Configuration Files** 参数设置为 **False**。
2. 重新启动受影响的 Cisco IP 电话。
3. 重新启动 Cisco TFTP 服务。请完成以下步骤：选择 **Start > Programs > Administrative Tools > Services**。重新启动 Cisco TFTP 服务。**注意：**此时，您可以在 **C:\Program Files\Cisco\TFTPPath** 中看到设备的配置。
4. 重新将 **Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup** 参数和 **Enable Caching of Configuration Files** 参数的值设置为 **True**。

**问：**在对等固件共享中，IP电话用户如何指定父级和主机？

**答：**在对等固件共享中，用户不需要指定父级和主机。系统会自动指定。给定的 IP 子网上所有已启用对等体的 IP 电话会形成树型结构，以便分发固件。用户不能强制将给定的 IP 电话指定为父 IP 电话。

**问：**如何将思科IP电话重置回出厂默认设置？

A.有关详细[信息](#)，请[参阅将7900系列IP电话重置](#)为出厂默认值。

**问：**当远程电话呼入呼叫时，连接到思科IP电话7960的思科IP电话7914分机模块的LED为什么变为红色？

**答：**当分机模块上的呼叫处于活动状态时，线路的LED为绿色。即使共用此线路的一个电话使用 **Barge** 或 **cBarge** 软键插入活动呼叫，LED 仍保持为绿色。有关此问题的详细信息，请[参阅 Cisco Bug ID CSCsa65880 \(仅限注册用户\)](#)。请使用以下方法之一解决此问题：

- 升级至 Cisco IP 电话固件 7.2(4)。
- 根据 Cisco Bug ID [CSCsa65880 \(仅限注册用户\)](#) 中的说明，将合适的服务版本补丁或特殊工程版本应用于 Cisco CallManager 服务器。
- 另一种应急方案是禁用隐私，使 7914 分机模块的 LED 发出适当的光亮。要禁用整个 Cisco CallManager 集群的隐私，请完成以下步骤：在 Cisco CallManager Administration 网页中，选择 **Service > Service Parameters**。选择 **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**。在 **Clusterwide Parameters (Device - Phone)** 部分，向下滚动至 **Privacy Setting**，将此参数设置为 **False**，然后单击 **Update**。由于此参数作用于整个集群，任何更改将影响所有电话。重置电话使更改生效。

**问：**当远程电话应答呼叫时，连接到思科IP电话7960的思科IP电话7914分机模块的LED为什么不会变为红色？

**答：**固件版本为7.2(3)的7960 IP电话所连接的分机模块会显示sidecar LED，这取决于为远程电话配置的隐私设置。

请考虑这种情况。一个目录号码 (DN) 为 2001 的 7940 IP 电话 (电话 A) 与连接至 7960 IP 电话的 7914 分机模块 (电话 B) 共用一个 DN。呼叫到达 DN 2001 时，7914 的 LED 闪烁琥珀色的光。现在，电话 A 应答呼叫。

如果电话 A 已启用 Privacy，则 7914 上的图标会显示双话筒 (远程使用)。但是 7914 上的 LED 处于关闭状态，这表明 7914 上的线路可用。如果按 7914 上的线路按键，您可以应答新的呼叫，但是您不能插入 (因为电话 A 启用了 Privacy)。

如果电话 A 已禁用 Privacy，则 7914 上的图标会显示双话筒 (远程使用)，并且 LED 是红色的，以表明远程使用状态。如果按红色 LED，您的电话将收到“In Use Remote”消息，并且您可以使用 Barge 和 NewCall 软键。

IP 电话 7960 固件版本 7.2(4) 解决了此种与 Privacy 设置相关的行为差异。

**问：** Cisco CallManager是否可以通过某种方法防止两个IP电话之间的呼叫转移环路？

**答：**呼叫转移环路不仅会在两个IP电话之间发生，也会在IP电话、PSTN或应用 (如语音邮件或 IPCC) 之间发生。没有方法可以让 Cisco CallManager 检测并防止呼叫转移循环。为了避免发生这种情况，请确保您的配置的正确性。

**问：**我是否需要Cisco IP电话的许可证，许可方案如何工作？

**答：** Cisco CallManager软件要求您为注册到CallManager软件的每个IP电话、SoftPhone或其他终端设备或应用 (IP电话) 购买CallManager客户端访问许可证(CAL)。CAL 是必备文件，不论 IP 电话的来源 (Cisco 或第三方) 或功能如何，CAL 均适用。

如果您购买了一个备用 IP 电话，并将其用于替换另一个已经支付了 CAL 费用的 IP 电话，那么您不需要为此备用电话购买 CAL。

**注意：**在备用电话取代的电话取消注册到该Cisco CallManager之前，该备用电话从未向Cisco CallManager注册。

如果备用 IP 电话并非用于替换已支付了 CAL 费用的 IP 电话，则需要为该备用电话购买 CAL。Cisco CallManager 的 CAL 策略是，除作为替换电话的备用电话外，您必须为每个 IP 电话购买与之相关联的 CAL。

**问：**如何清除思科IP电话79xx上的配置 (网络、设备、安全等)？

**A.完成以下步骤：**

1. 在 Cisco IP 电话上，按 **Settings** 按钮。
2. 按\*\*#。
3. 当窗口显示 Settings Unlocked 时，单击 **More** 软键。
4. 此时您将看到 **Erase** 软键，您可以使用此软键清除 Cisco IP 电话的配置。

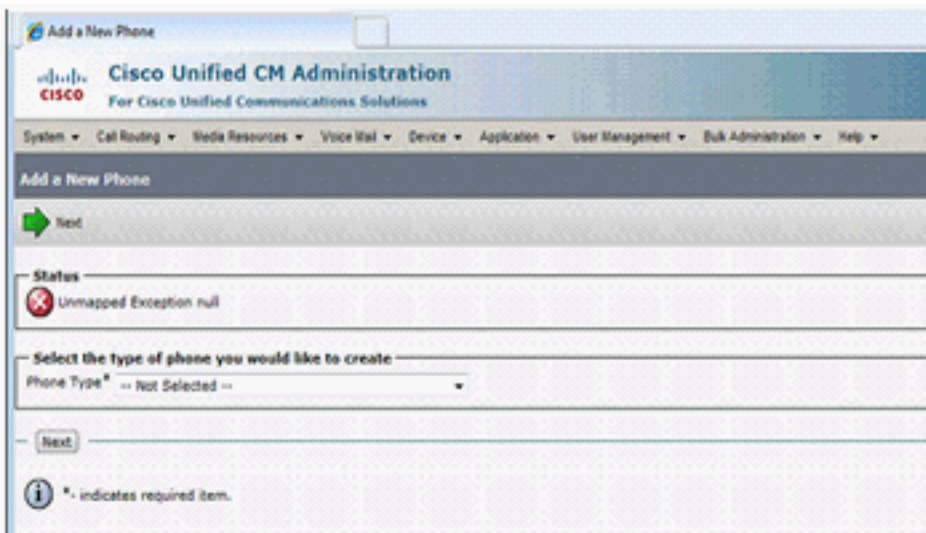
**问：** Cisco IP电话无法注册到Cisco CallManager订用服务器，并注册到发布服务器

，即使DHCP服务器上的选项150将订用服务器作为第一个选项。如何解决此问题？

A.要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 在 Cisco CallManager 服务器上，打开 CCMadmin 页面，并且选择 **Device > Phone**。验证哪个设备池分配到了此设备。
2. 选择 **System > Device Pool**，查找该设备池。到达 Device Pool 页面后，确认该设备池使用哪个 Cisco Unified Call Manager 组。
3. 选择 **System > Cisco Unified CallManager Group** 并查找该 Cisco Unified CallManager 组。到达该页面后，您将看到 Cisco Unified Call Manager Group Members。在 Selected Cisco Unified CallManagers 框下，您可以看到设备注册到所列服务器的顺序。如果您希望 IP 电话注册到用户服务器，则您必须让该用户服务器在此处列于第一位。如果列在第一位的是发布服务器，则 IP 电话会注册到发布服务器。如果您想要更改服务器的顺序，则最好创建一个新的 Cisco Unified CallManager 组。如果修改已有的组，则当前使用该组的所有设备都将被重置。请完成以下步骤：创建一个新的 Cisco Unified CallManager 组。按照您需要的顺序添加服务器。创建新设备池并将此 Cisco Unified CallManager 组分配到新设备池。转至 IP 电话，将新建的设备池分配给它。重置 IP 电话。它将注册到您列在第一位的服务器。

问：更改电话配置页上的为什么会收到未映射异常空错误？



答：如果使用Microsoft Internet Explorer 8浏览器，您会收到此错误。IE 8 浏览器不受支持。只支持 Microsoft Internet Explorer 版本 6.x 或版本 7.x 以及 Netscape Navigator 版本 7.1 或更新版本的浏览器。

问：为什么无法从电话网页重置IP电话？

答：如果无法从电话网页重置IP电话，则可能是由于Cisco Bug ID CSCso93220(仅限注册客[户](#))的原因

问：如何解决运行9.0(2)和9.0(3)固件的79xx电话中的内存泄漏问题，以用于SIP和SCCP？

答：当网络中的ICMP重定向重复与电话联系时，会发生这种情况。要解决此问题，请在网络中禁用ICMP重定向。这记录在Cisco Bug ID CSCtj79853(仅限注册客[户](#))中。

问：按IP电话7941G设置按钮时，屏幕显示“**That key is not active here**”，VOLUME按钮不起作用。如何解决此问题？

A.完成以下步骤以解决问题：

1. 从Cisco Unified Communications Manager Administration页面，选择Device > Phone。
2. 选择受影响的7941电话并打开“电话配置”页。
3. 找到“设置访问权限”选项并将其设置为“启用”。
4. 重置电话。

问：当使用共享线路并进行某些呼叫流时，电话应同时显示“恢复”和“新呼叫”。但是，它只显示“新呼叫”。如何解决此问题？

答：当多个共享线路呼叫处于活动状态且某些呼叫处于保留状态时，会发生此情况。要解决此问题，请使用线路按键而不是“继续”软键恢复保留的呼叫。这记录在Cisco Bug ID CSCty30720([仅限注册客户](#))中。

## 相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)