

Solução de problemas de telefone sem fio Cisco 8821

Contents

[Introduction](#)

[Áudio do microfone](#)

[Procedimento](#)

[Para telefones com firmware versões 11.0\(5\) e posteriores](#)

[Para telefones com versões de firmware anteriores à versão 11.0\(5\)](#)

[Verificação](#)

[O telefone não liga \(inicialização\)](#)

[Procedimento](#)

[Verificação](#)

[O telefone não cobrará](#)

[Procedimento](#)

[Verificação](#)

[MIC \(Certificado instalado pelo fabricante\) não instalado](#)

[Procedimento](#)

[Verificação](#)

Introduction

Este artigo descreve como confirmar a funcionalidade de diferentes componentes do telefone sem fio Cisco 8821.

Áudio do microfone

([CSCve15706](#))

Determinadas tampas ou casos de telefone causaram ou contribuíram com falhas de microfone com o telefone Cisco 8821. Pare de usar tampas ou gabinetes de telefone para evitar danos ao microfone. A documentação externa pode ser encontrada aqui - [Suporte do telefone IP sem fio Cisco 8821 para casos e capas de terceiros.](#)

Pode ser necessário confirmar a funcionalidade do microfone de telefone sem fio Cisco 8821 enquanto investiga uma situação de áudio unidirecional ou de modo algum.

Procedimento

Para telefones com firmware versões 11.0(5) e posteriores

A versão 11.0(5) inclui suporte para Diagnóstico de Áudio para ajudar a triagem do hardware atual para determinar se o microfone, o alto-falante do monofone ou o alto-falante sem mãos estão com defeito ou não.

Etapa 1. O Audio Diagnostics pode ser acessado em **Settings > Admin settings > Diagnostics > Audio**.

Etapa 2. Pressione o botão do caminho do áudio (lado esquerdo do telefone) para alternar entre o alto-falante sem mãos, o alto-falante do monofone, etc.

Etapa 3. Fale no microfone e o áudio deve ser ouvido da saída selecionada na Etapa 2.

Para telefones com versões de firmware anteriores à versão 11.0(5)

O telefone sem fio Cisco 8821 tem tom lateral configurável que pode ser usado para confirmar a funcionalidade do microfone. Sidetone é um som recebido do microfone reproduzido na porta do fone de ouvido ou do fone de ouvido. Isso é feito para imitar a fala normal onde o ouvido de uma pessoa ouvirá o que está dizendo enquanto fala. Isso é útil para ajustar os níveis de volume falado.

Para usar o recurso sidetone no telefone 8821, siga estas etapas:

Etapa 1. No telefone IP 8821, navegue até **Settings > Phone settings > Sounds > Headset sidetone**.

Etapa 2. Defina o valor como **Alto**.

Etapa 3. Verifique se o alto-falante está **desligado** (não há um ícone de alto-falante ao lado do indicador de sinal wireless).

Note: Este procedimento só pode ser usado em conjunto com o fone 8821 IP Phone. O alto-falante ou o uso de um fone de ouvido não são suportados.

Etapa 4. Faça uma chamada para ou do telefone 8821, atenda-o e mude o telefone que não está sendo testado para funcionalidade do microfone.

Etapa 5. Toque e/ou arranhe a área perto do microfone no 8821. O microfone está localizado na parte inferior à esquerda da placa de carregamento. Há um pequeno orifício indicando a localização do microfone.

Etapa 6. Verifique se o som de toque pode ser ouvido do fone.

Verificação

- Se for possível ouvir som no fone durante o teste, o microfone está funcionando.
- Se nenhum som for ouvido, o microfone não está funcionando e precisará ser substituído por uma RMA. **Use a falha de microfone do código de falha de RMA.**

O telefone não liga (inicialização)

([CSCvg06985](#)) . Fixado em 11.0(4) em 30/10/2018.

Pode ser necessário confirmar a funcionalidade da bateria em um telefone sem fio 8821 que não

ligará e/ou inicializará.

Procedimento

Etapa 1. Troque a bateria do telefone que não liga por outra bateria que já está funcionando e carregada e veja se o telefone será ligado.

Etapa 2. Teste a bateria do telefone que não liga em outro telefone 8821 para ver se a bateria está funcionando.

Etapa 3. Conecte o 8821 a uma [fonte de alimentação CA](#), [cabo USB em um computador](#) ou [carregador de desktop](#) e veja se o 8821 está ligado.

Etapa 4. Observe se há indicações de energia, como (tela branca, logotipo de inicialização da Cisco, LED), ao tentar ligar a bateria que você sabe que funciona.

Etapa 5. Observe a carga do firmware que o telefone está ou deve estar usando do Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Verificação

- Se o telefone for ligado com uma bateria em boas condições e a bateria original do 8821 não ligado não funcionar em outro telefone 8821, a bateria não está funcionando. Baterias novas podem ser solicitadas usando o número de peça **CP-BATT-8821=**. Use o código de falha de **RMA HW Fail - Power (Falha de hardware - Alimentação)**.
- Se o telefone ligar quando conectado a uma fonte de alimentação, [abra uma solicitação de serviço](#) no Cisco Technical Assistance Center (TAC) para obter mais solução de problemas.
- Se a placa de carregamento de metal na parte inferior do telefone cair, o telefone precisará ser substituído por uma RMA (consulte [CSCve17188](#) , próximo). Use o alerta de campo de **aviso de código de falha de RMA (FN70135)**.
- Se o telefone não ligar usando uma bateria em boas condições ou enquanto estiver conectado a uma fonte de alimentação, o telefone não está funcionando e precisará ser substituído por uma RMA. Use o código de falha de **RMA HW Fail - Power (Falha de hardware - Alimentação)**.

O telefone não cobrará

([CSCve17188](#)). O problema estava na Manufatura entre junho de 2016 e abril de 2017. A correção está em vigor para qualquer telefone com um SN de FCH2203DFZP ou posterior.

Pode ser necessário identificar a causa de um telefone 8821 não mudar.

Procedimento

Etapa 1. Tente carregar outro telefone 8821 usando a mesma fonte de alimentação ([Fonte de alimentação CA](#), [cabo USB em um computador](#) ou [carregador de desktop](#)).

Etapa 2. Troque a fonte de alimentação por outra fonte de alimentação CA, outra porta ou cabo USB ou outra

Etapa 3. Confirme se a placa de carregamento de metal na parte inferior do telefone ao qual o cabo de alimentação magnética se conecta está conectada ao telefone 8821 ([CSCve17188](#)).

Etapa 4. Troque a bateria por uma bateria em boas condições e tente alterar o telefone conectando-o a uma fonte de alimentação.

Etapa 5. Observe qualquer alteração no status do LED na parte superior do telefone ou na tela do próprio telefone.

Verificação

- Se outro telefone 8821 for carregado usando a mesma fonte de alimentação e o 8821 que não está sendo carregado não será carregado depois de mudar a bateria para uma bateria em boas condições quando conectado à mesma fonte de alimentação, o telefone precisará ser substituído por uma RMA. **Use o código de falha de RMA HW Fail - Power (Falha de hardware - Alimentação).**
- Se nenhum telefone for carregado quando conectado a uma fonte de alimentação específica, mas for carregado quando conectado a uma fonte de alimentação diferente, a fonte de alimentação provavelmente está com defeito.
- Se o telefone 8821 carregar apenas quando a bateria for alterada com uma bateria em boas condições, a bateria provavelmente está com defeito e precisará ser substituída (número de peça CP-BATT-8821=). **Use o código de falha de RMA HW Fail - Power (Falha de hardware - Alimentação).**
- Se a placa de carregamento de metal estiver ausente, o telefone não poderá ser alterado e o telefone precisará ser substituído por uma RMA. **Use o alerta de campo de aviso de código de falha de RMA (FN70135).**

MIC (Certificado instalado pelo fabricante) não instalado

([CSCvc65418](#))

O telefone sem fio 8821 pode exibir uma mensagem "MIC não instalado" na tela do telefone e/ou no registro de mensagens de status do telefone. O certificado instalado pelo fabricante (MIC) pode ser usado para:

- Autenticação sem fio com EAP (Extensible Authentication Protocol) - TLS (Transport Layer Security)
- Modo de segurança de dispositivo criptografado/autenticado do Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Acesso HTTPS à página da Web do telefone
- Shell Seguro (SSH) para o telefone

Procedimento

Etapa 1. Verifique na parte inferior da tela se há uma mensagem que diz "MIC not installed" (O MIC não está instalado) durante os primeiros 10 segundos de ativação do telefone ou exibida persistentemente.

Etapa 2. Verifique as mensagens de status do telefone (**Configurações > Configurações do**

administrador > Status > Mensagens de status) para uma linha que diga "MIC não instalado".

Verificação

A mensagem "MIC not installed" (MIC não instalado) é exibida na tela do telefone e/ou nas Mensagens de status, o telefone perdeu o MIC. Se a MIC for necessária para uma das funções listadas acima, o telefone precisará ser substituído por uma RMA. Todas as funções, exceto a autenticação sem fio, que usam EAP-TLS com o MIC podem funcionar [instalando um LSC \(Locally Installed Certificate\)](#). Se um LSC puder ser usado, não há necessidade de substituir o telefone, ele funcionará normalmente com um LSC no lugar de um MIC.