

思科耳機5XX系列故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[耳機日誌](#)

[示例1.連線狀態的頭戴式耳機日誌](#)

[示例2.未顯示在清單中的耳機的耳機日誌](#)

[常見問題](#)

[耳機升級的COP檔案安裝過程](#)

[重新安裝Windows驅動程式](#)

[CP-HS-5xx有線/無線 — 保修](#)

[缺陷/已知限制](#)

[未解決缺陷](#)

[已解決的警告](#)

[相關資訊:](#)

簡介

本文檔介紹如何對思科耳機500系列進行故障排除。在Cisco Unified Communications Manager(CUCM)版本12.5(1)SU1中，您可以提供頭戴式耳機管理、庫存和配置管理。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合通訊管理員
- Cisco IP電話
- 思科耳機
- 封包擷取

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CUCM:12.5(1)SU1(12.5.1.11900-146)
- 電話：CP-8861(sip88xx.12-5-1SR3-74)
- 耳機：520 (韌體15-18-15)、532 (韌體15-18-15)、561 (韌體1-5-1-15)、562 (韌體1-5-1-15)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

管理員可以通過Cisco Unified Communications Manager(CUCM)管理所有部署的思科耳機，並對它們進行故障排除。12.5(1)SU1版中包含的一些功能包括：

- 檢視所有已部署耳機的摘要和自定義報告
- 檢視耳機模型報告 和連線狀態
- 檢視有關耳機、終端和客戶端的詳細資訊
- 端到端診斷資料，檢測潛在問題的早期檢測和故障排除
- 通過思科終端和客戶端訪問與頭戴式耳機相關的調試日誌
- CUCM呼叫管理記錄(CMR)中與耳機相關的呼叫品質資料

要檢視頭戴式耳機庫存，請導航至**CM管理>裝置>頭戴式耳機>頭戴式耳機庫存**，如下圖所示。

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

註:88xx、78xx電話和Jabber等裝置支援頭戴式耳機庫存。

設定

要瞭解思科耳機的配置步驟，請訪問[配置思科耳機5xx指南](#)。

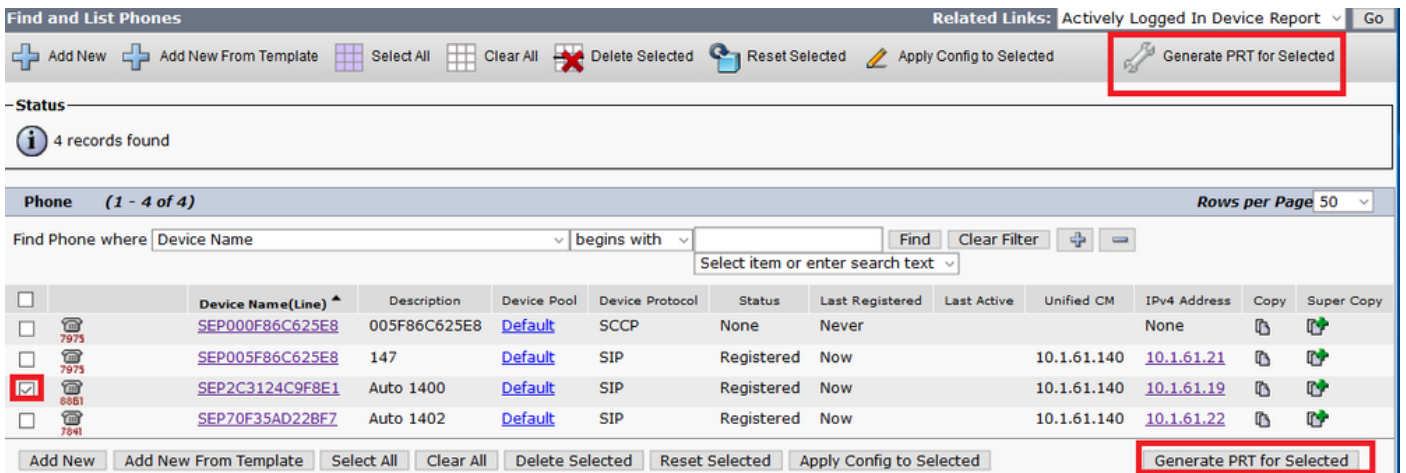
驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

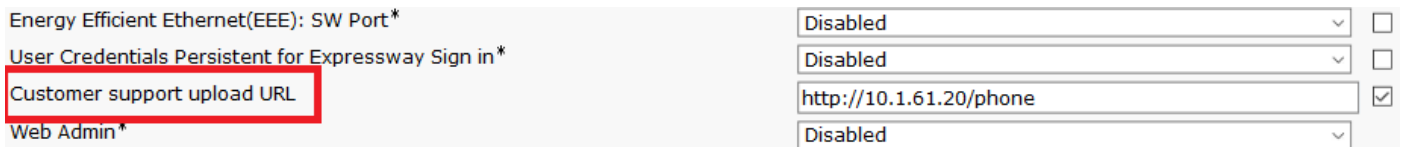
疑難排解

在CUCM 12.5 SU1中，您可以從Cisco Unified Communications Manager Administration生成問題報告工具(PRT)日誌。使用此新功能，可以遠端收集電話日誌，而不是從電話生成報告。在此版本中，頭戴式耳機資訊也顯示在日誌中，您可以使用該日誌進行故障排除。

若要產生PRT登入Cisco Unified Communications Manager Administration，請導覽至**CM Administration > Device > Phone**，啟用感興趣電話的覈取方塊，然後選擇**Generate PRT for selected**，如下圖所示。



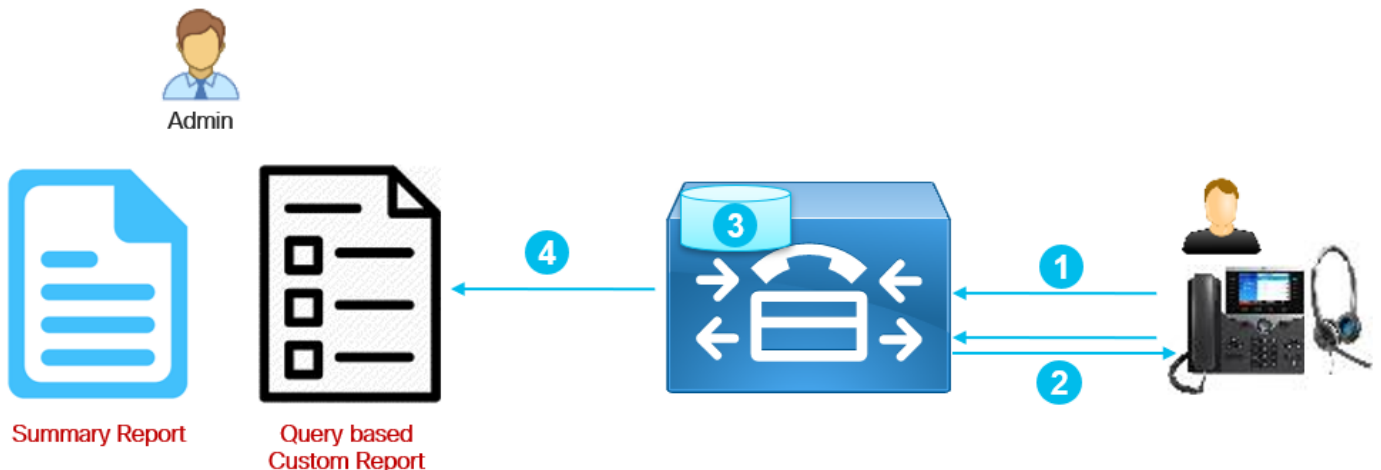
若要使用此功能，您必須先在電話組態頁面上設定「客戶支援上傳URL」欄位，才能產生PRT記錄，如下圖所示。



此功能需要Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1或更高版本。有關如何在此處配置客戶支援上傳URL的更多[資訊](#)。

耳機日誌

每次連線或斷開頭戴式耳機時，將自動生成頭戴式耳機日誌。為了在CUCM中儲存和顯示頭戴式耳機資訊，需要執行一些步驟，如下圖所示。



步驟1.電話/頭戴式耳機將庫存資料傳送到CUCM (POST/頭戴式耳機/庫存/<SN>)。

步驟2.進行傳輸層安全(TLS)握手並交換證書。Call Manager伺服器傳送Tomcat證書，電話則傳送Manufacturer Installed Certificate(MIC)證書或Locally Significant Certificate(LSC) (如果已安裝)。

步驟3.如果證書經過驗證，則CUCM會將清單資料儲存到資料庫中。

步驟4.管理員可以生成清單摘要報告或基於查詢的自定義報告。

附註： 耳機日誌包含在電話控制檯日誌中。若要下載這些內容，您需要在電話配置頁面上啟用Web訪問。在電話78xx和88xx系列中，控制檯日誌包含在PRT中。

示例1.連線狀態的頭戴式耳機日誌

當頭戴式耳機連線到電話時，電話控制檯日誌中包含一些線路，輸出中的線路指示傳送POST消息的時間以及CUCM提供的響應 (如本例所示)。

1.頭戴式耳機管理器傳送Http_request POST|INVENTORY消息以獲得連線狀態。

```
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":
            "WFG2303D0D0",
            "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
            "vendor": "Cisco",
            "model": "561",
            "connectionType": "DECT
Wireless",
            "connectionStatus":
            "connected"
        }
    }
} |0|>
```

2. 頭戴式耳機遠端配置管理器提交請求。

```
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": "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",
            "vendor": "Cisco",
            "model": "561",
            "connectionType": "DECT
Wireless",
            "connectionStatus":
            "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. 嘗試安全套接字層(SSL)連線。

```
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. 請求證書。

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

5. 電話傳送憑證。

```
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會檢查證書的有效性。

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，則建立連線。

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傳送代碼為200的響應。

```

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",
            "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: <<>>

當頭戴式耳機與電話斷開時，控制檯日誌中會出現類似消息，並在頭戴式耳機資產頁面中更新資訊

o

示例2.未顯示在清單中的耳機的耳機日誌

如果頭戴式耳機清單中沒有報告頭戴式耳機，請拔下頭戴式耳機並從裝置拔下頭戴式耳機，收集電話控制檯日誌（或PRT）並獲取Call Manager/電話資料包捕獲。如本示例所示，頭戴式耳機日誌和資料包捕獲指示證書錯誤。

1.頭戴式耳機管理器傳送http_request POST庫存消息。

```
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.頭戴式耳機遠端配置管理器提交請求。

```
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. 嘗試SSL連線。

```

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

```

4. 請求電話證書。

```

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

```

5. 電話傳送憑證。

```

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的信任清單中找不到該證書。

```

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

```

電話的證書仍然有效 (未過期) 。

```

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

```

在本示例中，握手失敗，原因是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，電話安裝了一個LSC，該LSC由不同群集的證書頒發機構代理功能(CAPF)簽名，因此CUCM不信任和拒絕SSL連線。電話上的出廠重置可消除LSC並解決此問題。

此示例的資料包捕獲通過「Alert(Level:致命，說明未知CA)」，如下圖所示。

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=11430514
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 of
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=11430515
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 Message
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)

常見問題

您可能會遇到與這些場景相關的問題：

- 您的頭戴式耳機無法與所選呼叫裝置通訊
- 頭戴式耳機揚聲器聲音較差
- 對著頭戴式麥克風講話時，您無法理解您

如果頭戴式耳機出現問題，您可以執行以下操作：

步驟1.確保耳機已通電。要重新啟動無線耳機，請按住呼叫按鈕  (在無線耳機上) 四秒鐘以關閉和開啟耳機。

步驟2.檢查是否檢測到耳機。

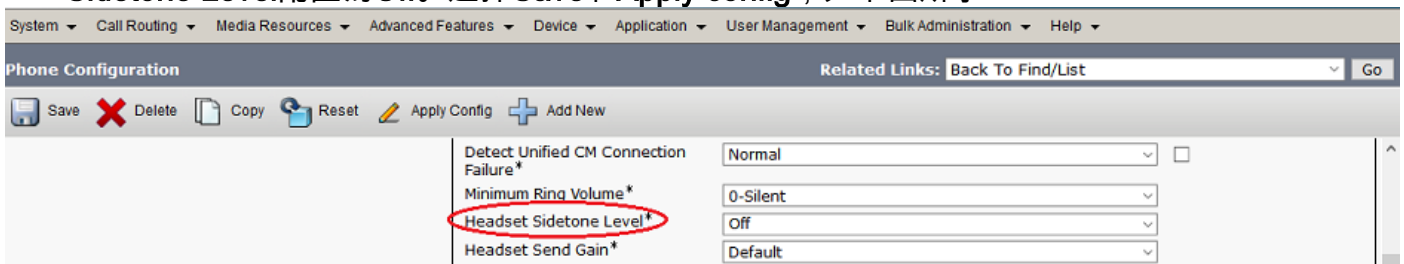
- 在連線到Cisco Unified Communications Manager的Cisco IP電話上，導航到**Applications**並選擇**Accessories**
- 在採用多重平台電話韌體的Cisco IP電話上，導覽至**Applications > Status**，然後選擇**Accessories**
- 在Cisco Webex、DX70或DX80上，點選螢幕並從右上角可用的音訊裝置中進行選擇
- 在Cisco Jabber上，導航至 **選單>選項>音訊**
 - 在Cisco Webex Meetings中，導覽至**Audio > Computer Audio Settings**

步驟3.使用不同的耳機測試。

步驟4.確認耳機韌體是否為最新。如果未更新耳機，請遵循「COP檔案安裝」部分中列出的步驟。

如果檢測到的問題與頭戴式耳機音訊更為相關，請驗證您是否有以下情況之一：

- 對於非來電警報：這是韌體版本1.0(2)或更舊版本的思科耳機500系列的已知限制。將耳機韌體更新為最新韌體版本
- 對於思科耳機560系列中的損壞或不一致的聲音：確保您的底座不會受到其他耳機底座的干擾。要獲得最佳通話品質，請確保您的頭戴式耳機底座與另一個思科頭戴式耳機底座至少相距一英尺 (0.3米)。確保無線耳機與其底座配對。將頭戴式耳機放入底座中，將頭戴式耳機和底座配對。確保頭戴式耳機已正確就位
- 有關使用7900系列電話通過Y電纜連線Cisco 560耳機的回聲問題，請在電話網頁上禁用耳機的側音級別。導覽至**CM Administration > Devices > Phones**，選擇7900電話，並將**Headset Sidetone Level**配置為Off。選擇**Save**和**Apply config**，如下圖所示：



- 對於8851，電話頁面上沒有側音配置，但您可以在物理電話上手動配置。導覽至**設定>附件>思科耳機>揚聲器>側音**，然後將其配置為關閉為了修改多部電話的側音配置，您可以修改或建立新的頭戴式耳機模板。導航到**CM Admin > Device > Headset > Headset template**，然後選擇**Create new**。將560的設定配置為側音關閉。

此處提供更多常見問題和疑難排解提示。

耳機升級的COP檔案安裝過程

強烈建議在電話和頭戴式耳機上安裝最新韌體版本。執行以下步驟安裝頭戴式耳機的COP檔案：

步驟1. 選擇URL:<http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

步驟2. 登入支援並下載軟體頁面。

步驟3. 選擇合作終端和電話類別。

步驟4. 選擇耳機500系列。

步驟5. 選擇耳機560 (或適用的耳機)。

步驟6. 選擇Downloads索引標籤。

步驟7. 選擇最新版本。

步驟8.下載列出的檔案。

步驟9.使用您的Web瀏覽器，登入到Cisco Unified OS Administration網頁。

步驟10.在「Software Upgrades」功能表下，選擇Install/Upgrade。

步驟11.在「軟體位置」部分輸入下載的相應值。

步驟12.在Options/Upgrades下拉框中，選擇您下載的檔案，然後選擇Next。

步驟13.選擇下一步。

步驟14.檢查安裝日誌並驗證檔案是否安裝成功。

步驟15.登入到Cisco Unified Serviceability網頁。

步驟16.在Tools選單下，選擇Control Center - Feature Services。

步驟17.選擇Cisco Tftp服務，然後選擇Restart。

在編寫本檔案時，最新版本為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))

思科統一通訊管理器10.5(2)及更高版本支援此頭戴式耳機韌體版本。Cisco IP電話7800/8800系列的推薦韌體版本為12.5(1)或更高版本。

頭戴式耳機韌體升級與電話韌體分離，當頭戴式耳機插入電話時，將進行升級，如圖所示。



揚聲器調音和側音以及麥克風增益的設定儲存在頭戴式耳機中；將電話插入新電話時，無需再次調整。這些設定不會被電話出廠重置清除。

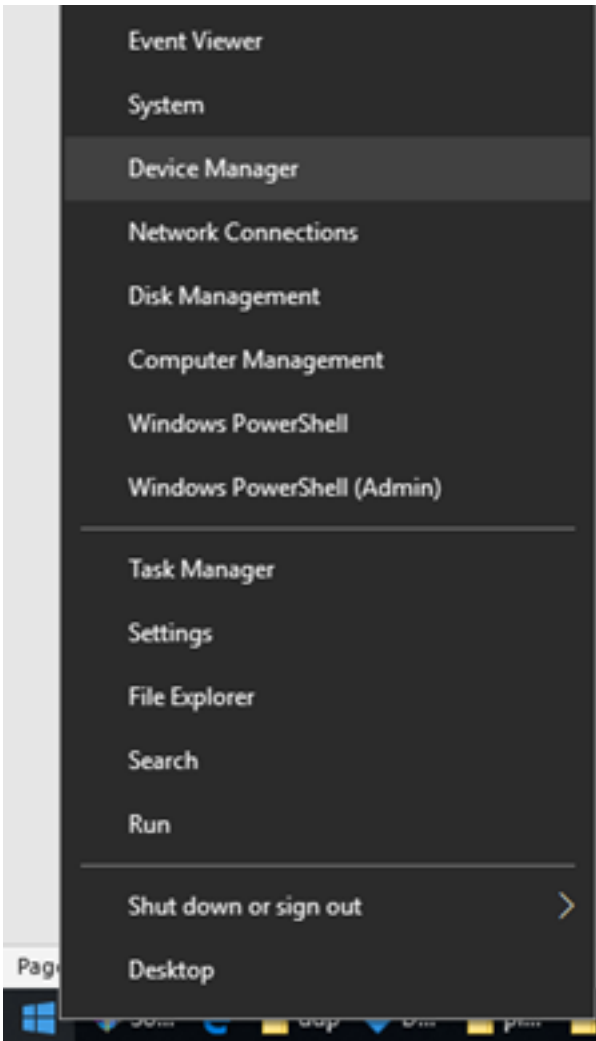
要重置頭戴式耳機中的配置，請使用電話選單。使用此方法，可以將所有設定恢復為預設值，導航到**設定>附件>思科無線耳機>重置設定>重置**。

附註：如果您無法訪問Cisco Unified Communications Manager，則可以使用線上工具升級您的思科耳機(僅限560系列)：[耳機升級工具](#)

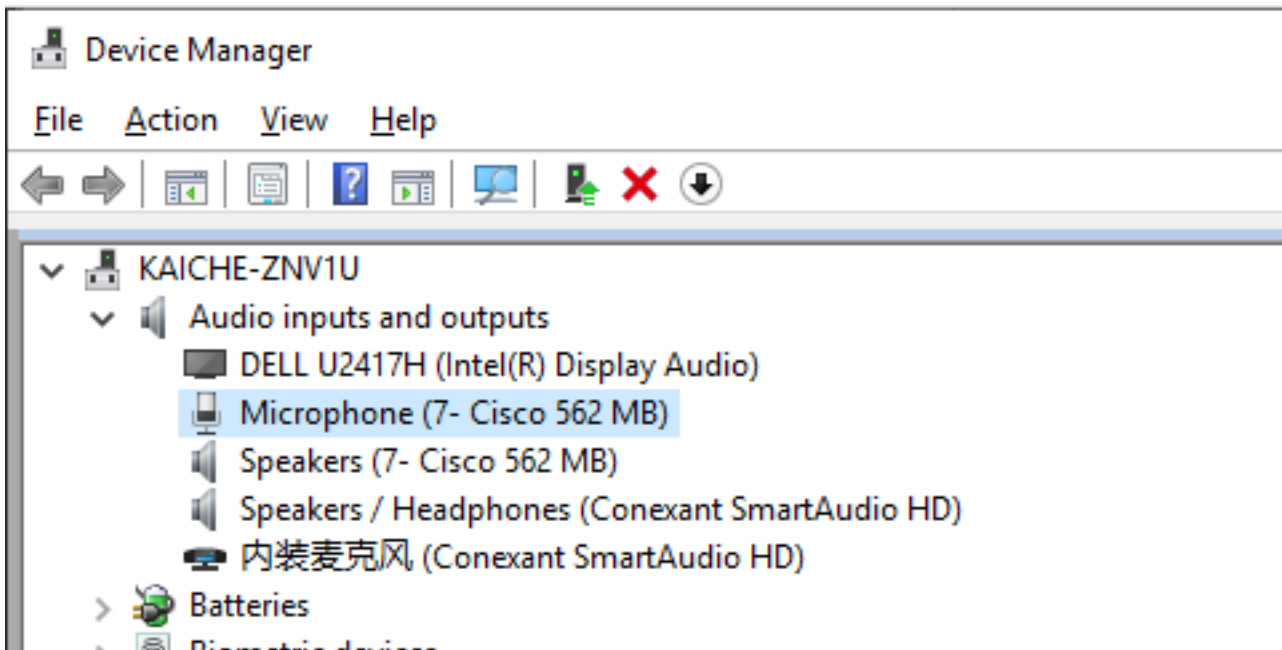
重新安裝Windows驅動程式

按照以下步驟清除Windows登錄檔中的配置並重新安裝USB音訊驅動程式：

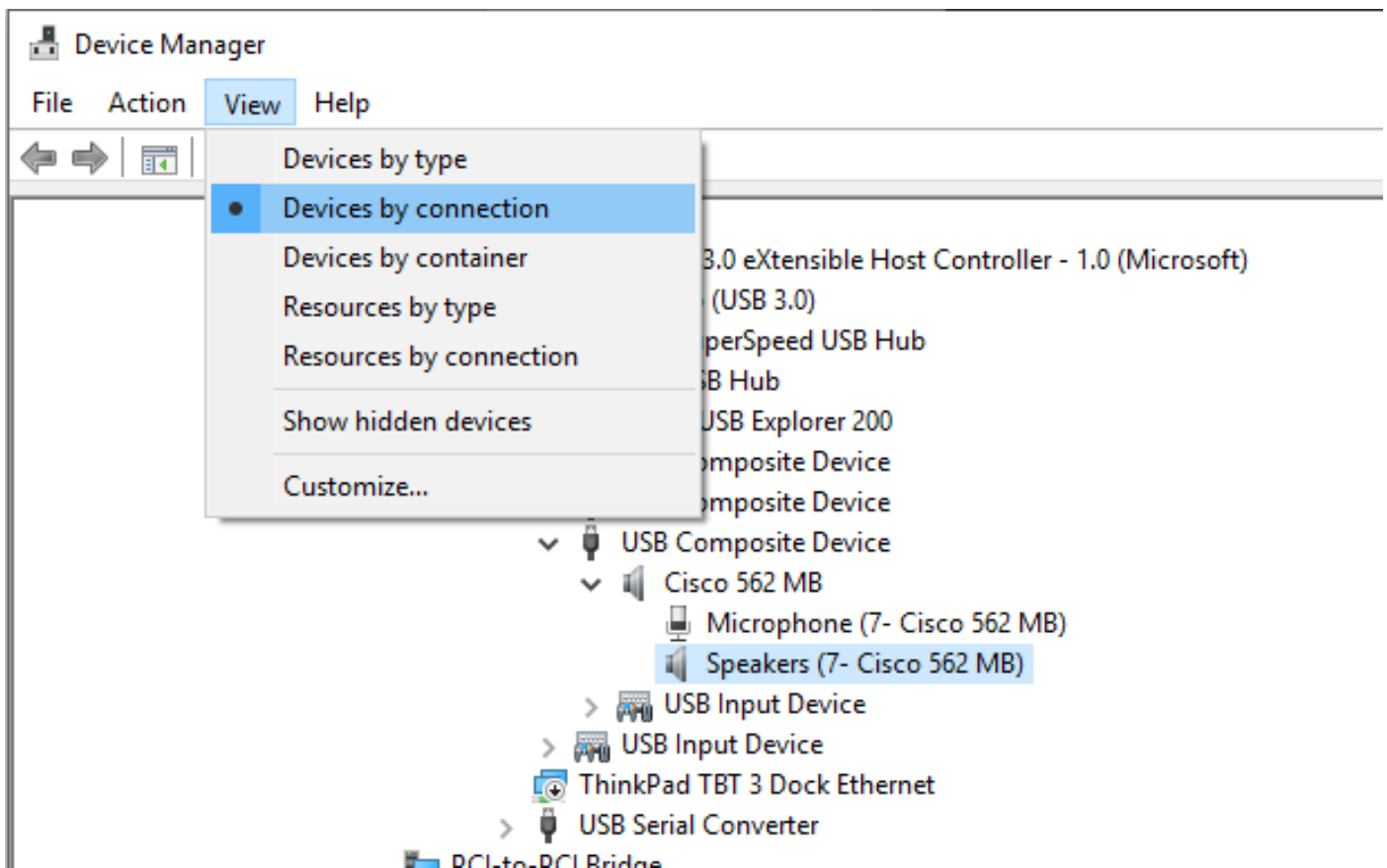
步驟1.按一下右鍵Windows「開始」按鈕並開啟Windows**裝置**管理器，如下圖所示。



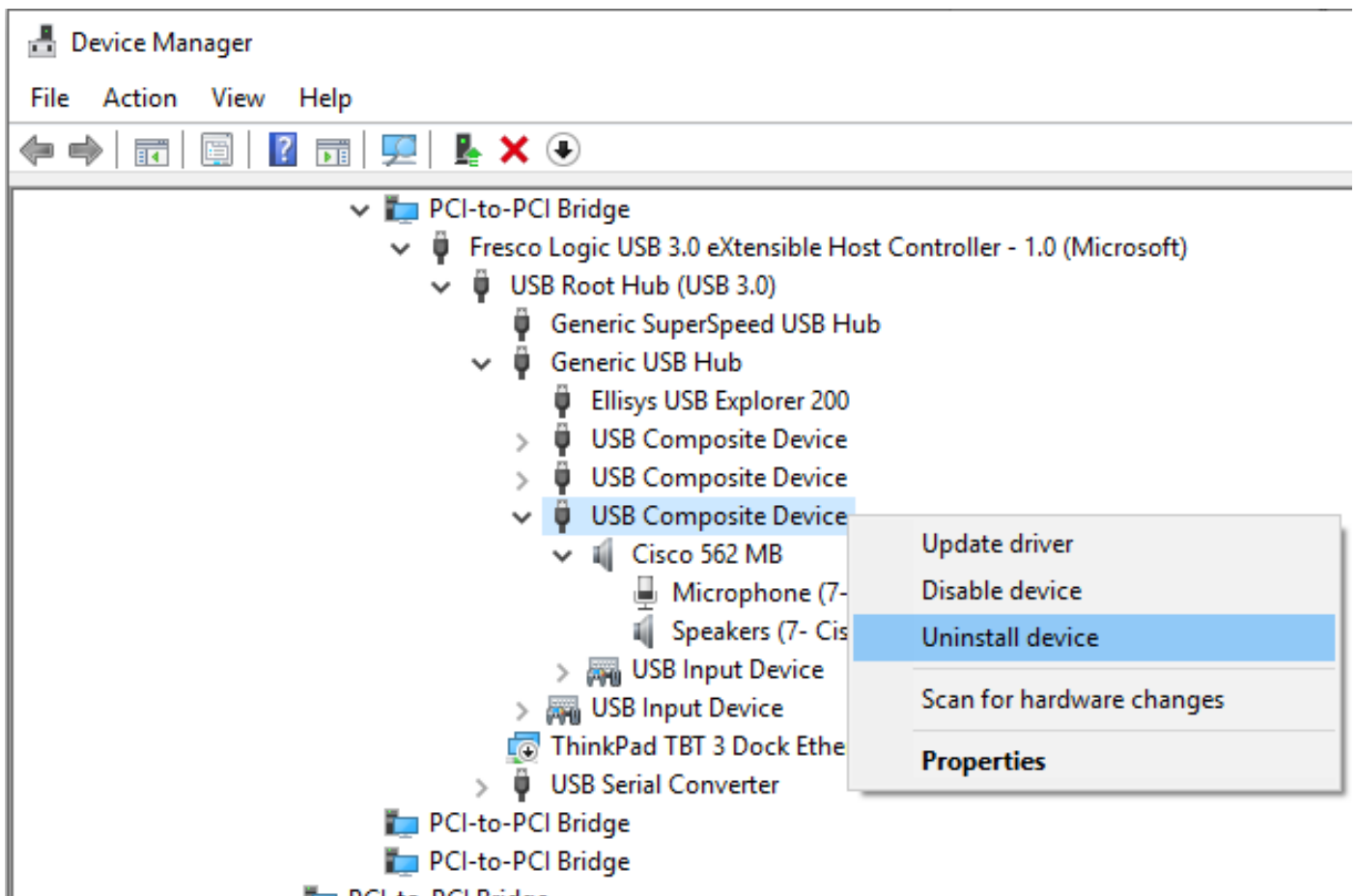
步驟2.在「**Audio input and output** (音訊輸入和輸出)」下的「**device manager** (裝置管理器)」中找到Cisco耳機，然後選擇麥克風或揚聲器，如下圖所示。



步驟3. 在Device Manager下，導覽至View > Devices by connection，如下圖所示。



步驟4.如下圖所示，按一下右鍵「USB Composite Device(USB複合設備)」，然後選擇「Uninstall device(解除安裝裝置)」。



步驟5. 拔下並拔下思科耳機USB電纜，Windows將重新安裝驅動程式。

CP-HS-5xx有線/無線 — 保修

思科耳機的保修取決於耳機型號。

- 有線耳機：2年保修
- 無線耳機：1年保修

附註：如果您開啟了TAC案例，請提供有效的合約或序號。

缺陷/已知限制

未解決缺陷

由於缺陷狀態不斷變化，因此該清單反映編譯此報表時開啟的缺陷快照。如需檢視開放缺陷的最新檢視或檢視特定錯誤，請存取Bug Search Toolkit。

- [CSCvn41271](#) :在MacBook (usb1和usb2) 上播放音樂時音量已更改。
- [CSCvp96968](#) :「DX70, DX80 CE9.7使用手冊」中「加入預定會議」的映像不正確。
- [CSCvp32795](#) :HFP中的音量比相同級別的A2DP的音量大。

- [CSCvq03392](#) :當活動源不是Jabber時，Jabber設定呈現不正確。
- [CSCvn47014](#) :選擇的PC或「移動」源時，藍芽連線音不播放或太柔和。
- [CSCvn66483](#) :當呼叫源重新進入範圍時，藍芽不會重新連線。
- [CSCvn73816](#) :在Windows 10源上播放音樂時，電源關閉音太低。

已解決的警告

該清單包含使用韌體版本1.5(1)的思科耳機500系列已解決的缺陷。

- [CSCvo70826](#):耳機不對IP電話上的傳入呼叫發出警報。
- [CSCvp97802](#) :很少語音音量會增大但會立即減小，同時快速按下volume+按鈕。
- [CSCvo01194](#) :當多基地台從IP電話源切換至藍芽源時，耳機上存在噪音。
- [CSCvn79632](#) :通過藍芽進行活動呼叫期間，耳機上出現噪音。
- [CSCvn77884](#) :耳機與底座斷開連線並在未出現提示的情況下重新連線。
- [CSCvn76631](#) :有時，在長按呼叫按鈕結束呼叫時沒有聲音。

有關頭戴式耳機相容性和配置的詳細資訊，請參閱[Cisco Unified Communications Manager系列附件指南](#)。

有關頭戴式耳機與8800系列電話的相容性的詳細資訊，請訪問[Cisco IP電話8800支援的附件](#)。

相關資訊:

有關CUCM中配置的詳細資訊，請訪問Configure [Configure Cisco Headset 5xx Series](#)。

有關頭戴式耳機相容性和配置的詳細資訊，請參閱[Cisco Unified Communications Manager系列附件指南](#)。

有關頭戴式耳機與8800系列電話的相容性的詳細資訊，請訪問[Cisco IP電話8800支援的附件](#)。