



故障诊断

- [故障诊断概述](#)，第 1 页
- [更新与 Cisco IP 电话一起使用的 Cisco 头戴式耳机固件](#)，第 5 页
- [更新 Cisco Jabber 上的头戴式耳机固件](#)，第 6 页
- [将 Cisco 头戴式耳机升级到最新版本 Webex](#)，第 6 页
- [将 Cisco 头戴式耳机升级到最新版本 Cisco Webex Meetings](#)，第 7 页
- [在 Cisco Accessory Hub 中升级头戴式耳机](#)，第 7 页
- [在线创建 TAC 支持请求](#)，第 8 页
- [查找头戴式耳机序列号](#)，第 8 页
- [清洁您的 Cisco 500 系列头戴式耳机](#)，第 9 页

故障诊断概述

您可能遇到以下问题：

- 用户的头戴式耳机无法与所选的呼叫设备通信。
- 用户感觉音频质量差。
- 头戴式耳机或电话固件不兼容。

如果您可以将 Unified Communications Manager 或 Cisco 统一实时监控工具 (RTMT) 配置为，为连接到 Cisco IP 电话的头戴式耳机收集问题报告工具 (PRT) 日志。PRT 包括有关呼叫质量、所用的编解码器、音频设置、无线设置和警报日志的数据。

Unified Communications Manager 会存储头戴式耳机的呼叫诊断详细信息。Cisco IP 电话通过 BYE 消息或对 BYE 消息的 200 OK 响应在 Headset-Stat 标头中发送头戴式耳机诊断数据，以更新 Unified Communications Manager 中的 CMR。

Cisco IP 电话与 Unified Communications Manager 共享头戴式耳机诊断数据，此信息作为两个新字段存储在 CMR 记录中：

- headsetSN — 头戴式耳机的序列号。
- headsetMetrics — 头戴式耳机指标，例如 RSSI 帧错误、连接中断原因、信标移动、音频设置和 DECT 带宽。

有关新 CMR 记录的详细信息，请参阅《Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1 版呼叫详细记录管理指南》。

用户不能将头戴式耳机与 Cisco IP 电话一起使用

问题

您的用户无法将其 Cisco 500 系列头戴式耳机连接到 Cisco IP 电话。

解决办法

- 检查用户的电话固件。
- 检查电话与头戴式耳机之间的连接。
- 断开并重新连接头戴式耳机。
- 从 Cisco Unified Communications Manager 生成电话的问题报告。执行此操作所得的信息与问题报告工具 (PRT) 软键在电话上生成的信息相同。

问题报告包含电话和头戴式耳机的相关信息。

请参阅《Cisco 500 系列头戴式耳机用户指南》，了解用户可以在其桌面执行的其他故障诊断解决方案。

相关主题

[在 Cisco Unified Communications Manager 上为头戴式耳机配置 Cisco IP 电话](#)

头戴式耳机不可与 Cisco Jabber 一起使用

问题

Cisco Jabber Windows 或 Mac 版本不适用于任何思科头戴式耳机型号。

解决办法

确保已针对头戴式耳机正确配置 Cisco Unified Communications Manager 上的 Jabber。检查 TFTP 服务器上的 jabber-config.xml 文件，确保参数 **EnableAccessoriesManager** 设置为 true。此参数会启用所连设备（包括头戴式耳机）中的呼叫管理功能。

有关如何修改 jabber-config.xml 文件并将其上传到 TFTP 服务器的详细信息，请参阅《Cisco Jabber 内部部署》。

请参阅：https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12_chapter_01111.html

有关 Cisco Unified Communications Manager 中的所有 Cisco Jabber 配置字段的更多详细信息，请参阅《Cisco Jabber 参数参考指南》，网址：https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html。

音频质量差

问题

您的用户感觉音频质量较差。

解决办法

- 拔出头戴式耳机并将其重新连接至所需的呼叫设备。
- 如果用户觉得 Cisco 560 系列头戴式耳机的音频质量差：
 - 消除头戴式耳机与底座之间的潜在无线电干扰源，例如大的金属或玻璃曲面以及其他 DECT 设备。
 - 确保头戴式耳机底座彼此之间没有靠得太近。有关更完整的 DECT 头戴式耳机部署和密度信息，请参阅 Cisco 白皮书：《如何在 Cisco 560 系列头戴式耳机的工作中部署 DECT》。
 - 确保用户在不使用头戴式耳机时将其稳固地放回到耳机底座。当 Cisco 560 系列头戴式耳机位于底座中时，可降低 DECT 功率。
 - 在 Cisco Unified Communications Manager 管理中降低头戴式耳机的 DECT 范围和带宽。有关详细信息，请参阅：[头戴式耳机模板管理](#)。



注释 当您将 Cisco 560 系列头戴式耳机切换到短程或中程时，用户将无法走动至离其底座太远的位置。

在 Unified CM 上生成终端 PRT

此程序用于在终端上触发问题报告工具 (PRT)。

过程

- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 电话。
- 步骤 2** 单击查找并选择头戴式耳机连接到的一个或多个电话。
- 步骤 3** 单击生成选定项的 PRT 以收集所选电话所用的头戴式耳机的 PRT 日志。
- 步骤 4** 单击保存。

Cisco Unified Communications Manager 发送 SIP 通知消息以远程触发电话上的日志收集，并将其上传到“客户支持上传 URL”参数中配置的日志服务器。

在 RTMT 上生成终端 PRT

设备或终端会针对每个关键事件生成警报，以用于诊断和故障诊断。这些警报是使用“跟踪收集”菜单中的“问题报告工具”(PRT)或 Cisco Unified 实时监控工具 (RTMT) 用户界面的“设备监控”菜单生成的。

过程

步骤 1 打开“跟踪和日志中心”选项。

步骤 2 在“跟踪和日志中心”树层次结构中，选择生成 PRT。

此时将显示“生成 PRT”向导。

步骤 3 在 Cisco Unified CM 管理用户界面中，输入在“查找并列出电话”页面中配置的设备名称。

步骤 4 单击生成 PRT。

生成的报告将在客户支持上传 URL 中上传。仅当在 Cisco Unified CM 管理用户界面中，在企业、配置文件或设备级别都配置了客户支持上传 URL 参数时，下载选项才可用。

注释 在企业、配置文件或设备级别配置页面设置中选择客户支持上传 URL 参数。否则，将无法生成 PRT。

Cisco Webex Control Hub 的故障诊断文档

使用以下附加文档在 Cisco Webex Control Hub 中诊断头戴式耳机相关问题。

- Cisco 500 系列头戴式耳机发行说明
- Cisco Webex Control Hub 中的最近更新—<https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub>
- 会议故障诊断—<https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings>
- Cisco Webex Control Hub 设备故障诊断—<https://help.webex.com/ld-nwespul-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting>

更新与 Cisco IP 电话一起使用的 Cisco 头戴式耳机固件

您可以更新任何支持的 Cisco IP 电话上的头戴式耳机软件。头戴式耳机固件升级期间，您可以在电话屏幕上查看进度。

更新期间，Cisco 560 系列头戴式耳机底座上的 LED 会按从左到右的顺序闪烁。成功完成软件升级后，LED 将回到其空闲状态。

过程

步骤 1 将您的头戴式耳机连接到 Cisco IP 电话。

步骤 2 如果该头戴式耳机不会自动开始更新，请重新启动电话。电话会在重新启动时下载最新的头戴式耳机版本文件，并将其上传到头戴式耳机。

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。

检查多平台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 选择状态 > 配件。

步骤 3 突出显示 Cisco 头戴式耳机并按显示详细信息。

更新 Cisco Jabber 上的头戴式耳机固件

您可以更新运行 12.5 或更高版本 Cisco Jabber 的任何计算机上的头戴式耳机软件。如果有新的固件版本可用，Jabber 会自动启动更新进程。

Jabber 12.9 或更高版本将显示头戴式耳机更新进度。

升级期间，Cisco 560 系列头戴式耳机底座上的 LED 会按从左到右的顺序闪烁。成功完成软件升级后，LED 将回到其空闲状态。

过程

步骤 1 通过 USB 电缆将您的头戴式耳机连接到运行 Cisco Jabber 的计算机。

步骤 2 按照屏幕说明进行操作。

将 Cisco 头戴式耳机升级到最新版本 Webex

Webex 仅支持最新的 Cisco 头戴式耳机固件版本。当您连接头戴式耳机时，Webex 会检查固件版本，并通知您是否有新的固件版本要安装。升级后，Webex 通知您升级完成。如果头戴式耳机已通过另一台 Cisco 客户端升级，Webex 不会开始升级过程。



注释 Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) 管理员可以将头戴式耳机升级限制为 Unified CM 来源。如果您无法通过 Webex 升级头戴式耳机，请咨询您的管理员。

有关最新 Cisco 500 系列头戴式耳机的版本信息，请参阅《[Cisco 500 系列头戴式耳机发行说明](#)》。

有关最新 Cisco 700 系列头戴式耳机的版本信息，请参阅《[Cisco 700 系列头戴式耳机发行说明](#)》。

过程

步骤 1 打开 Webex。

步骤 2 使用随附的 USB 电缆将头戴式耳机连接到计算机。

步骤 3 单击更新。窗口中将显示您的升级进度。

将 Cisco 头戴式耳机升级到最新版本 Cisco Webex Meetings

Cisco Webex Meetings 仅支持最新的 Cisco 头戴式耳机固件版本。当您连接头戴式耳机时，Webex Meetings 会检查固件版本，并通知您是否有新的固件版本要安装。升级后，Webex Meetings 会通知您升级已完成。如果遇到任何问题，请确保已将头戴式耳机升级到最新版本，再联系支持人员。

过程

步骤 1 打开 Webex Meetings。

步骤 2 使用随附的 USB 电缆将头戴式耳机连接到计算机。

步骤 3 单击升级。

在 Cisco Accessory Hub 中升级头戴式耳机

可以在 Cisco Accessory Hub 中升级 Cisco 500 系列头戴式耳机、Cisco 730 头戴式耳机或 Cisco 头戴式耳机 USB 高清适配器。借助此工具，您可以通过 Web 浏览器升级和检查头戴式耳机固件。它会自动检查您的头戴式耳机型号和当前固件版本。如果有更新的固件版本可用，它会为您提供升级头戴式耳机的选项。

您也可以从您的 PC 桌面上传较旧的固件版本。从[思科软件下载](#)页面下载压缩的固件文件，然后提取 .ptc 固件文件。头戴式耳机型号按名称与每个 .ptc 文件匹配。请按下表中的指导进行操作：

表 1: 头戴式耳机固件文件

条件	头戴式耳机型号
ddp	Cisco 520 系列和 530 系列头戴式耳机 注释 只能从固件版本 2.3 (1) 或更高版本升级到新固件版本。您可以从 2.3 (1) 降级，但在降级到较旧的固件后，Accessory Hub 将无法检测到头戴式耳机。
md	Cisco 560 系列头戴式耳机
sunkist	Cisco 730 头戴式耳机
dongle	Cisco 730 头戴式耳机 USB 适配器

开始之前

您需要 Google Chrome 版本 92 或更高版本才能访问此功能。

过程

- 步骤 1** 将头戴式耳机连接到计算机上的 USB 端口。
- 步骤 2** 在 Google Chrome 中，转至 <https://upgrade.cisco.com/accessories>。
- 步骤 3** 单击下一步，然后在弹出窗口中选择您的头戴式耳机。
- 步骤 4** 执行下列操作之一：
- 从云中选择最新的固件版本。
 - 从您的 PC 桌面上传较旧的固件版本。
- 步骤 5** 单击开始升级。
-

在线创建 TAC 支持请求

如果您对头戴式耳机的故障诊断有其他问题，可以在线创建支持请求并提交至 Cisco 技术支持中心 (TAC)。

过程

- 步骤 1** 转到访问 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>。
- 步骤 2** 单击在线创建 TAC 支持请求，然后按照说明进行操作。
- 步骤 3** 您还可以通过发送电子邮件到 tac@cisco.com 来创建支持请求。
-

查找头戴式耳机序列号

您可以在以下位置找到您的 Cisco 500 系列头戴式耳机的序列号。

- 头戴式耳机包装盒外部。
- 在 Cisco 520 系列头戴式耳机或 Cisco 530 系列头戴式耳机线控控制器下方。扫描 QR 码以查看头戴式耳机序列号。
- 在 Cisco 560 系列头戴式耳机标准基座或多功能底座底部。
- 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。

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。
-

清洁您的 Cisco 500 系列头戴式耳机

要清洁您的头戴式耳机，请仅使用柔软的干布轻轻擦拭耳垫、麦克风和头戴式耳机底座。请勿直接向头戴式耳机喷洒液体或粉末。与所有无天气防护的电子设备一样，液体和粉末可能会损坏其组件，导致故障，并使头戴式耳机保修失效。

