

# Dépannage du casque Cisco série 5XX

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Journaux du casque](#)

[Exemple 1. Journaux du casque pour l'état connecté](#)

[Exemple 2 . Journaux du casque d'un casque non affichés dans l'inventaire](#)

[Problèmes courants](#)

[Processus d'installation des fichiers COP pour la mise à niveau des casques](#)

[Réinstaller le pilote Windows](#)

[CP-HS-5xx filaire/sans fil - Garantie](#)

[Défauts / Limitations connues](#)

[Défauts ouverts](#)

[Cavaliers résolus](#)

[Informations connexes:](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner le casque Cisco 500. Dans Cisco Unified Communications Manager (CUCM) version 12.5(1)SU1, vous pouvez gérer les casques, l'inventaire et la configuration.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Solutions Cisco Unified Communications Manager
- Téléphones IP Cisco
- Casques Cisco
- Capture de paquets

### Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CUCM: 12.5(1)SU1 (12.5.1.11900-146)
- Téléphone : CP-8861 (sip88xx.12-5-1SR3-74)
- Casque : 520 (microprogramme 15-18-15), 532 (microprogramme 15-18-15), 561 (microprogramme 1-5-1-15), 562 (microprogramme 1-5-1-15)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. Tous les dispositifs utilisés dans ce document ont démarré par une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

Les administrateurs peuvent gérer et dépanner tous les casques Cisco déployés à partir de Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Certaines fonctionnalités incluses dans la version 12.5(1)SU1 sont les suivantes :

- Afficher les rapports récapitulatifs et personnalisés de tous les casques déployés
- Afficher le rapport sur le modèle de casque et état de la connexion
- Afficher des informations détaillées sur le casque, les terminaux et les clients
- Données de diagnostic de bout en bout permettant de détecter et de dépanner rapidement les problèmes potentiels
- Accéder aux journaux de débogage relatifs aux casques via les terminaux et clients Cisco
- Données de qualité d'appel liées au casque dans les enregistrements de gestion des appels CUCM (CMR)

Pour consulter l'inventaire des casques, accédez à **CM Administration > Device > Headset > Headset Inventory** comme indiqué dans l'image.

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

**Remarque :** l'inventaire des casques est pris en charge pour les périphériques tels que les téléphones 88xx, 78xx et Jabber.

## Configuration

Pour connaître les étapes de configuration des casques Cisco, consultez le [guide Configure Cisco Headset 5xx Guide](#).

## Vérification

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

## Dépannage

Dans CUCM 12.5 SU1, vous pouvez générer un journal PRT (Problem Report Tool) à partir de Cisco Unified Communications Manager Administration. Cette nouvelle fonctionnalité vous permet de collecter les journaux du téléphone à distance au lieu de générer le rapport à partir du téléphone. Avec cette version, les informations relatives au casque sont également affichées dans le journal, que vous pouvez utiliser pour le dépannage.

Afin de générer une connexion PRT à Cisco Unified Communications Manager Administration, accédez à **CM Administration > Device > Phone**, activez la case à cocher du téléphone concerné et sélectionnez **Generate PRT for Selected**, comme illustré dans l'image.

The screenshot shows the 'Find and List Phones' interface. At the top, there is a toolbar with several 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 toolbar, there is a status bar indicating '4 records found'. The main area displays a table of phones with columns: Device Name(Line), Description, Device Pool, Device Protocol, Status, Last Registered, Last Active, Unified CM, IPv4 Address, Copy, and Super Copy. The third row, corresponding to device 'SEP2C3124C9F8E1', has its checkbox selected. At the bottom of the table, there is another 'Generate PRT for Selected' button, also highlighted with a red box.

Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last Active	Unified CM	IPv4 Address	Copy	Super Copy
SEP000F86C625E8	005F86C625E8	Default	SCCP	None	Never			None		
SEP005F86C625E8	147	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.21		
SEP2C3124C9F8E1	Auto 1400	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.19		
SEP70F35AD22BF7	Auto 1402	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.22		

Afin d'utiliser cette fonctionnalité, vous devez configurer le champ URL de téléchargement du support client sur la page de configuration du téléphone avant de générer le journal PRT comme indiqué dans l'image.

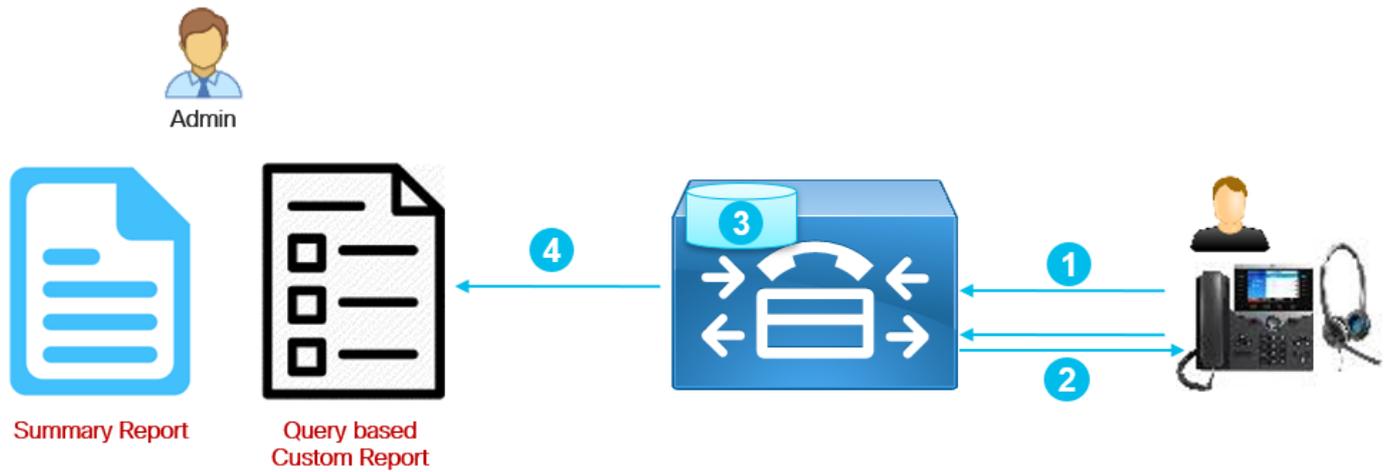
The screenshot shows a configuration page for a phone. It has several fields with dropdown menus and checkboxes. The 'Customer support upload URL' field is highlighted with a red box and contains the value 'http://10.1.61.20/phone'. Other fields include 'Energy Efficient Ethernet(EEE): SW Port\*' (Disabled), 'User Credentials Persistent for Expressway Sign in\*' (Disabled), and 'Web Admin\*' (Disabled).

Energy Efficient Ethernet(EEE): SW Port*	Disabled	<input type="checkbox"/>
User Credentials Persistent for Expressway Sign in*	Disabled	<input type="checkbox"/>
Customer support upload URL	http://10.1.61.20/phone	<input checked="" type="checkbox"/>
Web Admin*	Disabled	<input type="checkbox"/>

Cette fonctionnalité nécessite Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1 ou version ultérieure. Pour plus d'informations sur la configuration d'une URL de téléchargement du support client, [cliquez ici](#).

## Journaux du casque

Chaque fois qu'un casque est connecté ou déconnecté, les journaux du casque sont générés automatiquement. Afin de stocker et d'afficher les informations du casque dans CUCM, certaines étapes se produisent comme indiqué dans l'image.



Étape 1. Le téléphone/casque envoie les données d'inventaire à CUCM (POST/casque/inventaire/<SN>).

Étape 2. Une connexion TLS (Transport Layer Security) a lieu et des certificats sont échangés. Le serveur Call Manager envoie le certificat Tomcat et le téléphone envoie le certificat de certificat installé par le fabricant (MIC) ou le certificat d'importance locale (LSC) s'il est installé.

Étape 3. Si le certificat est validé, CUCM stocke les données d'inventaire dans la base de données.

Étape 4. L'administrateur peut générer un rapport récapitulatif de stock ou un rapport personnalisé basé sur des requêtes.

**Note:** Les journaux du casque sont contenus dans les journaux de la console du téléphone. Pour les télécharger, vous devez activer l'accès Web sur la page de configuration du téléphone. Dans les téléphones des gammes 78xx et 88xx, les journaux de console sont contenus dans le PRT.

### Exemple 1. Journaux du casque pour l'état connecté

Lorsque le casque est connecté au téléphone, certaines lignes sont incluses dans les journaux de la console du téléphone, les lignes du résultat indiquent quand le message POST a été envoyé et la réponse fournie par CUCM comme indiqué dans cet exemple.

1. Le gestionnaire de casque envoie le message Http\_request POST|INVENTORY pour l'état connecté.

```
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. Le gestionnaire de configuration à distance du casque envoie la requête.

```

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. La connexion Secure Sockets Layer (SSL) est tentée.

```
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. Le certificat est demandé.

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

### 5. Le téléphone envoie le certificat.

```
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. La validité du certificat est vérifiée par CUCM.

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

### 7. Si la connexion SSL réussit, la connexion est établie.

```
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 envoie la réponse avec le code 200.

```
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: <<>>

```

Des messages similaires devraient être affichés dans les journaux de la console lorsque le casque est déconnecté du téléphone et que les informations sont mises à jour dans la page d'inventaire du casque.

## Exemple 2 . Journaux du casque d'un casque non affichés dans l'inventaire

Si le casque n'est pas signalé dans l'inventaire des casques, débranchez et branchez le casque du périphérique, collectez les journaux de la console téléphonique (ou PRT) et obtenez une capture de paquets Call Manager/phone. Comme indiqué dans cet exemple, les journaux du casque et la capture de paquets indiquent une erreur de certificat.

### 1. Le gestionnaire de casques envoie le message d'inventaire http\_request POST.

```

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",
15",
Wireless",
"connected"
}
} |0|>

```

## 2. Le gestionnaire de configuration à distance du casque envoie une requête.

```

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. Tentative de connexion SSL.

```

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

```

## 4. Le certificat du téléphone est demandé.

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

## 5. Le téléphone envoie le certificat.

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

Dans cet exemple, le certificat est introuvable dans la liste de confiance de CUCM.

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

Le certificat du téléphone est toujours valide (non expiré).

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

Dans cet exemple, la connexion a échoué avec la raison 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:

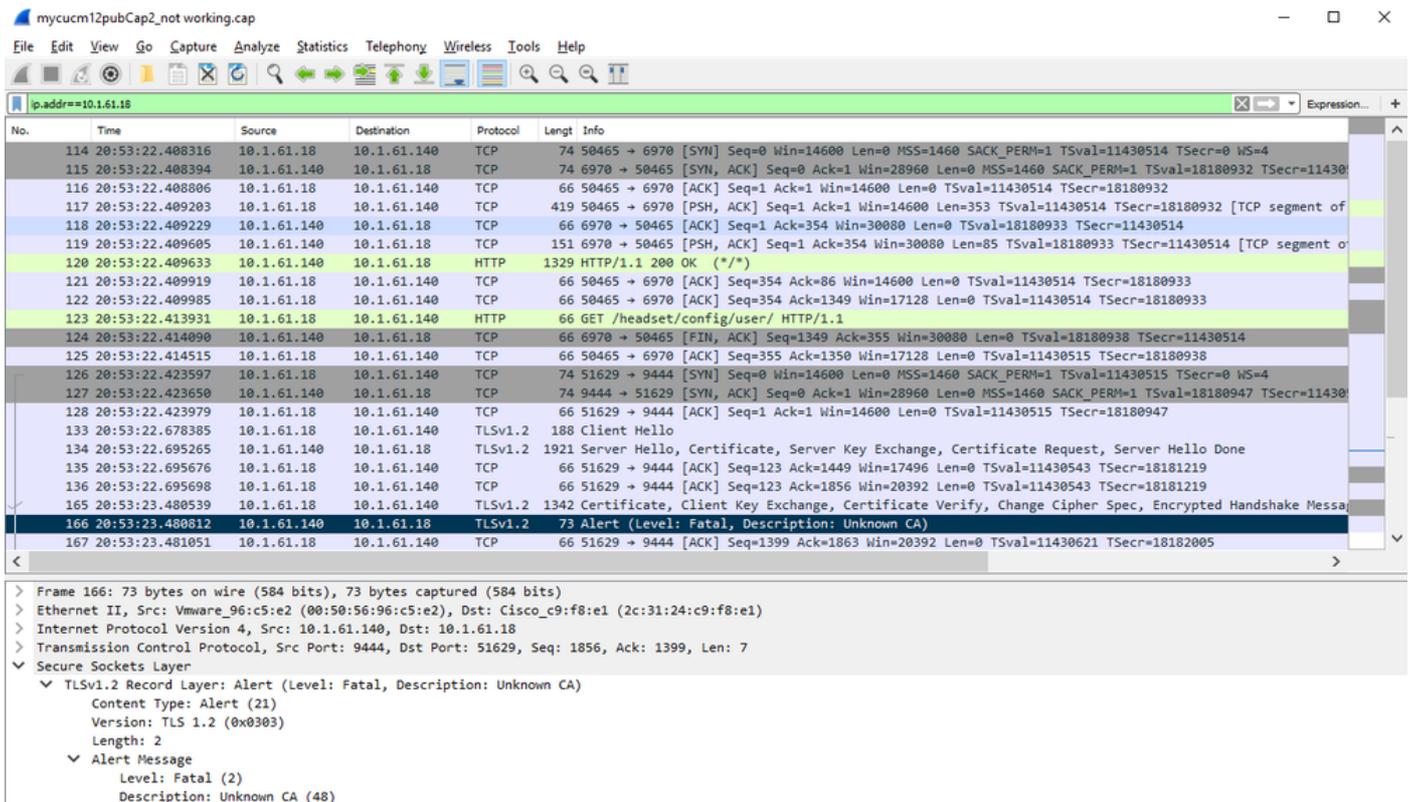
```
<https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562877438,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "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: <<>>
```

Fondamentalement, un LSC installé sur le téléphone a été signé par une fonction de proxy d'autorité de certification (CAPF) d'un autre cluster, de sorte que CUCM n'approuve pas et ne rejette pas la connexion SSL. Une réinitialisation en usine du téléphone élimine le LSC et résout ce problème.

La capture de paquets pour cet exemple indique l'échec de la connexion SSL avec "**Alert (Level : Fatal, Description Unknown CA)**" comme le montre l'image.



## Problèmes courants

Vous pouvez rencontrer des problèmes liés à ces scénarios :

- Votre casque ne peut pas communiquer avec le périphérique d'appel sélectionné
- Le son des haut-parleurs du casque est faible
- Vous ne pouvez pas être compris lorsque vous parlez dans le microphone du casque

Si vous rencontrez des problèmes avec les casques, procédez comme suit :

Étape 1. Vérifiez que votre casque est sous tension. Pour redémarrer votre casque sans fil, appuyez sur le bouton **Appel** et maintenez-le enfoncé  (sur les casques sans fil) pendant quatre secondes pour éteindre et allumer le casque.

Étape 2. Vérifiez si votre casque est détecté.

- Sur un téléphone IP Cisco connecté à Cisco Unified Communications Manager, accédez à **Applications** et sélectionnez **Accessoires**

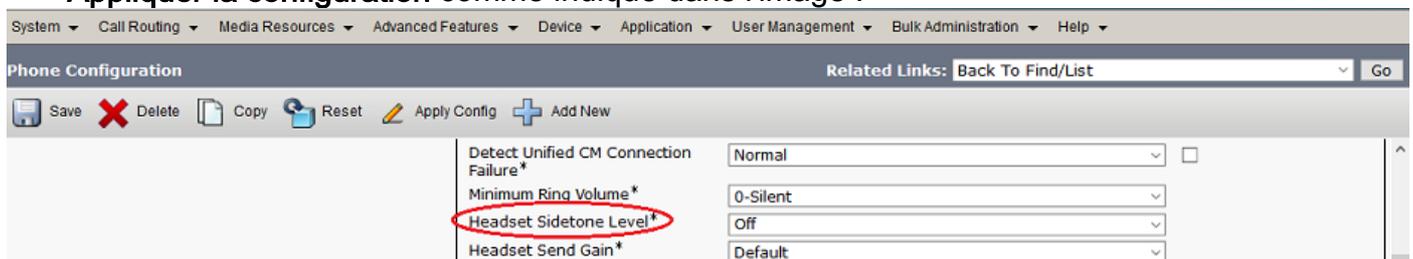
- Sur un téléphone IP Cisco avec micrologiciel de téléphone multiplateforme, accédez à **Applications > Status** et sélectionnez **Accessoires**
- Sur un Cisco Webex, DX70 ou DX80, appuyez sur l'écran et sélectionnez les périphériques audio disponibles dans le coin supérieur droit
- Sur Cisco Jabber, accédez à **Menu > Options > Audio**
- Dans Cisco **Webex Meetings**, accédez à **Audio > Computer Audio Settings**.

Étape 3. Testez avec un casque différent.

Étape 4. Vérifiez si le micrologiciel du casque est à jour. Si le casque n'est pas mis à jour, suivez les étapes indiquées dans la section d'installation du fichier COP.

Si les problèmes détectés sont plus liés au son du casque, vérifiez si vous avez l'une des conditions suivantes :

- Pour les alertes non relatives aux appels entrants : Il s'agit d'une limitation connue du casque Cisco 500 avec micrologiciel version 1.0(2) ou ultérieure. Mettre à jour le micrologiciel de votre casque avec la dernière version du micrologiciel
- Pour le son cassé ou incohérent de votre casque Cisco 560 : Assurez-vous que votre base ne reçoit pas d'interférences provenant d'autres bases de casque. Pour une qualité d'appel optimale, assurez-vous que votre base casque se trouve à au moins 0,3 mètre d'une autre base casque Cisco. Assurez-vous que votre casque sans fil est associé à sa base. Placez le casque dans la base pour le jumeler avec le casque et la base. Assurez-vous que le casque est correctement positionné
- Pour les problèmes d'écho sur le casque Cisco 560 lorsqu'il est connecté via le câble Y avec un téléphone de la gamme 7900, désactivez le niveau latéral du casque sur la page Web du téléphone. Accédez à **CM Administration > Devices > Phones**, sélectionnez les téléphones 7900 et configurez le **niveau de sangle du casque** comme **Off**. Sélectionnez **Enregistrer** et **Appliquer la configuration** comme indiqué dans l'image :



- Pour le 8851, il n'existe aucune configuration de segment sur la page du téléphone, mais vous pouvez la configurer manuellement sur le téléphone physique. Accédez à **Paramètres > Accessoires > Casque Cisco > Haut-parleur > Sidetone** et configurez-le comme désactivé. Afin de modifier la configuration de l'unité secondaire pour plusieurs téléphones, vous pouvez modifier ou créer un nouveau modèle de casque. Accédez à **CM Admin > Device > Headset > Headset template** et sélectionnez **Create new**. Configurez les paramètres du commutateur 560 avec l'option de secours désactivée.

Plus de problèmes courants et de conseils à résoudre [ici](#).

## Processus d'installation des fichiers COP pour la mise à niveau des casques

Il est vivement recommandé d'installer la dernière version du micrologiciel sur les téléphones et les casques. Procédez comme suit pour installer le fichier COP pour les casques :

Étape 1. Sélectionnez l'URL : <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Étape 2. Connectez-vous au support technique et téléchargez la page du logiciel.

Étape 3. Sélectionnez les terminaux de collaboration et la catégorie de téléphone.

Étape 4. Sélectionnez Casque 500 Series.

Étape 5. Sélectionnez Casque 560 (ou celui qui s'applique).

Étape 6. Sélectionnez l'onglet **Téléchargements**.

Étape 7. Sélectionnez la dernière version.

Étape 8. Téléchargez les fichiers répertoriés.

Étape 9. Utilisez votre navigateur Web, connectez-vous à la page Web Administration de Cisco Unified OS.

Étape 10. Dans le menu Mises à niveau logicielles, sélectionnez **Installer/Mettre à niveau**.

Étape 11. Saisissez les valeurs appropriées dans la section relative à l'emplacement du logiciel pour le téléchargé.

Étape 12. Dans la liste déroulante **Options/mises à niveau**, sélectionnez le fichier que vous avez téléchargé et sélectionnez **Suivant**.

Étape 13. Sélectionnez **Suivant**.

Étape 14. Vérifiez le journal d'installation et vérifiez que le fichier a bien été installé.

Étape 15. Connectez-vous à la page Web Cisco Unified Serviceability.

Étape 16. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Centre de contrôle - Services de fonctionnalités**.

Étape 17. Sélectionnez le service Tftp Cisco, puis sélectionnez **Redémarrer**.

Au moment de l'élaboration de ce document, la dernière version est 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))

Cette version du micrologiciel du casque est prise en charge par Cisco Unified Communications Manager 10.5(2) et versions ultérieures. La version de microprogramme recommandée pour les téléphones IP Cisco 7800/8800 est 12.5(1) ou supérieure.

La mise à niveau du micrologiciel du casque est découplée du micrologiciel du téléphone et la mise à niveau se produit lorsque le casque est branché sur le téléphone, comme le montre l'image.



Les paramètres de réglage et de déclenchement du haut-parleur et le gain du microphone sont stockés dans le casque ; vous n'avez pas besoin de vous ajuster à nouveau lorsque vous le branchez sur un nouveau téléphone. Ces paramètres ne sont pas effacés par une réinitialisation d'usine du téléphone.

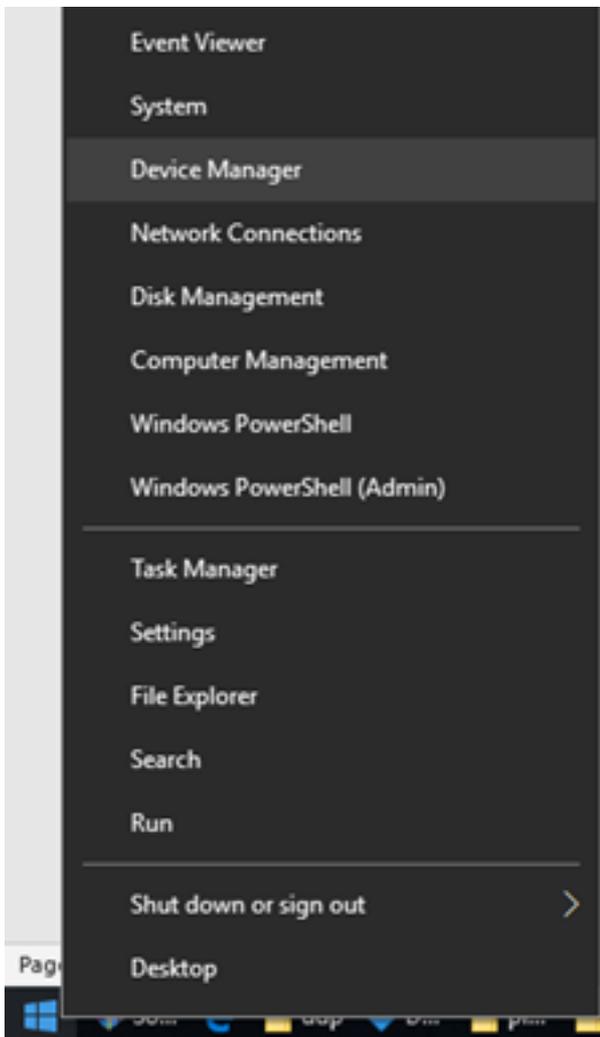
Afin de réinitialiser la configuration dans le casque utilisez le menu téléphonique. Avec cette méthode, vous pouvez rétablir tous les paramètres par défaut, accédez à **Paramètres > Accessoires > Casque sans fil Cisco > Paramètres de réinitialisation > Réinitialiser**.

**Note:** Si vous n'avez pas accès à Cisco Unified Communications Manager, vous pouvez utiliser l'outil en ligne pour mettre à niveau votre casque Cisco (série 560 uniquement) : [Outil de mise à niveau du casque](#)

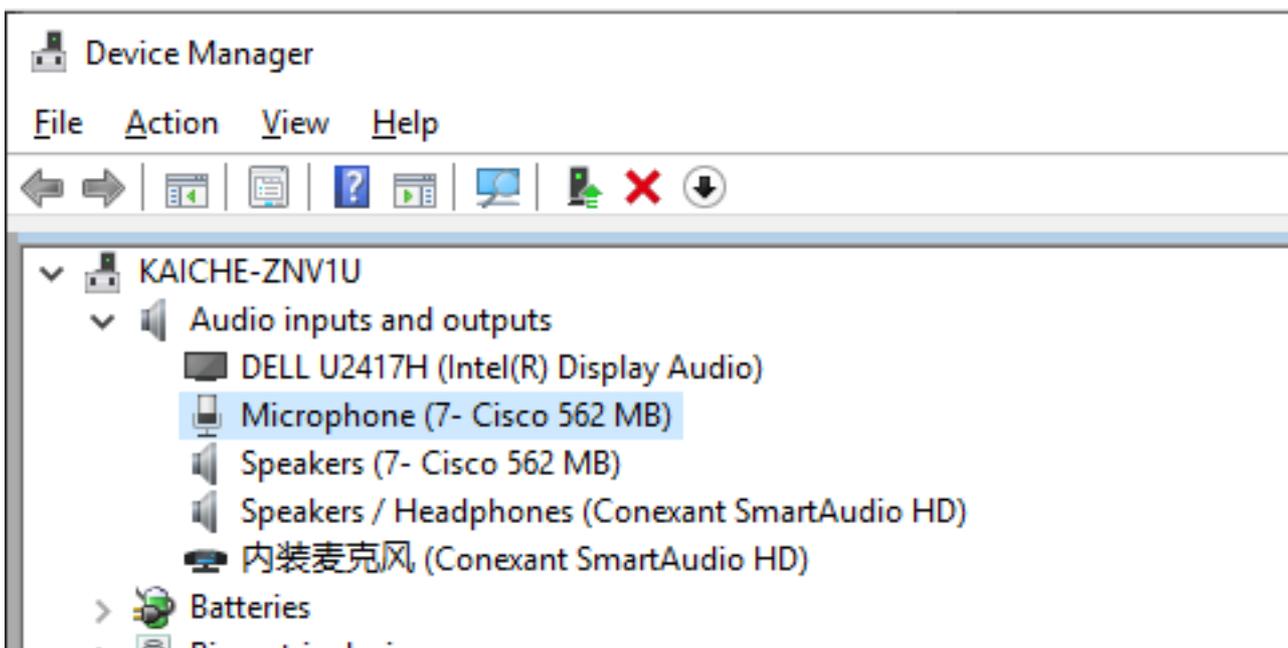
## Réinstaller le pilote Windows

Procédez comme suit pour nettoyer la configuration dans le Registre Windows et réinstaller le pilote audio USB :

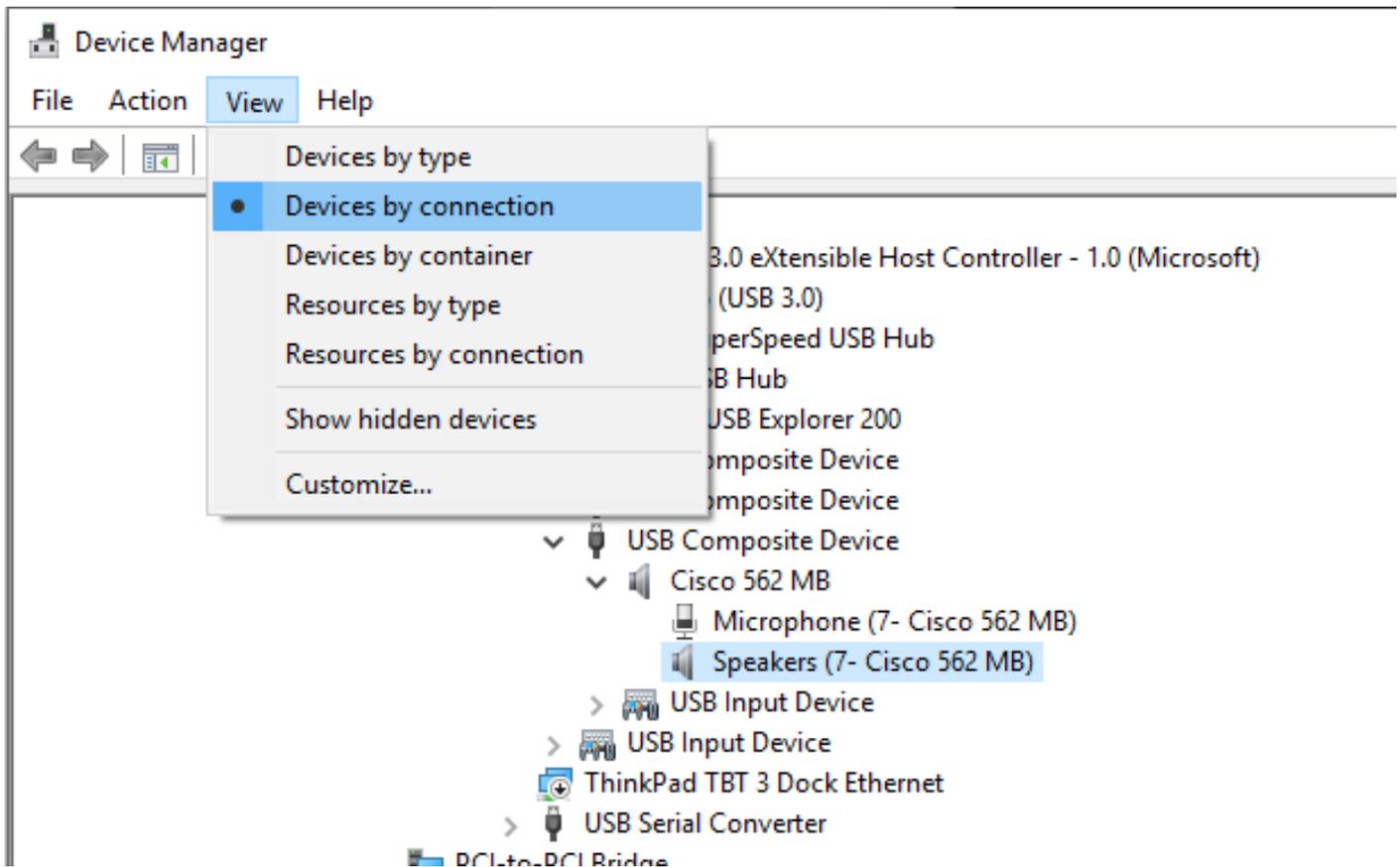
Étape 1. Cliquez avec le bouton droit sur le bouton Démarrer de Windows et ouvrez le **Gestionnaire de périphériques** Windows, comme illustré dans cette image.



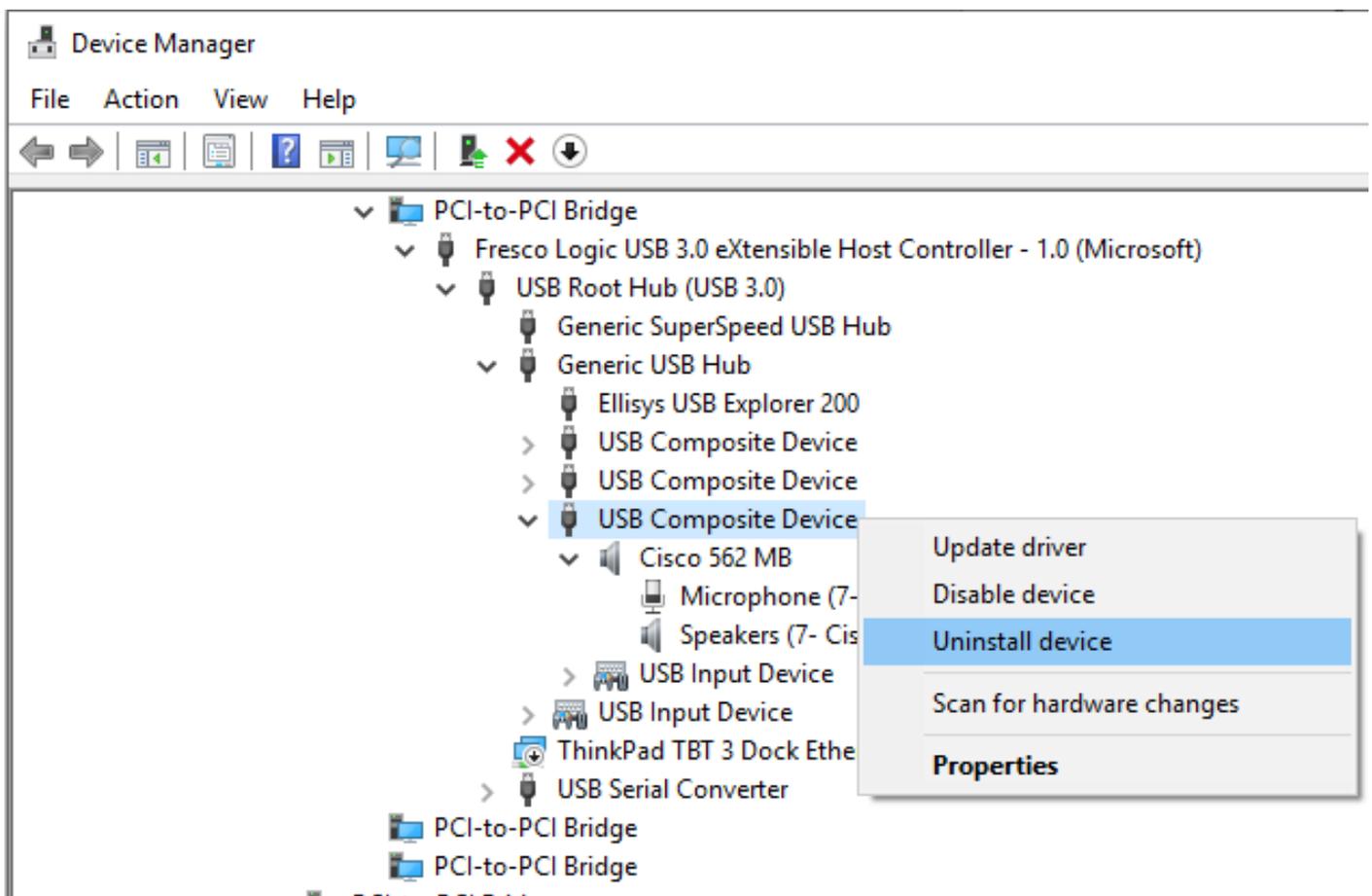
Étape 2. Recherchez le casque Cisco dans le gestionnaire de périphériques sous **Entrée et sorties audio** et sélectionnez le microphone ou le haut-parleur, comme illustré dans cette image.



Étape 3. Sous **Gestionnaire de périphériques**, accédez à **Affichage > Périphériques par connexion**, comme illustré dans cette image.



Étape 4. Comme l'illustre cette image, cliquez avec le bouton droit sur **Périphérique composite USB** et sélectionnez **Désinstaller le périphérique**.



Étape 5. Débranchez et branchez le câble USB du casque Cisco. Windows réinstallera le pilote.

## CP-HS-5xx filaire/sans fil - Garantie

La garantie des casques Cisco dépend du modèle de casque.

- Casque filaire : Garantie de 2 ans
- Casque sans fil : Garantie de 1 an

**Note:** Si vous ouvrez un dossier TAC, indiquez un numéro de contrat ou de série valide.

## Défauts / Limitations connues

### Défauts ouverts

Étant donné que l'état des défauts change continuellement, la liste reflète un instantané des défauts qui étaient ouverts au moment de la compilation de ce rapport. Pour obtenir une vue à jour des défauts ouverts ou pour consulter des bogues spécifiques, accédez à la boîte à outils de recherche de bogues.

- [CSCvn41271](#) :: Volume modifié lors de la lecture de musique sur MacBook, usb1 et usb2.
- [CSCvp96968](#) :: Le Guide de l'utilisateur DX70, DX80 CE9.7 présente une image incorrecte pour participer à une téléconférence planifiée.
- [CSCvp32795](#) :: Le volume est plus fort dans HFP que dans A2DP au même niveau.
- [CSCvq03392](#) :: Le rendu du paramètre Jabber est incorrect lorsque la source active n'est pas Jabber.
- [CSCvn47014](#) :: La tonalité de connexion Bluetooth ne s'affiche pas ou est trop souple avec l'ordinateur ou la source mobile sélectionné.
- [CSCvn66483](#) :: Bluetooth ne se reconnecte pas lorsque la source d'appel revient à la plage.
- [CSCvn73816](#) :: La tonalité de mise hors tension est trop basse lorsque la musique est diffusée sur une source Windows 10.

### Cavaliers résolus

La liste contient les défauts résolus pour les casques Cisco 500 qui utilisent le micrologiciel version 1.5(1).

- [CSCvo70826](#) : Le casque ne signale pas les appels entrants sur le téléphone IP.
- [CSCvp97802](#) :: Rarement le volume de la voix devient plus fort mais décroît immédiatement en appuyant rapidement sur le bouton volume+.

- [CSCvo01194](#) :: Il y a du bruit dans le casque lorsque la multibase passe d'une source IP-Phone à la source Bluetooth.
- [CSCvn79632](#) :: Il y a du bruit dans le casque pendant un appel actif via Bluetooth.
- [CSCvn77884](#) :: Le casque et la base se déconnectent et se reconnectent sans invite.
- [CSCvn76631](#) :: Parfois, aucune tonalité n'est émise lors de l'appel final en appuyant sur le bouton d'appel.

Consultez le [Guide des accessoires de la gamme pour Cisco Unified Communications Manager](#) pour obtenir plus de détails sur la compatibilité et la configuration des casques.

Visitez [les accessoires pris en charge par le téléphone IP Cisco 8800](#) pour plus d'informations sur la compatibilité du casque avec le téléphone de la gamme 8800.

## Informations connexes:

Pour plus d'informations sur la configuration dans CUCM, consultez la rubrique Configurer la [gamme Cisco Headset 5xx](#).

Consultez le [Guide des accessoires de la gamme pour Cisco Unified Communications Manager](#) pour obtenir plus de détails sur la compatibilité et la configuration des casques.

Visitez [les accessoires pris en charge par le téléphone IP Cisco 8800](#) pour plus d'informations sur la compatibilité du casque avec le téléphone de la gamme 8800.