

# 话机无法获取 IP 地址

版本：〈1.1〉

发布日期：〈2020/11/3〉

# 目录

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| <b>1. 介绍</b> .....         | <b>1</b> |
| 1.1. 概述.....               | 1        |
| 1.2. 适用型号.....             | 1        |
| 1.3. 目标受众.....             | 1        |
| <b>2. 问题排查</b> .....       | <b>2</b> |
| 2.1 类型一.....               | 2        |
| 问题现象排查方式.....              | 2        |
| 问题原因.....                  | 2        |
| 解决方案.....                  | 2        |
| 2.2 类型二.....               | 3        |
| 问题现象.....                  | 3        |
| 问题原因.....                  | 3        |
| 解决方案.....                  | 3        |
| <b>3. 设置方法</b> .....       | <b>4</b> |
| 3.1 关闭话机“VLAN”的方法.....     | 4        |
| 3.2 话机设置“静态 IP 地址”的方法..... | 4        |
| 3.3 话机“恢复出厂设置”的方法.....     | 5        |

# 1. 介绍



## 1.1. 概述

本文档将针对以下两种话机获取不到 IP 地址的问题类型提供排查分析方法，解决方案

类型一：话机和电脑使用同一网线连接在同一个交换机/路由器的同一网口下，电脑可以获取 IP 地址但是话机获取不了 IP 地址

类型二：话机和电脑使用同一网线连接在同一个交换机/路由器的同一网口下，电脑和话机都无法获取 IP 地址

## 1.2. 适用型号

方位话机所有型号

## 1.3. 目标受众

此文档是针对解决话机问题的日常维护人员。

## 2. 问题排查

### 2.1 类型一

#### 问题现象排查方式

话机和电脑使用同一网线连接在同一个交换机/路由器的同一网口下，电脑可以获取 IP 地址但是话机获取不了 IP 地址。

#### 问题原因

1. 话机开启了 VLAN 功能，但是网络本身没有设置 VLAN 或者网络设置了 VLAN 但是话机没有开启 VLAN 或 VLAN 配置错误。
2. 网络中存在相同的 IP 地址，导致地址冲突。
3. 路由器/交换机绑定了电脑的 MAC 地址，但是没有绑定话机的 MAC。
4. 交换机启用了 802.1X 或其他认证方式，电脑有认证过但是话机没有开启相应认证。

#### 解决方案

1. 关闭话机的 VLAN 功能或正确配置 VLAN 信息。（关掉 11dp 学习功能、以及话机的 Vlan 启用功能，设置方法见 3.1）
2. 尝试给话机配置静态 IP 地址。（设置方法见 3.2）
3. 在路由器/交换机上面取消 MAC 绑定或者把话机的 MAC 地址绑定到路由器/交换机设备中。
4. 关闭交换机的 802.1X 认证功能或在话机端开启相应的认证。
5. 将话机恢复出厂配置并重新测试，排除话机配置问题。（见设置方法 3.3）

## 2.2 类型二

### 问题现象

电脑和话机使用同一网线接在同一交换机下都无法获取IP地址。

### 问题原因

1. 网络中存在网络风暴
2. 路由器没有开启 DHCP 功能或路由器本身故障
3. 路由器地址池不够
4. 网线问题

### 解决方案

1. 联系管理员排查网络中是否存在网络风暴。（如果话机屏幕右上角有闪电图标说明网络存在网络风暴情况）
2. 设置静态 IP 验证（设置方法见 3.2）
3. 扩大路由器地址池，常见方法是修改子网掩码，如 255.255.255.0 改成  
255.255.0.0
4. 更换网线或把话机换到其他位置验证

### 3. 设置方法

#### 3.1 关闭话机“VLAN”的方法

在话机LCD点击“**菜单**” - “**设置**” - “**高级设置**（密码123或admin）” - “**网络**” - “**服务质量与虚拟局域网**” - “**WAN口虚拟广域网**” - 选择**关闭** - 点击页面底端的保存，如下图所示：



#### 3.2 话机设置“静态 IP 地址”的方法

在话机LCD点击“**菜单**” - “**设置**” - “**高级设置**（密码123或admin）” - “**网络**” - “**网络设置**” - “**IPv4**” - 网络类型改为“**静态IP**”配置正确的IP地址 - 点击页面底端的确认，如下图所示：



### 3.3 话机“恢复出厂设置”的方法

在话机LCD点击“**菜单**” - “**设置**” - “**高级设置**（密码123或admin）” - “**恢复出厂设置**”，如下图所示：

