

Solucionar problemas do fone de ouvido da Cisco série 5XX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Logs do fone de ouvido](#)

[Exemplo 1. Logs do fone de ouvido para o status conectado](#)

[Exemplo 2. Logs de fone de ouvido de um fone de ouvido não mostrados no inventário](#)

[Problemas comuns](#)

[Processo de instalação do arquivo COP para atualização de fones de ouvido](#)

[Reinstale o driver do Windows](#)

[CP-HS-5xx com fio/sem fio - Garantia](#)

[Defeitos / Limitações conhecidas](#)

[Defeitos abertos](#)

[Caveats Resolvidos](#)

[Informações Relacionadas:](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do fone de ouvido Cisco série 500. No Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versão 12.5(1)SU1, você pode fornecer gerenciamento de configuração, inventário e administração de fones de ouvido.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Communications Manager
- Telefones IP da Cisco
- headsets da Cisco
- Captura do pacote

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- CUCM: 12,5(1)SU1 (12.5.1.11900-146)
- Fone: CP-8861 (sip88xx.12-5-1SR3-74)
- Fone de ouvido: 520 (Firmware 15-18-15), 532 (Firmware 15-18-15), 561 (Firmware 1-5-1-15), 562 (Firmware 1-5-1-15)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. Todos os dispositivos usados neste documento iniciaram com uma configuração limpa (padrão). Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Os administradores podem gerenciar e solucionar problemas de todos os headsets da Cisco implantados do Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Alguns recursos incluídos na versão 12.5(1)SU1 são:

- Exibir relatórios resumidos e personalizados de todos os fones de ouvido implantados
- Exibir relatório no modelo de fone de ouvido e status da conexão
- Exibir informações detalhadas sobre fone de ouvido, endpoints e clientes
- Dados de diagnóstico completos para detectar detecção precoce e solução de problemas em potencial
- Acesse logs de depuração relacionados ao fone de ouvido por meio de endpoints e clientes da Cisco
- Dados de qualidade de chamada relacionados ao fone de ouvido nos registros de gerenciamento de chamadas (CMR) do CUCM

Para revisar o inventário do fone de ouvido, navegue para **Administração do CM > Dispositivo > Fone de ouvido > Inventário do fone de ouvido** como mostrado na imagem.

Serial Number	Model	Vendor	Type	Firmware	User	Template	Status(since)	Dock model	Device Name	Device Model	Software Version	Headset Age(days)
WFG22464061	520	Cisco	Wired	15-18-15	victoout	Test Headset Template	disconnected (07/11/2019)		CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0
GTK220802NZ	530	Cisco	Wired	15-18-15	victoout	Test Headset Template	disconnected (07/11/2019)		CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0
WFG2303D0D0	561	Cisco	DECT Wireless	1-5-1PA-118		Standard Default Headset Configuration Template	connected (07/11/2019)	MB	CP-7841-SEP70F35AD22BF7	CP-7841	sip78xx.12-5-1SR3-74.loads	0
WFG2238E0A0	562	Cisco	DECT Wireless	1-5-1PA-118	victoout	Test Headset Template	connected (07/11/2019)	MB	CP-8861-SEP2C3124C9F8E1	CP-8861	sip88xx.12-5-1SR3-74	0

Nota: O inventário do fone de ouvido é suportado para dispositivos como telefones 88xx, 78xx e Jabber.

Configurar

Para saber as etapas de configuração dos fones de ouvido da Cisco, você pode visitar o [Guia Configure Cisco Headset 5xx](#).

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

No CUCM 12.5 SU1, você pode gerar um log da ferramenta de relatório de problemas (PRT) do Cisco Unified Communications Manager Administration. Esse novo recurso permite que você colete os registros do telefone remotamente em vez de gerar o relatório do telefone. Com essa versão, as informações do fone de ouvido também são exibidas no registro, que você pode usar para solucionar problemas.

Para gerar um login PRT no Cisco Unified Communications Manager Administration, navegue para **CM Administration > Device > Phone**, ative a caixa de seleção do telefone de interesse e selecione **Generate PRT for selected**, como mostrado na imagem.

The screenshot shows the 'Find and List Phones' interface. At the top, there is a toolbar with various actions: Add New, Add New From Template, Select All, Clear All, Delete Selected, Reset Selected, Apply Config to Selected, and Generate PRT for Selected (highlighted in red). Below the toolbar, it indicates '4 records found'. The main table lists phone records with columns: Device Name(Line), Description, Device Pool, Device Protocol, Status, Last Registered, Last Active, Unified CM, IPv4 Address, Copy, and Super Copy. The third record is selected, and the 'Generate PRT for Selected' button is highlighted in red at the bottom right of the table.

Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last Active	Unified CM	IPv4 Address	Copy	Super Copy
SEP000F86C625E8	005F86C625E8	Default	SCCP	None	Never			None		
SEP005F86C625E8	147	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.21		
SEP2C3124C9F8E1	Auto 1400	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.19		
SEP70F35AD22BF7	Auto 1402	Default	SIP	Registered	Now		10.1.61.140	10.1.61.22		

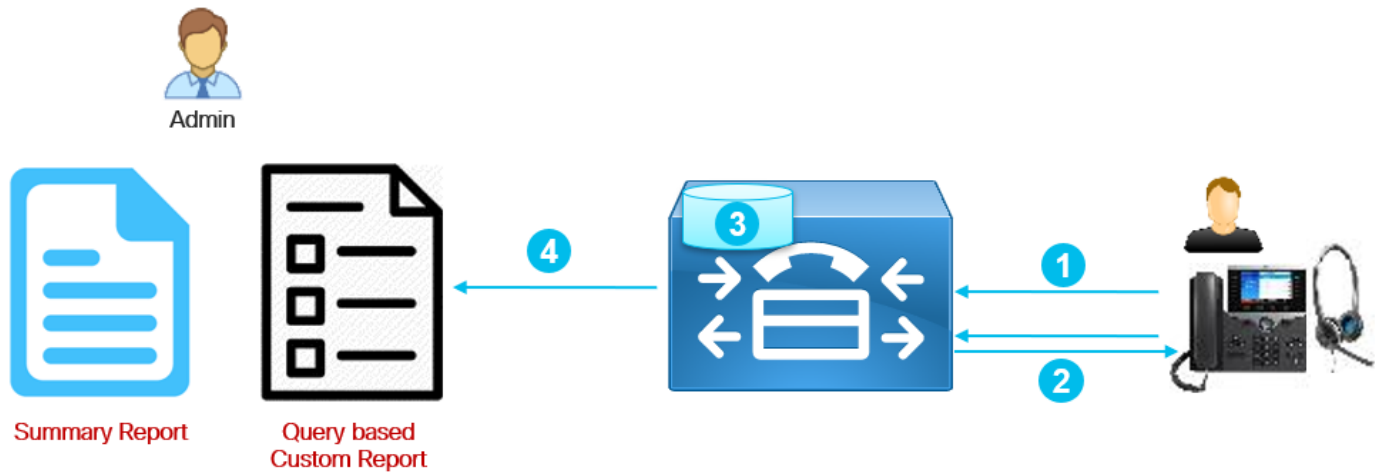
Para usar esse recurso, você precisa configurar o campo URL de upload do suporte ao cliente na página de configuração do telefone antes de gerar o registro PRT como mostrado na imagem.

The screenshot shows configuration options for a phone. The 'Customer support upload URL' field is highlighted in red and contains the value 'http://10.1.61.20/phone'. Other fields include 'Energy Efficient Ethernet(EEE): SW Port*' (Disabled), 'User Credentials Persistent for Expressway Sign in*' (Disabled), and 'Web Admin*' (Disabled).

Este recurso exige o Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1 ou posterior. Mais informações sobre como configurar um URL de upload do suporte ao cliente [aqui](#).

Logs do fone de ouvido

Cada vez que um fone de ouvido é conectado ou desconectado, os registros do fone de ouvido são gerados automaticamente. Para armazenar e mostrar as informações do fone de ouvido no CUCM, há algumas etapas que acontecem como mostrado na imagem.



Etapa 1. O telefone/fone de ouvido envia os dados de inventário para o CUCM (POST/fone de ouvido/inventário/<SN>).

Etapa 2. Um handshake TLS (Transport Layer Security) ocorre e os certificados são trocados. O servidor do Call Manager envia o certificado Tomcat e o telefone envia o certificado Certificado Instalado pelo Fabricante (MIC) ou Certificado Significante Local (LSC), se estiver instalado.

Etapa 3. Se o certificado for validado, o CUCM armazenará os dados de inventário no banco de dados.

Etapa 4. O administrador pode gerar um relatório de resumo de inventário ou um relatório personalizado baseado em consulta.

Note: Os registros do fone de ouvido estão contidos nos registros do console do telefone. Para baixá-los, você precisa ativar o acesso à Web na página de configuração do telefone. Nos telefones das séries 78xx e 88xx, os registros do console estão contidos na PRT.

Exemplo 1. Logs do fone de ouvido para o status conectado

Quando o fone de ouvido está conectado ao telefone, algumas linhas são incluídas nos registros do console do telefone, as linhas na saída indicam quando a mensagem POST foi enviada e a resposta fornecida pelo CUCM como mostrado neste exemplo.

1. O gerente do fone de ouvido envia a mensagem Http_request POST|INVENTORY para o status conectado.

```
0987 NOT Jul 11 22:06:35.950851 (711:938) JAVA-HSMGR JNI| http_request: call from management
library, context: <https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562882795,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
```

```

"firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
"hostOSVersion": "N/A",
"userId": ""
},
"dock": {
"serialNumber":
"WFG2303M0B5",
"model": "MB"
},
"headset": {
"serialNumber":
"WFG2303D0D0",
"firmwareVersion": "1-5-1-
15",
"vendor": "Cisco",
"model": "561",
"connectionType": "DECT
Wireless",
"connectionStatus":
"connected"
}
}
} |0|>

```

2. O gerenciador de configuração remota do fone de ouvido envia a solicitação.

```

0989 NOT Jul 11 22:06:35.951173 (711:938) JAVA-Thread-
47|cip.headset.HeadsetRemoteConfigManager:submitRequest - context:
https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
  "time": 1562882795,
  "key": "headsetInventory",
  "value": {
    "host": {
      "client": "Cisco IP
Phone",
      "serialNumber":
      "FCH2133E8B9",
      "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
      "model": "CP-8861",
      "firmwareVersion":
      "sip88xx.12-5-1SR3-74",
      "hostOSVersion": "N/A",
      "userId": ""
    },
    "dock": {
      "serialNumber":
      "WFG2303M0B5",
      "model": "MB"
    },
    "headset": {
      "serialNumber":
      "WFG2303D0D0",
      "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
      "vendor": "Cisco",
      "model": "561",
      "connectionType": "DECT
Wireless",
      "connectionStatus":
      "connected"
    }
  }
}

```

```
    }
  }|0|<>
0990 DEB Jul 11 22:06:35.951334 (711:885) JAVA-HeadsetConfigImpl: parse_remote_default_config:
Current headset plugged in: 561
0991 NOT Jul 11 22:06:35.951381 (711:938) JAVA-Thread-
47|cip.headset.HeadsetRemoteConfigManager:submitRequest -
POST:https://UmVxdWlyZWQ=:UmVxdWlyZWQ=@10.1.61.140:9444/headset/inventory
```

3. A conexão SSL (Secure Sockets Layer) é tentada.

```
1092 INF Jul 11 22:06:36.106210 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - HTTPS_TLS.
1093 INF Jul 11 22:06:36.106256 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - ciphers:[ECDHE-RSA-AES256-
GCM-SHA384:ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256:AES256-SHA:AES128-SHA:DES-CBC3-SHA]
```

4. O certificado é solicitado.

```
1107 INF Jul 11 22:06:36.156830 (711:853) JAVA-SSL session setup - Requesting Cert
```

5. O telefone envia o certificado.

```
1114 DEB Jul 11 22:06:36.207553 (711:853) JAVA-Certificate subject name = /serialNumber=PID:CP-
8861 SN:FCH2133E8B9/O=Cisco Systems Inc./OU=CTG/CN=CP-8861-SEP2C3124C9F8E1
1115 DEB Jul 11 22:06:36.207590 (711:853) JAVA-SSL session setup - Certificate issuer name =
/O=Cisco/CN=Cisco Manufacturing CA SHA2
```

6. A validade do certificado é verificada pelo CUCM.

```
1134 INF Jul 11 22:06:36.860688 (711:853) JAVA-SSL session setup Cert Verification - Certificate
is valid.
```

7. Se o handshake SSL for bem-sucedido, a conexão é estabelecida.

```
1140 NOT Jul 11 22:06:37.151072 (711:853) JAVA-Sec SSL Connection - Handshake successful.
1145 DEB Jul 11 22:06:37.151354 (711:853) JAVA-Sec SSL Conn - Adding SSL session reference to
cache, label (10.1.61.140:9444)
```

8. O CallManager envia a resposta com o código 200.

```
1189 NOT Jul 11 22:06:37.254701 (711:885) JAVA-HSMGR JNI| to_request_context: context:
<https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562882795,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": ""
        },
        "dock": {
```

```

"serialNumber":
"WFG2303M0B5",
"model": "MB"
},
"headset": {
"serialNumber":
"WFG2303D0D0",
"firmwareVersion": "1-5-1-
15",
"vendor": "Cisco",
"model": "561",
"connectionType": "DECT
Wireless",
"connectionStatus":
"connected"
}
}
}|200|<>>

```

```

1190 NOT Jul 11 22:06:37.254762 (711:885) JAVA-HSMGR JNI| on_http_response: onHttpResponse
(context) <200> callback from java: <<>>

```

Mensagens semelhantes devem ser exibidas nos registros do console quando o fone de ouvido é desconectado do telefone e as informações são atualizadas na página de inventário do fone de ouvido.

Exemplo 2. Logs de fone de ouvido de um fone de ouvido não mostrados no inventário

Se o fone de ouvido não for relatado no inventário do fone de ouvido, desconecte e conecte o fone de ouvido do dispositivo, reúna os registros do console do telefone (ou PRT) e obtenha uma captura de pacote do Call Manager/phone. Como mostrado neste exemplo, os registros do fone de ouvido e a captura de pacotes indicam um erro de certificado.

1. O gerente do fone de ouvido envia a mensagem de inventário http_request POST.

```

7823 NOT Jul 11 20:37:18.220777 (29894:30111) JAVA-HSMGR JNI| http_request: call from management
library, context: <https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
"time": 1562877438,
"key": "headsetInventory",
"value": {
"host": {
"client": "Cisco IP
Phone",
"serialNumber":
"FCH2133E8B9",
"deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
"model": "CP-8861",
"firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
"hostOSVersion": "N/A",
"userId": ""
},
"dock": {
"serialNumber":
"WFG2303M07W",
"model": "MB"
},
"headset": {
"serialNumber":
"WFG2238E0A0",

```


7965 INF Jul 11 20:37:18.432971 (29894:30031) JAVA-SSL session setup - Requesting Cert

5. O telefone envia o certificado.

7972 DEB Jul 11 20:37:18.483944 (29894:30031) JAVA-Certificate subject name =
/serialNumber=PID:CP-8861 SN:FCH2133E8B9/C=MX/O=Cisco/OU=Voice/CN=CP-8861-SEP2C3124C9F8E1

7973 DEB Jul 11 20:37:18.483994 (29894:30031) JAVA-SSL session setup - Certificate issuer name =
/C=MX/O=Cisco/OU=Voice/CN=CAPF-0992727F/ST=Mexico City/L=Mexico City

Neste exemplo, o certificado não foi encontrado na lista de confiança do CUCM.

7988 ERR Jul 11 20:37:18.587580 (366:32531) SECUREAPP-No match found in trust list against the item

O certificado do telefone ainda é válido (não expirou).

7990 INF Jul 11 20:37:19.088525 (29894:30031) JAVA-SSL session setup Cert Verification - Certificate is valid.

Neste exemplo, o handshake falhou com o motivo 19.

7996 ERR Jul 11 20:37:19.380225 (29894:30031) JAVA-Sec SSL Connection - Handshake failed.

8028 NOT Jul 11 20:37:19.386375 (29894:30061) JAVA-HSMGR JNI | to_request_context: context:

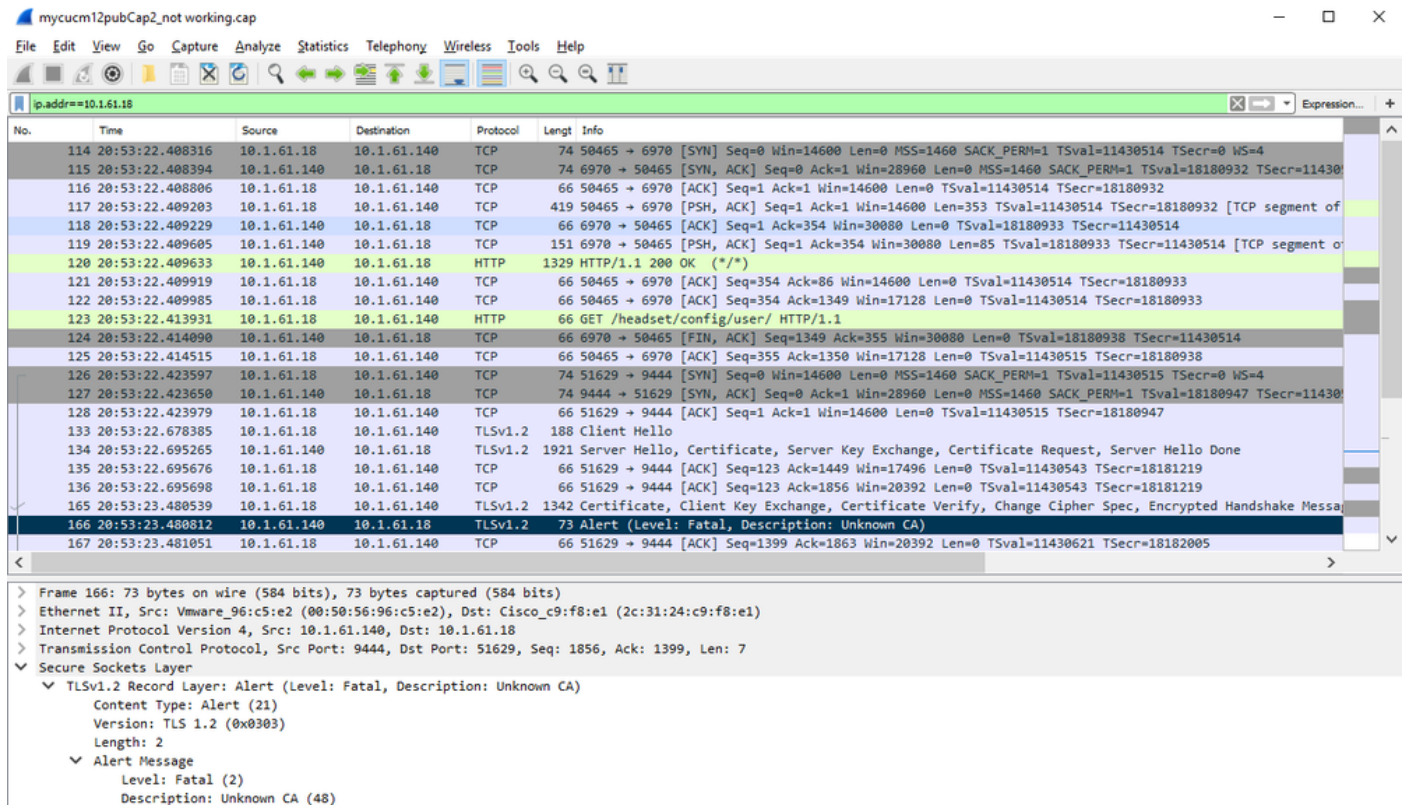
```
<https://10.1.61.140:9444/headset/inventory|POST|INVENTORY|{
    "time": 1562877438,
    "key": "headsetInventory",
    "value": {
        "host": {
            "client": "Cisco IP
Phone",
            "serialNumber":
"FCH2133E8B9",
            "deviceName": "CP-8861-
SEP2C3124C9F8E1",
            "model": "CP-8861",
            "firmwareVersion":
"sip88xx.12-5-1SR3-74",
            "hostOSVersion": "N/A",
            "userId": ""
        },
        "dock": {
            "serialNumber":
"WFG2303M07W",
            "model": "MB"
        },
        "headset": {
            "serialNumber":
"WFG2238E0A0",
            "firmwareVersion": "1-5-1-
15",
            "vendor": "Cisco",
            "model": "562",
            "connectionType": "DECT
Wireless",
            "connectionStatus":
"connected"
        }
    }
}
```

```
}|19|<>>
```

8029 NOT Jul 11 20:37:19.386452 (29894:30061) JAVA-HSMGR JNI | on_http_response: onHttpResponse (context) <19> callback from java: <<>>

Basicamente, o telefone tem um LSC instalado que foi assinado por uma Certificate Authority Proxy Function (CAPF) de um cluster diferente, portanto o CUCM não confia e rejeita a conexão SSL. Uma redefinição de fábrica no telefone elimina o LSC e resolve esse problema.

A captura de pacotes para este exemplo indica a falha do handshake SSL com "**Alerta (Nível: Fatal, Description Unknown CA)**" como mostrado na imagem.



Problemas comuns

Você pode experimentar problemas relacionados a estes cenários:

- O fone de ouvido não pode se comunicar com o dispositivo de chamada selecionado
- O som nos alto-falantes do fone de ouvido está ruim
- Você não pode entender quando fala no microfone do fone de ouvido

Se tiver problemas com os fones de ouvido, siga estas ações:

Etapa 1. Verifique se o fone de ouvido está ligado. Para reiniciar o fone de ouvido sem fio, mantenha pressionado o botão **Call (Ligar)** (nos fones de ouvido sem fio) por quatro segundos para ligar e desligar o fone de ouvido.

Etapa 2. Verifique se o fone de ouvido foi detectado.

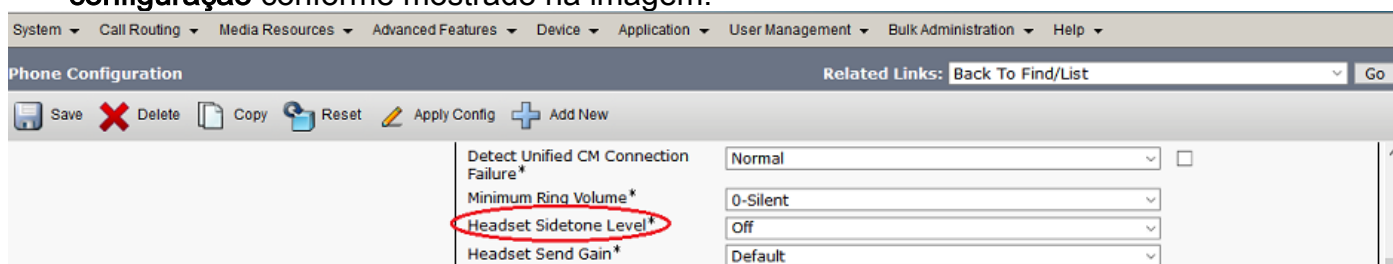
- Em um telefone IP da Cisco conectado ao Cisco Unified Communications Manager, navegue para **Aplicativos** e selecione **Acessórios**

- Em um telefone IP da Cisco com firmware de telefone para várias plataformas, navegue para **Aplicativos > Status** e selecione **Acessórios**
 - Em um Cisco Webex, DX70 ou DX80, toque na tela e selecione um dos dispositivos de áudio disponíveis no canto superior direito
 - No Cisco Jabber, navegue para **Menu > Opções > Áudio**
 - No Cisco **Webex Meetings**, navegue para **Áudio > Configurações de áudio do computador**
- Etapa 3. Teste com um fone de ouvido diferente.

Etapa 4. Confirme se o firmware do fone de ouvido está atualizado. Se o fone de ouvido não for atualizado, siga as etapas listadas na seção de instalação do arquivo COP.

Se os problemas detectados estiverem mais relacionados ao áudio do fone de ouvido, verifique se você tem uma destas condições:

- Para não receber alertas sobre chamadas recebidas: Esta é uma limitação conhecida do Cisco Headset 500 Series com Firmware versão 1.0(2) ou anterior. Atualize o firmware do fone de ouvido para a versão mais recente do firmware
- Para som quebrado ou inconsistente em seu Cisco Headset 560 Series: Certifique-se de que sua base não receba interferência de outras bases de fone de ouvido. Para melhor qualidade de chamada, certifique-se de que sua base de fone de ouvido esteja a pelo menos um pé (0,3 metros) de outra base de fone de ouvido da Cisco. Verifique se o fone de ouvido sem fio está emparelhado com sua base. Coloque o fone de ouvido na base para emparelhar o fone de ouvido e a base. Verifique se o fone de ouvido está colocado corretamente
- Para problemas de eco no fone de ouvido Cisco 560 quando conectado por meio do cabo Y com um telefone da série 7900, desative o nível da lateral do fone de ouvido na página do telefone na Web. Navegue até **CM Administration > Devices > Phones**, selecione os 7900 telefones e configure o **Headset Sidetone Level** como **Off**. Selecione **Salvar e Aplicar configuração** conforme mostrado na imagem:



- Para o 8851, não há nenhuma configuração lateral na página do telefone, mas você pode configurá-lo manualmente no telefone físico. Navegue até **Settings > Accessories > Cisco Headset > Speaker > Sidetone** e configure-o como off. Para modificar a configuração do sidetone para vários telefones, você pode modificar ou criar um novo modelo de fone de ouvido. Navegue até **CM Admin > Device > Headset > Headset template** e selecione **Create new**. Defina as configurações para o 560 com sidetone desligado.

Problemas mais comuns e dicas para solucionar [aqui](#).

Processo de instalação do arquivo COP para atualização de fones de ouvido

É altamente recomendável ter a versão mais recente do firmware instalada nos telefones e fones de ouvido. Execute este procedimento para instalar o arquivo COP para fones de ouvido:

Etapa 1. Selecione o URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Etapa 2. Faça login na página de suporte e faça o download da página de software.

Etapa 3. Escolha os endpoints de colaboração e a categoria do telefone.

Etapa 4. Escolha o fone de ouvido série 500.

Etapa 5. Escolha o fone de ouvido 560 (ou o que se aplica).

Etapa 6. Selecione a guia **Downloads**.

Passo 7. Escolha a versão mais recente.

Etapa 8. Faça o download dos arquivos listados.

Etapa 9. Use seu navegador da Web e faça login na página da Web do Cisco Unified OS Administration.

Etapa 10. No menu Atualizações de software, selecione **Instalar/atualizar**.

Etapa 11. Insira os valores apropriados na seção de localização do software para o download.

Etapa 12. Na caixa suspensa **Opções/Atualizações**, selecione o arquivo baixado e selecione **Avançar**.

Etapa 13. Selecione **Avançar**.

Etapa 14. Verifique o log de instalação e o arquivo instalado com êxito.

Etapa 15. Faça login na página da Web do Cisco Unified Serviceability.

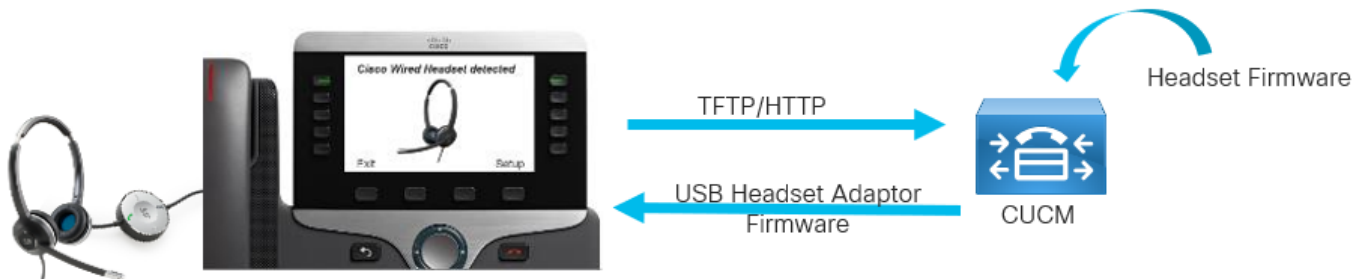
Etapa 16. No menu **Ferramentas**, selecione **Control Center - Feature Services**.

Etapa 17. Selecione o serviço Cisco Tftp e selecione **Reiniciar**.

No momento da elaboração deste documento, a versão mais recente é cmterm-1-5-1-15.cop
[https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/286323239/type/286323289/release/1.5(1))

Esta versão do firmware do fone de ouvido é compatível com o Cisco Unified Communications Manager 10.5(2) e posterior. A versão de firmware recomendada para o telefone IP da Cisco série 7800/8800 é 12.5(1) ou superior.

A atualização do firmware do fone de ouvido é desacoplada do firmware do telefone e a atualização acontece quando o fone de ouvido é conectado ao telefone, como mostrado na imagem.



As configurações de ajuste de alto-falante e de sidetone e ganho de microfone são armazenadas no fone de ouvido; não é necessário ajustar novamente quando o ligar a um novo telefone. Essas configurações não são apagadas por uma redefinição de fábrica de telefones.

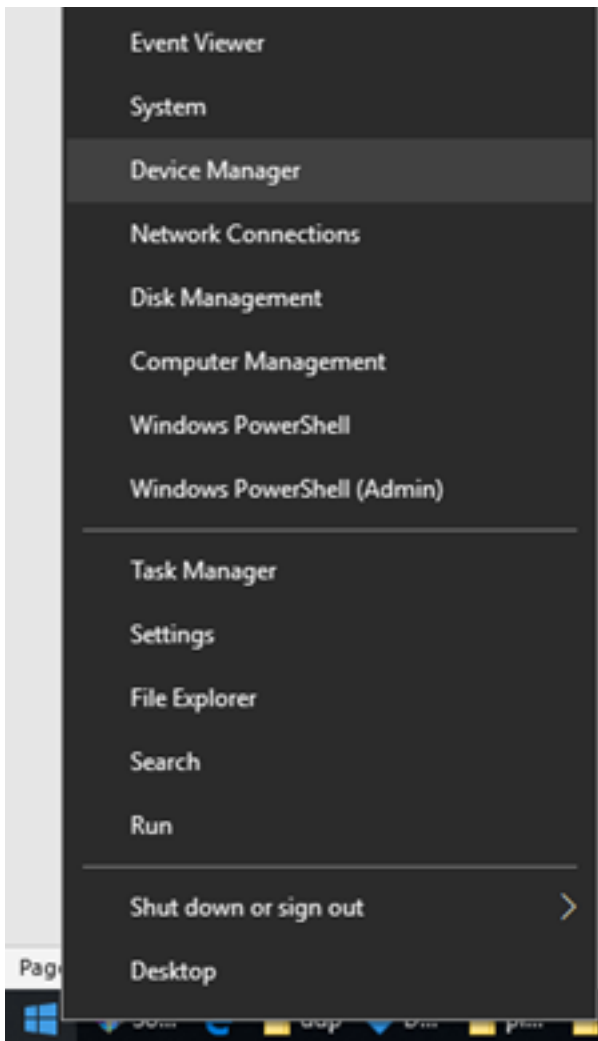
Para redefinir a configuração no fone de ouvido, use o menu do telefone. Com esse método, você pode reverter todas as configurações para o padrão, navegue para **Configurações > Acessórios > Cisco Wireless Headset > Redefinir configurações > Redefinir**.

Note: Se você não tiver acesso ao Cisco Unified Communications Manager, poderá usar a ferramenta on-line para atualizar seu fone de ouvido da Cisco (somente 560 Series): [Ferramenta de atualização do fone de ouvido](#)

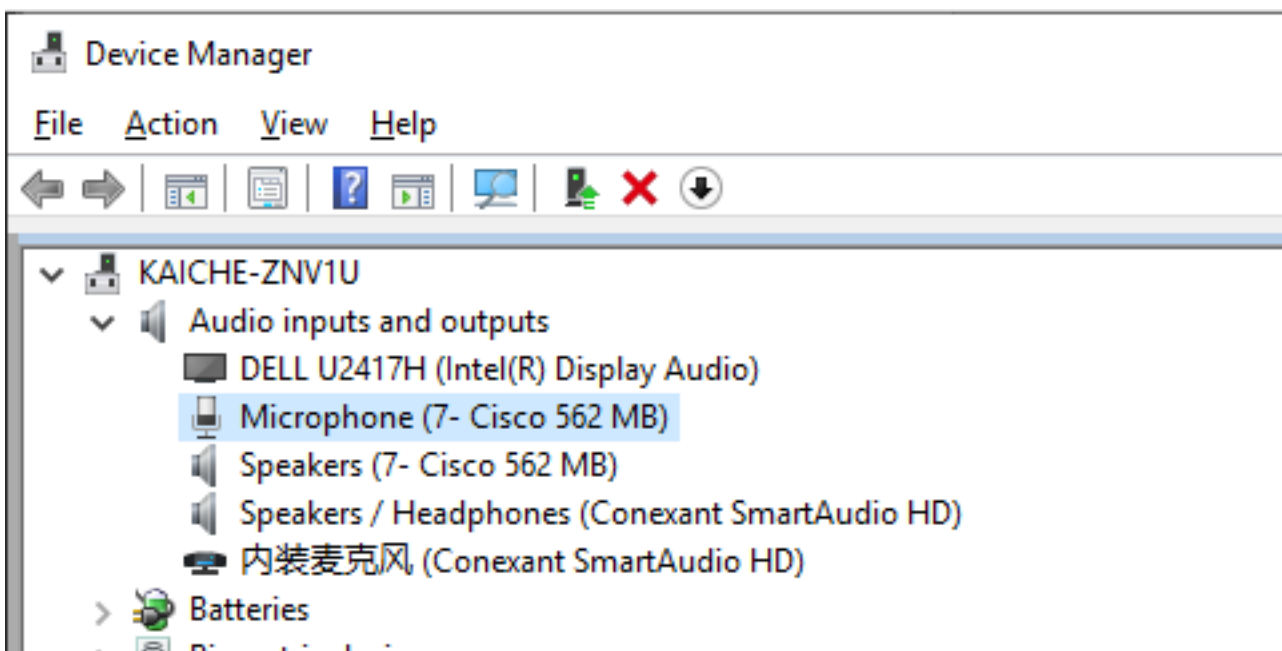
Reinstale o driver do Windows

Siga estas etapas para limpar a configuração no registro do Windows e reinstalar o driver de áudio USB:

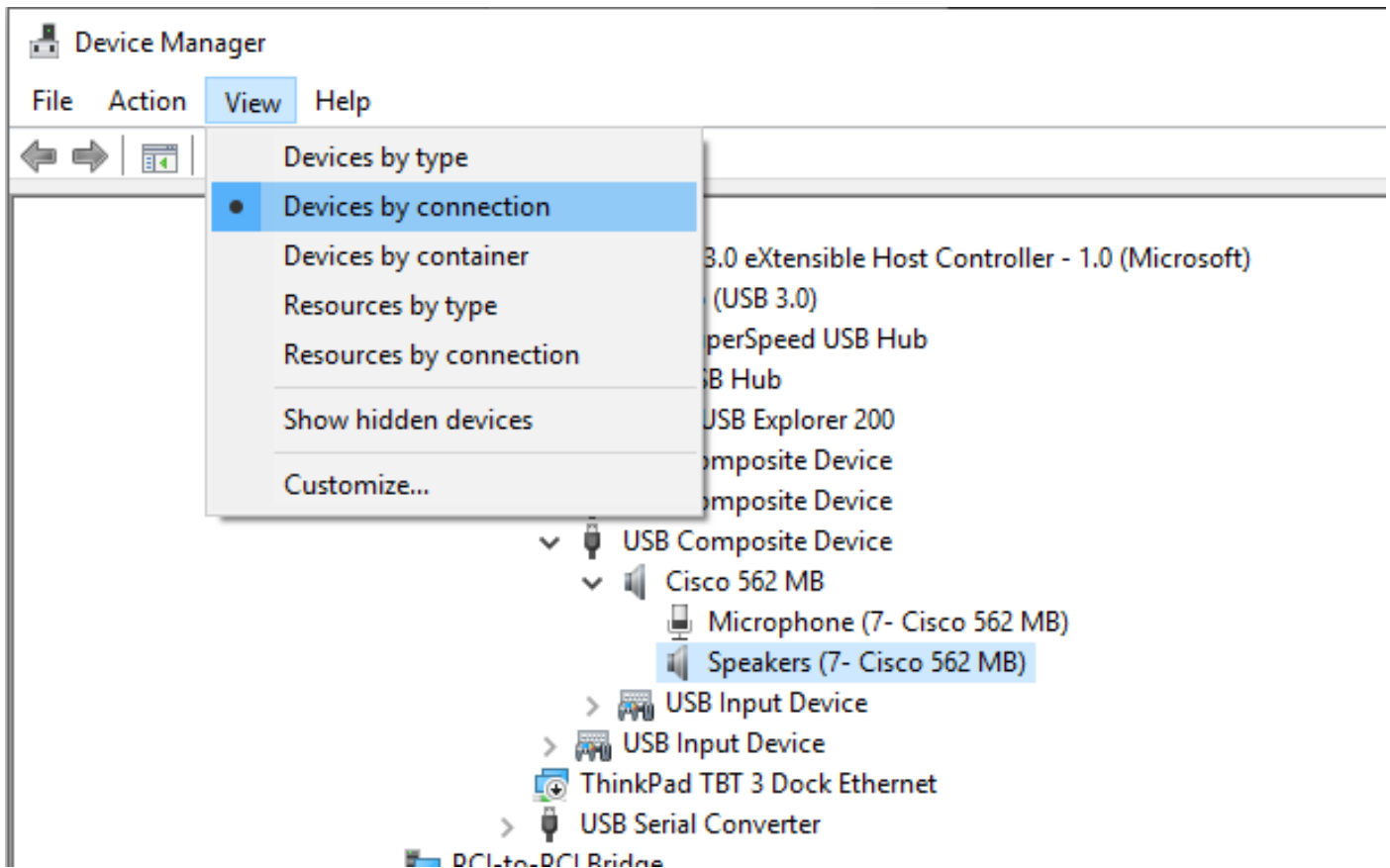
Etapa 1. Clique com o botão direito do mouse no botão Iniciar do Windows e abra o **Gerenciador de dispositivos** do Windows, como mostrado nesta imagem.



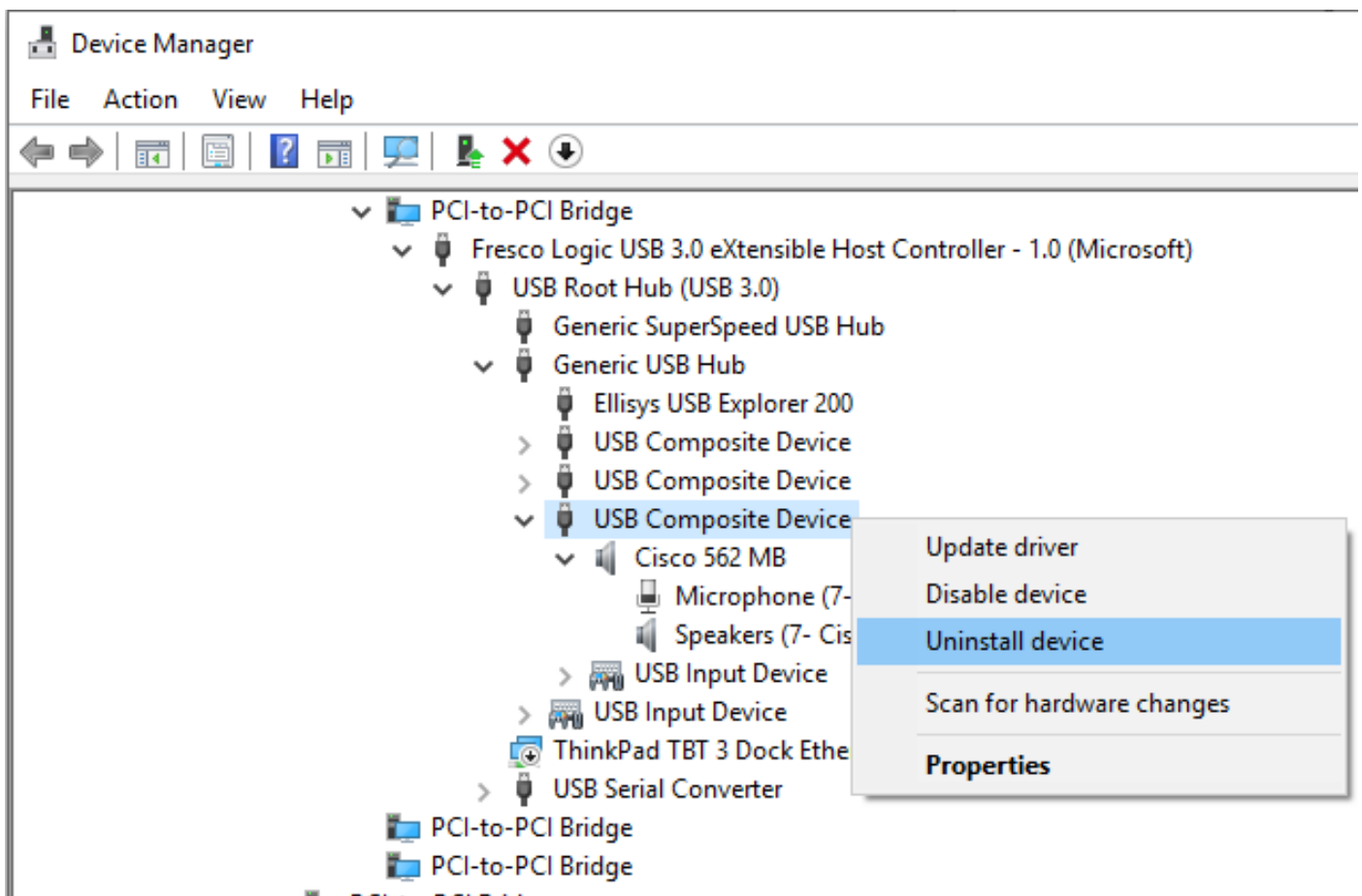
Etapa 2. Localize o fone de ouvido da Cisco no gerenciador de dispositivos em **Entrada e saída de áudio** e selecione o microfone ou alto-falante, como mostrado nesta imagem.



Etapa 3. Em **Gerenciador de dispositivos**, navegue para **Exibir > Dispositivos por conexão**, como mostrado nesta imagem.



Etapa 4. Como mostrado nesta imagem, clique com o botão direito em **USB Composite Device** e selecione **Uninstall device**.



Etapa 5. Desconecte e conecte o cabo USB do fone de ouvido da Cisco. O Windows reinstalará o driver.

CP-HS-5xx com fio/sem fio - Garantia

A garantia dos fones de ouvido da Cisco depende do modelo do fone de ouvido.

- Fone de ouvido com fio: Garantia de 2 anos
- Fone de ouvido sem fio: Garantia de 1 ano

Note: Se você abrir um caso no TAC, forneça um contrato ou número de série válido.

Defeitos / Limitações conhecidas

Defeitos abertos

Como o status de defeito é continuamente alterado, a lista reflete um instantâneo dos defeitos que foram abertos no momento em que esse relatório foi compilado. Para obter uma exibição atualizada de defeitos abertos ou para exibir bugs específicos, acesse o Bug Search Toolkit.

- [CSCvn41271](#) : O volume mudou ao reproduzir música no MacBook, usb1 e usb2.
- [CSCvp96968](#) : O Guia do usuário DX70, DX80 CE9.7 tem uma imagem incorreta para participar de uma reunião agendada.
- [CSCvp32795](#) : O volume é mais alto em HFP do que em A2DP no mesmo nível.
- [CSCvq03392](#) : A renderização da configuração do Jabber está incorreta quando a origem ativa não é Jabber.
- [CSCvn47014](#) : O tom de conexão Bluetooth não é reproduzido ou é muito suave com o PC ou a fonte móvel selecionada.
- [CSCvn66483](#) : O Bluetooth não é reconectado quando a fonte de chamada volta ao alcance.
- [CSCvn73816](#) : O tom de desligamento é muito baixo quando a música é reproduzida em uma fonte Windows 10.

Caveats Resolvidos

A lista contém os defeitos resolvidos para o Cisco Headset 500 Series que usam o Firmware versão 1.5(1).

- [CSCvo70826](#) : O fone de ouvido não alerta as chamadas recebidas no telefone IP.
- [CSCvp97802](#) : Raramente o volume de voz soa mais alto, mas diminui imediatamente enquanto pressiona o botão volume+ rapidamente.

- [CSCvo01194](#) : Há ruído no fone de ouvido quando o multibase muda de uma fonte de telefone IP para a fonte Bluetooth.
- [CSCvn79632](#) : Há ruído no fone de ouvido durante uma chamada ativa através do Bluetooth.
- [CSCvn77884](#) : O fone de ouvido e a base desconectam e reconectam sem solicitação.
- [CSCvn76631](#) : Às vezes, não há sinal quando a chamada é encerrada pressionando um botão de chamada longo.

Visite o [Guia de Acessórios da Série do Cisco Unified Communications Manager](#) para obter mais detalhes sobre a compatibilidade e a configuração do fone de ouvido.

Visite os [acessórios suportados pelo Cisco IP Phone 8800](#) para obter mais informações sobre a compatibilidade do fone de ouvido com o telefone da série 8800.

Informações Relacionadas:

Visite a opção Configurar o [Cisco Headset 5xx Series](#) para obter mais informações sobre a configuração no CUCM.

Visite o [Guia de Acessórios da Série do Cisco Unified Communications Manager](#) para obter mais detalhes sobre a compatibilidade e a configuração do fone de ouvido.

Visite os [acessórios suportados pelo Cisco IP Phone 8800](#) para obter mais informações sobre a compatibilidade do fone de ouvido com o telefone da série 8800.