



Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500

Prima pubblicazione: 2019-06-20

Ultima modifica: 2021-09-28

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The following information is for FCC compliance of Class A devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class A digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference when the equipment is operated in a commercial environment. This equipment generates, uses, and can radiate radio-frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instruction manual, may cause harmful interference to radio communications. Operation of this equipment in a residential area is likely to cause harmful interference, in which case users will be required to correct the interference at their own expense.

The following information is for FCC compliance of Class B devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference in a residential installation. This equipment generates, uses and can radiate radio frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instructions, may cause harmful interference to radio communications. However, there is no guarantee that interference will not occur in a particular installation. If the equipment causes interference to radio or television reception, which can be determined by turning the equipment off and on, users are encouraged to try to correct the interference by using one or more of the following measures:

- Reorient or relocate the receiving antenna.
- Increase the separation between the equipment and receiver.
- Connect the equipment into an outlet on a circuit different from that to which the receiver is connected.
- Consult the dealer or an experienced radio/TV technician for help.

Modifications to this product not authorized by Cisco could void the FCC approval and negate your authority to operate the product.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.



SOMMARIO

CAPITOLO 1

Cuffia Cisco serie 500 Impostazione 1

Novità e modifiche 1

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.3(1) 1

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.2(1) 1

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.1(1) 2

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.0(1) 2

Novità e modifiche del firmware della cuffia 1.5(1) 3

Informazioni sul Cuffia Cisco serie 500 3

Distribuzione della cuffia Cisco serie 520 e della cuffia Cisco serie 530 4

Distribuzione di Cuffia Cisco serie 560 5

Connessione della multibase a un dispositivo Bluetooth 8

Documentazione correlata 8

Centro di assistenza Cisco Webex 8

Documentazione delle cuffie Cisco 8

Documentazione del telefono IP Cisco serie 6800 8

Documentazione di Telefono IP Cisco serie 7800 9

Documentazione di Telefoni IP multiplatforma Cisco serie 7800 9

Documentazione di Telefono IP Cisco serie 8800 9

Documentazione di Telefoni IP multiplatforma Cisco serie 8800 9

Documentazione di Cisco Unified Communications Manager 9

Documentazione di Cisco Webex serie Desk 9

CAPITOLO 2

Amministrazione della cuffia Cisco 11

Panoramica sulla gestione delle cuffie 11

Compatibilità delle funzioni di gestione delle cuffie 12

Flusso di lavoro: configurazione della manutenzione della cuffia 14

Attivazione del servizio Cuffia Cisco	15
Preparazione dei file COP della cuffia	15
Configurazione dei profili utente per gli utenti della cuffia	16
Applicazione dei profili utente agli utenti finali	17
Gestione del firmware	18
Gestione dei modelli di cuffia	18
Configurazione di un modello della cuffia	21
Gestione dell'inventario delle cuffie	22
Impostazioni dell'inventario delle cuffie	23
Visualizzazione dell'inventario delle cuffie	23
Riepilogo dell'inventario delle cuffie	24
Visualizzazione di un riepilogo aggregato delle cuffie distribuite	24
Configurazione dei telefoni IP Cisco per le cuffie su Cisco Unified Communications Manager	25
Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager	25
Impostazione di un gruppo di telefoni per le cuffie	26
Impostazione di un telefono singolo per una cuffia	26
Amministrazione delle cuffie sui telefoni multiplatforma	27
Aggiornamento del software della Cuffia Cisco serie 500	27

CAPITOLO 3**Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti alla 12.5(1)SU1 di Cisco Unified Communications Manager 29**

Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti di Cisco Unified Communications Manager	29
Download del file di configurazione della cuffia predefinito	31
Modifica del file di configurazione della cuffia predefinito	31
Installazione del file di configurazione predefinito in Cisco Unified Communications Manager	34
Riavvio del server TFTP Cisco	34

CAPITOLO 4**Amministrazione delle cuffie Cisco in Cisco Webex Control Hub 37**

Gestione delle cuffie in Control Hub	37
Visualizzazione dell'inventario delle cuffie in Control Hub	37
Eliminazione di una cuffia da Control Hub	38
Eliminazione di un gruppo di cuffie da Control Hub	38
Generazione di un report di inventario delle cuffie in Control Hub	39
Analisi dei dati delle cuffie in Control Hub	39

CAPITOLO 5**Risoluzione dei problemi 45**

- Linee generali sulla risoluzione dei problemi 45
 - L'utente non può utilizzare la cuffia con un telefono IP Cisco 46
 - Le cuffie non funzionano con Cisco Jabber 46
 - Qualità audio scarsa 47
 - Generazione di PRT per gli endpoint su Unified CM 47
 - Generazione di PRT per gli endpoint su RTMT 48
 - Documentazione sulla risoluzione dei problemi relativi a Cisco Webex Control Hub 48
- Aggiornamento del firmware della cuffia con un telefono IP Cisco 49
 - Verifica del firmware della cuffia sui telefoni in sede 49
 - Verifica del firmware della cuffia sui telefoni multipiattaforma 49
- Aggiornamento del firmware della cuffia su Cisco Jabber 50
- Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Webex 50
- Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Cisco Webex Meetings 51
- Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub 51
- Apertura di una richiesta TAC online 52
- Individuazione del numero di serie della cuffia 52
 - Come trovare il numero di serie della cuffia su un telefono IP Cisco 53
 - Come trovare il numero di serie della cuffia in Cisco Jabber 53
- Pulizia della Cuffia Cisco serie 500 53



CAPITOLO 1

Cuffia Cisco serie 500 Impostazione

- [Novità e modifiche, a pagina 1](#)
- [Informazioni sul Cuffia Cisco serie 500, a pagina 3](#)
- [Distribuzione della cuffia Cisco serie 520 e della cuffia Cisco serie 530, a pagina 4](#)
- [Distribuzione di Cuffia Cisco serie 560, a pagina 5](#)
- [Documentazione correlata, a pagina 8](#)

Novità e modifiche

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.3(1)

Nella seguente tabella sono riportate le modifiche apportate alla versione del firmware 2.3(1).

Table 1: Revisioni della Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500 per la versione del firmware 2.3(1)

Funzione	Sezione aggiornata
Supporto per il downgrade per la cuffia Cisco serie 520 e 530	Gestione del firmware, on page 18
La cuffia Cisco serie 520 e 530 esegue l'upgrade tramite Cisco Accessory Hub	Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub, on page 51
Analisi dei dati delle cuffie in Control Hub	Analisi dei dati delle cuffie in Control Hub

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.2(1)

Nella seguente tabella sono riportate le modifiche apportate alla versione del firmware 2.2(1).

Tabella 2: Revisioni della Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500 per la versione del firmware 2.2(1)

Funzione	Sezione aggiornata
Nuovo capitolo per l'amministrazione delle cuffie in Cisco Webex Control Hub	Gestione delle cuffie in Control Hub, a pagina 37

Funzione	Sezione aggiornata
Inventario delle cuffie tramite Cisco Webex Meetings Inventario delle cuffie tramite Cisco Webex Desk Pro	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizzazione dell'inventario delle cuffie in Control Hub, a pagina 37 • Eliminazione di una cuffia da Control Hub, a pagina 38 • Eliminazione di un gruppo di cuffie da Control Hub, a pagina 38 • Generazione di un report di inventario delle cuffie in Control Hub, a pagina 39
Modifica del codec DECT Narrow Band	Gestione dei modelli di cuffia, a pagina 18
Strumento Web Accessori Cisco	Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub, a pagina 51

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.1(1)

Nella seguente tabella sono riportate le modifiche apportate alla versione del firmware 2.1(1).

Tabella 3: Revisioni della Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500 per la versione del firmware 2.1(1)

Funzione	Sezione aggiornata
Inventario delle cuffie in Cisco Control Hub tramite Cisco Webex Teams	Visualizzazione dell'inventario delle cuffie in Control Hub, a pagina 37
La funzione conferenza della cuffia Cisco serie 560 è ora abilitata per impostazione predefinita.	Gestione dei modelli di cuffia, a pagina 18
La cuffia Cisco serie 560 riduce la frequenza DECT quando la cuffia è fissata sulla base.	Qualità audio scarsa, a pagina 47
L'avanzamento dell'aggiornamento della cuffia viene visualizzato sull'interfaccia utente di Cisco Jabber (Cisco Jabber versione 12.9 o successiva).	Aggiornamento del firmware della cuffia su Cisco Jabber, a pagina 50
Aggiornamenti delle cuffie tramite Cisco Webex Teams	Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Webex, a pagina 50
Aggiornamenti delle cuffie tramite lo strumento Web Cuffie Cisco	Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub, a pagina 51

Novità e modifiche del firmware della cuffia 2.0(1)

Nella seguente tabella sono riportate le modifiche apportate alla versione del firmware 2.0(1).

Tabella 4: Revisioni della Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500 per la versione del firmware 2.0(1)

Funzione	Sezione aggiornata
Lo sgancio elettronico ora è una funzione controllata dall'utente sui telefoni IP Cisco	Il parametro dello sgancio elettronico è stato rimosso dai Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager , a pagina 25
Nuovo capitolo: Gestione delle cuffie su Cisco Unified Communications Manager versione 12.5(1) o precedente	Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti alla 12.5(1)SU1 di Cisco Unified Communications Manager , a pagina 29
Risoluzione dei problemi: scarsa qualità audio	Qualità audio scarsa , a pagina 47
Impostazione copertura DECT Copertura media	Gestione dei modelli di cuffia , a pagina 18
Parametro cuffia: Origine firmware	Gestione dei modelli di cuffia , a pagina 18

Novità e modifiche del firmware della cuffia 1.5(1)

Tutti i riferimenti alla documentazione di Cisco Unified Communications Manager sono stati aggiornati per supportare tutte le versioni di Cisco Unified Communications Manager.

Tabella 5: Revisioni della Guida all'amministrazione della cuffia Cisco serie 500 per la versione del firmware 1.5(1)

Funzione	Sezione aggiornata
Manutenzione delle cuffie tramite Cisco Unified Communications Manager Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilità delle funzioni di gestione delle cuffie, a pagina 12 • Gestione dei modelli di cuffia, a pagina 18 <ul style="list-style-type: none"> • Configurazione di un modello della cuffia, a pagina 21 • Panoramica sulla gestione delle cuffie, a pagina 11 <ul style="list-style-type: none"> • Visualizzazione dell'inventario delle cuffie, a pagina 23 • Visualizzazione di un riepilogo aggregato delle cuffie distribuite, a pagina 24
Ora è supportata l'attivazione dello strumento Segnalazione problemi in remoto.	<ul style="list-style-type: none"> • Generazione di PRT per gli endpoint su Unified CM, a pagina 47

Informazioni sul Cuffia Cisco serie 500

La Cuffia Cisco serie 500 è una famiglia di cuffie ottimizzata per i telefoni IP Cisco, i dispositivi Cisco Webex Desk, Cisco Jabber e Cisco Webex. Le cuffie Cisco serie 521, 522, 531, 532, 561 e 562 offrono un suono affidabile e di qualità elevata in ambienti lavorativi rumorosi.

Per un elenco completo dei dispositivi Cisco compatibili e dei client software, consultare la [Scheda tecnica della cuffia Cisco serie 500](#).

- La Cuffia Cisco serie 520 è una cuffia con cavo collegata a dispositivi con un connettore USB o un jack audio da 3,5 mm.
- La Cuffia Cisco serie 530 è una cuffia con cavo collegata a dispositivi con un connettore USB o un connettore RJ9.
- La Cuffia Cisco serie 560 comunica con la base standard e la multibase in modalità wireless. La base standard e la multibase si collegano a dispositivi con un connettore USB o un cavo Y personalizzato. Le cuffie hanno una copertura wireless di oltre 100 metri in condizioni ideali. La copertura delle singole cuffie varia a seconda dell'ambiente di ufficio. Di seguito sono elencati i fattori che influiscono sulla copertura della cuffia:
 - Impostazioni di Cisco Unified Communications Manager
 - Barriere fisiche, ad esempio pareti o porte
 - Interferenze da altre origini radio DECT
 - Per ulteriori informazioni sulla copertura della Cuffia Cisco serie 560, consultare il white paper [Come distribuire DECT sul lavoro per la cuffia Cisco serie 560](#).

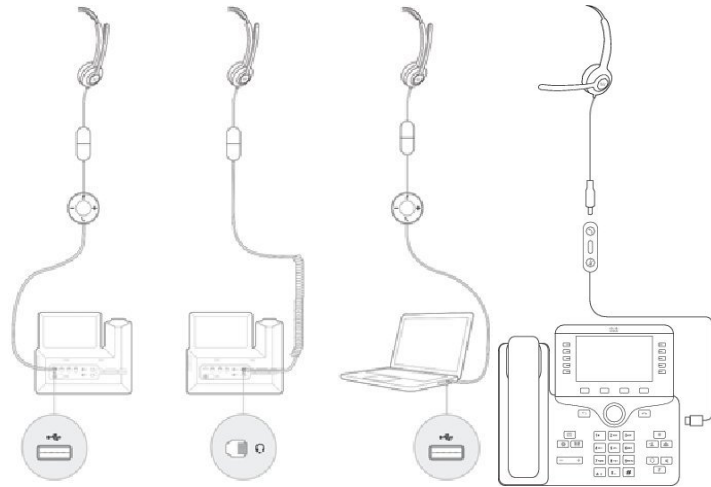
È possibile distribuire e amministrare completamente la Cuffia Cisco serie 500 tramite Cisco Unified Communications Manager 11.5(1)SU7 o versione successiva e 12.5(1)SU1 o versione successiva. L'amministrazione parziale della cuffia è disponibile sulle versioni software 10.5(2), 11.0(1), 11.5(1), 12.0(1) e 12.5(1) di Cisco Unified Communications Manager. Per ulteriori informazioni, vedere [Compatibilità delle funzioni di gestione delle cuffie, a pagina 12](#).

Distribuzione della cuffia Cisco serie 520 e della cuffia Cisco serie 530

In questa attività viene descritta l'installazione della Cuffia Cisco serie 520 e della Cuffia Cisco serie 530.

Procedura

Collegare la cuffia alla porta appropriata sul telefono o su un altro dispositivo di chiamata.



Nota La gestione delle cuffie nella Cuffia Cisco serie 520 e nella Cuffia Cisco serie 530 ed è disponibile solo con una connessione USB.

Operazioni successive

Le cuffie funzionano con le funzionalità complete di controllo delle chiamate su un telefono IP Cisco senza alcuna modifica tramite Cisco Unified Communications Manager Administration. Tuttavia, alcune funzioni della cuffia sono disponibili solo dopo l'attivazione da parte di un amministratore di Cisco Unified CM. Per ulteriori informazioni, consultare [Amministrazione della cuffia Cisco, a pagina 11](#).

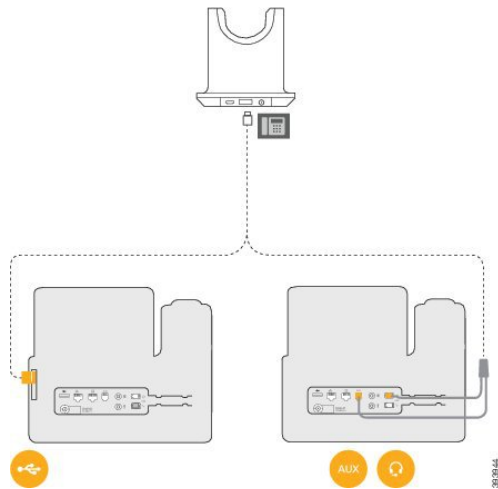
Distribuzione di Cuffia Cisco serie 560

Questa attività descrive i passaggi per l'installazione della Cuffia Cisco serie 560.

Procedura

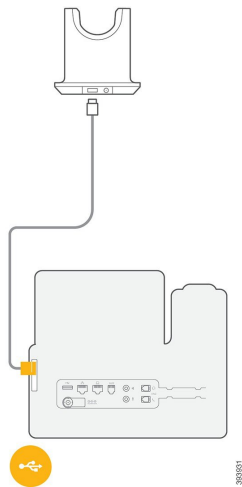
Passaggio 1

Inserire il cavo USB nella parte posteriore della base. Sulla multibase, la porta USB si trova tra la porta micro USB a sinistra e la presa di alimentazione a destra.

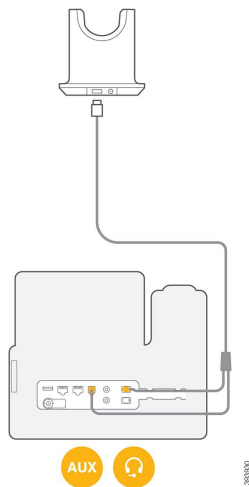
**Passaggio 2**

Eeguire una delle seguenti operazioni.

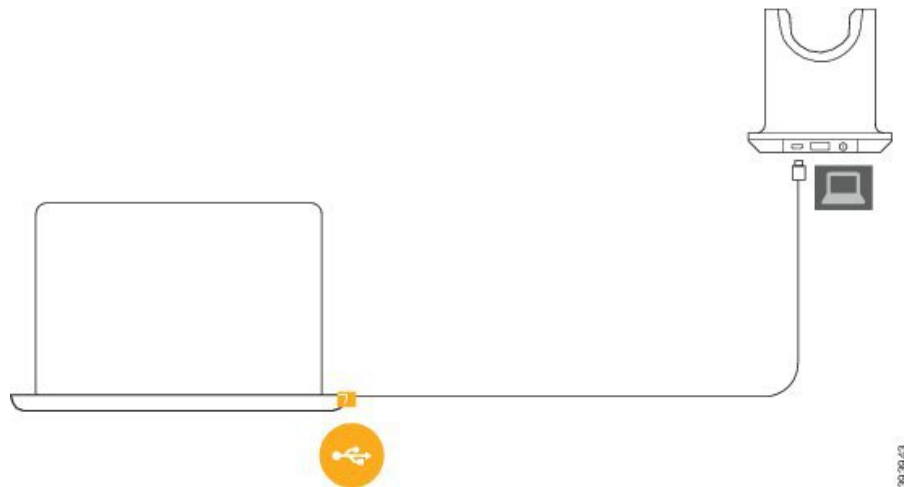
- Se si desidera utilizzare il cavo USB con la Cuffia Cisco serie 560, collegarlo a una porta USB su un telefono IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865 o 8865NR.



- Se si desidera utilizzare il cavo Y con la Cuffia Cisco serie 560, collegare il cavo RJ-9 più piccolo alla porta della cuffia e il cavo RJ-11 più grande alla porta AUX.

**Passaggio 3**

È possibile collegare un secondo dispositivo di chiamata con la Cuffia Cisco serie 560 con multibase. Collegare il cavo mini-USB nella porta sinistra sul lato posteriore della base.



Nota Per una migliore qualità della chiamata, utilizzare il cavo USB standard con un telefono IP Cisco e il cavo mini-USB con un laptop o un altro dispositivo di chiamata.

Passaggio 4

Facoltativo: è inoltre possibile connettere la multibase a un dispositivo Bluetooth, ad esempio un cellulare. Per ulteriori informazioni, consultare [Connessione della multibase a un dispositivo Bluetooth, a pagina 8](#).

Passaggio 5

Collegare il cavo di alimentazione al lato posteriore della base.

Operazioni successive

Le cuffie funzionano con le funzionalità complete di controllo delle chiamate su un telefono IP Cisco senza alcuna modifica tramite Cisco Unified Communications Manager Administration. Tuttavia, alcune funzioni della cuffia sono disponibili solo dopo l'attivazione da parte di un amministratore di Cisco Unified CM. Per ulteriori informazioni, consultare [Amministrazione della cuffia Cisco, a pagina 11](#).

Connessione della multibase a un dispositivo Bluetooth

La cuffia Cisco serie 560 multibase può connettersi ai dispositivi Bluetooth, ad esempio cellulare o tablet. La base della cuffia viene visualizzata sul dispositivo di chiamata come **Cuffia Cisco** seguito dalle ultime tre cifre del numero di serie della cuffia.



Nota È possibile trovare il numero di serie della cuffia nell'angolo in basso a destra sul lato inferiore della base.

La multibase può memorizzare fino a quattro dispositivi Bluetooth abbinati. Se sono già presenti quattro dispositivi abbinati, la base sostituisce il dispositivo che non è stato utilizzato da molto tempo.

Procedura

Passaggio 1

Premere due volte il pulsante **Bluetooth** sulla parte posteriore della base per iniziare l'abbinamento.

Passaggio 2

Selezionare la cuffia dal menu **Impostazioni** del dispositivo.

Il LED bianco Bluetooth si accende quando viene completato l'abbinamento.

Documentazione correlata

Utilizzare le sezioni indicate di seguito per le relative informazioni.

Centro di assistenza Cisco Webex

Per gli articoli del supporto per i prodotti Cisco Webex, visitare il seguente URL:

<https://help.webex.com/>

Documentazione delle cuffie Cisco

Consultare le pubblicazioni specifiche per la lingua, il modello di cuffia e il sistema di controllo delle chiamate in uso. Consultare i collegamenti della documentazione indicati di seguito:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-700-series/tsd-products-support-series-home.html>

Documentazione del telefono IP Cisco serie 6800

Consultare le pubblicazioni specifiche della propria lingua, del modello del telefono e della versione firmware dei telefoni multiplatforma utilizzando il seguente URL:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-6800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentazione di Telefono IP Cisco serie 7800

Consultare le pubblicazioni specifiche per la propria lingua e per il modello di telefono e del sistema di controllo delle chiamate in uso. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-7800-series/index.html>

Documentazione di Telefoni IP multiplatforma Cisco serie 7800

Consultare le pubblicazioni specifiche per la lingua e il modello del telefono in uso. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-7800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentazione di Telefono IP Cisco serie 8800

Consultare le pubblicazioni specifiche per la propria lingua e per il modello di telefono e del sistema di controllo delle chiamate in uso. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/index.html>

La Guida alla distribuzione è disponibile al seguente URL:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/products-implementation-design-guides-list.html>

Documentazione di Telefoni IP multiplatforma Cisco serie 8800

Consultare le pubblicazioni specifiche per la lingua e il modello del telefono in uso. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentazione di Cisco Unified Communications Manager

Consultare la *Cisco Unified Communications Manager Guida alla documentazione* e altre pubblicazioni specifiche della versione Cisco Unified Communications Manager in uso. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/tsd-products-support-series-home.html>

Documentazione di Cisco Webex serie Desk

Consultare le pubblicazioni specifiche per la lingua, il modello e la versione del firmware. Consultare l'URL della documentazione indicato di seguito:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/desktop-collaboration-experience-dx600-series/tsd-products-support-series-home.html>



CAPITOLO 2

Amministrazione della cuffia Cisco

- [Panoramica sulla gestione delle cuffie, a pagina 11](#)
- [Compatibilità delle funzioni di gestione delle cuffie, a pagina 12](#)
- [Flusso di lavoro: configurazione della manutenzione della cuffia, a pagina 14](#)
- [Attivazione del servizio Cuffia Cisco, a pagina 15](#)
- [Preparazione dei file COP della cuffia, a pagina 15](#)
- [Configurazione dei profili utente per gli utenti della cuffia, a pagina 16](#)
- [Applicazione dei profili utente agli utenti finali, a pagina 17](#)
- [Gestione del firmware, a pagina 18](#)
- [Gestione dei modelli di cuffia, a pagina 18](#)
- [Gestione dell'inventario delle cuffie, a pagina 22](#)
- [Configurazione dei telefoni IP Cisco per le cuffie su Cisco Unified Communications Manager, a pagina 25](#)
- [Amministrazione delle cuffie sui telefoni multiplatforma, a pagina 27](#)

Panoramica sulla gestione delle cuffie

In questo capitolo si presuppone che l'amministratore abbia già distribuito la cuffia Cisco serie 500 agli utenti. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione delle cuffie, vedere [Cuffia Cisco serie 500 Impostazione, a pagina 1](#).

In Cisco Unified Communications Manager Administration, è possibile:

- Configurare in remoto le impostazioni della cuffia, quali l'intervallo di alimentazione wireless, la larghezza di banda audio e l'attivazione/disattivazione del Bluetooth.
- Definire e controllare il firmware della cuffia.
- Visualizzare un inventario dettagliato di tutte le cuffie nella distribuzione.
- Diagnosticare e risolvere i problemi delle cuffie con PRT remoto, metriche delle cuffie in record CMR (Call Management Record) e allarmi.

Compatibilità delle funzioni di gestione delle cuffie

La funzione Gestione cuffie Cisco è supportata in Unified Communications Manager a partire dalle seguenti versioni:

- Versione 11.5(1)SU7 per le versioni 11.x
- Versione 12.5(1)SU1 per le versioni 12.x

Oltre alla versione di Unified Communications Manager, il supporto della funzione dipende dalle versioni del firmware di Cuffie Cisco, del telefono IP Cisco e di Cisco Jabber. Nella tabella seguente vengono elencate le funzioni di gestione delle cuffie disponibili in base alle versioni della cuffia, del telefono e di Unified Communications Manager in uso.



Nota

La funzione Gestione cuffie Cisco non è supportata nella versione 12.0(x) o 12.5(1). Per le versioni precedenti, è possibile disporre di un supporto limitato per l'invio manuale dei modelli di configurazione della cuffia per i telefoni IP tramite il file di configurazione `defaultheadsetconfig.json` e TFTP. Per ulteriori dettagli, consultare la guida all'amministrazione.

Tabella 6: Funzioni di manutenzione delle cuffie per i telefoni IP Cisco

Nuova funzione di manutenzione	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.1(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.1(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.5(1)	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.5(1)	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.5(1)SR3	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.5(1)SR3
Installazione del file COP obbligatoria	X	X	X	X	X	—
Configurazione remota manuale	—	—	X	N/D	X	—
Gestione del firmware della cuffia su Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configurazione della cuffia remota tramite Unified CM	—	—	—	—	—	X
Inventario delle cuffie su Unified CM	—	—	—	—	—	X*
Ripristino della configurazione sull'interfaccia utente del telefono	—	—	—	—	X	X

Nuova funzione di manutenzione	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.1(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.1(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.5(1)	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.5(1)	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + firmware del telefono 12.5(1)SR3	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + firmware del telefono 12.5(1)SR3
Record CMR (Call Management Record) della cuffia	—	—	—	—	—	X*

- * Questa funzione è disponibile solo sulle cuffie con firmware versione 1.5 o successiva.
- **Questa funzione non è supportata nelle versioni 12.0.x e 12.5(1).
- N/D Quando si esegue l'aggiornamento a Unified CM 11.5(1)SU7 o versione successiva da una versione precedente, per la maggior parte dei telefoni IP Cisco viene eseguito automaticamente l'aggiornamento alla versione 12.5(1)SR3 del firmware del telefono o a quelle successive.

Tabella 7: Funzioni di manutenzione delle cuffie per Cisco Jabber

Nuova funzione di manutenzione	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber 12.5(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + Jabber 12.5(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber versione 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva + Jabber versione 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber versione 12.6(1)MR	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva + Jabber versione 12.6(1)MR
Installazione del file COP obbligatoria	X	X	X	X	X	X
Gestione del firmware della cuffia tramite Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configurazione della cuffia remota tramite Unified CM	—	—	—	X	—	X
Inventario delle cuffie su Unified CM	—	—	—	X*	—	X*
Ripristino della configurazione locale	—	—	—	—	X	X
Configurazione dell'interfaccia utente locale	—	—	X	X	X	X

Nuova funzione di manutenzione	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber 12.5(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva** + Jabber 12.5(1) o versione precedente	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber versione 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva + Jabber versione 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU6 o versione precedente + Jabber versione 12.6(1)MR	Unified CM 11.5(1)SU7 e versione successiva + Jabber versione 12.6(1)MR
Visualizzazione della versione della cuffia locale	—	—	—	—	X	X

- * Questa funzione è in grado di rilevare solo le cuffie con firmware versione 1.5 o successiva.
- **Questa funzione non è supportata nelle versioni 12.0.x e 12.5(1).

Flusso di lavoro: configurazione della manutenzione della cuffia

Utilizzare il seguente flusso di lavoro per farsi guidare durante l'impostazione della funzione Cisco Headset Serviceability.

Una volta completato questo flusso di lavoro, è possibile configurare le impostazioni della cuffia, il caricamento del firmware della cuffia, la frequenza DECT e altre funzioni. Per ulteriori informazioni, consultare [Amministrazione della cuffia Cisco](#), a pagina 11.

Procedura

	Comando o azione	Scopo
Passaggio 1	Attivazione del servizio Cuffia Cisco , a pagina 15	Attivare Cisco Headset Service in Cisco Unified Serviceability.
Passaggio 2	Preparazione dei file COP della cuffia , a pagina 15	Assicurarsi di installare e aggiornare la versione più recente del firmware della cuffia utilizzando un file COP.
Passaggio 3	Configurazione dei profili utente per gli utenti della cuffia , a pagina 16	Se non sono stati ancora configurati profili utente, utilizzare questa procedura per impostare i profili per gli utenti. Se tutti i profili utente sono configurati, è possibile ignorare questa attività.
Passaggio 4	Applicazione dei profili utente agli utenti finali , a pagina 17	Assegnare i profili utente agli utenti finali. Se sono già stati assegnati profili utente, è possibile ignorare questa attività.
Passaggio 5	Configurazione di un modello della cuffia , a pagina 21	Configurare le impostazioni predefinite e il firmware per un modello di cuffia Cisco. Associare i profili utente al modello in modo tale che gli utenti che utilizzano tale

	Comando o azione	Scopo
		profilo utente siano assegnati a quel modello della cuffia.
Passaggio 6	Visualizzazione dell'inventario delle cuffie, a pagina 23	Verificare di aver visualizzato l'inventario delle cuffie distribuite tramite l'interfaccia di Cisco Unified CM.

Attivazione del servizio Cuffia Cisco

Prima di poter avviare l'amministrazione delle cuffie e degli accessori Cisco tramite l'interfaccia di Cisco Unified CM Administration, attivare in Cisco Unified Communications Manager Serviceability.



Nota Il servizio Cuffia Cisco deve essere attivato su tutti i nodi di Unified Communications Manager ovunque sia già in esecuzione il servizio Cisco CallManager. Assicurarsi di attivare il servizio Cuffia Cisco sui nodi di Unified Communications Manager in cui si desidera amministrare le cuffie tramite l'interfaccia di Cisco Unified CM Administration. Il servizio Cisco CallManager viene attivato automaticamente quando si abilita il servizio Cuffia Cisco. Disattivare il servizio Cisco CallManager se non è necessario.

Procedura

Passaggio 1

In Cisco Unified CM Administration, selezionare **Cisco Unified Serviceability** e fare clic su **Go**.

Passaggio 2

Selezionare **Tools > Service Activation**.

Passaggio 3

Selezionare la casella di controllo servizio **Cisco Headset Service** nella sezione CM Services e selezionare **Save**.

Operazioni successive

Preparare i file COP della cuffia.

Preparazione dei file COP della cuffia

È possibile installare e aggiornare la versione più recente del firmware della cuffia utilizzando un file COP. Un file COP della cuffia contiene tutte le versioni del firmware dei diversi modelli di cuffie insieme ai relativi dati di configurazione.



Nota Prima di installare il file COP, assicurarsi che il servizio Cuffia Cisco sia attivo e in esecuzione. Assicurarsi che il file COP della cuffia sia installato in tutti i nodi di Unified Communications Manager.

1. Prima di poter iniziare a utilizzare le cuffie Cisco, è necessario installare o eseguire l'aggiornamento del file COP nel sistema Unified Communications Manager.

Quando si connette la cuffia agli endpoint, vengono applicate le modifiche alla configurazione del modello di cuffia. Se si effettuano aggiornamenti alle configurazioni dei modelli di cuffia in Unified Communications Manager, gli endpoint applicano questi aggiornamenti di configurazione alle cuffie connessi.

Tutti gli aggiornamenti di configurazione dipendono dalla versione del modello di cuffia nel file COP. Se la versione del modello di cuffia è superiore nel file COP più recente, il file di configurazione su Unified Communications Manager viene aggiornato. Se il file di configurazione nel file COP viene aggiornato, la versione del modello di cuffia in Unified Communications Manager viene aggiornata indipendentemente dalla versione del modello e viceversa. Nella tabella seguente vengono illustrati i vari scenari di aggiornamento della versione del modello dopo l'aggiornamento di un file COP:

- Se Unified Communications Manager è attualmente installato con la versione del modello di cuffia 1-10 e viene eseguito l'aggiornamento del server Unified Communications Manager che ha la versione 1-12 del modello di cuffia, la versione scelta è 1-12. Unified Communications Manager opta per la versione più recente del modello di cuffia.
- Se Unified Communications Manager è attualmente installato con la versione del modello di cuffia 1-10 e viene eseguito l'aggiornamento del server Unified Communications Manager che ha la versione 1-9 del modello di cuffia, la versione scelta è 1-10. Unified Communications Manager opta per la versione più recente del modello di cuffia.
- Se Unified Communications Manager è attualmente installato con la versione del modello di cuffia 1-10 e viene installato un file COP che ha la versione 1-12 del modello di cuffia, la versione scelta è 1-12. Il modello di cuffia installato con i file COP è l'opzione preferita.
- Se Unified Communications Manager è attualmente installato con la versione del modello di cuffia 1-10 e viene installato un file COP che ha la versione 1-9 del modello di cuffia, la versione scelta è 1-9. Il modello di cuffia installato con i file COP è l'opzione preferita.
- Se è stato installato un file COP con la versione del modello di cuffia 1-12 e viene eseguito l'aggiornamento del server Unified Communications Manager che ha la versione 1-10 del modello di cuffia, la versione scelta è 1-12. Unified Communications Manager opta per la versione più recente del modello di cuffia.

Configurazione dei profili utente per gli utenti della cuffia

Se non sono stati ancora configurati profili utente per i propri utenti, utilizzare questa procedura per impostare i profili. I modelli di cuffia verranno assegnati agli utenti tramite il loro profilo utente. Se sono già stati configurati profili utente, è possibile ignorare questa attività.



Nota

Configurare più profili utente per diversi gruppi di utenti secondo le proprie esigenze di distribuzione. Per impostazione predefinita, tutti i profili utente sono assegnati al modello della cuffia di sistema predefinito. È possibile assegnarli a modelli personalizzati quando si configura il modello di cuffia.

Procedura

- Passaggio 1** In Cisco Unified CM Administration, scegliere **Gestione utenti > Aggiungi utente/telefono > Profilo utente**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Aggiungi nuovo**.
- Passaggio 3** Immettere un **Nome** e una **Descrizione** per il profilo utente.
- Passaggio 4** Assegnare un **Modello di dispositivo universale** da applicare ai **Telefoni da tavolo**, ai **Dispositivi mobili e desktop** e ai **Profili di destinazione/dispositivo remoti** degli utenti.
- Passaggio 5** Assegnare un **Modello di linea universale** da applicare alle linee telefoniche degli utenti nel profilo utente.
- Passaggio 6** Se si desidera che gli utenti di questo profilo utente possano utilizzare la funzione self-provisioning per eseguire il provisioning del proprio telefono, procedere nel seguente modo:
- Selezionare la casella di controllo **Consenti all'utente finale di eseguire il provisioning del proprio telefono**.
 - Nel campo **Limita provisioning una volta che l'utente finale dispone di tutti questi telefoni**, immettere un numero massimo di telefoni per cui l'utente è autorizzato a eseguire il provisioning. Il valore massimo è 20.
- Passaggio 7** Fare clic su **Salva**.
-

Applicazione dei profili utente agli utenti finali

Associare gli utenti ai profili utente creati. Per applicare le modifiche alla configurazione del modello di cuffia, il profilo utente deve essere associato all'utente finale e il MAC del dispositivo deve essere aggiunto ai dispositivi controllati.



Nota Se tutti gli utenti sono stati già assegnati ai profili utente appropriati, è possibile ignorare questa attività.

Procedura

- Passaggio 1** Per aggiungere un nuovo utente finale al database di Unified Communications Manager manualmente, effettuare le seguenti operazioni:
- In Cisco Unified CM Administration, scegliere **User Management > End User**.
 - Fare clic su **Add New**.
 - Immettere l'**ID utente** e il **cognome**.
 - Scegliere lo **User Rank** dall'elenco a discesa.
 - Completare i campi nella finestra **End User Configuration**. Per le descrizioni dei campi, consultare la Guida in linea.
 - Fare clic su **Save**.
- Passaggio 2** Per associare l'utente finale al dispositivo, attenersi alla seguente procedura:
- In Cisco Unified CM Administration, scegliere **Device > Phone**.
 - Selezionare il telefono IP Cisco o il dispositivo.
 - In Device Information, selezionare **User** come proprietario, quindi **Owner User ID**.

- d) Fare clic su **Save** e **Apply Config** per rendere effettive le modifiche.
-

Gestione del firmware

La maggior parte dei telefoni e dei dispositivi connessi a Unified Communications Manager supportano le cuffie Cisco serie 500 e le cuffie Cisco serie 700. Prima di collegare la cuffia a un telefono, installare la versione del firmware e i pacchetti del dispositivo più recenti. Quando la cuffia viene collegata per la prima volta, viene scaricato il firmware necessario e viene avviata la procedura di aggiornamento.

Per un determinato modello di cuffia, sono supportate le seguenti due opzioni firmware:

- **Rimani nella versione corrente:** selezionare questa opzione se si desidera che la cuffia rimanga sulla versione del firmware esistente, ovvero la versione del firmware della cuffia non viene aggiornata all'ultima versione del firmware del sistema.
- **Versione più recente:** selezionare questa opzione per eseguire l'aggiornamento o il downgrade della cuffia. Il sistema installa ed esegue il software scelto, anche se il firmware è una versione precedente rispetto a quella attualmente installata sulla cuffia.

Ad esempio, se si sceglie **1-5-1-10** come versione più recente, il firmware verrà installato sulla cuffia, indipendentemente dal fatto che sulla cuffia sia attualmente installata la versione **1-5-1-9** o **1-5-1-11**.

Considerazioni sul firmware

- Gli utenti assegnati al modello standard della cuffia ricevono sempre il firmware e le impostazioni più recenti della cuffia.
- Le impostazioni visualizzate nella Configurazione del modello della cuffia (standard e personalizzato) sono sempre impostate su **Versione più recente del firmware** per tutte le serie di modelli di cuffie.

Gestione dei modelli di cuffia

È possibile assegnare modelli di cuffia ai profili utente in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) per configurare le impostazioni predefinite delle cuffie per gli utenti quando il telefono IP Cisco viene reimpostato. Gli utenti possono sovrascrivere le singole impostazioni della cuffia dal telefono IP Cisco. Unified CM supporta due tipi di modelli di cuffia:

Modello di configurazione della cuffia standard predefinito

Questo è il modello predefinito di sistema che contiene le impostazioni predefinite di fabbrica per tutti i modelli di cuffia. Contiene le impostazioni della cuffia supportate dalla versione più recente del firmware della cuffia installata sul sistema. Non è possibile modificare le impostazioni predefinite, ma è possibile modificare l'impostazione della configurazione del profilo.



Nota Il modello di configurazione della cuffia standard predefinito viene creato solo quando il **Cisco Headset Service** è attivato in Cisco Unified Serviceability. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager*.

Per impostazione predefinita, tutti i profili utente sono associati al modello di cuffia standard, a meno che l'utente non associ un profilo a un modello di cuffia personalizzato. Per creare un modello personalizzato, copiare un modello di predefinito e modificare i parametri. È possibile creare copie del modello di cuffia standard predefinito per creare un modello personalizzato con valori dei parametri personalizzati, inclusa la versione del firmware della cuffia.

Modello di cuffia personalizzato generato dal sistema

Prima di Cisco Unified Communications Manager versione 12.5(1)SU1, le cuffie venivano controllate con il file `defaultheadsetconfig.json`. Tuttavia, a partire da Unified CM versione 11.7(1)SU7 e 12.5(1)SU1, il file `defaultheadsetconfig.json` fa parte del **modello di cuffia personalizzata generato dal sistema** nell'interfaccia di Cisco Unified CM Administration.

Modello di configurazione della cuffia personalizzato

È possibile creare un modello di cuffia personalizzato in base alle esigenze di distribuzione. È possibile assegnare parametri della cuffia diversi ai diversi modelli dello stesso modello. È inoltre possibile assegnare carichi del firmware differenti ai diversi modelli di cuffia. Le impostazioni della cuffia personalizzate possono essere assegnate a gruppi specifici di utenti associando un profilo utente al modello di cuffia personalizzato.

Per ulteriori informazioni sulle impostazioni di configurazione dei modelli di cuffia, consultare le descrizioni dei campi di Configurazione modelli di cuffia nella *Guida in linea di Cisco Unified Communications Manager Administration*.

Nella tabella seguente sono descritti i parametri e di ogni modello di cuffia.

Tabella 8: Parametri della cuffia Cisco serie 500

Parametro	Intervallo	Impostazione predefinita	Note
Volume altoparlante	0 - 15	7	<p>Controlla il livello del volume nella cuffia. 0 è molto basso mentre 15 è alto.</p> <p>Configurare questa impostazione in base al rumore ambientale nell'ufficio.</p> <p>Questo parametro è applicabile a tutte le cuffie della Cuffia Cisco serie 500.</p>

Parametro	Intervallo	Impostazione predefinita	Note
Guadagno microfono	Più basso - Più alto	Predefinito	<p>Il guadagno controlla il volume del suono dell'utente percepito dalle altre persone impegnate nella chiamata. Più basso indica che gli utenti non sono rumorosi mentre Più alto indica che gli utenti sono più rumorosi.</p> <p>Configurare questa impostazione in base al rumore ambientale nell'ufficio.</p> <p>Questo parametro è applicabile a tutte le cuffie della Cuffia Cisco serie 500.</p>
Ritorno voce	Disattivato - Alto	Basso	<p>Controlla in che misura l'utente sente la sua voce tramite la cuffia. Disattivato disattiva il ritorno di voce mentre Alto indica che l'utente riceve un feedback maggiore dal microfono della cuffia.</p> <p>Questo parametro è applicabile a tutte le cuffie della Cuffia Cisco serie 500.</p>
Equalizzatore	Il più caldo - Il più nitido	Predefinito	<p>Controlla le impostazioni dell'equalizzatore. L'impostazione più calda indica che gli utenti sentono di più i bassi nella cuffia, mentre l'impostazione più nitida indica che gli utenti sentono di più gli alti.</p> <p>Questo parametro è applicabile a tutte le cuffie della Cuffia Cisco serie 500.</p>
Larghezza di banda audio	Banda larga, Banda stretta	Banda larga	<p>Controlla il codec DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) nella Cuffia Cisco serie 560.</p> <p>In un ambiente DECT ad alta densità, impostare il campo su Banda stretta per limitare la cuffia Cisco serie 560 al codec G.727.</p>
Bluetooth	Attivata, Disattivata	Attivata	<p>Controlla l'uso del Bluetooth sulla Cuffia Cisco serie 560 con multibase. Quando questo parametro è impostato su Disattivato, la base elimina tutti i dispositivi abbinati.</p> <p>Nota È possibile disabilitare il Bluetooth se gli utenti operano in un ambiente in cui la sicurezza delle informazioni è di livello superiore.</p>

Parametro	Intervallo	Impostazione predefinita	Note
Conferenza	Attivata, Disattivata	Attivata	<p>Controlla l'utilizzo della funzione conferenza nella Cuffia Cisco serie 560. La funzione conferenza consente di abbinare fino a un massimo di tre cuffie ospiti con la stessa base contemporaneamente.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla funzione conferenza, consultare la <i>Guida per l'utente della cuffia Cisco serie 500</i>.</p>
Origine firmware	Consenti da UCM o da Cisco Cloud (viene eseguito solo l'aggiornamento del firmware), Limita solo a UCM (viene eseguito l'aggiornamento o il downgrade del firmware)	Consenti da UCM o da Cisco Cloud	<p>Controlla l'origine dell'aggiornamento del firmware della cuffia.</p> <p>Per impostazione predefinita, gli utenti possono aggiornare la cuffia tramite un telefono IP Cisco collegato a Unified Communications Manager o tramite Cisco Jabber per Windows o Mac. È possibile limitare le cuffie in modo tale che accettino solo le modifiche del firmware tramite un'origine di Unified Communications Manager.</p>
Copertura radio DECT	Copertura automatica, Copertura media, Copertura breve	Copertura media	<p>Controlla la distanza massima tra la Cuffia Cisco serie 560 e la relativa base.</p> <p>Per impostazione predefinita, le basi hanno una copertura DECT di oltre 100 metri in condizioni ideali. Se si configura la copertura radio DECT su Copertura media o Copertura breve, la base della cuffia consuma meno energia, ma gli utenti non possono allontanarsi dalla base durante una chiamata. Configurazione della copertura radio DECT Copertura breve per la distribuzione delle cuffie ad alta densità.</p> <p>Per informazioni più dettagliate sulla distribuzione DECT, fare riferimento al white paper sulla distribuzione delle cuffie Cisco, Come distribuire DECT sul lavoro per la cuffia Cisco serie 560.</p>

Configurazione di un modello della cuffia

Utilizzare questa procedura per configurare un modello di cuffia con impostazioni personalizzate applicabili alle cuffie Cisco. È possibile creare un modello personalizzato o utilizzare il modello della cuffia standard predefinito definito dal sistema.



Nota Il modello di configurazione della cuffia standard predefinito è un modello definito dal sistema. È possibile assegnare nuovi profili utente al modello della cuffia standard predefinito, ma non è possibile modificare il modello. Per impostazione predefinita, tutti i profili utente sono assegnati a questo modello. Per dissociare un profilo utente da questo modello, è necessario assegnare il profilo a un nuovo modello.

Procedura

- Passaggio 1** In Cisco Unified CM Administration, scegliere **Device > Headset > Headset Template**.
- Passaggio 2** Eseguire una delle seguenti operazioni:
- Per modificare un modello esistente, selezionare il modello.
 - Per creare un nuovo modello, selezionare un modello esistente e fare clic su **Copy**. Le impostazioni esistenti vengono applicate al nuovo modello.
- Passaggio 3** Aggiungere un **nome** e una **descrizione** per il modello.
- Passaggio 4** In **Model and Firmware Settings**, assegnare tutte le impostazioni della cuffia personalizzate che si desidera applicare al modello. Per aggiungere una nuova impostazione, fare clic sul pulsante **Add** e configurare le impostazioni.
- Passaggio 5** Utilizzare le frecce su e giù per spostare i Profili degli utenti che si desidera assegnare a questo modello nella casella di riepilogo **Profili utenti assegnati**. A questo modello della cuffia verranno assegnati anche tutti gli utenti assegnati a tali profili.
- Passaggio 6** Fare clic su **Save**.
- Passaggio 7** Utilizzare il pulsante **Set to Default** per tornare alle impostazioni predefinite del modello.
- Passaggio 8** Fare clic su **Apply config**.
- Per un modello di configurazione della cuffia standard predefinito, il pulsante **Apply Config** ha effetto su quanto segue:
- Dispositivi di proprietà degli utenti aggiunti all'elenco Assigned User Profile
 - Dispositivi anonimi
- Per un modello di configurazione della cuffia personalizzato, il pulsante **Apply Config** ha effetto solo sui dispositivi di proprietà degli utenti aggiunti all'elenco **Assigned User Profiles**.

Gestione dell'inventario delle cuffie

I telefoni IP Cisco inviano i dati di inventario delle cuffie a Unified Communications Manager ogni volta che la cuffia è nello stato connesso o disconnesso. Unified Communications Manager archivia i dati di inventario in modo da poter generare un report di riepilogo dell'inventario o un report di inventario personalizzato per tutte le cuffie distribuite sul server.

Le informazioni del report includono: numero di serie e modello della cuffia, dettagli della docking station, firmware, modelli di configurazione utilizzati, dettagli del fornitore e stato della connessione della cuffia ai dispositivi.

Impostazioni dell'inventario delle cuffie

In Cisco Unified CM Administration, utilizzare la finestra **Device > Headset > Headset Inventory** per visualizzare un elenco completo di tutte le cuffie distribuite sul server. È possibile utilizzare queste informazioni per generare report per tutte le cuffie distribuite. Se si fa clic sul numero di serie del dispositivo, è possibile visualizzare i dettagli delle singole cuffie in una finestra popup.

Tabella 9: Impostazioni dell'inventario delle cuffie

Campo	Descrizione
Numero di serie	Numero di serie della cuffia. Questo numero è univoco per ogni singola cuffia. Le cuffie Cisco serie 520 e 530 segnalano il numero di serie presente sul controller USB. Le cuffie Cisco serie 560 e 700 segnalano il numero di serie della cuffia trovato all'interno del bracciale sinistro. Nota Per le cuffie non Cisco, il nome del dispositivo viene utilizzato come numero di serie. Utilizzando la stessa cuffia non Cisco con più telefoni, vengono creati record della cuffia duplicati.
Modello	Numero di modello della cuffia.
Fornitore	Visualizza i dettagli del fornitore.
Tipo	Indica il tipo di connessione delle cuffie: Cablata, DECT Wireless o Sconosciuta.
Firmware	Visualizza il caricamento del firmware più recente della cuffia.
Utente	Visualizza le informazioni relative all'utente finale utilizzando il telefono o il dispositivo.
Modello	Visualizza il nome del modello di configurazione della cuffia.
Stato (da)	Visualizza lo stato delle attività della cuffia. Può essere: Connessa o Disconnessa.
Modello alloggiamento	Visualizza il tipo di stazione di alloggiamento.
Nome dispositivo	Nome del dispositivo a cui è connessa la cuffia.
Modello dispositivo	Visualizza il numero di modello del telefono IP Cisco o Cisco Jabber. Ad esempio, CP-8865 è un modello di telefono IP Cisco. CSF è un tipo di dispositivo per Cisco Jabber per Mac o Cisco Jabber per Windows.
Versione software	Visualizza la versione più recente del software utilizzato. Può trattarsi di un firmware del telefono o di una versione del software Jabber.
Età della cuffia (giorni)	Visualizza l'età della cuffia. Se il record viene eliminato, l'età della cuffia viene azzerata.

Visualizzazione dell'inventario delle cuffie

È possibile visualizzare un elenco completo di tutte le cuffie distribuite sul server. È possibile utilizzare queste informazioni per generare report per tutte le cuffie distribuite.

Procedura**Passaggio 1**

In Cisco Unified CM Administration, scegliere **Dispositivo > Cuffia > Inventario cuffie**.

Passaggio 2

Eseguire una delle seguenti operazioni:

- Selezionare **Trova** per visualizzare un elenco completo delle cuffie distribuite sul server.
- Immettere uno o più criteri di ricerca nella casella di ricerca e selezionare **Trova**.

Riepilogo dell'inventario delle cuffie

In Cisco Unified CM Administration, è possibile utilizzare la finestra **Device > Headset > Headset Inventory Summary** per visualizzare un riepilogo aggregato delle cuffie distribuite nella finestra **Headset Inventory Summary**.

Inventario delle cuffie per modello

Campo	Descrizione
Modello cuffia	Il numero del modello della cuffia.
Quantità	Elenca il numero di cuffie per ogni tipo di modello nella distribuzione. Nota Fare clic sul collegamento nella colonna Quantità per passare alla pagina dettagliata dell'inventario delle cuffie, filtrata in base al tipo di modello.

Inventario delle cuffie per stato

Fare clic sui collegamenti ipertestuali nelle colonne **Modello cuffia**, **Attivo**, **Inattivo** o **Non assegnato** per passare alla pagina dettagliata dell'inventario delle cuffie per ogni stato.

Campo	Descrizione
Modello cuffia	Il numero del modello della cuffia.
Attivo	La cuffia si è connessa negli ultimi 30 giorni.
Inattivo	La cuffia non si è connessa negli ultimi 30 giorni.
Non assegnato	L'ID utente non esiste nel sistema o il record di inventario non dispone di una mappatura ID utente.

Visualizzazione di un riepilogo aggregato delle cuffie distribuite

È possibile visualizzare un riepilogo aggregato delle cuffie distribuite nella finestra **Riepilogo inventario cuffie**.

Procedura

In Cisco Unified CM Administration, selezionare **Dispositivo > Cuffia > Riepilogo inventario cuffie**.

È possibile visualizzare la suddivisione dell'inventario delle cuffie per modello o per stato della cuffia.

Configurazione dei telefoni IP Cisco per le cuffie su Cisco Unified Communications Manager

La maggior parte dei telefoni connessi a Cisco Unified Communications Manager supportano la Cuffia Cisco serie 500. Prima di collegare la cuffia a un telefono, installare la versione del firmware e i pacchetti del dispositivo più recenti. Quando la cuffia viene collegata per la prima volta, viene scaricato il firmware necessario e viene avviata la procedura di aggiornamento.

Assicurarsi che i telefoni su Cisco Unified Communications Manager siano configurati correttamente per l'uso con le cuffie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi che controllano le funzioni correlate alla Cuffia Cisco serie 500 su Cisco Unified Communications Manager.

Per informazioni dettagliate sui campi di configurazione dei telefoni IP Cisco, vedere la *Guida alla configurazione delle funzionalità per Cisco Unified Communications Manager*.

Tabella 10: Campi di configurazione delle cuffie specifici del prodotto su Cisco Unified Communications Manager

Nome campo di configurazione	Cuffia Cisco serie 520	Cuffia Cisco serie 530	Cuffia Cisco serie 560
Porta USB laterale (solo telefoni IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865 e 8865NR)	Applicabile	Applicabile	Applicabile
Porta USB posteriore (solo telefoni IP Cisco 8861, 8865 e 8865NR)	Applicabile	Applicabile	Applicabile

Argomenti correlati

[Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 25

Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager

Nella seguente tabella vengono descritti i campi del riquadro Layout configurazione specifica del prodotto che è necessario configurare per l'utilizzo della cuffia.

Per informazioni più dettagliate, vedere la *Guida alla configurazione delle funzionalità per Cisco Unified Communications Manager*.

Tabella 11: Campi di configurazione delle cuffie specifici del prodotto su Cisco Unified Communications Manager

Nome campo	Tipo di campo o scelte	Impostazione predefinita	Descrizione e linee guida per l'utilizzo
Porta USB laterale	Disabilitato Abilitato	Abilitato	Controlla la possibilità di utilizzare la porta USB laterale dei telefoni IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865 e 8865NR. È necessario abilitare la porta USB laterale o la porta USB posteriore per consentire agli utenti di collegare i connettori USB per la cuffia Cisco serie 500.
Porta USB posteriore	Disabilitato Abilitato	Abilitato	Controlla la possibilità di utilizzare la porta USB posteriore dei telefoni IP Cisco 8861, 8865 e 8865NR. È necessario abilitare la porta USB laterale o la porta USB posteriore per consentire agli utenti di collegare i connettori USB per la cuffia Cisco serie 500.

Impostazione di un gruppo di telefoni per le cuffie

È possibile configurare un gruppo di telefoni per supportare le cuffie.

Procedura

-
- Passaggio 1** Accedere a Cisco Unified Communications Manager Administration come amministratore.
 - Passaggio 2** Selezionare **Dispositivo > Impostazioni dispositivo > Profilo telefono comune**
 - Passaggio 3** Individuare i telefoni.
 - Passaggio 4** Accedere al riquadro Layout configurazione specifica del prodotto e impostare i campi.
 - Passaggio 5** Selezionare la casella di controllo **Override Enterprise Settings** (Sovrascrivi impostazioni Enterprise) per eventuali campi modificati.
 - Passaggio 6** Fare clic su **Salva**.
 - Passaggio 7** Fare clic su **Applica configurazione**.
 - Passaggio 8** Riavviare i telefoni.

Argomenti correlati

[Impostazione di un telefono singolo per una cuffia](#), a pagina 26

[Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 25

Impostazione di un telefono singolo per una cuffia

È possibile configurare un telefono singolo per supportare le cuffie. Per configurare un gruppo di telefoni, utilizzare il Profilo telefono comune.

Procedura

- Passaggio 1** Accedere a Cisco Unified Communications Manager Administration come amministratore.
- Passaggio 2** Selezionare **Dispositivo > Telefono**
- Passaggio 3** Individuare il telefono associato all'utente.
- Passaggio 4** Accedere al riquadro Layout configurazione specifica del prodotto e impostare i campi.
- Passaggio 5** Selezionare la casella di controllo **Override Enterprise/Common Phone Profile Settings** per eventuali campi modificati.
- Passaggio 6** Fare clic su **Salva**.
- Passaggio 7** Fare clic su **Applica configurazione**.
- Passaggio 8** Riavviare il telefono.
-

Argomenti correlati

[Impostazione di un gruppo di telefoni per le cuffie](#), a pagina 26

[Cuffia Cisco serie 500 Parametri su Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 25

Amministrare le cuffie sui telefoni multiplatforma

I telefoni IP Cisco con il firmware multiplatforma 11.1.2 o versioni successive supportano la Cuffia Cisco serie 520 e la Cuffia Cisco serie 530. Le cuffie non richiedono alcuna amministrazione sui telefoni multiplatforma. Tuttavia, prima di collegare la cuffia a un telefono è necessario installare la versione del firmware multiplatforma più recente.

La Cuffia Cisco serie 560 è supportata sul firmware multiplatforma 11.2.3 o versioni successive. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida all'amministrazione dei telefoni IP multiplatforma Cisco serie 8800-*

Quando la cuffia viene collegata per la prima volta, viene scaricato il firmware necessario e viene avviata la procedura di aggiornamento.

Argomenti correlati

[Compatibilità del telefono IP Cisco con la Cuffia Cisco serie 500](#)

Aggiornamento del software della Cuffia Cisco serie 500

È possibile aggiornare il firmware nella Cuffia Cisco serie 500. Le impostazioni della cuffia non vengono cancellate in caso di ripristino delle impostazioni di fabbrica del telefono. La regola di aggiornamento supporta i protocolli HTTP e TFTP.

Cisco fornisce il file XML della cuffia. Se la versione del software è superiore a quella del software della cuffia, l'aggiornamento viene eseguito quando si collega l'adattatore USB della cuffia al telefono.

Prima di iniziare

Accedere alla pagina Web di amministrazione del telefono.

Procedura

Passaggio 1

Fare clic **Voice > Provisioning**.

Passaggio 2

Selezionare il campo **Cisco Headset Upgrade Rule** presente nella sezione **Cisco Headset Firmware Upgrade**.

Passaggio 3

Specificare il protocollo TFTP o HTTP, un indirizzo IP del dispositivo di aggiornamento della cuffia e il nome del file XML della cuffia. Immettere i valori come stringa unica nel campo **Cisco Headset Upgrade Rule**.

Attenzione Non modificare il contenuto del file XML della cuffia.

Esempio: `http://10.12.34.210/cisco500headsetinfo.xml`

Passaggio 4

Scollegare la cuffia dal telefono.

Passaggio 5

Collegare la cuffia al telefono per avviare l'aggiornamento. L'aggiornamento della cuffia viene completato in circa 10 minuti.



CAPITOLO 3

Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti alla 12.5(1)SU1 di Cisco Unified Communications Manager

- [Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti di Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 29
- [Download del file di configurazione della cuffia predefinito](#), a pagina 31
- [Modifica del file di configurazione della cuffia predefinito](#), a pagina 31
- [Installazione del file di configurazione predefinito in Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 34
- [Riavvio del server TFTP Cisco](#), a pagina 34

Gestione delle cuffie sulle versioni precedenti di Cisco Unified Communications Manager

Se si dispone di una versione di Cisco Unified Communications Manager precedente alla 12.5(1)SU1, è possibile configurare in remoto le impostazioni della cuffia Cisco per l'uso con i telefoni in sede.

Per configurare la cuffia remota in Cisco Unified Communications Manager 10.5(2), 11.0(1), 11.5(1), 12.0(1) e 12.5(1), è necessario scaricare un file dal sito Web di [download del software Cisco](#), modificarlo e caricarlo sul server TFTP di Cisco Unified Communications Manager. Il file è un file JSON (JavaScript Object Notification). La configurazione della cuffia aggiornata viene applicata alle cuffie aziendali in un intervallo di tempo da 10 a 30 minuti per impedire il backlog di traffico sul server TFTP.



Nota È possibile gestire e configurare le cuffie tramite Cisco Unified Communications Manager Administration versione 11.5(1)SU7.

Tenere presente quanto segue quando si lavora con il file JSON:

- Le impostazioni non vengono applicate se nel codice mancano una o più parentesi. Utilizzare uno strumento online, ad esempio JSON Formatter, e verificare il formato.
- Impostare "**updatedTime**" sull'ora corrente, altrimenti la configurazione non viene applicata. In alternativa, è possibile aumentare il valore **updatedTime** di 1 per renderlo più grande della versione precedente.

- Non modificare il nome del parametro, altrimenti l'impostazione non verrà applicata.

Per ulteriori informazioni sul servizio TFTP, vedere il capitolo "Gestione del firmware del dispositivo" nella *Guida all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager e IM and Presence Service*.

Prima di applicare il file `defaultheadsetconfig.json`, eseguire l'aggiornamento alla versione più recente del firmware del telefono. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni predefinite che è possibile regolare con il file JSON.

Tabella 12: Parametri e impostazioni predefinite per la cuffia Cisco serie 500

Parametro	Intervallo	Impostazione predefinita	Note
Volume altoparlante	0 - 15	7	Controlla il livello del volume nella cuffia. 0 è molto basso mentre 15 è alto. È possibile configurare questa impostazione in modo diverso a seconda dell'ambiente dell'ufficio in cui vengono distribuite le cuffie.
Guadagno microfono	0 (Disattivato) - 4 (Alto)	2	Controlla il volume del suono dell'utente percepito dalle altre persone impegnate nella chiamata. 0 significa che gli utenti sono tranquilli mentre 4 significa che gli utenti sono molto più forti. È possibile configurare questa impostazione in base al livello di rumore ambientale rilevato dalle cuffie distribuite.
Ritorno voce	0 (Disattivato) - 3 (Alto)	1	Controlla in che misura l'utente sente la sua voce tramite la cuffia. 0 disattiva il ritorno di voce mentre 3 indica che l'utente riceve un feedback maggiore dal microfono della cuffia.
Equalizzatore	0 (Il più caldo) - 6 (Il più nitido)	3	Controlla l'equalizzatore, noto sui telefoni come sintonizzazione . L'impostazione 0 indica che gli utenti percepiscono di più i bassi nelle cuffie, mentre l'impostazione 6 indica che gli utenti percepiscono di più gli alti.
Larghezza di banda audio	0 (Banda larga), 1 (Banda stretta)	0	Controlla la larghezza di banda DECT. Quando si imposta la larghezza di banda su Stretta, le cuffie con standard base e multibase sono limitate al codec DECT G.726. Impostare la larghezza di banda dell'audio su Banda stretta se le cuffie wireless vengono utilizzate in un ambiente DECT ad alta densità.
Bluetooth	1 (Attivato), 0 (Disattivato)	0	Controlla l'uso del Bluetooth sulla cuffia Cisco serie 561 e 562 con multibase. Se si modifica questo parametro, la base dimentica tutti i dispositivi con cui si era accoppiata. È possibile disabilitare il Bluetooth se gli utenti operano in un ambiente in cui la sicurezza delle informazioni è di livello superiore.

Parametro	Intervallo	Impostazione predefinita	Note
Copertura radio DECT	0 (Copertura automatica), 1 (Copertura breve), 2 (Copertura media)	2	Controlla la copertura DECT. Per impostazione predefinita, le cuffie standard base e multibase hanno una copertura DECT superiore a 100 metri in condizioni ideali. Se si configura la copertura radio DECT su Breve, la base della cuffia consuma meno energia, ma gli utenti non possono allontanarsi dalla base durante una chiamata.
Conferenza	0 (Disabilitata), 1 (Abilitata)	1	Controlla l'uso della funzione conferenza sulla cuffia Cisco serie 560. La funzione conferenza consente di abbinare fino a un massimo di tre cuffie ospite con la stessa base contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulla funzione conferenza, consultare la <i>Guida per l'utente della cuffia Cisco serie 500</i> .

Download del file di configurazione della cuffia predefinito

Prima di configurare i parametri delle cuffie in remoto, è necessario scaricare il file di esempio JSON (JavaScript Object Notation) più recente.

Procedura

-
- Passaggio 1** Accedere al seguente URL: <https://software.cisco.com/download/home/286320550>.
 - Passaggio 2** Scegliere **Cuffie Cisco serie 500**.
 - Passaggio 3** Selezionare la serie della cuffia.
 - Passaggio 4** Scegliere la cartella di una versione e selezionare il file zip.
 - Passaggio 5** Fare clic sul pulsante **Scarica** o **Aggiungi al carrello** e seguire le istruzioni.
 - Passaggio 6** Decomprimere il file zip in una directory del PC.
-

Operazioni successive

[Modifica del file di configurazione della cuffia predefinito, a pagina 31](#)

Modifica del file di configurazione della cuffia predefinito

Se si utilizza il file JSON (JavaScript Object Notation), tenere presente quanto segue:

- Le impostazioni non vengono applicate se nel codice mancano una o più parentesi. Utilizzare uno strumento online, ad esempio JSON Formatter, e verificare il formato.

- Impostare **"updatedTime"** sull'ora corrente, altrimenti la configurazione non viene applicata.
- Confermare che **firmwareName** è **LATEST** (più recente) altrimenti le configurazioni non verranno applicate.
- Non modificare un nome di parametro, altrimenti l'impostazione non verrà applicata.

Procedura

Passaggio 1

Aprire il file `defaultheadsetconfig.json` con un editor di testo.

Passaggio 2

Modificare i valori del parametro **updatedTime** e della cuffia che si desidera modificare.

Di seguito è riportato uno script di esempio. Lo script viene fornito soltanto come riferimento. Utilizzarlo come guida per configurare i parametri della cuffia. Utilizzare il file JSON incluso nel caricamento del firmware.

```
{
  "headsetConfig": {
    "templateConfiguration": {
      "configTemplateVersion": "1",
      "updatedTime": 1537299896,
      "reportId": 3,
      "modelSpecificSettings": [
        {
          "modelSeries": "530",
          "models": [
            "520",
            "521",
            "522",
            "530",
            "531",
            "532"
          ],
          "modelFirmware": [
            {
              "firmwareName": "LATEST",
              "latest": true,
              "firmwareParams": [
                {
                  "name": "Speaker Volume",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 32,
                  "value": 7
                },
                {
                  "name": "Microphone Gain",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 33,
                  "value": 2
                },
                {
                  "name": "Sidetone",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 34,
                  "value": 1
                },
                {
                  "name": "Equalizer",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 35,
                  "value": 3
                }
              ]
            }
          ]
        }
      ]
    }
  }
}
```

```

    }
  ]
}
},
{
  "modelSeries": "560",
  "models": [
    "560",
    "561",
    "562"
  ],
  "modelFirmware": [
    {
      "firmwareName": "LATEST",
      "latest": true,
      "firmwareParams": [
        {
          "name": "Speaker Volume",
          "access": "Both",
          "usageId": 32,
          "value": 7
        },
        {
          "name": "Microphone Gain",
          "access": "Both",
          "usageId": 33,
          "value": 2
        },
        {
          "name": "Sidetone",
          "access": "Both",
          "usageId": 34,
          "value": 1
        },
        {
          "name": "Equalizer",
          "access": "Both",
          "usageId": 35,
          "value": 3
        },
        {
          "name": "Audio Bandwidth",
          "access": "Admin",
          "usageId": 36,
          "value": 0
        },
        {
          "name": "Bluetooth",
          "access": "Admin",
          "usageId": 39,
          "value": 0
        },
        {
          "name": "DECT Radio Range",
          "access": "Admin",
          "usageId": 37,
          "value": 0
        },
        {
          "name": "Conference",
          "access": "Admin",
          "usageId": 41,
          "value": 0
        }
      ]
    }
  ]
}
}
}
}

```

```

    }
  }
}

```

Passaggio 3 Salvare il file `defaultheadsetconfig.json`.

Operazioni successive

Installare il file di configurazione predefinito.

Installazione del file di configurazione predefinito in Cisco Unified Communications Manager

Dopo aver modificato il file `defaultheadsetconfig.json`, installarlo su Cisco Unified Communications Manager utilizzando lo strumento di gestione dei file TFTP.

Procedura

- Passaggio 1** In Cisco Unified OS Administration, selezionare **Aggiornamenti software > Gestione file TFTP**.
 - Passaggio 2** Selezionare **Carica file**.
 - Passaggio 3** Selezionare **Scegli file** e passare al file `defaultheadsetconfig.json`.
 - Passaggio 4** Selezionare **Carica file**.
 - Passaggio 5** Fare clic su **Chiudi**.
-

Riavvio del server TFTP Cisco

Dopo aver caricato il file `defaultheadsetconfig.json` nella directory TFTP, riavviare il server TFTP di Cisco e reimpostare i telefoni. Dopo circa 10-15 minuti, inizia la procedura di download e le nuove configurazioni vengono applicate alle cuffie. L'applicazione delle impostazioni richiede da 10 a 30 minuti.

Procedura

- Passaggio 1** Eseguire l'accesso a Cisco Unified Serviceability e scegliere **Tools > Control Center - Feature Services**.
- Passaggio 2** Dalla casella di riepilogo a discesa **Server**, scegliere il server su cui è in esecuzione il servizio Cisco TFTP.
- Passaggio 3** Fare clic sul pulsante di opzione corrispondente al servizio **Cisco TFTP**.

Passaggio 4

Fare clic su **Riavvia**.



CAPITOLO 4

Amministrazione delle cuffie Cisco in Cisco Webex Control Hub

- [Gestione delle cuffie in Control Hub, a pagina 37](#)
- [Visualizzazione dell'inventario delle cuffie in Control Hub, a pagina 37](#)
- [Analisi dei dati delle cuffie in Control Hub, a pagina 39](#)

Gestione delle cuffie in Control Hub

Utilizzare questo capitolo per informazioni su come monitorare, analizzare e risolvere i problemi relativi alle cuffie Cisco in Control Hub. In questo capitolo si presuppone che l'amministratore abbia già distribuito la Cuffia Cisco serie 500 Cuffia Cisco serie 700 agli utenti. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione delle cuffie, vedere [Cuffia Cisco serie 500 Impostazione](#).

In Control Hub è possibile:

- Visualizzare il firmware delle cuffie connesse a Webex.
- Generare un inventario dettagliato delle cuffie connesse a Webex, Cisco Webex Meetings e ai dispositivi Cisco Webex serie Desk.
- Consultare le metriche di utilizzo delle cuffie nelle cuffie connesse a Webex e Cisco Webex Meetings.

Visualizzazione dell'inventario delle cuffie in Control Hub

Utilizzare le informazioni sull'inventario delle cuffie per distribuire in modo efficiente le cuffie agli utenti. È possibile visualizzare e ordinare le singole cuffie connesse a Webex, Cisco Webex Meetings e Cisco Webex Desk Pro. Ogni pagina della cuffia visualizza il modello della cuffia, il numero di serie, la versione del firmware, lo stato della connessione e la durata della connessione della cuffia.

È possibile ordinare le cuffie distribuite in base al modello, allo stato o all'utente.

Quando si fa clic su una cuffia in Control Hub, è possibile visualizzare i dettagli del dispositivo. Nella seguente tabella sono visualizzate le informazioni mostrate.

Tabella 13: Contenuto della pagina della cuffia in Control Hub

Campo	Descrizione
Connesso a	Ultimo dispositivo o client software connesso alle cuffie
Appartiene a	Utente dell'area di lavoro assegnato al dispositivo
Tag	Elenco di tag applicati al dispositivo
Numero di serie	Numero di serie della cuffia
Software	Versione firmware corrente della cuffia
Tipo di connessione	Tipo di connessione della cuffia
Cronologia delle connessioni	Elenco degli eventi recenti di connessione delle cuffie

Procedura

- Passaggio 1** Dalla vista cliente in <https://admin.webex.com/>, accedere a **Devices** (Dispositivi).
- Passaggio 2** **Facoltativo:** nella barra di ricerca digitare Headset per visualizzare solo le cuffie nell'inventario.
- Passaggio 3** Selezionare una cuffia dall'inventario.
-

Eliminazione di una cuffia da Control Hub

È possibile eliminare una singola cuffia da Control Hub se, ad esempio, un utente lascia l'azienda e la cuffia non viene più utilizzata.

Procedura

- Passaggio 1** Dalla vista cliente in https://admin.webex.com, accedere a **Devices** (Dispositivi).
- Passaggio 2** Fare clic sulla cuffia che si desidera rimuovere dall'inventario.
- Passaggio 3** Fare clic su **Delete** e confermare l'azione nella finestra popup.
-

Eliminazione di un gruppo di cuffie da Control Hub

Se non è necessario un gruppo di cuffie, è possibile eliminarlo in Control Hub.

Procedura

- Passaggio 1** Dalla vista cliente in https://admin.webex.com, accedere a **Devices** e selezionare la cuffia da eliminare.

Passaggio 2 Fare clic su **Delete Devices** e confermare l'azione nella finestra popup.

Generazione di un report di inventario delle cuffie in Control Hub

È possibile generare un report personalizzato delle cuffie nell'inventario come file CSV.

Procedura

- Passaggio 1** Dalla vista cliente in <https://admin.webex.com/>, accedere a **Devices** (Dispositivi).
- Passaggio 2** **Facoltativo:** nella barra di ricerca digitare `headset` per visualizzare solo le cuffie nell'inventario.
- Passaggio 3** Selezionare le cuffie che si desidera includere nel report dell'inventario.
- Passaggio 4** Fare clic su **Export as CSV** (Esporta come CSV).
- Passaggio 5** Selezionare gli attributi del dispositivo da includere nel report dell'inventario.
- Passaggio 6** Fare clic su **Esporta**.
-

Analisi dei dati delle cuffie in Control Hub

È possibile monitorare la frequenza con cui le cuffie Cisco vengono utilizzate nell'organizzazione durante le riunioni nell'app Webex e in Webex Meetings. I dati analitici per le cuffie Cisco sono supportati per:

- Cuffia Cisco serie 560
- Cuffia Cisco 730

Indicatori di prestazioni chiave (KPI)

I KPI disponibili per l'analisi dei dati delle cuffie sono i seguenti:

- **Cuffie totali:** il numero totale di cuffie Cisco connesse all'app Webex e utilizzate almeno una volta.
- **Cuffie attive totali:** il numero totale di cuffie Cisco utilizzate una volta con l'app Webex nell'intervallo di date selezionato.
- **Chiamate totali:** il numero totale di chiamate e riunioni a cui l'utente ha partecipato nell'app Webex con le cuffie Cisco nell'intervallo di date selezionato.
- **Minuti totali di chiamata:** il numero totale di minuti in cui le cuffie Cisco sono state utilizzate in chiamate e riunioni con l'app Webex nell'intervallo di date selezionato.
- **Media minuti per chiamata:** il numero medio di minuti in cui le cuffie Cisco sono state utilizzate in chiamate e riunioni con l'app Webex nell'intervallo di date selezionato.

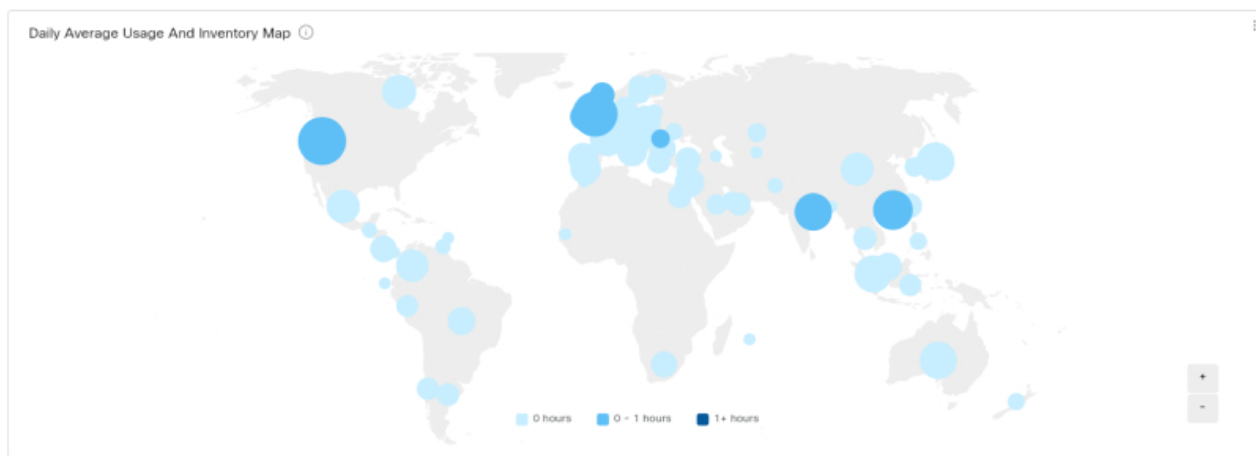


Mappa utilizzo medio giornaliero e inventario

Questa mappa visualizza la distribuzione geografica complessiva dell'inventario delle cuffie Cisco. Suddivide inoltre l'utilizzo medio giornaliero della cuffia nell'intervallo di tempo selezionato. Questa visualizzazione consente di individuare rapidamente le posizioni in cui è presente la maggior parte dell'inventario delle cuffie e con il maggiore utilizzo.

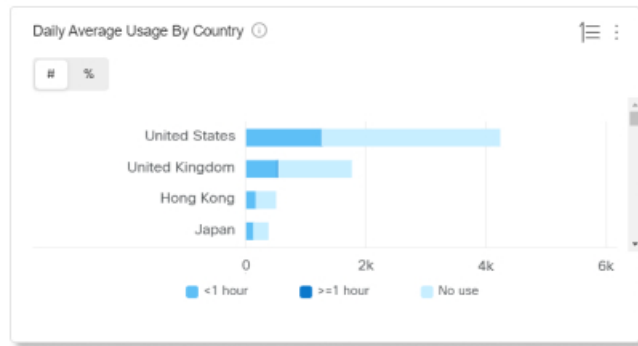
L'utilizzo della cuffie è suddiviso in tre categorie:

- Cuffie non utilizzate.
- Utilizzo medio delle cuffie inferiore a un'ora al giorno.
- Utilizzo medio delle cuffie superiore a un'ora al giorno.



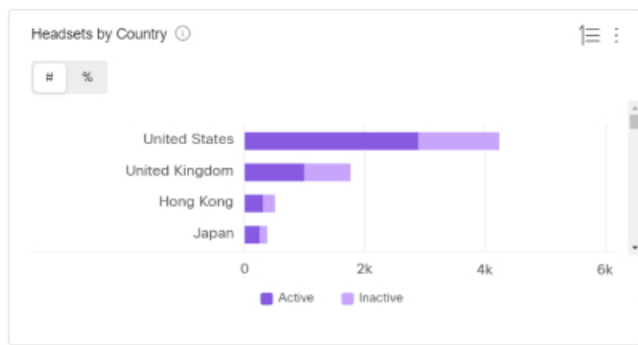
Utilizzo medio giornaliero per paese

Questo grafico visualizza l'utilizzo medio giornaliero della cuffia nell'intervallo di date selezionato per paese. È possibile utilizzare queste informazioni per visualizzare l'utilizzo delle cuffie nei diversi paesi.



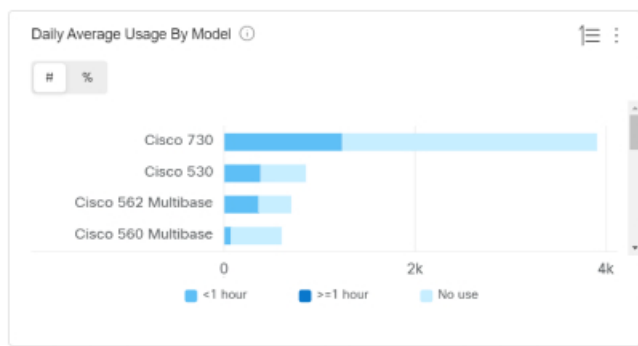
Cuffie per paese

Questo grafico visualizza la distribuzione totale dell'inventario delle cuffie Cisco per paese. Il grafico suddivide anche l'inventario in cuffie attive e inattive. È possibile confrontare questo grafico con il grafico Utilizzo medio giornaliero per paese per determinare se l'utilizzo ridotto in altri paesi è dovuto a un numero minore di cuffie nell'inventario o a un numero maggiore di cuffie inattive.



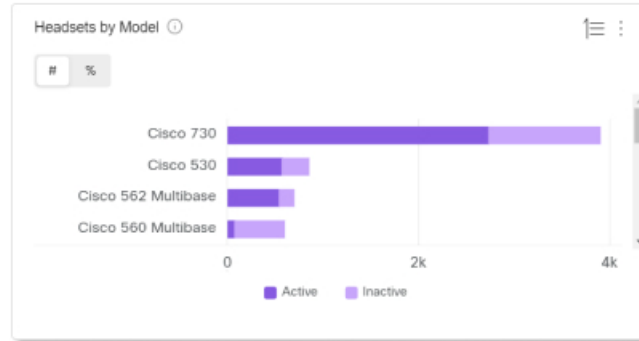
Utilizzo medio giornaliero per modello

Questo grafico visualizza l'utilizzo medio giornaliero della cuffia nell'intervallo di date selezionato per modello di cuffia. È possibile utilizzare queste informazioni per verificare se un determinato modello è utilizzato di più rispetto agli altri per agevolare gli acquisti futuri di cuffie.



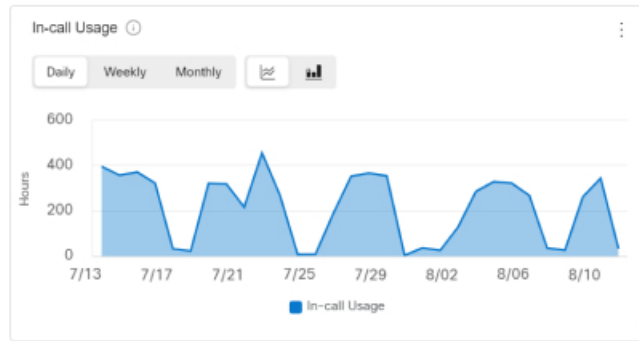
Cuffie per modello

Questo grafico suddivide l'inventario totale delle cuffie Cisco per modello. È possibile ordinare i dati per numero totale di cuffie e per percentuale di inventario delle cuffie. Il grafico suddivide anche l'inventario in cuffie attive e inattive.



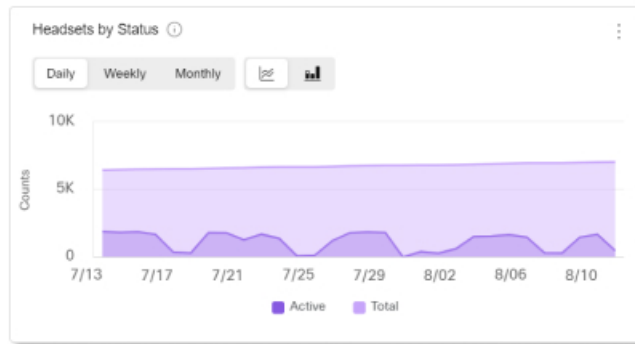
Utilizzo in chiamata

Questo grafico visualizza il numero di ore di utilizzo delle cuffie durante le chiamate. L'utilizzo in chiamata si riferisce alle chiamate e alle riunioni a cui l'utente ha partecipato nell'app Webex.



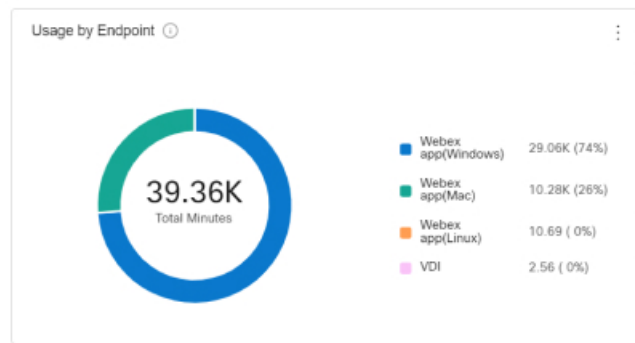
Cuffie per stato

Questo grafico visualizza la tendenza dello stato della cuffie nel tempo. È possibile utilizzare queste informazioni per verificare la frequenza con cui le cuffie vengono utilizzate nell'app Webex rispetto alla quantità totale.



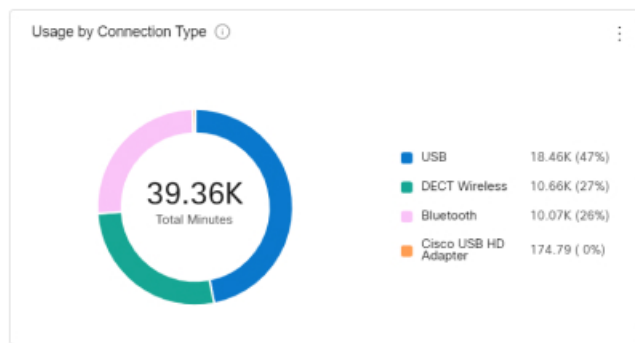
Utilizzo per endpoint

Questo grafico suddivide gli endpoint a cui gli utenti hanno collegato le cuffie. È possibile utilizzare queste informazioni per agevolare l'utilizzo della cuffia su altri endpoint.



Utilizzo per tipo di connessione

Questo grafico suddivide l'inventario delle cuffie in base al tipo di connessione. È possibile utilizzare queste informazioni per verificare se gli utenti dell'organizzazione preferiscono un determinato tipo di connessione.





CAPITOLO 5

Risoluzione dei problemi

- [Linee generali sulla risoluzione dei problemi, a pagina 45](#)
- [Aggiornamento del firmware della cuffia con un telefono IP Cisco, a pagina 49](#)
- [Aggiornamento del firmware della cuffia su Cisco Jabber, a pagina 50](#)
- [Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Webex, a pagina 50](#)
- [Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Cisco Webex Meetings, a pagina 51](#)
- [Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub, a pagina 51](#)
- [Apertura di una richiesta TAC online, a pagina 52](#)
- [Individuazione del numero di serie della cuffia, a pagina 52](#)
- [Pulizia della Cuffia Cisco serie 500, a pagina 53](#)

Linee generali sulla risoluzione dei problemi

Potrebbero verificarsi problemi legati alle seguenti situazioni:

- La cuffia di un utente non riesce a comunicare con il dispositivo di chiamata selezionato.
- Gli utenti riscontrano una scarsa qualità dell'audio.
- La cuffia o il firmware del telefono non è compatibile.

Se è possibile configurare Unified Communications Manager o Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) per raccogliere i registri degli strumenti di report dei problemi (PRT) per le cuffie connesse ai telefoni IP Cisco. Il PRT include i dati sulla qualità della chiamata, i codec utilizzati, le impostazioni audio, le impostazioni wireless e i registri degli avvisi.

Unified Communications Manager archivia i dettagli di diagnostica delle chiamate per le cuffie. I telefoni IP Cisco inviano i dati di diagnostica della cuffia nell'intestazione Headset-Stat in un messaggio BYE o in una risposta 200 OK al messaggio BYE per aggiornare i CMR in Unified Communications Manager.

I telefoni IP Cisco condividono i dati di diagnostica delle cuffie con Unified Communications Manager e queste informazioni vengono archiviate nei record CMR come due nuovi campi:

- headsetSN: numero di serie della cuffia.
- headsetMetrics: metriche della cuffia, quali errori di frame RSSI, motivo della perdita della connessione, spostamenti di beacon, impostazioni audio e larghezza di banda DECT.

Per ulteriori informazioni sui nuovi record CMR, consultare la *Guida all'amministrazione dei record dei dettagli delle chiamate per Cisco Unified Communications Manager, versione 12.5(1)SU1*.

L'utente non può utilizzare la cuffia con un telefono IP Cisco

Problema

L'utente ha difficoltà a collegare la Cuffia Cisco serie 500 a un telefono IP Cisco.

Soluzione

- Controllare il firmware del telefono dell'utente.
- Verificare la connessione tra il telefono e la cuffia.
- Scollegare e ricollegare la cuffia.
- Generare un rapporto sul problema per i telefoni in Cisco Unified Communications Manager. Questa azione determina le stesse informazioni generate dal softkey PRT (Problem Report Tool) sul telefono.

Il rapporto sul problema contiene informazioni sul telefono e sulle cuffie.

Consultare la *Guida per l'utente della cuffia Cisco serie 500* per altre soluzioni di risoluzione dei problemi che l'utente può eseguire dalla propria scrivania.

Argomenti correlati

[Configurazione dei telefoni IP Cisco per le cuffie su Cisco Unified Communications Manager](#), a pagina 25

Le cuffie non funzionano con Cisco Jabber

Problema

Cisco Jabber per Windows o Mac non funziona con tutti i modelli di cuffie Cisco.

Soluzione

Assicurarsi che Jabber su Cisco Unified Communications Manager sia configurato correttamente per le cuffie. Controllare il file `jabber-config.xml` sul server TFTP per verificare che il parametro

EnableAccessoriesManager sia impostato su `true`. Questo parametro consente di abilitare la funzionalità di gestione delle chiamate nei dispositivi connessi, incluse le cuffie.

Per informazioni dettagliate su come modificare e caricare il file `jabber-config.xml` sul server TFTP, fare riferimento a *Distribuzione locale di Cisco Jabber* (On-Premises Deployment for Cisco Jabber).

Vedere 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.

Per informazioni dettagliate sui campi di configurazione di Cisco Jabber in Cisco Unified Communications Manager, vedere la *Guida di riferimento ai parametri per Cisco Jabber* all'indirizzo https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html.

Qualità audio scarsa

Problema

L'utente riscontra una scarsa qualità dell'audio.

Soluzione

- Scollegare e ricollegare la cuffia al dispositivo di chiamata desiderato.
- Se gli utenti riscontrano una scarsa qualità dell'audio con la Cuffia Cisco serie 560:
 - Eliminare le potenziali fonti di interferenze radio tra la cuffia e la base come grandi superfici metalliche o di vetro e altri dispositivi DECT.
 - Assicurarsi che le basi della cuffia non siano molto vicine tra loro. Per informazioni più complete sulla distribuzione e la densità delle cuffie DECT, consultare il white paper di Cisco [Come distribuire DECT sul lavoro per la cuffia Cisco serie 560](#).
 - Quando le cuffie non sono in uso, assicurarsi che gli utenti rimettano correttamente le cuffie alla rispettiva base. La cuffia Cisco serie 560 riduce la potenza DECT quando la cuffia è posizionata sulla base.
 - Ridurre la copertura DECT e la larghezza di banda della cuffia in Cisco Unified Communications Manager Administration. Per ulteriori informazioni, consultare [Gestione dei modelli di cuffia, a pagina 18](#).



Nota Se si imposta la cuffia Cisco serie 560 su **Copertura breve** o **Copertura media**, gli utenti non possono spostarsi lontano dalla base.

Generazione di PRT per gli endpoint su Unified CM

Utilizzare questa procedura per attivare lo strumento di segnalazione dei problemi (PRT) sugli endpoint.

Procedura

-
- Passaggio 1** In Cisco Unified CM Administration, scegliere **Device > Phone**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Find** e selezionare uno o più telefoni a cui si connette la cuffia.
- Passaggio 3** Fare clic su **Generate PRT for Selected** per raccogliere i registri PRT per le cuffie utilizzate dai telefoni selezionati.
- Passaggio 4** Fare clic su **Save**.
- Cisco Unified Communications Manager invia messaggi NOTIFY SIP per attivare in remoto la raccolta dei registri sul telefono e caricarla sul server di registro configurato nel parametro "Customer Support upload URL".
-

Generazione di PRT per gli endpoint su RTMT

I dispositivi o gli endpoint generano avvisi per ogni evento critico per la diagnostica e la risoluzione dei problemi. Questi avvisi vengono generati utilizzando lo strumento di segnalazione dei problemi (PRT) disponibile nel menu Trace Collection o nel menu Device Monitoring dell'interfaccia utente di Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT).

Procedura

Passaggio 1

Aprire le opzioni Trace and Log Central.

Passaggio 2

Nella gerarchia della struttura ad albero centrale di Trace & Log Central, scegliere **Generate PRT**. Viene visualizzata la procedura guidata Generate PRT.

Passaggio 3

Immettere il nome del dispositivo come configurato nella pagina Find and List Phones nell'interfaccia utente di Cisco Unified CM Administration.

Passaggio 4

Fare clic su **Generate PRT**.

Il report generato viene caricato in **Customer support upload URL**. L'opzione di download è disponibile solo se il parametro **Customer support upload URL** è configurato a livello Enterprise, Profilo o Device nell'interfaccia utente di Cisco Unified CM Administration.

Nota Selezionare il parametro **Customer support upload URL** nelle impostazioni della pagina di configurazione a livello Enterprise, Profilo o Device. Altrimenti, non viene eseguita la generazione PRT.

Documentazione sulla risoluzione dei problemi relativi a Cisco Webex Control Hub

Per risolvere i problemi relative alle cuffie in Cisco Webex Control Hub, utilizzare la seguente documentazione aggiuntiva:

- [Note di rilascio sulla cuffia Cisco serie 500](#)
- [Novità di Cisco Webex Control Hub:https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub](https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub)
- [Risoluzione dei problemi delle riunioni:https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings](https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings)
- [Risoluzione dei problemi relativi ai dispositivi Cisco Webex Control Hub:https://help.webex.com/ld-nwespul-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting](https://help.webex.com/ld-nwespul-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting)

Aggiornamento del firmware della cuffia con un telefono IP Cisco

È possibile aggiornare il software della cuffia su qualsiasi telefono IP Cisco supportato. Durante l'aggiornamento del firmware della cuffia, è possibile visualizzare l'avanzamento sullo schermo del telefono.

Durante l'aggiornamento, i LED sulla base della Cuffia Cisco serie 560 lampeggiano in sequenza da sinistra verso destra. Una volta completato l'aggiornamento del software, i LED tornano allo stato inattivo.

Procedura

Passaggio 1

Collegare la cuffia a un telefono IP Cisco.

Passaggio 2

Se l'aggiornamento della cuffia non si avvia automaticamente, riavviare il telefono. Quando il telefono si riavvia, scarica la versione più recente del software della cuffia e la carica sulla cuffia.

Verifica del firmware della cuffia sui telefoni in sede

È possibile verificare il software della cuffia su qualsiasi telefono IP Cisco supportato.

Procedura

Passaggio 1

Premere **Applicazioni** .

Passaggio 2

Selezionare **Accessori**.

Passaggio 3

Evidenziare **Cuffia Cisco** e premere **Mostra dettagli**.

Verifica del firmware della cuffia sui telefoni multiplatforma

È possibile verificare il software della cuffia su qualsiasi telefono IP Cisco supportato.

Procedura

Passaggio 1

Premere **Applicazioni** .

Passaggio 2

Selezionare **Stato > Accessori**.

Passaggio 3

Evidenziare **Cuffia Cisco** e premere **Mostra dettagli**.

Aggiornamento del firmware della cuffia su Cisco Jabber

È possibile aggiornare il software della cuffia su qualsiasi computer con Cisco Jabber versione 12.5 o versioni successive. Se è disponibile una nuova versione del firmware, Jabber avvia automaticamente la procedura di aggiornamento.

Jabber versione 12.9 o successiva visualizza lo stato di aggiornamento della cuffia.

Durante l'aggiornamento, i LED sulla base della Cuffia Cisco serie 560 lampeggiano in sequenza da sinistra verso destra. Una volta completato l'aggiornamento del software, i LED tornano allo stato inattivo.

Procedura

Passaggio 1

Collegare la cuffia con un cavo USB a un computer con Cisco Jabber in esecuzione.

Passaggio 2

Seguire le istruzioni visualizzate.

Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Webex

Webex supporta solo la versione più recente del firmware della cuffia Cisco. Quando si connette la cuffia, Webex verifica la versione del firmware e notifica se è disponibile una nuova versione del firmware da installare. Dopo l'aggiornamento, Webex invia la notifica che l'aggiornamento è completato. Webex non avvia la procedura di aggiornamento se è già in corso l'aggiornamento della cuffia tramite un altro client Cisco.

**Nota**

Gli amministratori di Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) possono limitare gli aggiornamenti delle cuffie alle sorgenti di Unified CM. Se non è possibile aggiornare la cuffia tramite Webex, rivolgersi all'amministratore.

Per le informazioni sulla versione più recente di Cuffia Cisco serie 500, consultare le [Note sulla versione della cuffia Cisco serie 500](#).

Per le informazioni sulla versione più recente di Cuffia Cisco serie 700, consultare le [Note sulla versione della cuffia Cisco serie 700](#).

Procedura

Passaggio 1

Aprire Webex.

Passaggio 2

Collegare la cuffia al computer con il cavo USB incluso.

Passaggio 3

Fare clic su **Aggiorna**. Nella finestra viene visualizzato l'avanzamento dell'aggiornamento.

Aggiornamento della cuffia Cisco all'ultima versione su Cisco Webex Meetings

Cisco Webex Meetings supporta solo la versione più recente del firmware della cuffia Cisco. Quando si connette la cuffia, Webex Meetings verifica la versione del firmware e notifica se è disponibile una nuova versione del firmware da installare. Dopo l'aggiornamento, Webex Meetings notifica che l'aggiornamento è stato completato. Se si verificano problemi, verificare di aver aggiornato la cuffia all'ultima versione prima di contattare il supporto.

Procedura

Passaggio 1

Aprire Webex Meetings.

Passaggio 2

Collegare la cuffia al computer con il cavo USB incluso.

Passaggio 3

Fare clic su **Aggiorna**.

Aggiornamento della cuffia su Cisco Accessory Hub

È possibile aggiornare la cuffia Cisco serie 500, la cuffia Cisco 730 o l'Adattatore USB HD per cuffia Cisco su Cisco Accessory Hub. Questo strumento Web consente di aggiornare e controllare il firmware della cuffia tramite il browser Web. Verifica automaticamente il modello della cuffia e la versione del firmware corrente. Offre la possibilità di aggiornare la cuffia se è disponibile una versione del firmware più recente.

È inoltre possibile caricare una versione precedente del firmware dal desktop del PC. Scaricare i file firmware zippati dalla pagina [Download software di Cisco](#) ed estrarre i file del firmware .ptc. I modelli delle cuffie corrispondono per nome a ciascun file .ptc. Utilizzare la seguente tabella come guida:

Tabella 14: File del firmware della cuffia

Termine	Modello cuffia
ddp	Cuffia Cisco serie 520 e 530 Nota È possibile aggiornare solo le nuove versioni del firmware dalla versione del firmware 2.3(1) o successiva. È possibile effettuare il downgrade da 2.3(1), ma Accessory Hub non sarà in grado di rilevare la cuffia dopo il downgrade al firmware precedente.
md	Cuffia Cisco serie 560
sunkist	Cuffia Cisco 730
dongle	Adattatore USB per cuffia Cisco 730

Prima di iniziare

Per accedere a questa funzione, è necessario utilizzare Google Chrome versione 92 o successiva.

Procedura

- Passaggio 1** Collegare la cuffia a una porta USB del computer.
- Passaggio 2** In Google Chrome, accedere a <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Passaggio 3** Fare clic su **Avanti** e selezionare la cuffia nella finestra popup.
- Passaggio 4** Eseguire una delle operazioni seguenti:
- Selezionare la versione più recente del firmware dal cloud.
 - Caricare una versione del firmware precedente dal desktop del PC.
- Passaggio 5** Fare clic su **Avvia aggiornamento**.
-

Apertura di una richiesta TAC online

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi della cuffia, è possibile aprire una richiesta di assistenza con il Technical Support Center (TAC) di Cisco in linea.

Procedura

- Passaggio 1** Accedere a <https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>.
- Passaggio 2** Fare clic su **Apri una richiesta TAC online** e seguire le istruzioni.
- Passaggio 3** È inoltre possibile aprire una richiesta inviando un'e-mail a tac@cisco.com.
-

Individuazione del numero di serie della cuffia

Il numero di serie della Cuffia Cisco serie 500 è riportato in una delle seguenti posizioni.

- All'esterno della scatola in cui la cuffia è stata spedita.
- Sotto il controller di linea della Cuffia Cisco serie 520 o della Cuffia Cisco serie 530. Eseguire la scansione del codice QR per visualizzare il numero di serie della cuffia.
- Nella parte inferiore della base standard o della multibase della Cuffia Cisco serie 560.
- Su un telefono IP Cisco collegato.

Vedere [Come trovare il numero di serie della cuffia su un telefono IP Cisco](#), a pagina 53

Come trovare il numero di serie della cuffia su un telefono IP Cisco

È possibile trovare il numero di serie della cuffia su qualsiasi telefono IP Cisco.


Procedura

- Passaggio 1** Premere **Applicazioni** .
- Passaggio 2** Selezionare **Accessori**.
- Passaggio 3** Evidenziare **Cuffia Cisco** e premere **Mostra dettagli**.
-

Come trovare il numero di serie della cuffia in Cisco Jabber

È possibile trovare il numero di serie della cuffia Cisco su Cisco Jabber per Windows e Mac, versione 12.8 o successiva.

Procedura

- Passaggio 1** In Cisco Jabber, fare clic sull'icona a forma di ingranaggio  e selezionare **Impostazioni > Audio**.
- Passaggio 2** Sotto il dispositivo di scorrimento **Altoparlante**, fare clic su **Impostazioni avanzate**.
- Il modello della cuffia, il numero di serie e la versione del firmware corrente vengono visualizzati nella parte superiore della finestra.
-

Pulizia della Cuffia Cisco serie 500

Per pulire la cuffia, utilizzare solo un panno morbido e asciutto da passare delicatamente sui cuscinetti dei padiglioni, sul microfono e sulla base della cuffia. Non applicare sostanze liquide o in polvere direttamente sulla cuffia. Come per tutti i dispositivi non impermeabili, le sostanze liquide e in polvere possono danneggiare i componenti e causare guasti e annullare la garanzia.

