

# Fehlerbehebung bei Cisco Wireless-Telefonen 8821

## Inhalt

[Einführung](#)

[Mikrofon-Audio](#)

[Vorgehensweise](#)

[Für Telefone mit Firmware-Version 11.0\(5\) und höher](#)

[Für Telefone mit Firmware-Versionen vor 11.0\(5\)](#)

[Überprüfung](#)

[Telefon lässt sich nicht einschalten \(Boot\)](#)

[Vorgehensweise](#)

[Überprüfung](#)

[Telefon wird nicht berechnet](#)

[Vorgehensweise](#)

[Überprüfung](#)

[MIC \(Manufacturer Installed Certificate\) nicht installiert](#)

[Vorgehensweise](#)

[Überprüfung](#)

## Einführung

In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie die Funktionalität der verschiedenen Komponenten des Cisco 8821 Wireless-Telefons bestätigen können.

## Mikrofon-Audio

([CSCve15706](#)) )

Es wurde festgestellt, dass bestimmte Telefonabdeckungen oder Gehäuse zu Mikrofonausfällen mit dem Cisco 8821-Telefon führen oder dazu beitragen. Bitte verwenden Sie keine Telefonabdeckungen oder Gehäuse, um eine Beschädigung des Mikrofons zu verhindern. Eine externe Dokumentation finden Sie hier: [Cisco Wireless IP Phone 8821 Support für Gehäuse und Abdeckungen von Drittanbietern](#).

Möglicherweise muss die Funktion des drahtlosen Cisco 8821-Telefonmikrofons bestätigt werden, während gleichzeitig eine unidirektionale oder keine Audiosituation untersucht wird.

## Vorgehensweise

**Für Telefone mit Firmware-Version 11.0(5) und höher**

Die Version 11.0(5) enthält Audio Diagnostics-Unterstützung, um die aktuelle Hardware zu testen und festzustellen, ob das Mikrofon, der Lautsprecher oder der Freisprechlautsprecher fehlerhaft

sind.

**Schritt 1:** Sie können die Audiodiagnose unter **Einstellungen > Admin-Einstellungen > Diagnostics > Audio** aufrufen.

**Schritt 2:** Drücken Sie die Taste für den Audiopfad (linke Seite des Telefons), um zwischen Freisprechlautsprechern, Lautsprechern usw. hin- und herzuschalten.

**Schritt 3:** Sprechen Sie in das Mikrofon, und die Audiowiedergabe sollte von der in Schritt 2 ausgewählten Ausgabe wiedergegeben werden.

### **Für Telefone mit Firmware-Versionen vor 11.0(5)**

Das Cisco 8821 Wireless-Telefon verfügt über einen konfigurierbaren Seitenton, mit dem die Funktion des Mikrofons bestätigt werden kann. Sideton wird vom Mikrofon empfangen, das vom Hörer- oder Headset-Anschluss abgespielt wird. Dies geschieht, um eine normale Rede nachzuahmen, bei der das Ohr einer Person hören wird, was sie während des Sprechens sagt. Dies ist hilfreich, um die Lautstärke der gesprochenen Lautstärke anzupassen.

So verwenden Sie die Funktion zum Klingeln des Telefons 8821:

**Schritt 1:** Navigieren Sie auf dem IP-Telefon 8821 zu **Einstellungen > Telefoneinstellungen > Sounds > Headset-Seite**.

**Schritt 2:** Legen Sie den Wert auf **Hoch fest**.

**Schritt 3:** Stellen Sie sicher, dass der Lautsprecher **ausgeschaltet** ist (kein Lautsprechersymbol neben der Wireless-Signalanzeige).

**Hinweis:** Dieses Verfahren kann nur in Verbindung mit dem IP-Telefon 8821 verwendet werden. Lautsprechertelefon oder die Verwendung eines Headsets wird nicht unterstützt.

**Schritt 4:** Tätigen Sie einen Anruf am oder vom 8821-Telefon, nehmen Sie ihn an, und stummschalten Sie das Telefon, das nicht auf Mikrofonfunktionalität getestet wurde.

**Schritt 5:** Tippen und/oder abwürgen Sie den Bereich in der Nähe des Mikrofons am 8821. Das Mikrofon befindet sich unten links von der Ladestation. Ein kleines Loch zeigt die Position des Mikrofons an.

**Schritt 6:** Überprüfen Sie, ob der Tap-Klang vom Hörer des Telefons hörbar ist.

### **Überprüfung**

- Wenn während des Tests auf dem Ohrstück Ton hörbar ist, funktioniert das Mikrofon.
- Wenn kein Ton hörbar ist, funktioniert das Mikrofon nicht und muss durch eine RMA ersetzt werden. **Verwenden Sie den RMA-Fehlercode Mikrofonfehler.**

### **Telefon lässt sich nicht einschalten (Boot)**

([CSCvg06985](#)) . Am 30.10.2018 wurde in Version 11.0(4) festgelegt.

Möglicherweise müssen Sie die Funktionsfähigkeit des Akkus in einem 8821-Wireless-Telefon bestätigen, das nicht eingeschaltet und/oder hochgefahren wird.

## Vorgehensweise

**Schritt 1:** Tauschen Sie den Akku des Telefons aus, der nicht mit einem anderen funktionierenden und geladenen Akku eingeschaltet wird, und prüfen Sie, ob das Telefon eingeschaltet wird.

**Schritt 2:** Testen Sie den Akku des Telefons, der in einem anderen 8821-Telefon nicht eingeschaltet wird, um festzustellen, ob der Akku funktionsfähig ist.

**Schritt 3:** Schließen Sie das 8821 an ein [Wechselstrom-Netzteil](#), [USB-Kabel an einem Computer](#) oder ein [Desktop-Ladegerät](#) an, und prüfen Sie, ob das 8821 hochgefahren wird.

**Schritt 4:** Beachten Sie, dass es Anzeichen für eine Stromversorgung gibt (weißer Bildschirm, Cisco Boot-Logo, LED), während Sie versuchen, mit einem funktionierenden Akku hochzufahren.

**Schritt 5:** Beachten Sie, dass das Telefon die Firmware vom Cisco Unified Communications Manager (CUCM) lädt bzw. verwenden sollte.

## Überprüfung

- Wenn das Telefon mit einem zweifelsfrei funktionierenden Akku eingeschaltet wird und der ursprüngliche Akku aus dem nicht aktiven 8821-Gerät bei einem anderen 8821-Telefon nicht funktioniert, funktioniert der Akku nicht. Neue Akkus können mit der Teilenummer **CP-BATT-8821=** bestellt werden. **Bitte verwenden Sie den RMA-Fehlercode "HW Fail - Power" (HW-Fehler - Stromversorgung).**
- Wenn das Telefon eingeschaltet wird, wenn es mit einer Stromquelle verbunden ist, [öffnen Sie eine Serviceanfrage](#) beim Cisco Technical Assistance Center (TAC), um weitere Fehlerbehebungen durchzuführen.
- Wenn die Metallladeplatte auf der Unterseite des Telefons ausfällt, muss das Telefon durch eine RMA ersetzt werden (siehe [CSCve17188](#)), weiter). **Bitte verwenden Sie die Problemhinweise zu RMA-Fehlercode (FN70135).**
- Wenn das Telefon mit einem zweifelsfrei funktionierenden Akku nicht eingeschaltet werden kann oder an eine Stromquelle angeschlossen ist, ist das Telefon nicht funktionsfähig und muss durch eine RMA ersetzt werden. **Bitte verwenden Sie den RMA-Fehlercode "HW Fail - Power" (HW-Fehler - Stromversorgung).**

## Telefon wird nicht berechnet

([CSCve17188](#)) . Das Problem bestand zwischen Juni 2016 und April 2017 in der Fertigung. Die Reparatur ist für jedes Telefon mit einer SN FCH2203DFZP oder höher eingerichtet.

Möglicherweise muss die Ursache eines 8821-Telefons identifiziert werden, das nicht geändert wird.

## Vorgehensweise

**Schritt 1:** Laden Sie ein weiteres 8821-Telefon mit derselben Stromquelle auf ([Wechselstrom-Netzteil](#), [USB-Kabel auf einem Computer](#) oder [Desktop-Ladegerät](#)).

**Schritt 2:** Wechseln Sie die Stromquelle für ein anderes Netzteil, einen anderen USB-Anschluss oder ein anderes Kabel aus.

**Schritt 3:** Bestätigen Sie, dass die Metallaufadeplatte auf der Unterseite des Telefons an das Magnetnetz kabel angeschlossen ist ([CSCvc17188](#)).

**Schritt 4:** Tauschen Sie den Akku gegen einen zweifelsfrei funktionierenden Akku aus, und versuchen Sie, das Telefon durch Anschließen an eine Stromquelle zu verändern.

**Schritt 5:** Beachten Sie alle Änderungen am LED-Status auf der Oberseite des Telefons oder auf der Anzeige des Telefons selbst.

## Überprüfung

- Wenn ein anderes 8821-Telefon mit derselben Stromquelle aufgeladen wird und das nicht aufladbare 8821 nach dem Wechseln des Akkus für einen zweifelsfrei funktionierenden Akku beim Anschluss an dieselbe Stromquelle nicht aufgeladen wird, muss das Telefon durch eine RMA ersetzt werden. **Bitte verwenden Sie den RMA-Fehlercode "HW Fail - Power" (HW-Fehler - Stromversorgung).**
- Wenn keine Telefone aufgeladen werden, wenn sie an eine bestimmte Stromquelle angeschlossen sind, sich aber aufladen, wenn sie an eine andere Stromquelle angeschlossen sind, ist die Stromquelle wahrscheinlich defekt.
- Wenn das 8821-Telefon nur aufgeladen wird, wenn der Akku durch einen zweifelsfrei funktionierenden Akku ausgetauscht wird, ist der Akku wahrscheinlich defekt und muss ersetzt werden (Teilenummer **CP-BATT-8821=**). **Bitte verwenden Sie den RMA-Fehlercode "HW Fail - Power" (HW-Fehler - Stromversorgung).**
- Wenn die Metallladeplatte fehlt, kann das Telefon nicht ausgetauscht werden, und das Telefon muss durch eine RMA ersetzt werden. **Bitte verwenden Sie die Problemhinweise zu RMA-Fehlercode (FN70135).**

## MIC (Manufacturer Installed Certificate) nicht installiert

([CSCvc65418](#))

Das Wireless-Telefon 8821 zeigt möglicherweise die Meldung "MIC not installed" auf dem Bildschirm des Telefons und/oder im Statusmeldungsprotokoll des Telefons an. Das MIC (Manufacturer Installed Certificate) kann für folgende Zwecke verwendet werden:

- Wireless-Authentifizierung mit Extensible Authentication Protocol (EAP) - Transport Layer Security (TLS)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Verschlüsselter/Authentifizierter Gerätesicherheitsmodus
- HTTPS-Zugriff auf die Webseite des Telefons
- Secure Shell (SSH) zum Telefon

## Vorgehensweise

**Schritt 1:** Prüfen Sie am unteren Bildschirmrand, ob die Meldung "MIC not installed" (MIC nicht installiert) entweder während der ersten 10 Sekunden nach dem Einschalten des Telefons angezeigt oder dauerhaft angezeigt wird.

**Schritt 2:** Überprüfen Sie die Statusmeldungen des Telefons (**Einstellungen > Admin-Einstellungen > Status > Statusmeldungen**) für eine Leitung mit der Meldung "MIC not installed" (MIC nicht installiert).

## Überprüfung

Die Meldung "MIC not installed" (MIC nicht installiert) wird auf dem Telefonbildschirm angezeigt, und/oder in den Statusmeldungen hat das Telefon die MIC verloren. Wenn das MIC für eine der oben aufgeführten Funktionen erforderlich ist, muss das Telefon durch eine RMA ersetzt werden. Alle Funktionen außer der Wireless-Authentifizierung über EAP-TLS mit dem MIC können durch [Installation eines LSC \(Locally Installed Certificate\)](#) verwendet werden. Wenn ein LSC verwendet werden kann, muss das Telefon nicht ausgetauscht werden, es funktioniert normal mit einem LSC anstelle eines MIC.