

Dépannage et nettoyage d'un commutateur de téléphone IP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Nettoyer et dépanner le commutateur de connexion du téléphone IP Cisco](#)

[Signalisation](#)

[Clip à berceau](#)

[Cordon LAN](#)

[Contacts de commutateur auto-nettoyés](#)

[Nettoyer les contacts](#)

Introduction

Ce document décrit les meilleures pratiques pour nettoyer et dépanner les commutateurs de téléphone IP Cisco afin d'éviter les autorisations de retour de matériel (RMA) inutiles.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune condition préalable spécifique n'est requise pour ce document.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur les téléphones IP des gammes Cisco 7800 et 8800.

Informations générales

Une analyse approfondie d'un grand nombre de téléphones IP Cisco signalés comme défaillances matérielles révèle que la grande majorité de ces téléphones n'ont pas de défaillance déterminable. La norme par laquelle l'industrie du téléphone mesure les pannes de téléphone est basée sur les normes Bell Corp/Telcordia et le taux de pannes acceptable standard est fixé à 4 %. Le taux de défaillance global du téléphone IP Cisco est bien inférieur à la moyenne acceptable du secteur. La plupart des problèmes signalés comme défaillances matérielles sont en fait des problèmes opérationnels ou de nettoyage. Ce document décrit quelques étapes courantes que vous pouvez suivre pour résoudre certains problèmes avant de remplacer un téléphone IP Cisco.

Nettoyer et dépanner le commutateur de connexion du téléphone IP Cisco

Cette section présente quelques directives relatives à l'utilisation du téléphone et indique ce que vous devez rechercher si vous soupçonnez une panne de commutateur.

Note: Un chiffon doux légèrement humide doit être utilisé pour nettoyer ou essuyer le téléphone. N'utilisez pas de liquide ou de poudre directement sur le téléphone pour nettoyer ou à d'autres fins. Comme pour tous les composants électroniques sauf les composants électroniques étanches, les liquides et les poudres peuvent contaminer les composants et causer des défaillances.

Signalisation

Vérifiez si la signalisation fonctionne correctement entre le téléphone et Cisco CallManager. Utilisez le bouton Haut-parleur pour répondre au téléphone ou décrochez le combiné. Si l'appel reçoit une réponse ou si la tonalité est reçue, la signalisation est active.

Clip à berceau

Les téléphones sont conçus avec un clip réversible dans la zone de support du combiné. Le clip est utilisé avec la languette lorsque le téléphone est fixé au mur. Vérifiez si le clip du combiné du support est en position murale (avec une languette en plastique qui dépasse vers le haut). Si le téléphone se trouve sur un bureau, faites glisser le clip vers le haut pour le retirer, faites pivoter de 180 degrés et faites glisser le curseur vers le bas pour que l'onglet soit masqué.

Cet onglet peut interférer avec le combiné lorsqu'il est remplacé sur la base (sur le support), ce qui fait que le commutateur reste en position up. Lorsque le combiné est levé plus tard pour tenter d'initier un nouvel appel ou de répondre à un appel, le commutateur n'est pas activé. Si vous répondez à un appel, le téléphone continue de sonner ; si vous passez un appel, aucune tonalité ne se produit.

Cordon LAN

Vérifiez si le cordon gris foncé/câble LAN fourni avec le téléphone est utilisé. Si un autre câble de raccordement est utilisé, positionnez-le pour passer du côté du téléphone, entre la base et le support. D'autres câbles, tels que Cat-5, Cat-5E ou Cat-6, dont le diamètre est plus grand, peuvent être trop grands pour l'ouverture directe et faire basculer le téléphone vers l'avant. Le support est conçu pour permettre au plus grand nombre de positions d'éliminer l'éblouissement de l'écran. Lorsque le téléphone est réglé sur la position la plus verticale, des cordons de plus grand diamètre peuvent forcer le téléphone vers l'avant jusqu'au point où le combiné ne se trouve pas fermement sur le commutateur. Cela crée de fausses conditions de décrochage.

Maintenez l'encoche du téléphone à partir de la position la plus verticale pour vous assurer que le combiné repose fermement sur le commutateur.

Contacts de commutateur auto-nettoyés

La conception des contacts du commutateur de connexion utilise une action d'effacement pour

nettoyer automatiquement les contacts. Des périodes prolongées sans l'utilisation du téléphone permettent aux impuretés atmosphériques telles que la poussière et d'autres contaminants d'entraver les performances de contact, ce qui entraîne un fonctionnement intermittent. Appuyez et relâchez rapidement le commutateur une douzaine de fois environ pour nettoyer les contacts.

Nettoyer les contacts

Démontez les deux pièces du boîtier du téléphone (il y a quatre vis à l'avant et à l'arrière). Sur la moitié avant, où tous les composants électroniques sont connectés, trouvez le commutateur et retirez-le. En dessous, il y a un petit pavé de contact blanc. Soulevez le pavé de contact et nettoyez les contacts en dessous avec une gomme, jusqu'à ce qu'ils soient aussi argentés que possible.

Note: Si aucune de ces solutions ne résout le problème, vous pouvez démarrer le processus RMA pour le téléphone.