

シスコヘッドセット5XXシリーズのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシュート](#)

[ヘッドセットログ](#)

[例1.接続ステータスのヘッドセットログ](#)

[例2.インベントリに表示されないヘッドセットのヘッドセットログ](#)

[一般的な問題](#)

[ヘッドセットアップグレードのためのCOPファイルのインストールプロセス](#)

[Windowsドライバを再インストールします](#)

[CP-HS-5xx有線/ワイヤレス – 保証](#)

[不具合/既知の制限](#)

[オープン不具合](#)

[解決済みの注意事項](#)

[関連情報：](#)

概要

このドキュメントでは、シスコヘッドセット500シリーズのトラブルシューティング方法について説明します。Cisco Unified Communications Manager(CUCM)バージョン12.5(1)SU1では、ヘッドセットの管理、インベントリ、および設定管理を提供できます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco IP Phone
- シスコヘッドセット
- パケット キャプチャ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- CUCM : 12.5(1)SU1(12.5.1.11900-146)
- 電話 : CP-8861(sip88xx.12-5-1SR3-74)
- ヘッドセット : 520(ファームウェア15-18-15)、532(ファームウェア15-18-15)、561(ファームウェア1-5-1-15)、562(ファームウェア1-5-1-15)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメント内で使用されているデバイスはすべて、クリアな設定(デフォルト)から作業を始めています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

管理者は、Cisco Unified Communications Manager(CUCM)から、導入されているすべてのシスコヘッドセットを管理およびトラブルシューティングできます。バージョン12.5(1)SU1には次の機能が含まれています。

- 展開されたすべてのヘッドセットの概要レポートとカスタムレポートを表示
- ヘッドセットモデルのレポートを表示 接続ステータス
- ヘッドセット、エンドポイント、およびクライアントの詳細情報を表示
- 潜在的な問題の早期検出とトラブルシューティングを検出するエンドツーエンドの診断データ
- シスコのエンドポイントおよびクライアントからヘッドセット関連のデバッグログにアクセスする
- CUCMコール管理レコード(CMR)のヘッドセット関連コール品質データ

ヘッドセットのインベントリを確認するには、図に示すように、[CM Administration] > [Device] > [Headset] > [Headset Inventory]に移動します。

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

注 : ヘッドセットインベントリは、88xx、78xx電話機、Jabberなどのデバイスでサポートされています。

設定

シスコヘッドセットの設定手順については、『[Configure Cisco Headset 5xx Guide](#)』を参照してください。

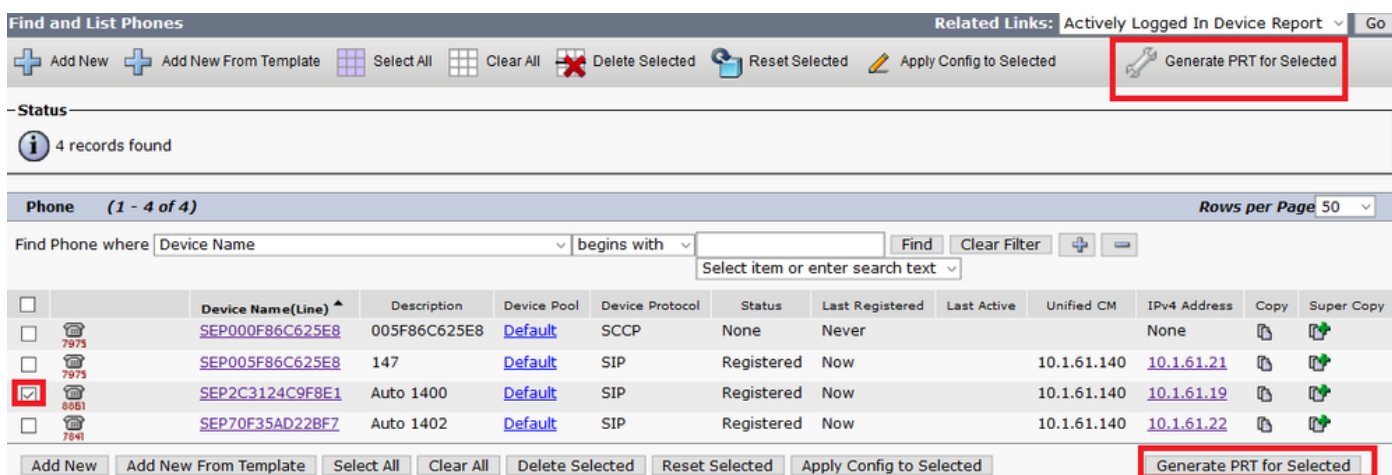
確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

CUCM 12.5 SU1では、Cisco Unified Communications Manager Administrationから問題レポートツール(PRT)ログを生成できます。この新機能を使用すると、電話機からレポートを生成する代わりに、電話機のログをリモートで収集できます。このリリースでは、トラブルシューティングに使用できるヘッドセット情報もログに表示されます。

Cisco Unified Communications Manager AdministrationにPRTログインを生成するには、[CM Administration] > [Device] > [Phone]に移動し、対象の電話機のチェックボックスをオンにし、[Generate PRT for selected]を選択します (図を参照)。



	Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last Active	Unified CM	IPv4 Address	Copy	Super Copy
<input type="checkbox"/>	SEP000F86C625E8	005F86C625E8	Default	SCCP	None	Never			None		
<input type="checkbox"/>	SEP005F86C625E8	147	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.21		
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP2C3124C9F8E1	Auto 1400	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.19		
<input type="checkbox"/>	SEP70F35AD228F7	Auto 1402	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.22		

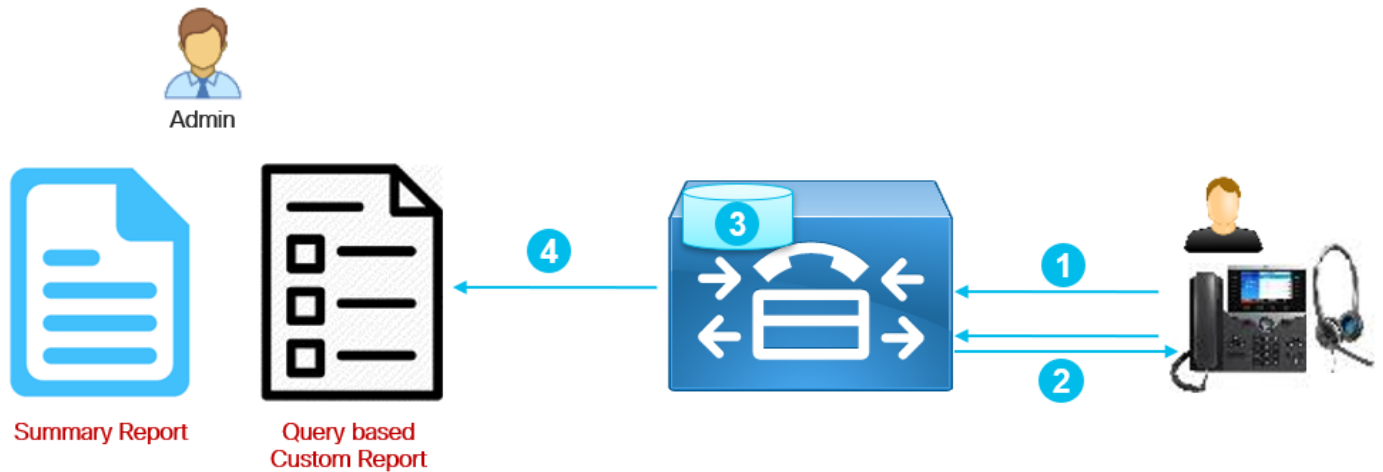
この機能を使用するには、図に示すようにPRTログを生成する前に、電話の設定ページで[カスタマーサポートアップロードURL(Customer Support Upload URL)]フィールドを設定する必要があります。

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"/>

この機能には、Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1以降が必要です。カスタマーサポートのアップロードURLを構成する方法の詳細はこちらを[ご覧ください](#)。

ヘッドセットログ

ヘッドセットが接続または切断されるたびに、ヘッドセットログが自動的に生成されます。ヘッドセット情報をCUCMに保存して表示するには、図に示すように、いくつかの手順が実行されます。



ステップ1：電話機/ヘッドセットがインベントリデータをCUCM(POST/headset/inventory/<SN>)に送信します。

ステップ2:Transport Layer Security(TLS)ハンドシェイクが実行され、証明書が交換されます。Call ManagerサーバがTomcat証明書を送信し、電話機がインストールされている場合はManufacturer Installed Certificate(MIC)証明書またはLocally Significant Certificate(LSC)を送信します。

ステップ3：証明書が検証されると、CUCMはインベントリデータをデータベースに保存します。

ステップ4：管理者は、インベントリの概要レポートまたはクエリベースのカスタムレポートを生成できます。

注：ヘッドセットログは、電話機のコンソールログに含まれています。これらをダウンロードするには、電話設定ページでWebアクセスを有効にする必要があります。電話機78xxおよび88xxシリーズでは、コンソールログはPRTに含まれています。

例1.接続ステータスのヘッドセットログ

ヘッドセットを電話機に接続すると、電話機のコンソールログにいくつかの回線が含まれます。出力の行は、POSTメッセージがいつ送信され、次の例に示すようにCUCMによって応答が提供されたことを示します。

1.ヘッドセットマネージャが、接続ステータスに関するHttp_request POST|INVENTORYメッセージを送信します。

```
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",
```



```
    }
} |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.セキュリティ・ソケット層(SSL)接続が試行されます。

```
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.証明書が要求されます。

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

5.電話機が証明書を送信します。

```
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.証明書の有効性がCUCMによって確認されます。

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

7. SSLハンドシェイクが成功すると、接続が確立されます。

```
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はコード200で応答を送信します。

```
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: <<>>

```

ヘッドセットが電話機から切断され、ヘッドセットインベントリページで情報が更新されると、同様のメッセージがコンソールログに表示されます。

例2.インベントリに表示されないヘッドセットのヘッドセットログ

ヘッドセットインベントリでヘッドセットが報告されない場合は、デバイスからヘッドセットのプラグを抜き、電話コンソールログ（またはPRT）を収集し、Call Manager/電話パケットキャプチャを取得します。この例に示すように、ヘッドセットログとパケットキャプチャは証明書エラーを示します。

1.ヘッドセットマネージャがhttp_request POSTインベントリメッセージを送信します。

```

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.ヘッドセットのリモート設定マネージャが要求を送信します。

```

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. SSL接続が試行されます。

```

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

```

4.電話の証明書が要求されます。

```

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

```


5.電話機が証明書を送信します。

```
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
```

この例では、CUCMの信頼リストに証明書が見つかりません。

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

電話機の証明書は有効です (期限切れではありません)。

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

この例では、ハンドシェイクが理由19で失敗しました。

```
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: <<>>

基本的に、電話機には別のクラスタのCertificate Authority Proxy Function(CAPF)によって署名されたLSCがインストールされているため、CUCMはSSL接続を信頼して拒否しません。電話機が工場出荷時にリセットされると、LSCが削除され、この問題が解決されます。

この例のパケットキャプチャは、「Alert (Level:Fatal, Description Unknown CA)」を参照してください。

The screenshot shows a Wireshark interface with a packet capture of a TLS connection. The main pane displays a list of packets, with packet 166 highlighted in blue. The details pane for packet 166 shows a TLSv1.2 Record Layer containing an Alert message with Level: Fatal and Description: Unknown CA.


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=11430
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 o
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=11430
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 Messa
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

一般的な問題

次のシナリオに関連する問題が発生する可能性があります。

- ヘッドセットが選択されたコールデバイスと通信できません
- ヘッドセットスピーカーの音が悪い
- ヘッドセットマイクで話すと理解できません

ヘッドセットに問題がある場合は、次の操作を実行できます。

ステップ1: ヘッドセットの電源が入っていることを確認します。ワイヤレスヘッドセットを再起動するには、[Call]ボタンを押し続けます  (ワイヤレスヘッドセットの場合) 4秒間、ヘッドセットの電源をオフまたはオンにします。

ステップ2: ヘッドセットが検出されたかどうかを確認します。

- Cisco Unified Communications Managerに接続されたCisco IP Phoneで、[アプリケーション]に移動し、[アクセサリ]を選択します
- マルチプラットフォーム電話ファームウェアを搭載したCisco IP Phoneで、[アプリケーション

ン] > [ステータス]に移動し、[アクセサリ]を選択します

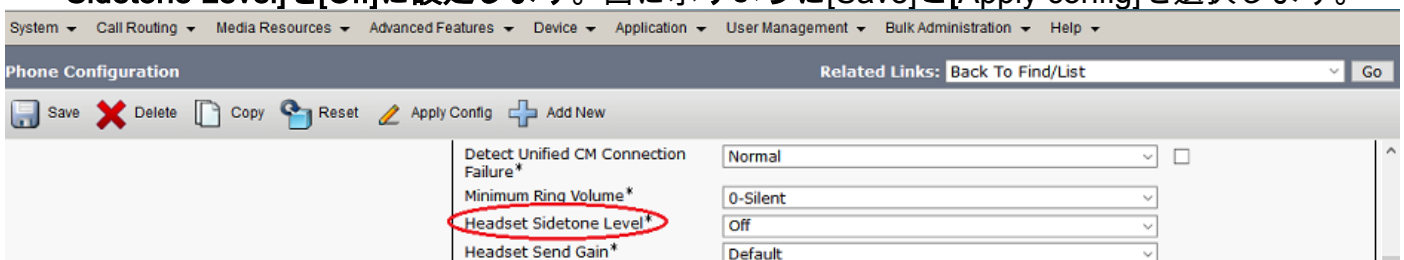
- Cisco Webex、DX70、またはDX80で、画面でをタップし、右上隅にある使用可能なオーディオデバイスから選択します
- Cisco Jabberで、メニュー>オプション>オーディオ
- Cisco Webex Meetingsで、[オーディオ] > [コンピュータのオーディオ設定]に移動します

ステップ3：別のヘッドセットでテストします。

ステップ4：ヘッドセットのファームウェアが最新であるかどうかを確認します。ヘッドセットが更新されていない場合は、「COPファイルのインストール」セクションに記載されている手順に従ってください。

検出された問題がヘッドセットの音声に関連している場合は、次のいずれかの状況を確認します。

- 着信コールに対するアラートがない場合：これは、ファームウェアリリース1.0(2)以前のシスコヘッドセット500シリーズの既知の制限です。ヘッドセットのファームウェアを最新のファームウェアリリースにアップデートします
- シスコヘッドセット560シリーズの音が途切れたり途切れたりした場合：ベースが他のヘッドセットベースから干渉を受けないようにします。最高のコール品質を得るには、ヘッドセットベースが別のシスコヘッドセットベースから少なくとも1フィート(0.3 m)離れていることを確認します。ワイヤレスヘッドセットがベースとペアリングされていることを確認します。ヘッドセットをベースに配置して、ヘッドセットとベースをペアにします。ヘッドセットが正しく取り付けられていることを確認します
- 7900シリーズの電話機でYケーブルを介してが接続されているときのCisco 560ヘッドセットのエコーの問題については、電話機のWebページでヘッドセットの側音レベルを無効にします。[CM Administration] > [Devices] > [Phones]に移動し、7900電話機を選択し、[Headset Sidetone Level]を[Off]に設定します。図に示すように[Save]と[Apply config]を選択します。



- 8851の場合、電話ページには側音の設定はありませんが、物理的な電話で手動で設定できます。[Settings] > [Accessories] > [Cisco Headset] > [Speaker] > [Sidetone]に移動し、オフに設定します複数の電話機の側音設定を変更するには、新しいヘッドセットテンプレートを変更または作成します。[CM Admin] > [Device] > [Headset] > [Headset template]に移動し、[Create new]を選択します。側音をオフにして560の設定を行います。

ここでトラブルシューティングする一般的な問題とヒント [を紹介します](#)。

ヘッドセットアップグレードのためのCOPファイルのインストールプロセス

電話機とヘッドセットに最新のファームウェアバージョンをインストールすることを強く推奨し

ます。ヘッドセットのCOPファイルをインストールするには、次の手順を実行します。

ステップ1:URLを選択します。 <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

ステップ2 : サポートにログインし、ソフトウェアページをダウンロードします。

ステップ3 : コラボレーションエンドポイントと電話のカテゴリを選択します。

ステップ4 : ヘッドセット500シリーズを選択します。

ステップ5 : ヘッドセット560 (または適用されるヘッドセット) を選択します。

ステップ6:[Downloads]タブを選択します。

ステップ7 : 最新のリリースを選択します。

ステップ8 : リストされているファイルをダウンロードします。

ステップ9:Webブラウザを使用して、Cisco Unified OS Administration Webページにログインします。

ステップ10:[Software Upgrades]メニューで、[Install/Upgrade]を選択します。

ステップ11 : ダウンロードしたソフトウェアの場所セクションに適切な値を入力します。

ステップ12:[Options/Upgrades]ドロップダウンボックスで、ダウンロードしたファイルを選択し、[Next]を選択します。

ステップ13:[Next]を選択します。

ステップ14 : インストールログを確認し、正常にインストールされたファイルを確認します。

ステップ15: Cisco UnifiedサービスアビリティWebページにログインします。

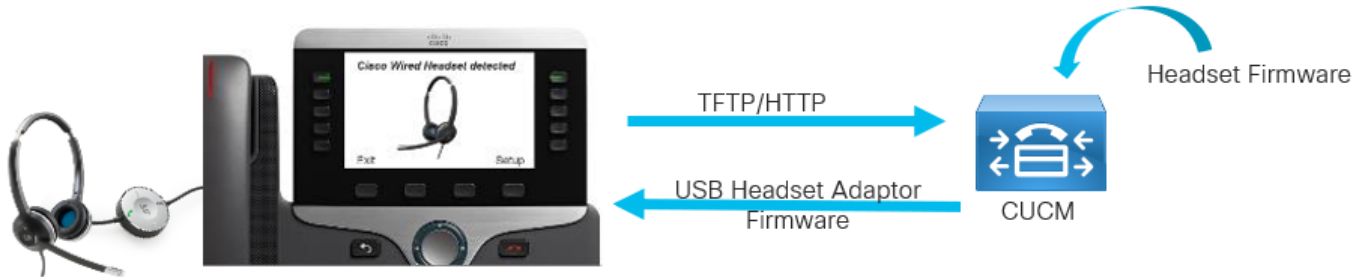
ステップ16:[Tools]メニューの下で[Control Center - Feature Services]を選択します。

ステップ17: Cisco Tftpサービスを選択し、[Restart]を選択します。

このドキュメントの詳細については、最新バージョンはcmterm-1-5-1-15.cop
[https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5\(1でず\)](https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5(1でず))。

このヘッドセットファームウェアバージョンは、Cisco Unified Communications Manager 10.5(2)以降でサポートされています。Cisco IP Phone 7800/8800シリーズの推奨ファームウェアバージョンは12.5(1)以降です。

ヘッドセットファームウェアのアップグレードは電話機のファームウェアから切り離されており、図に示すように、ヘッドセットが電話機に接続されるとアップグレードが行われます。



スピーカーのチューニングと側音、およびマイクのゲインの設定は、ヘッドセットに保存されます。新しい電話機に差し込む際に、再度調整する必要はありません。これらの設定は、電話機の出荷時のリセットによって消去されることはありません。

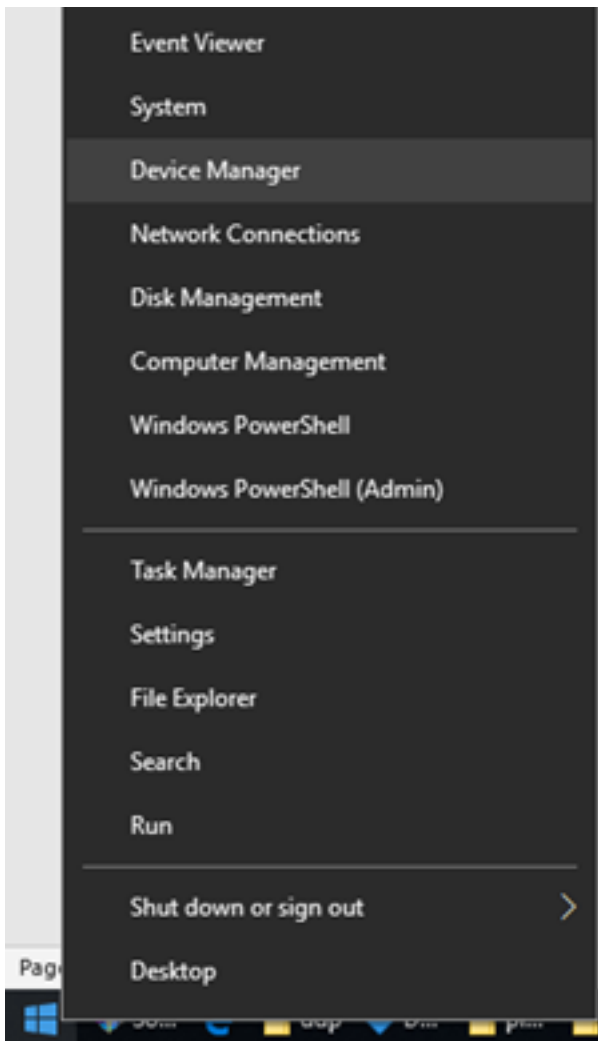
ヘッドセットの設定をリセットするには、電話メニューを使用します。この方法を使用すると、すべての設定をデフォルトに戻し、[Settings] > [Accessories] > [Cisco Wireless Headset] > [Reset settings] > [Reset]に移動できます。

注：Cisco Unified Communications Managerにアクセスできない場合は、オンラインツールを使用してシスコヘッドセットをアップグレードできます(560シリーズのみ):[Headset Upgrade Tool](#)

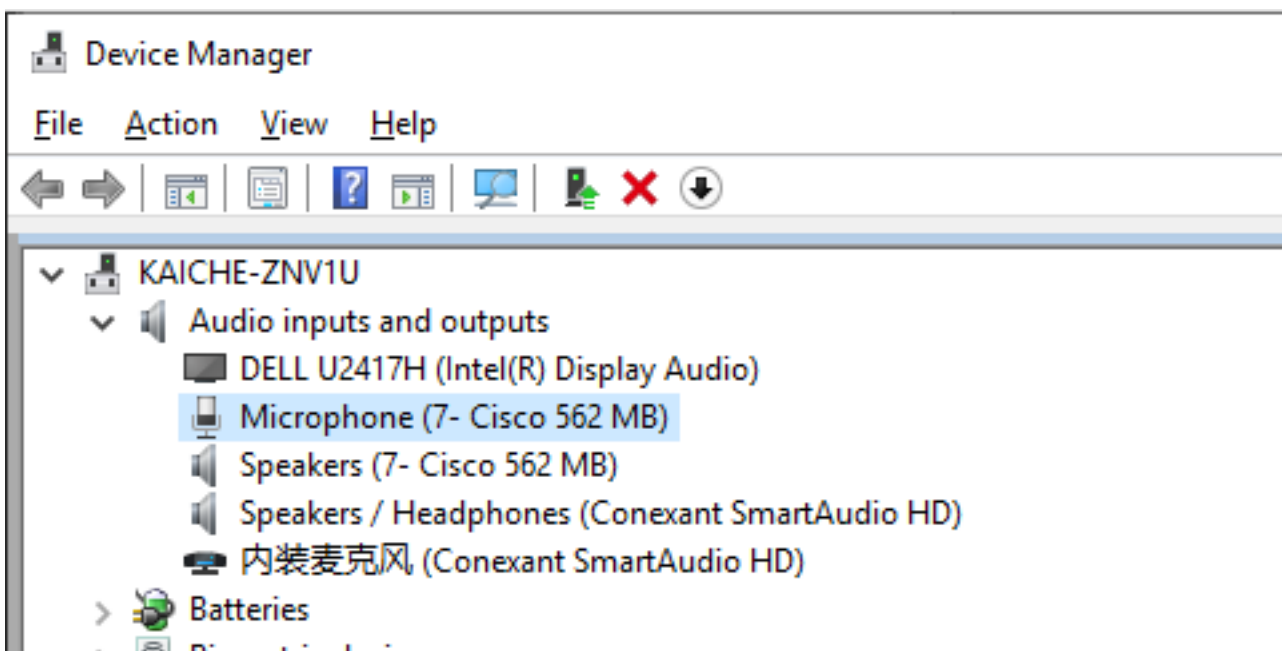
Windowsドライバを再インストールします

Windowsレジストリの設定を消去し、USBオーディオドライバを再インストールするには、次の手順に従います。

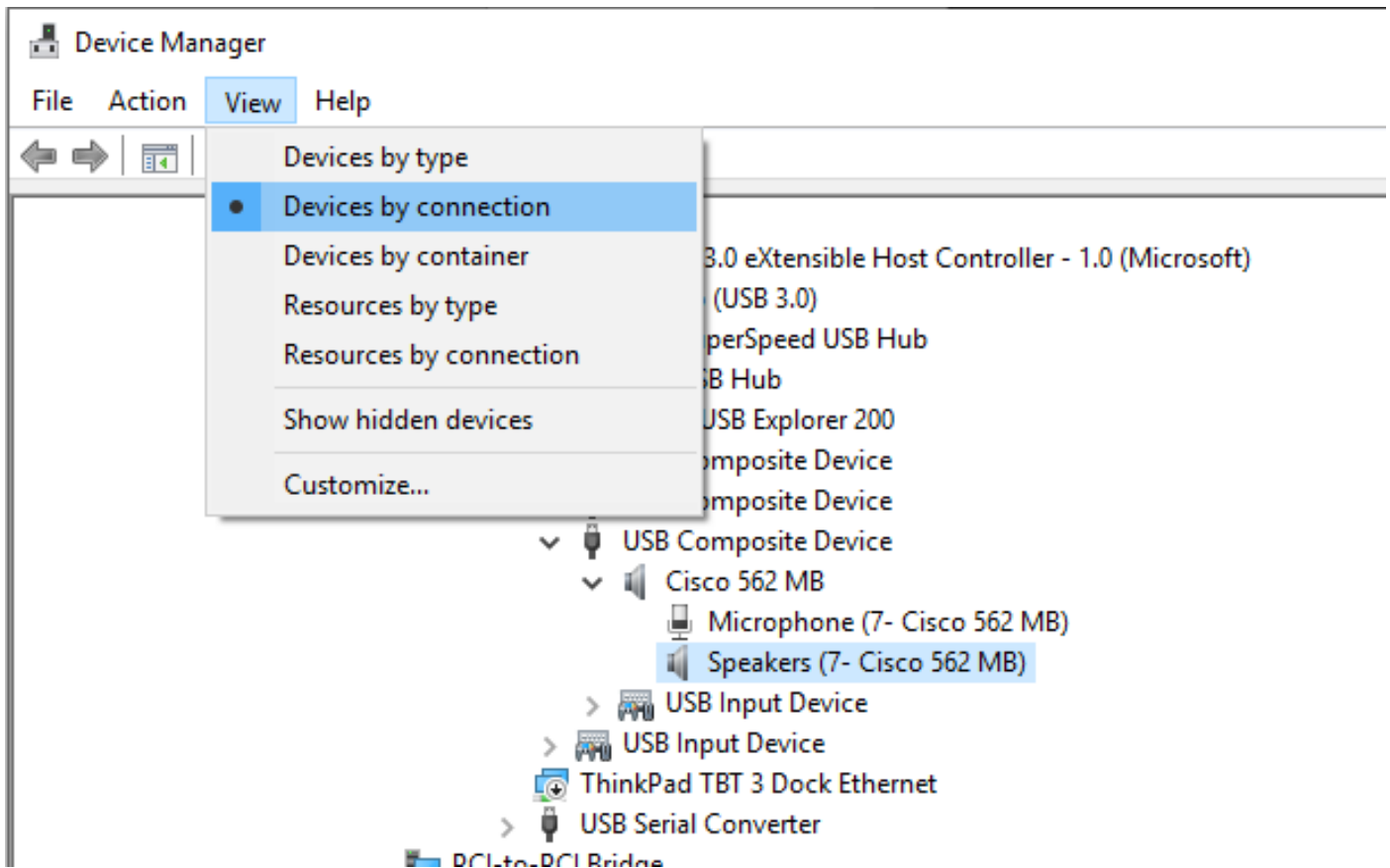
ステップ1: Windowsのスタートボタンを右クリックし、次の図に示すようにWindows Device Managerを開きます。



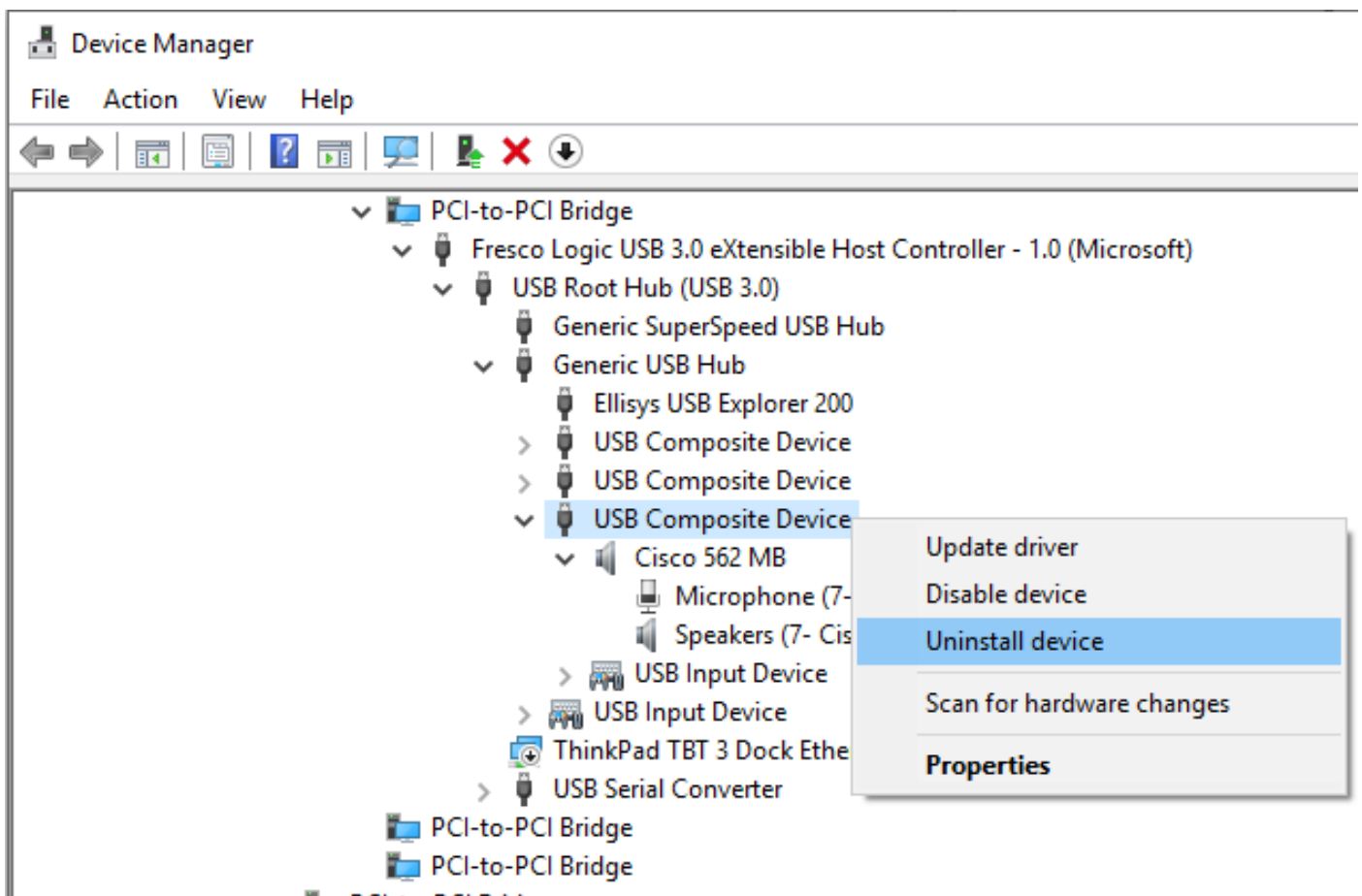
ステップ2：次の図に示すように、デバイスマネージャの[Audio input and output]でシスコヘッドセットを探し、マイクまたはスピーカーを選択します。



ステップ3：次の図に示すように、[Device Manager]で、[View] > [Devices by connection]に移動します。



ステップ4：次の図に示すように、[USB Composite Device]を右クリックし、[Uninstall device]を選択します。



ステップ5: CiscoヘッドセットのUSBケーブルのプラグを抜き、差し込みます。ドライバは再インストールされます。

CP-HS-5xx有線/ワイヤレス – 保証

シスコヘッドセットの保証は、ヘッドセットのモデルによって異なります。

- 有線ヘッドセット：2年間の保証
- ワイヤレスヘッドセット：1年間の保証

注：TACケースをオープンする場合は、有効な契約番号またはシリアル番号を入力します。

不具合/既知の制限

オープン不具合

不具合のステータスは絶えず変化するため、リストには、このレポートのコンパイル時に開いていた不具合のスナップショットが反映されます。開いているバグの最新ビューや特定の不具合を表示するには、Bug Search Toolkitを使用してください。

- [CSCvn41271](#) : MacBook (usb1とusb2の両方) で音楽を再生するときに音量が変更されました。
- [CSCvp96968](#) : DX70、DX80 CE9.7ユーザガイドに、「スケジュールされた会議に参加する」のイメージが正しくありません。
- [CSCvp32795](#) : HFPでは、同じレベルのA2DPよりも音量が大きくなります。
- [CSCvq03392](#) : アクティブなソースがJabberでない場合、Jabberのレンダリング設定が正しくありません。
- [CSCvn47014](#) : Bluetooth接続トーンが再生されないか、PCまたはモバイルソースが選択された状態ではソフトすぎます。
- [CSCvn66483](#) : コールの発信元が範囲内に戻ると、Bluetoothは再接続しません。
- [CSCvn73816](#) : Windows 10ソースで音楽を再生しているときに、電源オフのトーンが低すぎます。

解決済みの注意事項

このリストには、ファームウェアリリース1.5(1)を使用するCisco Headset 500シリーズで解決された不具合が含まれています。

- [CSCvo70826](#) : ヘッドセットがIP Phoneの着信コールを警告しない
- [CSCvp97802](#) : 音声ボリュームが大きくなることはまれですが、volume+ボタンをすばやく押

すと即座に減少します。

- [CSCvo01194](#) :マルチベースがIP PhoneソースからBluetoothソースに切り替わる場合、ヘッドセットにノイズが発生します。
- [CSCvn79632](#) :Bluetoothを介したアクティブコール中に、ヘッドセットにノイズが発生します。
- [CSCvn77884](#) :ヘッドセットとベースの切断と再接続のプロンプトが表示されません。
- [CSCvn76631](#) :コールボタンを長押ししてコールを終了してもトーンが聞こえないことがあります。

ヘッドセットの[互換性と設定の詳細](#)については、『[Series Accessories Guide for Cisco Unified Communications Manager](#)』を参照してください。

8800シリーズ[電話機とのヘッドセットの互換性](#)の詳細については、[Cisco IP Phone 8800 supported accessories](#)を参照してください。

関連情報 :

CUCMの設定の詳細については、『[Ciscoヘッドセット5xxシリーズの設定](#)』を参照してください。

ヘッドセットの[互換性と設定の詳細](#)については、『[Series Accessories Guide for Cisco Unified Communications Manager](#)』を参照してください。

8800シリーズ[電話機とのヘッドセットの互換性](#)の詳細については、[Cisco IP Phone 8800 supported accessories](#)を参照してください。