

# Solucione problemas e limpe um switch de telefone IP

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Limpe e solucione problemas do Cisco IP Phone Hookswitch](#)

[Sinalização](#)

[Clipe do suporte](#)

[Cabo de LAN](#)

[Contatos do Hookswitch com Limpeza Automática](#)

[Limpe os contatos](#)

## Introduction

Este documento descreve as práticas recomendadas para limpar e solucionar problemas dos Cisco IP Phone Hookswitches a fim de evitar RMAs (Return Material Authorizations, autorizações de material de retorno) desnecessárias.

## Prerequisites

### Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nos telefones IP das séries Cisco 7800 e 8800.

## Informações de Apoio

Uma análise completa de um grande número de telefones IP da Cisco que foram relatados como falhas de hardware revela que a grande maioria desses telefones não tem nenhuma falha determinável. O padrão pelo qual o setor telefônico mede falhas de telefone é baseado nos padrões da Bell Corp/Telcordia e a taxa de falha aceitável padrão é definida em quatro por cento. A taxa de falha média do telefone IP da Cisco está dentro dos padrões aceitáveis da indústria. Muitos dos problemas que foram relatados como falhas de hardware são, na verdade, problemas operacionais ou de limpeza. Este documento descreve algumas etapas comuns que você pode executar para solucionar determinados problemas antes de substituir um telefone IP da Cisco.

# Limpe e solucione problemas do Cisco IP Phone Hookswitch

Esta seção destaca algumas diretrizes para o uso do telefone e o que procurar se você suspeitar de uma falha no gancho.

**Note:** Um pano macio levemente úmido deve ser usado para limpar ou limpar o telefone. Não use líquidos ou pós diretamente no telefone para limpar ou para outros fins. Como todos os eletrônicos à prova de intempéries, líquidos e pós podem contaminar os componentes e causar falhas.

## Sinalização

Verifique se a sinalização funciona corretamente entre o telefone e o Cisco CallManager. Use o botão do alto-falante para atender o telefone ou tirar o telefone do gancho. Se a chamada for atendida ou o tom de discagem for recebido, a sinalização estará ativa.

## Clipe do suporte

Os telefones são projetados com um clipe reversível na área do suporte do monofone. O clipe é usado com a presilha para fora quando o telefone é montado na parede. Verifique se o clipe do fone do gancho está na posição de montagem na parede (com uma presilha de plástico que se destaca para cima). Se o telefone estiver em uma área de trabalho, deslize o clipe para cima para removê-lo, gire 180 graus e deslize para dentro para que a guia fique oculta.

Essa guia pode interferir com o monofone quando ele é substituído na base (no suporte), o que faz com que o gancho permaneça na posição superior. Quando o monofone é levantado mais tarde na tentativa de iniciar uma nova chamada ou atender uma, o hookswitch não é ativado. Se você atender uma chamada, o telefone continuará tocando; se você efetuar uma chamada, nenhum tom de discagem ocorrerá.

## Cabo de LAN

Verifique se o cabo cinza escuro / cabo LAN que foi empacotado com o telefone está em uso. Se um patch cable diferente estiver em uso, posicione-o para desmaiar a lateral do telefone, entre a base e o apoio. Outros cabos, como Cat-5, Cat-5E ou Cat-6, que têm diâmetros maiores podem ser muito grandes para a abertura de passagem e inclinar o telefone para frente. A base foi projetada para permitir que o maior número de posições elimine o brilho da tela. Quando o telefone é ajustado para a posição mais vertical, fios de maior diâmetro podem forçar o telefone para frente até o ponto onde o monofone não se senta com firmeza no gancho. Isso cria condições falsas fora do gancho.

Mantenha o telefone em um entalhe na posição mais vertical para garantir que o monofone esteja firmemente assentado no gancho.

## Contatos do Hookswitch com Limpeza Automática

O design dos contatos do hookswitch usa uma ação de limpeza para limpar os contatos automaticamente. Períodos prolongados sem o uso do telefone permitem que impurezas do ar, como poeira e outros contaminantes, atrapalhem o desempenho do contato, o que resulta em

operação intermitente. Pressione e solte o gancho rapidamente dezenas de vezes para limpar os contatos.

## **Limpe os contatos**

Desmonte as duas partes da shell do telefone (na frente e atrás há quatro parafusos). Na metade frontal, onde todos os eletrônicos estão conectados, encontre o gancho e remova-o. Abaixo, há um pequeno painel de contato branco. Levante a almofada de contato e limpe os contatos por baixo com uma borracha até que eles fiquem o mais prateados possível.

**Note:** Se nenhuma dessas soluções resolver o problema, você pode iniciar o processo de RMA para o telefone.