

Cisco技術支援IP電話常見問題

目錄

[簡介](#)

[IP電話註冊](#)

[IP電話設定和服務](#)

[安裝/升級IP電話](#)

[IP電話故障排除](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔回答了一些有關Cisco IP電話的最常見問題(FAQ)。

IP電話註冊

問：怎樣才能使我的Cisco 7960、7940或7910 IP電話註冊到Cisco CallManager?

答：在Cisco CallManager中註冊Cisco IP電話是一個四步過程。

1. 電話從DHCP服務請求IP地址。
2. DHCP響應以以下形式之一返回TFTP伺服器的地址：靜態IP地址選項150 (單個IP地址) 選項66 (第一個IP地址或域名系統[DNS]名稱) 查詢CiscoCM1.your.domain
3. 電話一旦擁有TFTP地址，便會從TFTP伺服器請求配置資訊。在Cisco CallManager 3.0中，此配置資訊採用.cnf檔案的形式。在3.1版中，配置檔案是.xml檔案。配置資訊包含最多三台Cisco CallManager伺服器的優先順序清單、電話所屬的裝置池，以及電話載入版本資訊 (如果版本為3.1) 。
4. 電話會與優先順序清單中最高的Cisco CallManager建立通訊並傳送註冊請求。如果電話請求.cnf檔案而不是.xml檔案，則電話還會傳送版本請求並檢查當前電話載入版本。如果電話需要載入新的電話，則會中止註冊過程並從TFTP伺服器下載當前電話載入。一旦電話下載了新韌體，電話就會繼續向Cisco CallManager註冊。為了幫助解決IP電話註冊問題，請參閱[Cisco CallManager 3.x和4.0的Cisco IP電話 \(7910、7940、7960、12 SP和30 VIP \) 註冊問題故障排除](#)。

問：註冊Cisco 7985G IP電話需要哪個版本的Cisco Unified CallManager?

答：要使用7985G IP電話，您需要Cisco Unified CallManager版本4.1(3)sr2或更高版本。

問：為什麼我的IP電話無法通過Cisco CallManager自動註冊？

A. Cisco CallManager預設禁用自動註冊，以防止未經授權的網路連線。如果必須啟用自動註冊

，請完成[自動註冊指南](#)概述的步驟。

如果在完成[自動註冊](#)指南中的說明後，IP電話仍無法自動註冊，請將IP電話重置回出廠預設設定：

1. 按**#解鎖電話上的「Network Configuration (網路配置)」。
2. 按Settings。
3. 按鍵盤上的3 (或向下滾動) 以檢視「Network Configuration (網路配置)」。
4. 按鍵盤上的33 (或向下滾動) 以顯示「Erase Configuration (清除配置)」。
5. 按是軟鍵。
6. 按Save軟鍵。

IP電話設定和服務

問：如何防止共用線路出現多個出站呼叫？

答：如果您共用線路並只希望允許來自目錄號碼(DN)的一個出站呼叫，您可以在Cisco CallManager 3.12c中更改服務引數。服務引數為SharedLineNewCallSoftkeyDisable。將此引數設定為True，以便在DN已經使用的情況下阻止在DN上發出新呼叫。如果第一方將呼叫置於保留狀態，則這一點非常重要。如果第二方要發出新呼叫，則第一方無法恢復或轉接該呼叫。

問：如何對IP電話分機中的兩台以上電話執行會議插入 (介入) ？

A.根據要插入的呼叫數，將已插入電話的電話線路上的最大呼叫數從2增加到10。如果使用了所有行，則顯示，這意味著必須增加行數。

問：即使我在IP電話中配置了共用線路，如何才能僅應答主線路？

A.在全域性級別將Always use Prime Line參數更改為True。它僅允許該分機的Primary線路。

問：如何更改在電話轉發到語音郵件之前響起的振鈴次數？

答：您可以輕鬆地更改IP電話在轉發到語音郵件或其他工作站之前振鈴的次數。您需要更改服務引數。請完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager Administration網頁中，選擇Service > Service Parameters。
2. 從清單中選擇Cisco CallManager，然後從左側清單中選擇CallManager服務。
3. 更改標題為Forward No Answer Timeout的引數。預設情況下，此引數的值為12秒。典型的環週期大約為4秒。這是一個全域性引數，因此此值的更改會影響所有電話的行為。請務必為群集中的所有Cisco CallManager配置此功能。

如何讓「服務」按鈕有效呢？

答：Cisco 7960和7940 IP電話允許使用者訂購服務，如股票報價、日曆、計算器等。有關如何解決服務問題的詳細資訊，請參閱[解決IP電話服務問題](#)。

配置URL服務後，您必須配置該服務，然後讓使用者訂閱新建立的服務。Cisco CallManager附帶一個服務示例，您可以將其指向該示例服務，以確保您的服務正常工作。完成以下步驟即可使用示例服務：

1. 開啟Cisco CallManager管理網頁。
2. 按一下「Feature > Cisco IP Phone Services」。
3. 在Service Name框中，輸入Sample。
4. 在Service Description框中，輸入Sample IP Phone service。
5. 在「服務URL」框中，輸入http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp。注意：將<machineIPaddress>替換為安裝網頁的伺服器的IP地址。
6. 按一下「Insert」。左側的列現在以粗體文本顯示「示例」。

完成以下步驟，IP電話才能訂購示例服務：

1. 按一下User > Global Directory。
2. 按一下「Add New user」。
3. 在相應的欄位中輸入相應的資訊。
4. 按一下Associate Devices。
5. 選中相應電話號碼旁邊的框，然後按一下同一行上的單選按鈕。此操作使此電話成為主線路。
6. 按一下「Insert」。
7. 開啟Web瀏覽器並輸入http://<machineIPaddress>/CCMUser。注意：將<machineIPaddress>替換為安裝網頁的伺服器的IP地址。這通常是主資料庫伺服器。
8. 按<ENTER>鍵。
9. 在User Identification框中，輸入之前輸入的使用者的使用者ID。
10. 在「密碼」框中，輸入您之前輸入的使用者的相應密碼。
11. 從選擇要配置的裝置下拉選單中選擇電話。
12. 按一下「Configure your Cisco IP Phone Services」。
13. 從Select a Service下拉選單中選擇Sample。
14. 按一下「Continue」（繼續）。
15. 按一下「Subscribe」。
16. 按一下「Log off」。使用者電話現在已啟用服務。

如何讓「留言」按鍵工作？

答：Cisco IP電話上的Messages（消息）按鈕只是一個快速撥號按鈕，您可以使用指向您公司語音郵件系統的路由模式或思科語音郵件埠的目錄號碼程式設計。完成以下步驟，為您的電話配置此按鈕：

1. 在Cisco CallManager Administration網頁中，選擇Service > Service Parameters。
2. 從清單中選擇Cisco CallManager，然後從左側清單中選擇CallManager服務。
3. 更改標題為VoiceMail的引數。輸入您已配置為語音郵件系統的路由模式或思科語音郵件埠的目錄號碼。這是一個影響所有電話的全域性引數。請務必在群集中的所有Cisco CallManager上配置此引數。

如何使「目錄」按鈕正常工作？

A. Cisco 7960和7940 IP電話上的「目錄」按鈕提供對以下四個目錄的訪問許可權：

- 未接呼叫
- 已接呼叫
- 已撥呼叫
- 公司目錄

如果未顯示「公司目錄」選項，電話將找不到所需的資訊。要顯示公司目錄，請完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager管理網頁中，選擇System > Enterprise Parameters。
2. 在「URL目錄」欄位中，將條目從http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp更改為http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp，然後按一下Update。這可確保電話能夠找到xmldirectory.asp頁面。如需詳細資訊，請參閱[修正從Cisco IP電話查詢公司目錄的問題](#)。

問：如何查詢在Cisco CallManager伺服器中註冊的其他裝置的IP電話MAC地址和清單詳細資訊？

A.在Cisco CallManager伺服器中，從命令列轉至C:/program files/cisco/bin/，然後執行mmfsapy。它列出了要執行的交換機，以查詢在Cisco CallManager伺服器中註冊的裝置的清單。

問：如何為我的Cisco IP電話建立自定義振鈴？

A. Cisco CallManager System指南記錄建立供Cisco IP電話使用的自定義鈴聲的過程。請參閱[自定義電話振鈴](#)。

我如何使用呼叫代答？

A.有關如何配置和使用呼叫代答和組呼叫代答的示例，請參閱[使用Cisco CallManager配置和使用呼叫代答和組代答功能](#)（適用於3.x和4.0版）。

問：如何在Cisco IP電話上配置快速撥號？

A.您可以通過以下兩種方式之一配置快速撥號按鈕。可以管理Cisco CallManager的人員可以從電話配置螢幕新增按鈕。但理想的方法是允許使用者登入到Cisco CallManager使用者頁面並為自己配置快速撥號按鈕。

完成以下步驟，以便在Cisco 7960或7940 IP電話上配置快速撥號按鈕：

1. 選擇User > Global Directory。
2. 按一下「Add New user」。
3. 在相應的欄位中輸入相應的資訊。
4. 按一下Associate Devices。
5. 選中相應電話號碼旁邊的框，然後按一下同一行上的單選按鈕。此操作使此電話成為主線路。
6. 按一下「Insert」。
7. 開啟Web瀏覽器並輸入http://<machineIPaddress>/CCMUser。
8. 在User Identification框中，輸入之前輸入的使用者的使用者ID。
9. 在「密碼」框中，輸入您之前輸入的使用者的相應密碼。
10. 從Select a Device to Configure下拉選單中選擇電話。
11. 按一下「Add/Update your Speed Dials」。
12. 輸入希望與快速撥號按鈕和任何文本消息關聯的號碼。
13. 按一下「Update」。
14. 按一下「Log off」。

問：如何使區別鈴聲清單與預設清單具有相同的鈴聲？

A.完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager Publisher伺服器上，轉到C:\Program Files\Cisco\TFTPPath。
2. 查詢檔案DistinctiveRingList.xml，並將其重新命名為DistinctiveRingList_Backup.xml。
3. 查詢檔案Ringlist.xml，使用簡單文本編輯器（如Microsoft Windows記事本）將其開啟，然後選擇**Save As**以將檔案另存為DistinctiveRingList.xml。
4. 在Cisco CallManager Administration頁面中，選擇**Application > Cisco CallManager Serviceability**，選擇**Tools > Control Center**，然後選擇伺服器。
5. 重新啟動Cisco TFTP服務。

問：如何將企業目錄新增到我的Cisco IP SoftPhone？

A.請參閱[為Cisco IP SoftPhone配置設定的新增目錄部分](#)。

問：在通話過程中，如何找到Cisco IP電話7940/7960/7970當前使用的編解碼器？

答：Cisco IP Phone7940/7960/7970顯示器可用於故障排除，可通過電話上的Information/Help(i或?)按鈕顯示正在進行的呼叫的資訊。在啟用的呼叫期間按此按鈕兩次，以啟用此功能。RxType/TxType會告訴您，此IP電話和其他裝置之間的會話使用哪種編解碼器。如需詳細資訊，請參閱[使用79xx狀態資訊進行疑難排解](#)。

問：如何防止使用者更改IP電話上的振鈴音量和網路配置？

A.如果您在電話配置頁面上禁用了Settings Access引數，則使用者無法更改振鈴音量。請完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager Administration頁面中，選擇**Device > Phone**，然後點選要阻止振鈴音量更改的電話。
2. 在「產品特定配置」(Product Specific Configuration)部分下，為「設定訪問」(Settings Access)引數選擇**禁用**。

啟用「設定訪問」後，您可以更改電話上的電話網路配置、振鈴型別和音量。禁用「設定訪問」時，「設定」按鈕將被完全禁用，按該按鈕時不會顯示任何選項。此外，您無法調整振鈴器音量或儲存任何音量設定。Cisco CallManager版本4.1(3)及更高版本提供Restricted選項。將「設定」「訪問」更改為「受限制」時，只能訪問「使用者首選項」和音量設定。預設情況下，設定訪問已啟用。

如何解鎖手機？

A.為了配置「設定」按鈕下的引數，可能需要解鎖電話。按**#解鎖電話。

問：如何向Cisco 7910 IP電話新增功能金鑰？

答：Cisco 7910 IP電話有六個可配置的硬鍵，您可以配置這些硬鍵以新增呼叫暫留、轉接、代答等功能。有關如何配置電話以滿足您的需求的幫助，請參閱[使用功能鍵向Cisco 7910新增附加服務](#)。

問：在無法訪問Cisco CallManager的情況下，是否可以重置電話？

是的，你可以這樣重置手機。在電話上輸入**#**。

對於韌體版本為7.1(2)或更高版本的Cisco 7960和7940 IP電話，請完成以下步驟：

1. 按**Services**按鈕或**Settings**按鈕。
2. 使用鍵盤輸入****#*****。

此新行為允許您主螢幕掛機時以*或#開始撥號序列。

問：如何將Cisco IP SoftPhone配置為獨立IP電話？

A.若要將Cisco IP SoftPhone配置為獨立式IP電話，請完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager中建立使用者。
2. 建立電腦電話整合(CTI)埠，新增所需的唯一目錄號碼，並將該CTI埠分配給使用者。
3. 使用您在Cisco CallManager中建立的使用者名稱和密碼安裝Cisco IP SoftPhone。如需詳細資訊，請參閱[以不同方式設定Cisco IP SoftPhone](#)和[安裝和設定Cisco IP SoftPhone](#)。

如何遠端檢查電話資訊？

A.如果您轉到http://<電話的IP地址>，您可以檢查電話的裝置、網路和埠資訊。不能從此處更改任何設定。

問：如何得知我的手機使用的是哪個應用程式載入呢？

A.按「Setting(設定)」按鈕，按5，然後按3。

問：如何在Cisco IP電話上獲得不同的外部和內部呼叫振鈴？

A.區別振鈴是Cisco CallManager 3.0及更高版本上使用瘦網關（如DT24+或6608 T-1刀片）時提供的功能。但是，在3.1.2c版之前使用H.323網關時不能使用此功能。為了啟用區別性振鈴，必須將服務引數H323NetworkLocationOffNet設定為True。

在一個有多條線路的手機上，我想簡單地拿起聽筒，以便對任何線路的呼叫進行應答。如何設定？

A.在Cisco CallManager中將**Always Use Prime Line**引數設置為False。由於此引數是集群範圍的，因此任何更改都會影響所有電話。呼叫處理不會中斷，無需重新啟動任何服務或重新啟動Cisco CallManager伺服器。

要更改此引數，請登入到Cisco CallManager管理頁面並完成以下步驟：

1. 從Service選單中選擇**Service Parameters**。
2. 選擇**Publisher CallManager Server > Cisco CallManager服務**。
3. 在**Clusterwide Parameters(Device - Phone)**部分下，向下滾動到**Always Use Prime Line**引數，為此引數選擇**False**，然後按一下**Update**。註：「始終使用Prime行」引數的預設值為**False**。如果標誌設定為**True**，則當電話摘機或按下「揚聲器」按鈕時，主線路將被選擇並成為活動線路。如果呼叫進入使用者的第二行，則摘機僅啟用第一行。在這種情況下，使用者必須選擇第二行才能應答呼叫。如果標誌設定為**False**，電話將根據線路狀態自動選擇線路作為活動線路。

問：按目錄按鈕時，IP電話顯示**Intercom History**選項是正常行為嗎？即使IPMA未配置或沒有可用的對講功能也是如此。

A.是，對於裝有8.3.1或更高版本電話的IP電話來說，這是正常行為。它與IPMA的配置方式或IP電話上是否存在對講無關。

問：Cisco 7911 IP電話有靜音按鈕嗎？

A. Cisco 7911 IP電話沒有靜音按鈕。但是它們有一個Monitor軟鍵，該軟鍵也用作靜音按鈕。

問：如何更改IP電話上的來電者ID？

A.需要特定硬體才能為呼叫者ID功能提供完全支援。有關詳細資訊，請參閱[來電者ID](#)。

問：如何在Cisco CallManager for IP電話上啟用靜默抑制？

A.Cisco CallManager上預設啟用靜默抑制(VAD)。否則，您可以通過Cisco CallManager的服務引數配置來禁用/啟用它。

問：如何更改IP電話的「目錄」按鈕中應用程式（服務）的順序（順序）？

A.要更改IP電話的「目錄」按鈕中應用程式（服務）的順序（順序），請完成以下步驟：

1. 在Cisco Communications Manager Administration頁中，選擇Device > Device Settings > Phone Services。
2. 禁用所有預設值。
3. 新增具有相同URL的新服務，並按希望顯示的順序啟用和訂閱企業訂閱。
4. 重置IP電話。

安裝/升級IP電話

如何更改手機負荷？

A.從[Cisco](#) IP Phone下載所需的IP電話固件—[軟體下載](#)(僅限[註冊](#)客戶)。以zip或exe檔案的格式下載所需的Cisco IP電話型號的韌體版本。

1. 現在在Cisco CallManager中運行新IP電話載入的升級補丁檔案。這將自動更改裝置預設值中的電話載入名稱。從Device Defaults複製新的Phone Load Name。
2. 接下來轉到Device選單> Phone，然後選擇要在其中執行升級的IP電話。在Phone Load Name欄位中貼上新的載入資訊，然後按一下Update並重新啟動IP電話。

問：如何驗證分配到多個裝置池中的多個IP電話的韌體升級？

A.韌體升級所需的時間取決於裝置池中的IP電話數量。如果裝置池中有幾百部IP電話，則完成韌體升級需要幾個小時。若要確認和驗證升級，請完成以下步驟

1. 在Cisco CallManager 3.0中，選擇開始>程式> Microsoft SQL Server >企業管理器> CCM 0300 >裝置表。升級完成時間欄位列出裝置池中所有IP電話的完成時間。
2. 您還可以從Cisco CallManager管理頁面檢查韌體資訊。選擇Device > Device Settings > Firmware load information。Cisco CallManager 3.0不具備在集中位置列出所有IP電話韌體版本的功能

問：如何在Cisco CallManager版本5.0中匯入新的IP電話和使用者，並通過BAT分配目錄號碼？

A.為了建立新電話使用者並將該使用者與電話號碼(DN)相關聯，請確保電話模板包含「電話號碼」列。為此，請完成以下步驟：

1. 開啟BAT.xlt模板宏檔案，該檔案從Cisco CallManager管理下載。
2. 在Phone-Users工作表中，按一下Create File Title按鈕。此按鈕將開啟裝置欄位和線路欄位的欄位選擇對話方塊。
3. 在「行欄位」部分中，選擇「目錄編號」，按一下>>按鈕以選擇此欄位，然後按一下「建立」。
4. 宏完成後，按一下「建立BAT格式」按鈕以生成匯入所需的模板檔案。

注意：請確保使用模板中的「電話號碼」欄位，而不是「電話號碼」欄位。

問：為什麼在升級後我失去了對目錄和服務的訪問許可權？

答：如果您忘記在System > Enterprise Parameters下的URL Services欄位和URL Directories欄位中將主機名更改回IP地址，則升級後可能會失去對服務或公司目錄功能的訪問許可權。升級程式會覆寫上一個專案。思科錯誤ID [CSCdt29275](#)(僅限註冊客戶)與此問題相關，並在Cisco CallManager版本3.0(8)及更新版本中解決。

問：如何在Cisco CallManager中通過「公司目錄」搜尋更改或增加IP電話上顯示的使用者數量？

A.選擇System > Enterprise Parameter > User Search Parameters，以更改或增加Cisco CallManager CCMAdmin頁面上公司目錄中顯示的最大使用者數。使用者搜尋引數下有兩個選項：

- Enable All User Search啟用或禁用搜尋
- User Search Limit設定每個搜尋顯示的最大使用者數限制

注意：如果使用大於預設值(64)的值，可能會對Cisco CallManager效能產生負面影響。如果將「啟用所有使用者搜尋」企業引數設定為False，並且沒有為搜尋設定標準，則搜尋不適用。這是必填欄位。

IP電話故障排除

問：為什麼在Cisco IP電話上呼叫時只有單向音訊？

A. IP電話的單向音訊的原因可能有所不同。但是，問題的根源通常與IP路由問題有關。如需有關單向音訊的許多常見問題的說明，請參閱[單向語音問題故障排除](#)。

問：為什麼我無法從Cisco IP電話轉接第二個來電？

A.傳輸的許多問題都與IP電話的預設行為有關。預設情況下，電話的「呼叫等待」設定為「開啟」。文檔[How to Disable Call Waiting to Allow Transfer of second Incoming Call with Cisco CallManager 3.x](#)討論了轉接和IP電話問題。

問：在SIP電話載入的SIPDefault.cnf配置檔案中啟用dst_auto_adjust選項時，會出現

什麼情況？

A.在SIPDefault.cnf配置檔案中啟用dst_auto_adjust選項時，它會根據其他dst_*選項調整時鐘。IP電話需要重置才能使更改生效。預設的dst_auto_adjust設定已啟用。

dst_auto_adjust:1 — 啟用 (1 — 預設) 或禁用(0)DST自動調整

問：為什麼電話從Cisco CallManager TFTP伺服器下載新韌體時超時？

答：有時在集中式多站點部署中，遠端位置的電話從總部TFTP伺服器下載新韌體時可能會遇到超時。當電話和TFTP伺服器之間的延遲高於正常值時可以看到這種情況。如果遠端電話出現下載超時，請在遠端站點設定本地TFTP伺服器以解決問題。如需詳細資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCsb10954](#) (僅限註冊客戶)。

問：為什麼在撥打9或其它接入碼後沒有撥號音？

答：對於您對外部號碼進行的呼叫，您可以配置Cisco CallManager以在撥打初始訪問代碼後提供外部撥號音。例如，如果路由模式為9.@，則可能希望Cisco CallManager在輸入9後播放外部撥號音。如果未出現這種情況，則是因為在Cisco CallManager上配置的撥號方案重疊。模式唯一時，Cisco CallManager會播放外部撥號音。例如，如果配置了9.@模式和9xx呼叫保留範圍，Cisco CallManager會等待該模式足夠唯一，然後CallManager會播放外部撥號音。當向呼叫方播放撥號音時，路由模式中的點與此無關。在以下位置查詢重疊：

- 其他路由模式
- MeetMe模式
- 呼叫暫留
- 呼叫代答
- 語音郵件目錄號碼(DN)

問：當我收到來自公共交換電話網路(PSTN)的呼叫時，我的Cisco IP電話為什麼顯示「來自9」？

A.如果您使用H.323網關連線到PSTN，並且未傳遞任何主叫方資訊，則可能會顯示「From 9」。在這種情況下，可能會發生以下情況：

如果傳入呼叫沒有主叫方資訊，則路由器使用與語音埠關聯的第一個普通舊式電話服務(POTS)撥號對等體的目的地模式。如果您的POTS撥號對等體的目標模式為9T，則傳入呼叫將接聽9並將其顯示為主叫方號碼。

如果無法啟用來電者ID，則完成以下步驟後可以阻止此行為：

1. 刪除所有指向該語音埠的POTS撥號對等體。
2. 通過以下方式建立新的POTS撥號對等體： destination-pattern。(附註：destination-pattern後有一個點[.]。)直接撥入埠號 (例如，埠1/1/1。)
3. 貼上回所有其他POTS撥號對等體。

電話顯示「From Unknown Number」而不是「From 9」。

為什麼我撥打本地電話會有延遲？

答： Cisco CallManager使用數字間計時器，以便使用者有足夠的時間輸入發出呼叫所需的數字。對於北美在其路由模式中使用@宏的Cisco CallManager，最簡單的解決方案是使用路由過濾器。按以下方式修改預設七位路由過濾器：

區域代碼不存在

和

撥號結束不存在

如果在撥號計畫中沒有使用@宏，則可以縮短數字間計時器值。文檔[呼叫建立延遲：配置Interdigit Timeout](#)提供了過程。

問：為什麼我的Cisco IP電話在企業目錄搜尋期間顯示XML錯誤[4]？

A.使用「公司目錄」按鈕進行搜尋時，Cisco CallManager會在DC目錄輕型目錄訪問協定(LDAP)目錄中進行查詢。無法正確分析特殊字元，因此將錯誤返回到IP電話。這些特殊字元包括(& " ' < >)。避免在使用者命名約定中使用這些字元。

重啟和重置手機有什麼區別？

答：重新啟動僅使用Cisco CallManager重新註冊電話，而重置則完成電話的完全重新初始化。在重設的情況下，電話會從TFTP路徑中再次讀取其配置檔案，如果您重新啟動電話，則不會發生這種情況。使用序列**#**也會使電話從TFTP路徑提取其配置檔案。

對於韌體版本為7.1(2)或更高版本的Cisco 7960和7940 IP電話，請完成以下步驟：

1. 按**Services**按鈕或**Settings**按鈕。
2. 使用鍵盤輸入**#**。

此新行為允許您主螢幕掛機時以*或#開始撥號序列。

問：使用公司目錄時，為什麼無法找到配置的所有使用者？

A.使用「公司目錄」按鈕進行搜尋時，Cisco CallManager會在DC目錄輕型目錄訪問協定(LDAP)目錄中進行查詢。從Cisco CallManager管理網頁輸入全域性目錄的所有使用者應顯示在思科IP電話上的公司目錄中。但是，有一個例外。如果使用者執行空搜尋（表示使用者未輸入任何搜尋條件），並且只按搜尋軟鍵，則Cisco CallManager僅返回前64個條目。這些條目顯示在兩頁上，每頁有32個條目。這是為了避免大型企業部署中的CPU峰值。在極少數情況下，集群中某台Cisco CallManager上的資訊可能與同一集群中的另一台伺服器具有不同的資訊。這可能需要您手動同步返回LDAP目錄。有關詳細資訊，請參閱[修復DC目錄的問題](#)。

問：為什麼Cisco IP電話7914分機模組的所有線路都保持紅色？

A.將連線有Cisco IP電話7914分機模組的Cisco IP電話7960從一個位置移動到另一個位置時，分機模組線路的所有按鈕都可能變為紅色。電話的配置檔案可能不可用。IP電話7960的線路繼續正常工作。

註： Cisco IP電話7941不支援Cisco IP電話7914分機模組。

完成以下步驟，使7914系列正常工作：

1. 禁用Cisco CallManager服務引數。請完成以下步驟：開啟Cisco CallManager Administration頁。選擇Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced。將Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup引數設定為False。將Enable Caching of Configuration Files引數設定為False。
2. 重新啟動受影響的Cisco IP電話。
3. 重新啟動Cisco TFTP服務。請完成以下步驟：選擇開始>程式>管理工具>服務。重新啟動Cisco TFTP服務。注意：此時，您可以在C:\Program Files\Cisco\TFTPPath中看到裝置的配置。
4. 將Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup引數和Enable Caching of Configuration Files引數的值設回True。

問：在對等韌體共用中，IP電話使用者如何指定父級和主機？

A.在對等韌體共用中，使用者無需指定父項和主機。這是自動的。給定IP子網上的所有啟用對等項的IP電話都形成樹狀結構，以便分發其韌體。使用者無法強制將給定的IP電話作為父電話。

問：如何將我的Cisco IP電話重置回出廠預設設定？

A.詳細資訊，請參閱[將7900系列IP電話重設為出廠預設值](#)。

問：當遠端電話插入呼叫時，為什麼連線到Cisco IP電話7960的Cisco IP電話7914分機模組的LED會變為紅色？

A.當分機模組上的呼叫處於活動狀態時，線路的LED指示燈為綠色。即使共用線路的電話使用「插入」或「插入」軟鍵插入活動呼叫後，該線路仍保持綠色。有關此問題的資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCsa6580](#)(僅限註冊客戶)。使用以下方法之一以解決問題：

- 升級到Cisco IP電話韌體7.2(4)。
- 為Cisco CallManager伺服器應用適當的服務版本補丁程式或工程特別計畫，如Cisco錯誤ID [CSCsa65880](#)(僅限註冊客戶)中所述。
- 作為解決方法，請禁用Privacy，以使7914擴展模組LED相應地發光。完成以下步驟，以便在Cisco CallManager群集中禁用隱私：在Cisco CallManager Administration頁面中，選擇Service > Service Parameters。選擇Publisher CallManager Server > Cisco CallManager。在Clusterwide Parameters(Device - Phone)部分，向下滾動到Privacy Setting (隱私設定)，將此引數設定為False，然後按一下Update。由於這是一個集群範圍的引數，因此所做的任何更改都會影響所有電話。重置電話以使更改生效。

問：在遠端電話應答呼叫時，為什麼連線到Cisco IP電話7960的Cisco IP電話7914分機模組的LED不轉為紅色？

A.連線到韌體版本為7.2(3)的7960 IP電話的擴展模組會顯示側面LED，這取決於為遠端電話配置的「隱私」設定。

請考慮以下情況。具有電話號碼(DN)2001的7940 IP電話 (電話A) 與連線到7960 IP電話的7914分機模組 (電話B) 共用DN。當呼叫到達DN 2001時，7914的LED會閃爍琥珀色燈。現在，電話A接聽電話。

如果電話A上啟用了「Privacy (隱私)」，則7914上的圖示會顯示雙聽筒 (遠端使用)。但是

7914上的LED熄滅，表明該線路可用於7914。如果按下7914上的線路按鍵，則您可以接到新的呼叫，並且您無法插入呼叫（因為電話A已啟用隱私保護）。

如果電話A上禁用了「隱私」功能，7914上的圖示將顯示雙聽筒（遠端使用），LED為紅色以指示遠端使用。如果按紅色的LED指示燈，您會收到電話上的「正在使用的遠端」資訊，並且您還有用於插入和NewCall的軟鍵。

在IP Phone 7960韌體版本7.2(4)中解決了隱私設定方面的行為差異。

問：Cisco CallManager是否可以防止兩個IP電話之間的呼叫前轉循環？

答：呼叫前轉環路不僅可以在兩個IP電話之間發生，而且還可以在IP電話、PSTN或應用程式（如語音郵件或IPCC）之間發生。Cisco CallManager無法檢測和防止呼叫前轉循環。若要避免這些錯誤，請確保您的組態正確。

問：我是否需要思科IP電話許可證？許可方案如何工作？

A. Cisco CallManager軟體要求您為註冊到CallManager軟體的每個IP電話、SoftPhone或其他終端裝置或應用程式（IP電話）購買CallManager客戶端訪問許可證(CAL)。無論該IP電話的來源（思科或第三方）或功能如何，均適用該CAL要求。

如果您購買備用IP電話，如果備件用於更換另一台IP電話（已為其支付CAL），則無需為該備件購買CAL。

注意：除非備用電話替換的電話已用該Cisco CallManager取消註冊，否則該備用電話永遠不會註冊到Cisco CallManager。

如果備用IP電話未用作支付CAL的IP電話的替代裝置，則必須為該備用裝置購買CAL。Cisco CallManager CAL策略規定，您必須購買匹配數量的IP電話和關聯的CAL，用作替換的備件除外。

問：如何清除Cisco IP電話79xx上的配置（網路、裝置、安全等）？

A.完成以下步驟：

1. 在Cisco IP電話上，按**Settings**按鈕。
2. 按****#**。
3. 當視窗顯示**Settings Unlocked**時，按一下**More**軟鍵。
4. 現在會看到**Erase**軟鍵，可用於清除Cisco IP電話上的配置。

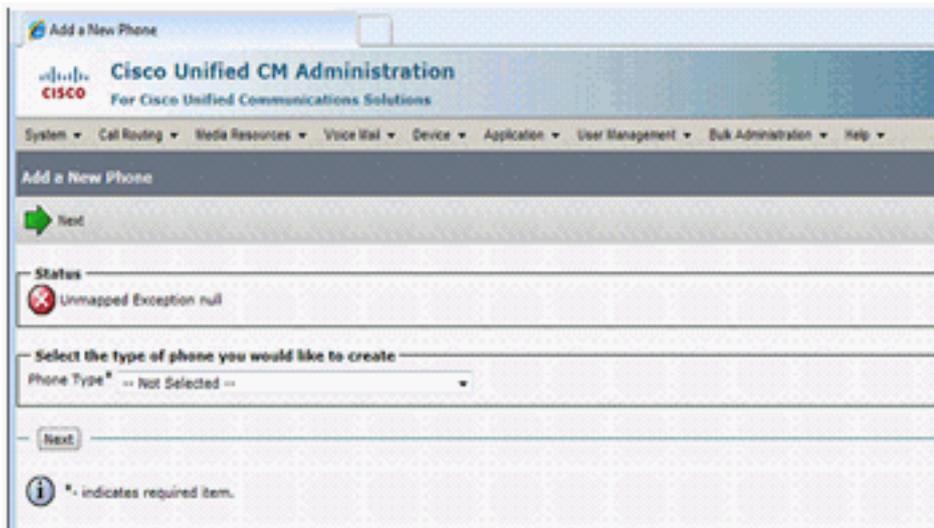
問：即使DHCP伺服器上的選項150將使用者伺服器作為第一個選項，Cisco IP電話也無法註冊到Cisco CallManager使用者伺服器並向發佈伺服器註冊。如何解決此問題？

A.為了解決此問題，請完成以下步驟：

1. 在Cisco CallManager伺服器上，開啟CCMAdmin頁面，然後選擇**Device > Phone**。驗證為裝置分配了哪個**Device Pool**。
2. 選擇**System > Device Pool**，然後查詢該裝置池。進入「裝置池」頁面後，確認裝置池使用哪個**Cisco Unified Call Manager**組。
3. 選擇**System > Cisco Unified CallManager Group**，然後找到該Cisco Unified CallManager

Group。進入該頁面後，您將看到**Cisco Unified Call Manager組成員**。在**Selected Cisco Unified CallManager**框中，您可以看到裝置註冊到所列伺服器的順序。如果要使用IP電話註冊到訂戶，您必須首先在此處列出該訂戶。如果您的發佈者列在首位，則IP電話會註冊到發佈者。如果要更改伺服器的順序，最好建立一個新的Cisco Unified CallManager組。如果修改現有裝置，則當前使用它的所有裝置都會重置。請完成以下步驟：建立新的Cisco Unified Call Manager組。按照所需的順序新增伺服器。建立新的裝置池，並將該Cisco Unified Call Manager組分配給新的裝置池。轉到IP電話，並將新建立的裝置池分配給它。重置IP電話。它會註冊到您首先列出的伺服器。

問：在更改電話配置頁上的按鍵項時，為什麼會收到NULL錯誤？



A. 如果使用Microsoft Internet Explorer 8瀏覽器，則會收到此錯誤。IE 8不是支援的瀏覽器。唯一支援的瀏覽器是Microsoft Internet Explorer版本6.x或版本7.x和Netscape Navigator版本7.1或更高版本。

問：為什麼無法從電話網頁重置IP電話？

A. 如果無法通過電話網頁重設IP電話，可能是由於思科錯誤ID [CSCso93220](#)(僅限**註冊**客戶)

問：如何解決運行9.0(2)和9.0(3)韌體的79xx電話的記憶體洩漏問題？

A. 當網路中的ICMP重新導向重複聯絡電話時，會發生這種情況。為了解決此問題，請停用網路中的ICMP重新導向。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtj79853](#)(僅限**註冊**客戶)。

問：當我按IP電話7941G設定按鈕時，螢幕會顯示「That key is not active here (此處的該按鍵未處於活動狀態)」，而「VOLUME (音量)」按鈕不工作。如何解決此問題？

A. 完成以下步驟以解決問題：

1. 在Cisco Unified Communications Manager Administration頁面中，選擇**Device > Phone**。
2. 選擇受影響的7941電話並開啟**電話配置**頁面。
3. 找到**Settings Access**選項並將其設定為**Enabled**。
4. 重置電話。

問：使用共用線路和進行特定呼叫流程時，電話應同時顯示「繼續」和「新呼叫」。但是它只顯示「新呼叫」。如何解決此問題？

A.當多個共用線路呼叫處於活動狀態且部分呼叫處於保持狀態時，會發生此情況。為了解決此問題，請使用線路按鍵而不是「Resume」軟鍵恢復保留的呼叫。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCty30720](#)(僅限註冊客戶)。

相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)