



故障诊断

- [首要步骤](#)，第 1 页
- [针对故障诊断的解决方案](#)，第 2 页
- [升级 Cisco 730 头戴式耳机固件](#)，第 7 页
- [检查您的头戴式耳机固件](#)，第 7 页
- [头戴式耳机序列号](#)，第 8 页
- [通过 Cisco Headsets 应用程序提交日志](#)，第 9 页
- [清洁头戴式耳机](#)，第 10 页

首要步骤

如果您的 Cisco 730 头戴式耳机出现问题，请先尝试以下解决方案。

- 确保头戴式耳机已充满电。请参阅：[头戴式耳机电源](#)。
- 确保您的头戴式耳机已打开。请参阅：[打开和关闭头戴式耳机](#)。
- 断开其他活动的蓝牙设备。
- 调高头戴式耳机或呼叫设备的音量。请参阅：[调整头戴式耳机音量](#)。
- 下载 Cisco 头戴式耳机 到移动设备并运行可用的软件更新。请参阅：[下载并设置 Cisco 头戴式耳机应用程序](#)。
- 清除所有蓝牙连接，然后重连头戴式耳机。请参阅：[删除配对的设备](#)。
和[将头戴式耳机连接到 Bluetooth® 蓝牙设备](#)。
- 连接到其他呼叫设备。请参阅：[将头戴式耳机连接到 Bluetooth® 蓝牙设备](#)。
- 将头戴式耳机移近所需的呼叫设备，并远离任何可能的无线电干扰或障碍物来源。

针对故障诊断的解决方案

如果上述操作无法解决您的问题，请参阅下面的故障诊断情况列表，以确定常见问题的症状以及解决方案。如果仍然无法解决问题，请联系思科支持人员。

我的蓝牙设备找不到头戴式耳机

如果您的头戴式耳机无法连接到蓝牙设备，请尝试以下操作：

- 在您的呼叫设备上：
 - 关闭蓝牙，然后再打开。
 - 从蓝牙设备列表中删除头戴式耳机，然后再次将头戴式耳机配对。
- 重新启动头戴式耳机。
- 确保头戴式耳机与目标设备的距离在 3 英尺（1 米）之内。
- 从头戴式耳机清除所有配对的设备，然后重新开始配对过程。

相关主题

[打开和关闭头戴式耳机](#)

[删除配对的设备](#)

我无法将新设备连接到头戴式耳机

如果您的头戴式耳机无法连接到目标呼叫设备，请尝试以下操作：

- 重新启动头戴式耳机。
- 从头戴式耳机断开配对的其他蓝牙设备。
- 重新启动要与头戴式耳机配对的蓝牙设备。
- 从头戴式耳机清除所有配对的设备。
- 确保头戴式耳机与目标设备的距离在 3 英尺（1 米）之内。

相关主题


[打开和关闭头戴式耳机](#)

[在 Cisco 头戴式耳机应用中管理您的蓝牙连接](#)

[删除配对的设备](#)

我的 Cisco 730 头戴式耳机在蓝牙设备列表中出现两次

您的 Cisco 730 头戴式耳机在设备蓝牙列表中显示为 **Cisco HS 730**，后跟头戴式耳机序列号的后三位数字。

您的 Cisco 730 头戴式耳机偶尔可能会在 Windows 10 蓝牙设备列表中出现两次。与在头戴式耳机名称之下显示音频的 Cisco 730 头戴式耳机配对。如果您选择其他 Cisco 730 头戴式耳机条目，头戴式耳机可能无法正确配对 Cisco 头戴式耳机移动应用程序。不正确的蓝牙条目通常会显示在此图标的旁边：。

如果意外选择了错误的 Cisco 730 头戴式耳机条目，请从**设备**菜单中删除该连接，然后重新配对头戴式耳机。

头戴式耳机的音频质量差

如果您的头戴式耳机的音频质量差，请尝试以下操作：

- 尝试不同的音频来源，看看问题是否仍然存在。
- 从头戴式耳机断开其他配对的设备。
- 使用 USB 或 3.5mm 电缆将头戴式耳机连接到音频源。
- 关闭设备或音乐应用上的任何音频增强功能。
- 在您的设备上：
 - 关闭蓝牙，然后再打开。
 - 从已连接的蓝牙设备列表中删除您的头戴式耳机，然后重新连接头戴式耳机。

相关主题

[在 Cisco 头戴式耳机应用中管理您的蓝牙连接](#)
[使用 USB-C 电缆](#)
[使用 3.5 mm 音频电缆](#)

我的头戴式耳机已打开，但没有声音

如果您在头戴式耳机中听不到任何声音，请尝试以下操作。

- 检查头戴式耳机上的音量。
- 确保您的设备上的音频输出已设置为 **Cisco HS 730**。
- 关闭音乐或者保留其他活跃源上的通话。
- 重新启动头戴式耳机。
- 如果您正在收听音乐：

- 按设备上的**播放**以确保音频正在播放。
- 播放直接存储在设备上的内容中的音频。
- 确保头戴式耳机与目标设备的距离在 30 英尺（9 米）之内。
- 如果 USB 适配器未在使用中，则断开连接。

相关主题

[打开和关闭头戴式耳机](#)

[在 Cisco 头戴式耳机应用中管理您的蓝牙连接](#)

[在活动的蓝牙信号源之间切换](#)

对方听不清我的声音

如果您的 Cisco 730 头戴式耳机的麦克风未能捕捉到您的声音，请尝试以下操作：

- 确保头戴式耳机在您的头上朝前。如果向后佩戴头戴式耳机，麦克风不会正常工作。



- 从头戴式耳机断开其他蓝牙设备。
- 尝试在其他设备上发起呼叫。
- 使用 USB-C 或 3.5 mm 电缆连接到您的设备。
- 请确保麦克风未静音。
- 在您的设备上：
 - 关闭蓝牙，然后再打开。

- 从已连接的蓝牙设备列表中删除您的头戴式耳机，然后重新连接头戴式耳机。

相关主题

[在 Cisco 头戴式耳机应用中管理您的蓝牙连接](#)

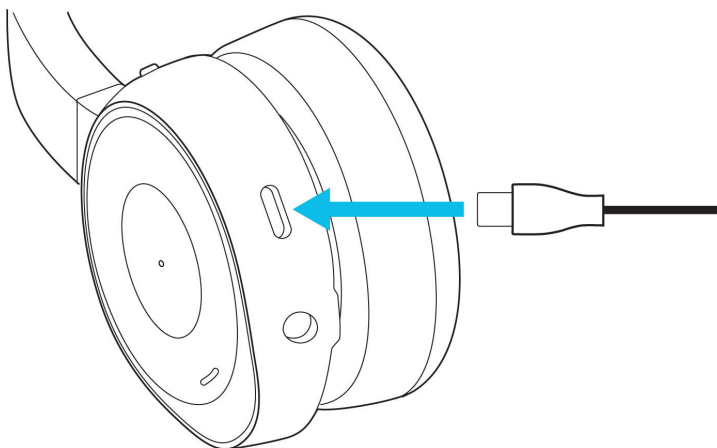
[使用 USB-C 电缆](#)

[使用 3.5 mm 音频电缆](#)

我的头戴式耳机不充电

如果您的头戴式耳机不充电，请尝试以下操作：

- 确保将 USB-C 电缆连接到头戴式耳机的 USB-C 端口。当头戴式耳机充电时，电源/蓝牙开关下方的电源 LED 会亮起。



- 确保 USB 电缆的两端都牢固。
- 如果头戴式耳机曾暴露于极高或极低的温度下，请在尝试为耳机充电之前先让耳机恢复至室温。
- 试用其他 USB-A 壁式充电器或交流电源。
- 如果您使用的是 Cisco 730 头戴式耳机充电支架，请确保头戴式耳机正确就位。头戴式耳机正确就位时，支架正面的 LED 会显示稳定白光。

相关主题

[使用 USB-C 电缆为 Cisco 730 头戴式耳机充电](#)

[检查电池的剩余电量](#)

我无法让 USB 适配器与 Cisco 730 头戴式耳机配对

如果无法将头戴式耳机连接到 USB 适配器，请尝试以下操作步骤。

- 从呼叫设备断开并重新连接适配器。
- 从头戴式耳机断开配对的其他蓝牙设备。

- 将 USB 适配器置于配对模式，然后重新连接到头戴式耳机。

Cisco 头戴式耳机应用在我的移动设备上不运行

如果您移动设备上的 Cisco 头戴式耳机应用出现问题，请尝试以下操作：

- 确保您的移动设备与 Cisco 头戴式耳机应用兼容，并且符合最低系统要求。有关详细信息，请参阅移动设备上的应用商店。
- 卸载移动设备上的 Cisco 头戴式耳机，然后重新安装该应用。

Google Assistant 不响应

如果您在通过 Cisco 730 头戴式耳机使用 Google Assistant 时遇到问题，请尝试以下操作：

- 尝试在移动设备上直接激活 Google Assistant。
- 确保通过 Cisco 头戴式耳机应用启用了语音助理功能。
- 将您的移动设备连接到 Wi-Fi 或蜂窝数据网络。
- 确保 Google Assistant 在您的国家/地区可用。
- 确保您拥有最新版本的 Google Assistant 应用。
- 确保您的移动设备与 Google Assistant 兼容。
- 如需其他支持，请访问 <https://support.google.com/headphones>

相关主题

[在 Cisco Headsets 应用程序中启用语音助理](#)

Siri 不响应

如果您无法通过 Cisco 730 头戴式耳机激活 Siri，请尝试以下操作：

- 尝试直接在移动设备上访问 Siri。
- 确保通过 Cisco 头戴式耳机应用启用了语音助理功能。
- 将您的移动设备连接到 Wi-Fi 或蜂窝数据网络。
- 请确保您的移动设备兼容。

相关主题

[在 Cisco Headsets 应用程序中启用语音助理](#)

升级 Cisco 730 头戴式耳机固件

您可以通过 Cisco 头戴式耳机 移动应用程序、Cisco Accessory Hub、Cisco Webex、Cisco IP 电话（电话固件 12.7(1) 或更高版本）或者在 Cisco Jabber（12.8 或更高版本）上升级头戴式耳机固件。头戴式耳机升级大约需要 7 到 10 分钟的时间。

过程

步骤 1 要开始升级，请执行以下操作之一：

- 将头戴式耳机与您的智能手机配对，然后打开 Cisco 头戴式耳机 移动应用。

注释 当头戴式耳机电池电量低时，Cisco 头戴式耳机 应用程序不会升级头戴式耳机。在升级之前，请确保您的头戴式耳机已充电。

- 使用 USB-C 电缆将您的头戴式耳机连接到 Cisco IP 电话。
- 使用 USB-C 电缆将您的头戴式耳机连接到装有 Cisco Jabber 的计算机。
- 使用 USB-C 电缆将您的头戴式耳机连接到装有 Webex 的计算机。
- 使用 USB-C 电缆将您的头戴式耳机连接到计算机并转至 <https://upgrade.cisco.com/accessories>。

步骤 2 按照屏幕说明进行操作。

相关主题

[检查您的头戴式耳机固件](#)，第 7 页

检查您的头戴式耳机固件

检查 Cisco 头戴式耳机应用中的头戴式耳机固件

您可以在 Cisco 头戴式耳机应用中检查当前的固件负载。



注释 有新固件版本可用时，应用会给您发送提示。

过程

步骤 1 在您的移动设备上打开 Cisco 头戴式耳机。

步骤 2 选择设置 > 设备信息。

检查您的本地电话上的头戴式耳机固件

您可以检查任何支持的 Cisco IP 电话上的头戴式耳机软件。


过程

- 步骤 1** 按应用程序 。
 - 步骤 2** 选择配件。
 - 步骤 3** 突出显示 **Cisco** 头戴式耳机并按显示详细信息。
-

检查 Cisco Jabber 上的头戴式耳机固件

您可以在 Cisco Jabber 12.8 或更高版本上检查 Cisco 头戴式耳机固件。

过程

- 步骤 1** 在 Cisco Jabber 中，单击齿轮图标  并选择 **设置 > 音频**。
 - 步骤 2** 在扬声器滑块下，单击 **高级设置**。
您的头戴式耳机型号、序列号和当前固件版本即会显示在窗口顶部。
-

头戴式耳机序列号

您可以在以下位置找到您的 Cisco 730 头戴式耳机的序列号。

- 头戴式耳机包装盒外部。
- 左侧头带内部。
- Cisco 头戴式耳机 移动应用中。
请参阅：[在 Cisco 头戴式耳机应用中查找您的序列号](#)，第 9 页。
- 连接的 Cisco IP 电话上。
请参阅：[在 Cisco IP 电话中查找头戴式耳机的序列号](#)，第 9 页。
- Cisco Jabber Windows 版本或 Mac 版本中。
请参阅[在 Cisco Jabber 中查找头戴式耳机的序列号](#)。

在 Cisco 头戴式耳机应用中查找您的序列号

您可以在 Cisco 头戴式耳机 移动应用中找到您 Cisco 730 头戴式耳机的序列号。

过程


步骤 1 在您的移动设备上打开 Cisco 头戴式耳机。

步骤 2 选择设置 > 设备信息。

在 Cisco IP 电话中查找头戴式耳机的序列号

您可以在任何 Cisco IP 电话上找到头戴式耳机的序列号。

过程

步骤 1 按应用程序 。


步骤 2 选择配件。

步骤 3 突出显示 Cisco 头戴式耳机并按显示详细信息。

在 Cisco Jabber 中查找头戴式耳机的序列号

您可以在 Cisco Jabber Windows 版本和 Mac 版本 12.8 或更高版本中找到 Cisco 头戴式耳机的序列号。

过程

步骤 1 在 Cisco Jabber 中，单击齿轮图标  并选择设置 > 音频。

步骤 2 在扬声器滑块下，单击高级设置。

您的头戴式耳机型号、序列号和当前固件版本即会显示在窗口顶部。

通过 Cisco Headsets 应用程序提交日志

头戴式耳机日志可为思科工程师提供宝贵的诊断信息，帮助我们改进 Cisco 730 头戴式耳机。

过程

步骤 1 打开 Cisco Headsets 移动应用程序。

步骤 2 选择支持并点击发送日志。

Cisco Headsets 应用程序会打开您的首选电子邮件应用程序和一封新的电子邮件，其中包含预先填写的主题行和日志文件附件。

步骤 3 在电子邮件中描述问题、添加任何其他相关附件，然后点击“发送”。

清洁头戴式耳机

您可能需要定期清洁头戴式耳机。

过程

步骤 1 用柔软的干布擦拭头戴式耳机上的头带和耳罩。

步骤 2 可选：如果头戴式耳机需要额外清洁，请用柔软、干净的无绒布蘸取少量非酒精清洁剂，然后轻轻擦拭耳机。不要使用 70% 的异丙醇溶液，因为它可能会使耳机表面褪色或变黑，并且随着时间的推移，可能会导致设备的性能降级。

如果头戴式耳机需要消毒，可在自担风险的情况下使用 70% 的异丙醇溶液。

可为头戴式耳机订购耳垫替换件。

注意 不要让水分进入您的耳罩、USB-C 端口或 3.5 mm 插孔内。

清洁和消毒导致的思科产品损坏不属于保修或产品担保范围。
