

话机无法获取 IP 地址

版本: <1.1>

发布日期: <2020/11/3>





目录

1.	介绍	1
	 1.1. 概述 1.2. 适用型号 1.3. 目标受众 	1 1 1
2.	问题排查	2
	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
3.	设置方法	4
	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。

深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洪浪北二路稻兴环球科创中心A座10层 座机:+86-755-2640-2199 邮箱: sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn



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 V1an 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) 深圳方位通讯科技有限公司 ^{地址:深圳市新安街道洪浪北二路福兴环球科创中心A座10层} ^{座机: +26-755-2640-2199} ^{邮箱: sales cn@fanyil.com_vww.fanyil.com.cn}



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

深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洗浪北二路稻兴环球科创中心A座10层 座机:+86-755-2640-2199 邮箱:sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn



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:

服务质量与虚拟局域网	09:40				
1. LLDP 设置					
2. 服务质量					
3. WAN口虚拟广域网					
4. LAN口虚拟局域网					
5. CDP 设置					
返回 上页 下页	确认				

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:

网络设置	络设置 09:47					
1. 网络类	型静	态IP	$\langle \rangle$			
2. IP地址	19	2.168.1.17	'9			
3. 掩码	25	255.255.255.0				
4. 网关	19	192.168.1.1				
5. 主域名	8.	8.8.8.8				
返回	左翻	右翻	确认			

深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洪浪北二路稻兴环球科创中心A座10层 座机:+86-755-2640-2199 邮箱: sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn



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:

高级设置		09:49		
2. 网络				
3. 设置密钥				
4. 维护				
5. 软件升级				
6.恢复出厂设置				
返回 上页	下页	确认		

深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洪浪北二路福兴环球科创中心A座10层 座机:+86-755-2640-2199 邮箱:sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn