

# Fehlerbehebung und Reinigen eines IP-Telefon-Hook-Switches

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Bereinigen und Fehlerbehebung für den Cisco IP-Telefon-Hookswitch](#)

[Signalisierung](#)

[Klammer](#)

[LAN-Kabel](#)

[Kontakte für selbstlöschende HookSwitches](#)

[Reinigen Sie die Kontakte.](#)

## Einleitung

In diesem Dokument werden Best Practices zum Bereinigen und Beheben von Fehlern bei Cisco IP-Telefon-Switches beschrieben, um unnötige Retouren genehmigungen (Return Material Authorizations, RMAs) zu vermeiden.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen erforderlich, um den Inhalt dieses Dokuments nachzuvollziehen.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den Cisco IP-Telefonen der Serien 7800 und 8800.

## Hintergrundinformationen

Eine gründliche Analyse einer großen Anzahl von Cisco IP-Telefonen, die als Hardwarefehler gemeldet wurden, zeigt, dass die große Mehrheit dieser Telefone keinen bestimmaren Ausfall aufweist. Der Standard, nach dem die Telefonbranche Telefonausfälle misst, basiert auf Bell Corp/Telcordia-Standards, und die akzeptable Standardfehlerrate ist auf vier Prozent festgelegt. Die Gesamfehlerrate des Cisco IP-Telefons liegt deutlich unter dem akzeptablen Branchendurchschnitt. Viele der Probleme, die als Hardwarefehler gemeldet wurden, sind entweder Probleme beim Betrieb oder bei der Bereinigung. In diesem Dokument werden einige

gängige Schritte beschrieben, die Sie zur Behebung bestimmter Probleme ergreifen können, bevor Sie ein Cisco IP-Telefon ersetzen.

## Bereinigen und Fehlerbehebung für den Cisco IP-Telefon-Hookswitch

In diesem Abschnitt werden einige Richtlinien für die Telefonverwendung vorgestellt. Außerdem finden Sie Informationen dazu, wie Sie bei Verdacht auf einen Ausfall des Switches vorgehen sollten.

**Anmerkung:** Zum Reinigen oder Wischen des Telefons muss ein leicht angefeuchtetes weiches Tuch verwendet werden. Verwenden Sie keine Flüssigkeiten oder Pulver direkt am Telefon, um sie zu reinigen oder für andere Zwecke zu verwenden. Wie bei allen anderen, außer wetterfesten Elektronikteilen können Flüssigkeiten und Pulver die Komponenten kontaminieren und Ausfälle verursachen.

### Signalisierung

Überprüfen Sie, ob die Signalisierung zwischen dem Telefon und dem Cisco CallManager ordnungsgemäß funktioniert. Verwenden Sie die Lautsprecher-Taste, um das Telefon anzunehmen, oder nehmen Sie den Hörer ab. Wenn der Anruf entgegengenommen oder ein Wählton empfangen wird, ist die Signalisierung aktiv.

### Klammer

Die Telefone sind mit einer reversible Klammer in der Halterung des Hörers ausgestattet. Wenn das Telefon an der Wand befestigt ist, wird die Klammer zusammen mit der Lasche verwendet. Überprüfen Sie, ob sich die Klammer des Dockinghörers in der Wandmontage befindet (mit einer nach oben herausragenden Kunststoffflasche). Wenn sich das Telefon auf einem Desktop befindet, schieben Sie die Klammer nach oben, um sie zu entfernen, drehen Sie sie um 180 Grad, und schieben Sie sie wieder hinein, sodass die Lasche ausgeblendet ist.

Diese Lasche kann den Hörer stören, wenn er an der Basis (in der Dockingstation) ausgetauscht wird, wodurch der Hub-Schalter in der Stellung "up" (Nach oben) bleibt. Wenn der Hörer zu einem späteren Zeitpunkt abgenommen wird, um einen neuen Anruf zu initiieren oder einen Anruf anzunehmen, wird der Hub-Switch nicht aktiviert. Wenn Sie einen Anruf annehmen, klingelt das Telefon weiter. Wenn Sie einen Anruf tätigen, gibt es keinen Wählton.

### LAN-Kabel

Überprüfen Sie, ob das dunkelgraue Kabel bzw. das LAN-Kabel, das mit dem Telefon geliefert wurde, verwendet wird. Wenn ein anderes Patchkabel verwendet wird, stellen Sie es so ein, dass es die Seite des Telefons zwischen der Basisstation und dem Standfuß überwindet. Andere Kabel wie Cat-5, Cat-5E oder Cat-6, die größere Durchmesser haben, können zu groß sein, um die Durchleitung zu öffnen und das Telefon nach vorne zu kippen. Der Standfuß ist so konzipiert, dass die meisten Positionen so bemessen sind, dass das Display keine Brille mehr hat. Wenn das Telefon an die vertikale Position eingestellt wird, können Kabel mit einem größeren Durchmesser das Telefon so weit vorrücken, dass der Hörer nicht fest am Hub sitzt. Dies führt zu falschen Bedingungen bei abgehobenem Hörer.

Halten Sie das Telefon eine Aussparung von der vertikalen Position entfernt, um sicherzustellen, dass der Hörer fest auf dem Hub-Switch sitzt.

## **Kontakte für selbstlöschende HookSwitches**

Beim Design der Kontakte des Hookschalters wird eine Wischaktion zum automatischen Reinigen der Kontakte verwendet. Durch längere Zeiträume ohne Telefon können Verunreinigungen der Luft, wie Staub und andere Verunreinigungen, die Kontaktleistung beeinträchtigen, was zu einem unregelmäßigen Betrieb führt. Drücken Sie etwa ein Dutzend Mal die Taste, und lassen Sie sie schnell los, um die Kontakte zu reinigen.

## **Reinigen Sie die Kontakte.**

Entfernen Sie die beiden Teile der Telefongehäuse (Vorder- und Rückseite sind vier Schrauben). Auf der vorderen Hälfte, wo alle Elektronik angeschlossen ist, finden Sie den Hakenschalter und entfernen ihn. Darunter befindet sich ein kleines weißes Kontaktfeld. Heben Sie das Kontaktfeld an, und reinigen Sie die Kontakte mit einem Radiergummi, bis sie möglichst silber sind.

**Anmerkung:** Wenn keine dieser Lösungen das Problem behebt, können Sie den RMA-Prozess für das Telefon starten.