

# 阿尔卡特朗讯 SIP 桌面话机 常见问题指南

---

本指南提供了用户在使用阿尔卡特朗讯 Myriad 及 Halo 系列 SIP 桌面话机时遇到的常见问题，并给出解决办法。

---

## 版本历史

Edition 3: January 9, 2025

创建文档

## 法律声明:

[www.al-enterprise.com/zh-cn](http://www.al-enterprise.com/zh-cn) 阿尔卡特朗讯 (Alcatel-Lucent) 的名称和商标均由诺基亚 (Nokia) 授权于 ALE (Alcatel-Lucent Enterprise) 使用。若要查阅 ALE 公司旗下公司使用的其他商标，请访问：[www.al-enterprise.com/zh-cn/legal/trademarks-copyright](http://www.al-enterprise.com/zh-cn/legal/trademarks-copyright)。所有其他商标均为其所属拥有者的财产。此处所提供的信息如有变更恕不能另行通知。ALE 公司概不承担任何所载资料准确性的责任。© 阿尔卡特朗讯企业通信 2025 年版权所有。所有国家保留一切权利

# 目录

---

1 话机无法启动或循环重启 .....	9
1.1 问题概述 .....	9
1.2 可能的情况 .....	9
1.3 解决方案 .....	9
1.4 更多 .....	9
1.5 支持的型号 .....	9
1.6 固件版本 .....	9
2 如何为 ALE SIP 话机配置 IP 地址 .....	10
2.1 问题概述 .....	10
2.2 可能的情况 .....	10
2.3 解决方案 .....	10
2.4 更多 .....	11
2.5 支持的型号 .....	11
2.6 固件版本 .....	11
3 如何为 ALE SIP 话机配置 VLAN .....	12
3.1 问题概述 .....	12
3.2 可能的情况 .....	12
3.3 解决方案 .....	12
3.4 更多 .....	16
3.5 支持的型号 .....	16
3.6 固件版本 .....	16
4 话机获取不到 IP 地址 .....	17
4.1 问题概述 .....	17
4.2 可能的情况 .....	17
4.3 解决方案 .....	17
4.4 更多 .....	17
4.5 支持的型号 .....	17
4.6 固件版本 .....	17
5 SIP 账号注册失败 .....	18
5.1 问题概述 .....	18
5.2 可能的情况 .....	18
5.3 解决方案 .....	18
5.4 更多 .....	18
5.5 支持的型号 .....	18
5.6 固件版本 .....	19

6 话机频繁掉线 .....	20
6.1 问题概述 .....	20
6.2 可能的情况 .....	20
6.3 解决方案 .....	20
6.4 更多 .....	20
6.5 支持的型号 .....	20
6.6 固件版本 .....	20
7 如何设定默认的 SIP 账号 .....	21
7.1 问题概述 .....	21
7.2 可能的情况 .....	21
7.3 解决方案 .....	21
7.4 更多 .....	21
7.5 支持的型号 .....	21
7.6 固件版本 .....	21
8 话机接收不到任何来电 .....	22
8.1 问题概述 .....	22
8.2 可能的情况 .....	22
8.3 解决方案 .....	22
8.4 更多 .....	22
8.5 支持的型号 .....	22
8.6 固件版本 .....	22
9 话机无法外呼 .....	23
9.1 问题概述 .....	23
9.2 可能的情况 .....	23
9.3 解决方案 .....	23
9.4 更多 .....	23
9.5 支持的型号 .....	23
9.6 固件版本 .....	23
10 如何建立本地 3 方会议 .....	24
10.1 问题概述 .....	24
10.2 可能的情况 .....	24
10.3 解决方案 .....	24
10.4 更多 .....	24
10.5 支持的型号 .....	24
10.6 固件版本 .....	25
11 ALE SIP 话机如何进行通话转移 .....	26
11.1 问题概述 .....	26

11.2 可能的情况 .....	26
11.3 解决方案 .....	26
11.4 更多 .....	27
11.5 支持的型号 .....	28
11.6 固件版本 .....	28
12 ALE SIP 话机如何设置呼叫转移功能 .....	29
12.1 问题概述 .....	29
12.2 可能的情况 .....	29
12.3 解决方案 .....	29
12.4 更多 .....	30
12.5 支持的型号 .....	30
12.6 固件版本 .....	30
13 如何查看 ALE SIP 话机信息 .....	31
13.1 问题概述 .....	31
13.2 可能的情况 .....	31
13.3 解决方案 .....	31
13.4 更多 .....	31
13.5 支持的型号 .....	32
13.6 固件版本 .....	32
14 如何升级软件版本 .....	33
14.1 问题概述 .....	33
14.2 可能的情况 .....	33
14.3 解决方案 .....	33
14.4 更多 .....	35
14.5 支持的型号 .....	35
14.6 固件版本 .....	35
15 ALE SIP 话机耳机接口的引脚线分布 .....	36
15.1 问题概述 .....	36
15.2 可能的情况 .....	36
15.3 解决方案 .....	36
15.4 更多 .....	37
15.5 支持的型号 .....	37
15.6 固件版本 .....	37
16 如何设置 ALE SIP 话机的语音邮箱功能 .....	38
16.1 问题概述 .....	38
16.2 可能的情况 .....	38
16.3 解决方案 .....	38

16.4 更多 .....	38
16.5 支持的型号 .....	38
16.6 固件版本 .....	38
17 如何为 ALE SIP 话机添加本地联系人 .....	39
17.1 问题概述 .....	39
17.2 可能的情况 .....	39
17.3 解决方案 .....	39
17.4 更多 .....	39
17.5 支持的型号 .....	39
17.6 固件版本 .....	39
18 如何设置 ALE SIP 话机的时间 .....	40
18.1 问题概述 .....	40
18.2 可能的情况 .....	40
18.3 解决方案 .....	40
18.4 更多 .....	40
18.5 支持的型号 .....	41
18.6 固件版本 .....	41
19 如何重置管理员密码 .....	42
19.1 问题概述 .....	42
19.2 可能的情况 .....	42
19.3 解决方案 .....	42
19.4 更多 .....	42
19.5 支持的型号 .....	43
19.6 固件版本 .....	43
20 如何更改话机的本地铃声 .....	44
20.1 问题概述 .....	44
20.2 可能的情况 .....	44
20.3 解决方案 .....	44
20.4 更多 .....	45
20.5 支持的型号 .....	45
20.6 固件版本 .....	46
21 如何更改话机 LCD 语言 .....	47
21.1 问题概述 .....	47
21.2 可能的情况 .....	47
21.3 解决方案 .....	47
21.4 更多 .....	47
21.5 支持的型号 .....	47

21.6 固件版本.....	47
22 如何配置 ALE SIP 话机的可编程按键 .....	48
22.1 问题概述.....	48
22.2 可能的情况 .....	48
22.3 解决方案.....	48
22.4 更多 .....	49
22.5 支持的型号 .....	51
22.6 固件版本.....	51
23 ALE SIP 话机兼容的 WI-FI 无线网卡列表.....	52
23.1 问题概述.....	52
23.2 可能的情况 .....	52
23.3 解决方案.....	52
23.4 更多 .....	52
23.5 支持的型号 .....	52
23.6 固件版本.....	52
24 如何调试 ALE H3G/H6/M 系列话机 - 基础.....	53
24.1 问题概述.....	53
24.2 可能的情况 .....	53
24.3 解决方案.....	53
24.4 更多 .....	54
24.5 支持的型号 .....	54
24.6 固件版本.....	54
25 如何调试 ALE H3G/H6/M 系列话机 - 高级.....	56
25.1 问题概述.....	56
25.2 可能的情况 .....	56
25.3 解决方案.....	56
25.4 更多 .....	58
25.5 支持的型号 .....	58
25.6 固件版本.....	58
26 如何调试 H2P 话机 .....	59
26.1 问题概述.....	59
26.2 可能的情况 .....	59
26.3 解决方案.....	59
26.4 更多 .....	63
26.5 支持的型号 .....	63
26.6 固件版本.....	63
27 如何快速批量生成 ALE SIP 话机的配置文件 .....	64

27.1 问题概述.....	64
27.2 可能的情况.....	64
27.3 解决方案.....	64
27.4 更多.....	64
27.5 支持的型号.....	64
27.6 固件版本.....	64
28 SIP 消息中的常用消息码.....	65
28.1 问题概述.....	65
28.2 可能的情况.....	65
28.3 解决方案.....	65
28.4 更多.....	68
28.5 支持的型号.....	68
28.6 固件版本.....	68
29 如何进入 H2P 的 POST 模式.....	69
29.1 问题概述.....	69
29.2 可能的情况.....	69
29.3 解决方案.....	69
29.4 更多.....	70
29.5 支持的型号.....	71
29.6 固件版本.....	71
30 如何将 ALE M 系列话机部署到 TEAMS GATEWAY.....	72
30.1 问题概述.....	72
30.2 可能的情况.....	72
30.3 解决方案.....	72
30.4 更多.....	72
30.5 支持的型号.....	72
30.6 固件版本.....	72
31 H2P 可以拨打 IP 呼叫但是收不到 IP 呼叫.....	73
31.1 问题概述.....	73
31.2 可能的情况.....	73
31.3 解决方案.....	73
31.4 更多.....	73
31.5 支持的型号.....	73
31.6 固件版本.....	73
32 如何通过强制回退重置 H3G/H6/MX 桌面话机.....	74
32.1 问题概述.....	74
32.2 可能的情况.....	74

32.3 解决方案.....	74
32.4 更多 .....	74
32.5 支持的型号 .....	74
32.6 固件版本.....	74

# 1 话机无法启动或循环重启

---

## 1.1 问题概述

客户在使用电源连接话机的时候，可能会遇到话机无法启动或者循环重启的问题。

部署管理员可能还需要配置 POE 交换机，确保话机可以正常启动。

## 1.2 可能的情况

电源不正确可能会引起这个问题。

## 1.3 解决方案

ALE 话机支持 IEEE 802.3af 标准，也兼容支持 IEEE 802.3af 标准的设备。具体信息见如下表格：

ALE SIP 话机电源信息					
	电源适配器		POE		Class
	输入	最大功率(W)	待机功率(W)	最大功率(W)	(IEEE802.3af)
H2P	5V/0.6A	1.65W	2.11W	3.22W	Class1
H3G	5V/2A	2.425W	0.98W	3.2W	Class1
H6	5V/2A	6.51W	1.1W	4.6W	Class2
M3	5V/2A	2.58W	2.17W	4.64W	Class2
M5	5V/2A	2.58W	2.17W	4.64W	Class2
M7	5V/2A	2.58W	2.17W	4.64W	Class2
M8	5V/2A	7.46W	2.31W	9.53W	Class3

## 1.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

## 1.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8。

## 1.6 固件版本

所有版本

## 2 如何为 ALE SIP 话机配置 IP 地址

### 2.1 问题概述

所有的 IP 话机在使用之前都需要先获取一个 IP 地址，本章将分享如何为 ALE SIP 话机配置 IP 地址。

### 2.2 可能的情况

话机设置，配置 IP 地址。

### 2.3 解决方案

ALE SIP 话机支持多种配置 IP 地址的方式：

H2P 支持 “DHCP/静态/PPPoE” ；

H3G/H6/M 系列话机支持 “动态/静态/Alcatel 模式” ；

在 DHCP/动态模式下，话机会发送 Discover 消息到 DHCP 服务器去自动获取 IP 地址，用户只需确保 LLDP 的配置是正确的，而无需在话机端做特别的配置。所有话机默认使用 DHCP/动态模式。

启用和禁用 LLDP 功能的方法：

话机界面	H2P: 菜单 -> 管理员(密码 123456) -> IP 参数 -> IP 配置 -> LLDP 配置 H3G/H6/M 系列话机: 菜单 -> 高级设置(密码 123456) -> 网络 -> LLDP -> VLAN 获取
网页界面	H2P: 网络 -> 高级 -> 链路层发现协议 (LLDP) -> 启用 LLDP H3G/H6/M 系列话机: 网络 -> LLDP&CDP -> 启用 VLAN 获取

在静态模式下，用户需要首先从 IT 管理员处获取 IP 地址，然后在话机端进行手动配置。

#### H2P:

- 1、进入 “菜单 -> 管理员(密码 123456) -> IP 参数 -> IP 配置 -> IPV4 设置”
- 2、选择静态模式，根据要求输入对应信息，点击确认保存配置。

#### H3G/H6/M 系列话机:

- 1、进入 “菜单 -> 高级设置(密码 123456) -> 网络 -> LAN 端口 -> IP 配置 -> IPV4 设置”
- 2、选择静态模式，根据要求输入对应信息，点击确认保存配置。

只有 H2P 支持 PPPoE 模式，进入 “菜单 -> 管理员(密码 123456) -> IP 参数 -> IP 配置 -> IPV4 设置”，选择 PPPoE 模式，根据要求输入对应信息，点击确认保存配置。

**备注** 任何 IP 配置的改变都会导致话机自动重启。

## 2.4 更多

关于 H2P 话机的 IP 配置，您也可以参考 [H2/H2P DeskPhone - SIP Phones Deployment Guide with Cloud PBXs from Third Party Vendors](#) (Chapter 3.2 Configuring IP parameters and SIP account parameters via MMI and Chapter 3.3 Configuring IP parameters and SIP account parameters via WBM) 以获取更多信息。

关于 H3G/H6/M 系列话机的 IP 配置，您也可以参考 [Administration Manual for Myriad and Halo Series DeskPhone](#)(Chapter 2.1 IPv4 and IPv6 Network Settings and Chapter 2.4.1 LLDP Configuration)以获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

## 2.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 2.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列话机: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 3 如何为 ALE SIP 话机配置 VLAN

### 3.1 问题概述

VLAN 配置的目的是在话机生成包中插入带有 VLAN tag 的信息。如果用户环境中需要 VLAN 配置，但是话机未进行正确配置话，话机将无法获取到正确的 IP 地址。

本章将分享为 ALE SIP 话机配置 VLAN 功能的多种方法。

### 3.2 可能的情况

用户需要给不同的设备区分不同的 VLAN。

### 3.3 解决方案

用户可通过 CDP、LLDP 和 DHCP 自动配置 VLAN，也可手动配置。

#### CDP

H2P:

话机 LCD 配置路径：不支持 LCD 配置

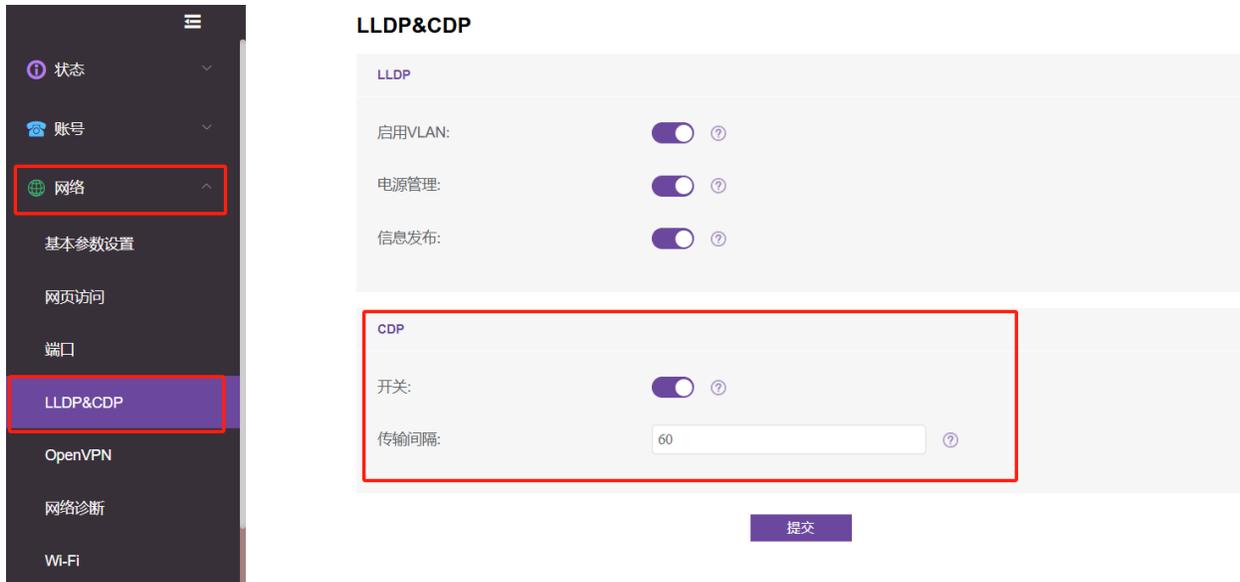
网页管理界面配置路径：网络 -> 高级 -> CDP



H3G/H6/M 系列:

话机 LCD 配置路径：不支持 LCD 配置

网页管理界面配置路径：网络 -> LLDP&CDP -> CDP



## LLDP

H2P:

话机 LCD 配置路径: 菜单 -> 管理员 -> IP 参数 -> IP 配置 -> LLDP 设置

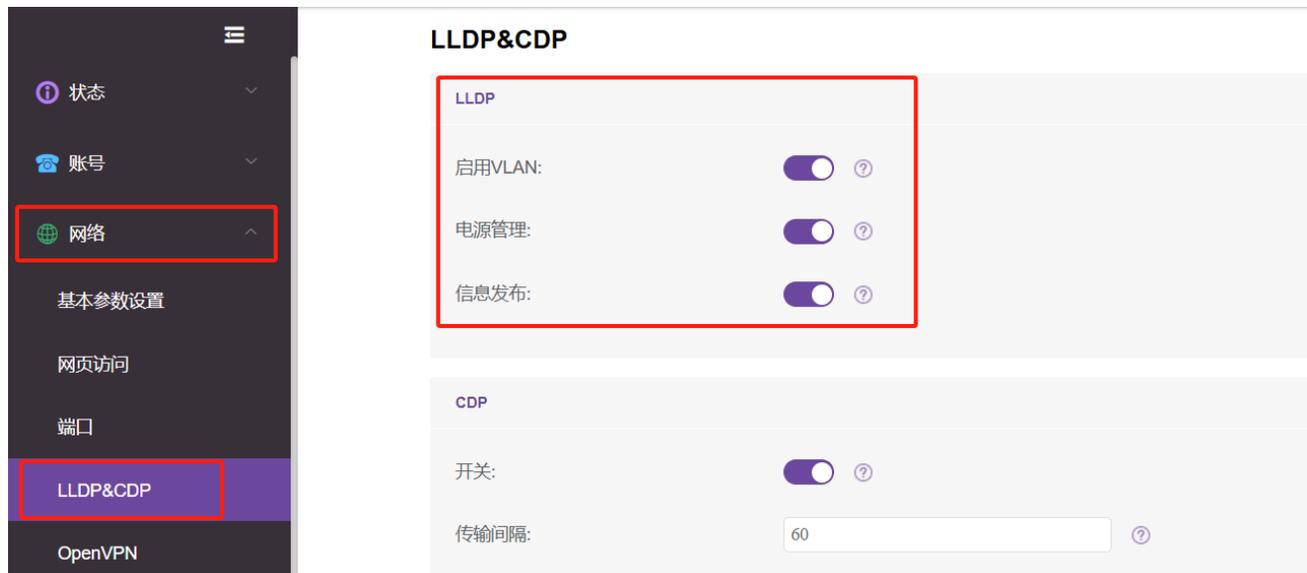
网页管理界面配置路径: 网络 -> 高级 -> LLDP



H3G/H6/M 系列:

话机 LCD 配置路径: 菜单 -> 高级设置 -> 网络 -> LLDP-> VLAN 获取

网页管理界面配置路径: 网络 -> LLDP&CDP -> LLDP



## DHCP

H2P:

H2P 默认支持 option132 携带 VLAN ID。用户也可以自定义 option 来携带 VLAN ID。

话机 LCD 配置路径：不支持 LCD 配置

网页管理界面配置路径：网络->高级->DHCP VLAN Setting

H3G/H6/M 系列:

H3G/H6/M 话机默认支持 option43->option58 携带 VALN 信息。

话机 LCD 配置路径：不支持 LCD 配置

网页管理界面配置路径：不支持网页配置

## 手动配置 VLAN

H2P:

话机 LCD 配置路径：菜单->管理员->IP 参数->IP 配置->VLAN 设置/LAN 口虚拟局域网

网页管理界面配置路径：网络->高级->WAN VLAN 设定/VAN VLAN 设置

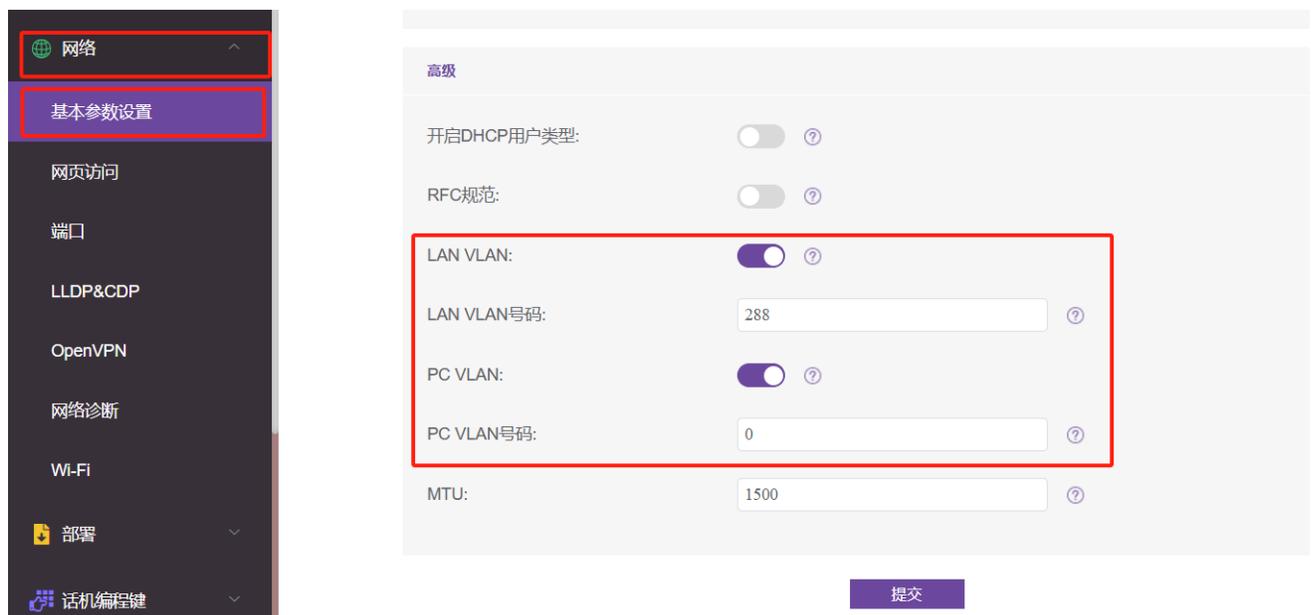


H3G/H6/M 系列:

话机 LCD 配置路径: 菜单->高级设置->网络->VLAN->VLAN 设置/PC VLAN 设置

网页管理界面配置路径: 网络->基本参数设置->LAN VLAN 号码/PC VLAN 号码

### 网页管理界面配置路径 (H3G/H6/M 系列)



### 3.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 2.4 VLAN\)](#) 查看更多的信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 3.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 3.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 4 话机获取不到 IP 地址

---

### 4.1 问题概述

话机接到交换机端口后无法获取 IP 地址。

### 4.2 可能的情况

话机硬件问题

话机配置问题

### 4.3 解决方案

#### 1. 连通性测试

将网线连接到话机上，如果不起作用，试着将此网线接到其它网络设备上。如果有同样的问题，请检查您的网线和网络环境。

#### 2. 硬件测试

为话机配置一个静态 IP，同时为您的电脑配置一个同网段的静态 IP。将电脑接到话机的 PC 口，如果还是无法访问话机的网页，说明是硬件问题。请联系您的供应商或者本地代理商获取帮助。关于如何配置静态 IP，请参考 FAQ “[如何为 ALE 话机配置 IP 地址](#)”。

#### 3. 配置问题

话机上的配置可能有误，请将话机恢复出厂后再测试一遍。关于如何恢复出厂，请参考 FAQ “[如何重置管理员密码](#)”。

如果恢复出厂后问题仍存在，请检查 LLDP 和 VLAN 配置(启用或者禁用 VLAN ID)。更多的信息请参考 FAQ “[如何为 ALE 话机配置 VLAN](#)”。

### 4.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 4.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 4.6 固件版本

所有版本

## 5 SIP 账号注册失败

---

### 5.1 问题概述

话机启动后，LCD 屏幕上一直显示“无服务”。

### 5.2 可能的情况

话机的 SIP 账号未配置或注册失败。

常见错误：

1. 用户名或注册名称有误
2. 密码错误
3. SIP 服务器地址/出局代理未填写或填写错误
4. 所有配置都没问题，但话机连接不到 PBX 服务器

### 5.3 解决方案

1. 与您的服务器提供商确认 SIP 账号的所有信息都正确无误。详情如下：

用户名：SIP 服务器提供的分机号

注册名称：SIP 服务器提供的认证 ID

密码：SIP 服务器提供的分机注册密码

服务器地址：SIP 服务器的注册地址

服务器端口：SIP 服务器的注册端口

代理服务器地址：代理服务器的地址 (如需要)

2. 尝试切换传输协议 (UDP/TCP/TLS)，确认问题是否解决。
3. 尝试换个 SIP 账号注册，确认是否为账号问题。
4. 通过 PING 服务器地址来确认话机的网络能不能正常连接到 PBX，如果不能，请联系 IT 管理员。

### 5.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 5.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 5.6 固件版本

所有版本

## 6 话机频繁掉线

---

### 6.1 问题概述

话机已成功注册，但一段时间后突然掉线。重启或过段时间话机又能成功注册。

### 6.2 可能的情况

1. 网络不稳定
2. 服务器端禁用了账号或话机的 SIP 账号配置不合理

### 6.3 解决方案

1. 如果是网络问题，请寻求 IT 管理员的帮助
2. 确认服务器端是否禁用了账号
3. 关闭“开启心跳报文”

网页管理界面配置路径（H2P）：用户配置 -> SIP -> 高级设定 -> 保持联机类型，选择“已停用”

网页管理界面配置路径（H3G/H6/M 系列）：账号 -> 高级 -> 开启心跳报文，关闭“开启心跳报文”

4. 在话机网页管理配置界面上将账号的注册周期改短或改长

网页管理界面配置路径（H2P）：用户配置 -> SIP -> 注册设定 -> SIP Sever 1 -> 注册有效期

网页管理界面配置路径（H3G/H6/M 系列）：账号 -> 基础 -> 注册超时时间

#### 备注

请与 SIP 服务器提供商确认是否有请求限制，频繁发送注册消息是否会导致 SIP 账号被禁用。

---

### 6.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

### 6.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 6.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 7 如何设定默认的 SIP 账号

---

### 7.1 问题概述

用户可能在一台话机上注册多个账号。通常账号 1 为默认账号。但是用户有时需要切换默认账号以方便打电话。本章节将分享如何调整默认 SIP 账号。

### 7.2 可能的情况

有多个账号注册，且需要切换不同账号打电话。

### 7.3 解决方案

您可以通过话机界面或网页管理界面配置默认账号。详情如下：

H2P:

网页管理界面配置路径：功能设定 -> 基本设定 -> 开启默认线，功能设定 -> 基本设定 -> 默认呼叫外线

H3G/H6/M 系列：

话机 LCD 配置路径：菜单 -> 功能 -> 缺省账号

网页管理界面配置路径：功能 -> SIP -> 默认账户

### 7.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 8.4 Default Account\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 7.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 7.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列：2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 8 话机接收不到任何来电

---

### 8.1 问题概述

话机账号已成功注册，可正常拨打电话，但接收不到任何来电。

### 8.2 可能的情况

若话机开启了 DND 模式，会导致此问题出现。

### 8.3 解决方案

1. 确认话机屏幕上是否有 DND 图标显示，如果有，请按 DND 软按键禁用 DND，问题即可解决。
2. 如果在话机屏幕上没有看到 DND 图标，请跟您的提供商确认是否在服务器端为此话机账号开启了 DND 功能。如有，请他们关闭 DND 即可解决问题。

### 8.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 8.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 8.6 固件版本

所有版本

## 9 话机无法外呼

---

### 9.1 问题概述

本章节将分享导致话机无法外呼的多种原因和相应的解决方案。

### 9.2 可能的情况

1. SIP 账号没有配置或注册失败
2. 网络问题
3. SIP 服务器限制

### 9.3 解决方案

1. 请确保话机账号已经注册，如果没有，请参考 FAQ “[SIP 账号注册失败](#)”。
2. 如果账号注册正常，请与管理员确认，电话外呼时网络是否正常。
3. 请与服务器管理员确认是否有外呼前缀用以匹配出局中继路由，例如：呼叫外线号码时在号码前 9，呼叫部门分机时在分机前加 8。

### 9.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 9.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 9.6 固件版本

所有版本

## 10 如何建立本地 3 方会议

---

### 10.1 问题概述

本章节分享 ALE SIP 话机建立本地 3 方会议的快捷步骤。

### 10.2 可能的情况

需要多方通话的场景

### 10.3 解决方案

1. 话机信息：

话机 A - SIP 账号 A

话机 B - SIP 账号 B

话机 C - SIP 账号 C

话机 A 发起本地 3 方会议

2. 步骤：

A 呼叫 B，B 接听，A 和 B 建立通话

A 按会议键

A 呼叫 C，C 接听，A 和 C 建立通话

A 再次按会议键，建立 3 方会议

以此类推，可以添加更多会议成员。

### 10.4 更多

您可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone](#) (Chapter 12.2 X-party Conference) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 10.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 10.6 固件版本

所有版本

## 11 ALE SIP 话机如何进行通话转移

---

### 11.1 问题概述

所有 ALE SIP 话机均支持以下 3 种符合 RFC3515 标准的 REFER 转移方式。

**盲转：**无需等对方振铃应答即可直接将通话转移过去。

**咨询转：**需要等对方应答后才能将通话转移过去。

**半咨询转：**需要等对方振铃后方能完成通话转移。

本章分享 ALE SIP 话机 3 种通话转移的详细步骤。

### 11.2 可能的情况

无

### 11.3 解决方案

**H2P:**

#### 1. 盲转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“转移”键完成通话转移

#### 2. 咨询转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“OK”或“拨出”或“#”键

A 和 C 建立通话

A 按“转移”键完成咨询通话转移

#### 3. 半咨询转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“OK”或“拨出”或“#”键

C 开始振铃但并未接听，A 听到回铃音

A 按“转移”键完成半咨询通话转移

### H3G/H6/M 系列:

#### 1. 盲转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“盲转”键完成通话转移

#### 2. 咨询转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“OK”或“呼叫”或“#”键

A 和 C 建立通话

A 按“转移”键完成通话转移

#### 3. 半咨询转:

A 和 B 建立通话

A 按“转移”键，然后输入 C 的号码

A 按“OK”或“呼叫”或“#”键

C 开始振铃但并未接听，A 听到回铃音

A 按“转移”键完成通话转移

## 11.4 更多

有些 PBX 不支持盲转，如果转移失败，请与服务器供应商确认 PBX 是否支持盲转。

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone](#) (Chapter 10.19 Call Transfer) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

## 11.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 11.6 固件版本

所有版本

## 12 ALE SIP 话机如何设置呼叫转移功能

### 12.1 问题概述

所有 ALE SIP 话机都支持呼叫转移功能，以帮助用户在满足条件的情况下转移来电到指定号码上。ALE SIP 话机支持 3 种呼叫转移方式：立即转移、遇忙转移、无应答转移。

本章分享 ALE SIP 话机配置 3 种呼叫转移方式的具体步骤。

### 12.2 可能的情况

用户实际使用需要，比如不在办公室时也不想遗漏话机上的来电。

### 12.3 解决方案

H2P:

H2P 话机没有话机界面配置路径，只能通过网页配置。

网页管理界面配置路径：用户配置 -> SIP -> 基本设定，选择相应的转接条件并填上被转接的号码。



H3G/H6/M 系列:

话机 LCD 菜单路径:

菜单 -> 功能 -> 呼叫转移

立即转移: 选择启用并输入被转移的号码。

遇忙转移：选择启用并输入被转移的号码。

无应答转移：选择启用并输入被转移的号码。

网页管理界面配置路径：功能 -> 呼叫转移，选择相应的转移条件并填上被转移的号码。

## 12.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone](#) (Chapter 10.14 Call Forward) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

## 12.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 12.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/ M 系列: 所有版本

## 13 如何查看 ALE SIP 话机信息

---

### 13.1 问题概述

本章将帮助用户快速获取话机的基本信息，比如 MAC 地址，IP 地址，版本等信息。

### 13.2 可能的情况

无

### 13.3 解决方案

H2P:

按“OK”键可查看如下信息：

号码
模式
IPV4
VLAN ID

**备注** 如要查看 MAC/硬件/软件版本信息，请点击“菜单 -> 版本”

---

H3G/H6/M 系列:

按“OK”键可查看如下信息：

IPv4 地址
MAC
无线 MAC (只有 M8 有)
版本
网络状态 (点击“更多 -> 网络”)
软件信息 (点击“更多 -> 电话”)
硬件信息 (点击“更多 -> 电话”)
账号状态 (点击“更多 -> 账号”)

### 13.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 13.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 13.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 14 如何升级软件版本

---

### 14.1 问题概述

本章节分享如何为 ALE SIP 话机升级软件版本

### 14.2 可能的情况

无

### 14.3 解决方案

ALE SIP 话机支持 3 种软件版本的升级方式：

#### 1. 通过网页管理界面升级

- 1) 从 ALE Device 官网下载需要升级的固件版本
- 2) 在浏览器中按照下面的格式输入话机的 IP 地址来登录话机的网页管理界面 (网页登录的默认用户名/密码为: admin/123456):  
H2P: http(s)://话机 IP, 如 http(s)://10.10.1.1  
H3G/H6/M 系列: https://话机 IP, 如 https://10.10.1.1
- 3) 进入升级界面  
H2P: 系统 -> 升级 -> 软件升级  
H3G/H6/M 系列: 维护 -> 固件升级 -> 上传固件 (sip\*)
- 4) 点击“选择”上传软件版本  
H2P 话机直接选择下载的压缩包上传即可  
H3G/H6/M 系列话机, 需要先解压下载的压缩包, 然后选择 sip\*文件上传
- 5) 点击“升级” / “更新”开始升级话机。

---

**备注** 升级过程中, 不要关闭浏览器, 不要断电或断网, 否则会导致升级失败甚至死机。

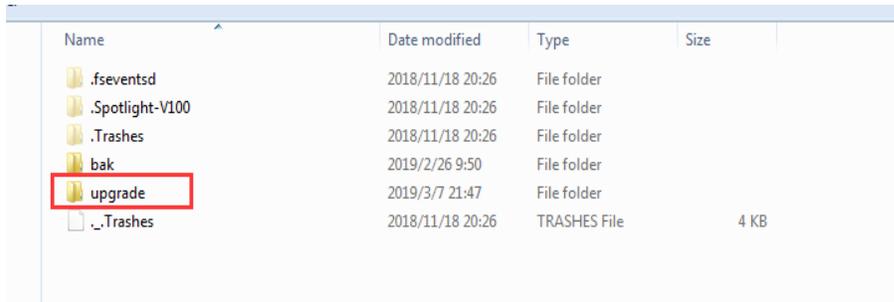
---

#### 2. 通过自动部署方式升级

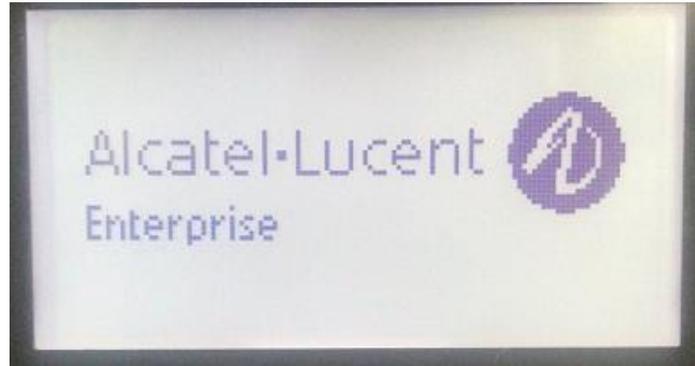
详情请参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 3.6 Auto Provisioning\)](#)

#### 3. 通过 USB 升级

- 1) 准备一个 FAT32 格式的 U 盘
- 2) 创建一个名为 “upgrade” 的文件夹
- 3) 将解压后的 sip\*文件复制到该文件夹下



- 4) 将 U 盘插入话机的 USB 口
- 5) 启动话机
- 6) 当进入开机界面，出现 ALE logo 时，依次按下 “4” + “7” + “8” + “\*” ，待所有 LED 灯亮起，同时松开按键。



- 7) 话机会自动下载版本并完成升级。

**备注**

H2P/H3G 不支持通过 USB 方式升级。

## 14.4 更多

您可以从 ALE Device 官网下载最新的版本：<http://www.aledevice.com/site/download>

如下为话机型号和相应的版本固件：

话机型号	固件版本
H2P	H2P-xxxxxx.z
H3G/H6	sipH3_6X
M3/M5/M7	sip9000N
M8	sipM8

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 4 Firmware Upgrade\)](#) 获取更多信息。

## 14.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 14.6 固件版本

H2P: 所有版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 15 ALE SIP 话机耳机接口的引脚线分布

### 15.1 问题概述

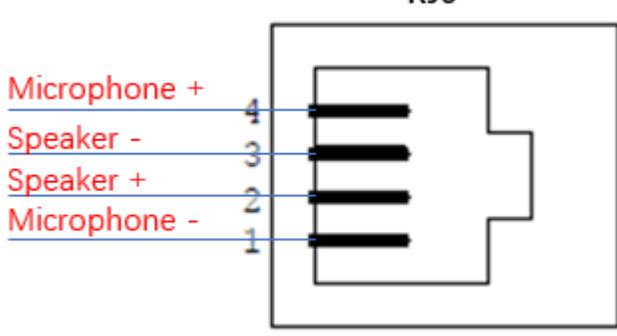
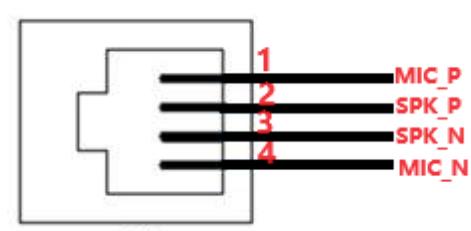
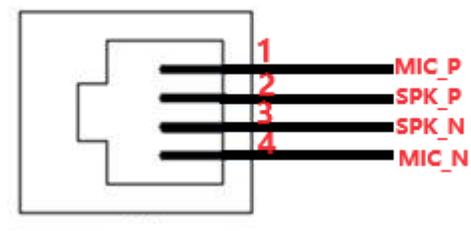
所有 ALE SIP 话机均支持有线耳机，用户可根据实际需求选择不同的耳机。了解耳机接口的引脚分布有利于用户选择合适的耳机。

### 15.2 可能的情况

无

### 15.3 解决方案

各话机的耳机接口引脚详情如下：

话机型号	耳机接口和引脚定义
H2P	<p style="text-align: center;"><b>RJ9</b></p>  <p>Microphone + Speaker - Speaker + Microphone -</p>
H3G/H6	 <p>MIC_P SPK_P SPK_N MIC_N</p>
M3/M5/M7	USB A/C
M8	USB A/C, Bluetooth 5.0  <p>MIC_P SPK_P SPK_N MIC_N</p>

## 15.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 15.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 15.6 固件版本

所有版本

## 16 如何设置 ALE SIP 话机的语音邮箱功能

---

### 16.1 问题概述

所有 ALE SIP 话机都支持语音邮箱功能。当被叫方无法接听时，主叫方可以为其留言。本章将分享配置语音邮箱功能的详细步骤。

### 16.2 可能的情况

无

### 16.3 解决方案

#### H2P:

话机网页管理界面配置路径：账号 -> 基础设置 -> 语音邮箱号码

话机 LCD 配置路径：按语音邮箱键 -> 选择线路 -> 语音邮件(开启) -> 号码

#### H3G/H6/M 系列:

话机网页管理界面配置路径：账号 -> 高级 -> 语音邮箱号码

话机 LCD 配置路径：菜单 -> 信息 -> 语音邮箱 -> 设置语音邮箱号码

用户也可以通过直接拨打语音邮箱号码访问语音邮箱。

### 16.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 12.6 Voicemail\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 16.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 16.6 固件版本

H2P: 所有版本

H3G/H6/M 系列：2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 17 如何为 ALE SIP 话机添加本地联系人

---

### 17.1 问题概述

本章分享 ALE SIP 话机添加本地联系人的详细步骤。

### 17.2 可能的情况

无

### 17.3 解决方案

H2P:

话机网页管理界面配置路径：电话本 -> 联络人 -> 联络人清单 -> 添加，输入所需的相应项目。

话机 LCD 配置路径：更多 -> 联系人 -> 所有联系人 -> OK -> 添加，输入所需的相应项目。

**备注** 请先登录话机网页，然后进入快捷键 -> Softkey 设置 -> Softkey 设置，页面显示选择桌面，然后将本地联系人添加到“已选 Softkey”。

---

H3G/H6/M 系列:

话机网页管理界面配置路径：通讯录 -> 本地联系人 -> 添加，输入所需的相应项目。

话机 LCD 配置路径：菜单 -> 话簿 -> 本地话簿 -> 添加，输入所需的相应项目。

### 17.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 6.1 Local Directory\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 17.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 17.6 固件版本

所有版本

## 18 如何设置 ALE SIP 话机的时间

---

### 18.1 问题概述

用户在配置话机的时候可能需要配置时间和日期。本章分享配置 ALE SIP 话机时间及日期的步骤。

### 18.2 可能的情况

无

### 18.3 解决方案

ALE SIP 话机支持本地时钟。您可以通过 SNTP 服务获取精确的时间和日期，或者手动配置时间和日期。时间和日期在屏幕上有多重显示格式，详细的配置如下：

#### H2P:

话机网页管理界面配置路径：设置 -> 时间/日期，配置您需要配置的信息。

话机 LCD 界面不支持配置时间和日期。

#### H3G/H6/M 系列:

话机网页管理界面配置路径：设置 -> 时间与日期，输入所需的相应项目。

话机 LCD 配置路径：

菜单 -> 基础设置 -> 时间&日期 -> 时间&日期格式，在这里您可以选择日期显示格式和时间显示格式。

菜单 -> 基础设置 -> 时间&日期 -> 常规 -> 时间服务器设置，在这里配置时间服务器地址。

菜单 -> 基础设置 -> 时间&日期 -> 常规 -> 手动设置，在这里手动配置话机时间和日期。

---

**备注** 一旦话机重启，手动配置的时间会恢复到最初的时间。

---

### 18.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 11.6 Time and Date\)](#) 获取更多的信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 18.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 18.6 固件版本

H2P: 所有版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 19 如何重置管理员密码

---

### 19.1 问题概述

管理员密码可用于登录话机 LCD 端的高级设置或话机网页管理界面，当遇到密码被修改过且忘记，该如何重置呢？本章节分享重置管理员密码的步骤。

### 19.2 可能的情况

1. 用户更改了管理员密码但是忘记了密码
2. 某个版本的默认密码不是 “123456”

### 19.3 解决方案

1. 与话机提供商确认默认密码是否被修改过
2. 如果没有特殊的默认密码，请将话机恢复出厂设置以获取默认密码

#### H2P:

长按“OK”键，当看到恢复出厂的提示后，按“ok”确认恢复出厂设置。

#### H3G/H6/M3/M5/M7:

长按“会议键”，当看到恢复出厂的提示后，按“ok”确认恢复出厂设置。

#### M8:

长按“耳机键”，当看到恢复出厂的提示后，按“ok”确认恢复出厂设置。

---

**备注** 恢复出厂设置会将您话机上的配置全部清空，如果您不知道如何配置，请先联系您的话机提供商获取帮助。

---

### 19.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 13.2 Resetting Device to Factory Settings\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 19.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 19.6 固件版本

所有版本

## 20 如何更改话机的本地铃声

### 20.1 问题概述

不同的用户可能喜欢不同的来电铃声，个人在设置过程中可能会遇到如下问题：

1. 话机未播放自己设置的铃声
2. 话机响铃之前先有一些哔哔声，但是您并不需要
3. 当接了耳机后，如何设置耳机响铃

本章节分享通过话机 LCD 调整话机本地来电铃声的方法，包括如下选项：

1. 调整振铃铃声
2. 调整振铃模式
3. 调整蜂鸣选项
4. 调整振铃设备

### 20.2 可能的情况

1. 修改振铃铃声和模式
2. 来电匹配特定的铃声
3. 改变蜂鸣选项

### 20.3 解决方案

H2P:

1. 进入 “菜单 -> 基础设置 -> 铃声设定 -> 铃声类型”
2. 选择您想要的铃声，点击 OK 保存
3. H2P 目前还不支持振铃模式和蜂鸣
4. 您可以通过话机网页管理配置界面配置 “振铃设备” 和 “静音模式”：功能设定 -> 基础设置



### H3G/H6/M 系列:

1. 进入 “菜单 -> 基础设置 -> 语音 -> 铃声”
2. 点击 “内部呼叫旋律” 配置内部来电铃声，然后选择想要的铃声，点击 “OK” 保存
3. 点击 “外部呼叫旋律” 配置来自服务器端的外部来电铃声，然后选择想要的铃声，点击 “OK” 保存
4. 点击 “振铃模式” 配置不同的振铃模式：

正常振铃：话机会用同一个音量播放铃声

渐进铃声：话机在播放铃声时，音量会有从低到高的变化

静音模式：话机振铃时不在响铃

5. 点击 “蜂鸣” 配置不同的蜂鸣选项：

0 蜂鸣 / 1 蜂鸣 / 3 蜂鸣

6. 当启用耳机模式后，点击 “铃声设备” 可以配置不同的铃声设备：

免提：话机会通过免提响铃

耳机：话机会通过耳机响铃

免提和耳机：免提和耳机都会响铃

---

**备注** 振铃优先级从高到低：特定的振铃铃声->本地铃声

---

## 20.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 7.3 Ring Tones\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 20.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 20.6 固件版本

所有版本

## 21 如何更改话机 LCD 语言

---

### 21.1 问题概述

不同的用户喜欢使用不同的语言，本章分享快速在话机 LCD 上更改语言。

### 21.2 可能的情况

用户有语言需求。

### 21.3 解决方案

**H2P:**

1. 进入 “菜单 -> 基础设置 -> 语言设置”
2. 选择自己想要的语言，然后点击 “OK” 保存配置

**H3G/H6/M 系列:**

1. 进入 “菜单->基础设置->语言”
2. 选择自己想要的语言，然后点击 “OK” 保存配置

### 21.4 更多

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 11.1 Multiple Languages\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 21.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 21.6 固件版本

所有版本

## 22 如何配置 ALE SIP 话机的可编程按键

---

### 22.1 问题概述

用户可以在话机上自定义可编辑按键来快速访问常用的功能，比如 BLF、快速拨号等。本章分享快速配置“BLF”和“快速呼叫”的方法。

### 22.2 可能的情况

无

### 22.3 解决方案

#### H2P:

1. 长按可编程键“1”或“2”键2秒进入按键类型选择界面，按键类型默认为“线路”。
2. 按左右方向键切换按键类型，然后选择“记忆键”。
3. 然后往下翻，找到“子类型”。
4. 按左右方向键，选择“快速呼叫”或“BLF/New Call”。
5. 当选择“快速呼叫”后，需要填写的相关信息会自动展示出来，需要选择哪个账号，并在“号码”中输入要快速呼叫的号码。
6. 当选择“BLF/New Call”后，需要填写的相关信息会自动展示出来，需要选择哪个账号，并在“号码”中输入要监测的号码，如有需要，可在“抢接号码”中输入代接码用于代接被监测号码上的来电。
7. 按“OK”保存配置。

#### H3G/H6/M 系列:

1. 长按可编程按键2秒进入按键类型选择界面，按键类型默认为“未定义”。
2. 按左右方向键切换按键类型，然后选择“快速呼叫”或“BLF”。
3. 当选择“快速呼叫”后，需要填写的相关信息会自动展示出来，需要选择哪个账号，并在“值”中输入要快速呼叫的号码。
4. 当选择“BLF”后，需要填写的相关信息会自动展示出来，需要选择哪个账号，并在“值”中输入要监测的号码，如有需要，可在“分机”中输入代接码用于代接被监测号码上的来电。

5. 按“OK”保存配置。

## 22.4 更多

ALE 话机支持的可编程按键数和类型如下（不同的版本可能按键类型不一样）：

话机型号	可编程按键数
H2P	2
H3G	8
H6	12
M3	20
M5	28
M7	28
M8	36

型号	按键类型	子类型
H2P	无	
	记忆键	无，对讲机，Presence，留言，通话驻留，呼叫前转，快速拨号，BLF/NEW CALL，BLF/BXFER，BLF/AXFER，BLF/CONF，BLF/DTMF
	线路	
	功能键	无，留言，免扰，保持通话，通话转移，话簿，重播，抢接，加入，呼叫前转，通话记录，转换，备忘，耳机，释放，锁定话机，回拨，隐藏DTMF，对讲机，组听，前缀，Hot Desking，代理，结束，Disposition，Escalate，Trace，免提，接听，Private Hold，本地联系人，LDAP Group，XML Group，Broadsoft Group，录音，自动选择耳机
	DTMF	
	超链接	
	BLF List	
	组播	
	Action URL	
	XML Browser	
	MCAST Listening	

型号	按键类型
H3G/H6/M 系列	不使用
	快速呼叫
	BLF
	勿扰
	话簿
	语音
	会议
	前转
	转移
	群组监听
	耳机
	桌面共享
	话机锁
	前缀
	DTMF
	一键代接
	组内代接
	呼叫驻留
	重拨
	XML 浏览
	对讲机
	驻留取回
	音频中心
	私有保持
保持	
BLF 列表	
账号	
USB 录音	

您也可以参考 [Administration Manual for ALE Myriad and Halo Series DeskPhone \(Chapter 11.10 Programmable Keys\)](#) 获取更多信息。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

## 22.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8。

## 22.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

H3G/H6/M 系列: 2.14.17.xxx.xxxx 及以上版本

## 23 ALE SIP 话机兼容的 Wi-Fi 无线网卡列表

---

### 23.1 问题概述

本章分享 ALE SIP 话机兼容的 Wi-Fi 无线网卡列表。

### 23.2 可能的情况

无

### 23.3 解决方案

Wi-Fi Dongle	支持的型号
Tenda U3	H6/M3/M5/M7
Tenda U9	H6/M3/M5/M7
TP-Link TL-WN725N	H6/M3/M5/M7

### 23.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 23.5 支持的型号

H6/M3/M5/M7。

### 23.6 固件版本

H6 (Tenda U3/U9): 所有版本

H6 (TP-Link TL-WN725N): 2.14.18.000.2541

M3/M5/M7 (Tenda U3/U9): 2.11.01.1602 及以上

M3/M5/M7 (TP-Link TL-WN725N): 2.14.04.000.2359 及以上

## 24 如何调试 ALE H3G/H6/M 系列话机 - 基础

### 24.1 问题概述

通常情况下，当遇到问题需要分析时，提供如下信息可以帮助更快定位和解决问题：

#### 1. 数据包 (.pcap)：

记录话机与服务器之间的信令，以及整个通话过程中的网络和语音相关信息，以便排查信令问题。

#### 2. 调试等级的日志 (.tgz)：

记录话机相关操作产生的日志信息，以便分析话机自身的问题。

#### 3. 话机配置文件 (.xml)：

话机的配置信息，用于分析配置是否有错误。

包含您隐私的调试文件将保存在 ALE 内部，仅用于调试目的。

### 24.2 可能的情况

无

### 24.3 解决方案

#### 抓取数据包文件：

网页管理界面配置路径：设备维护 -> 日志 -> 网络抓包

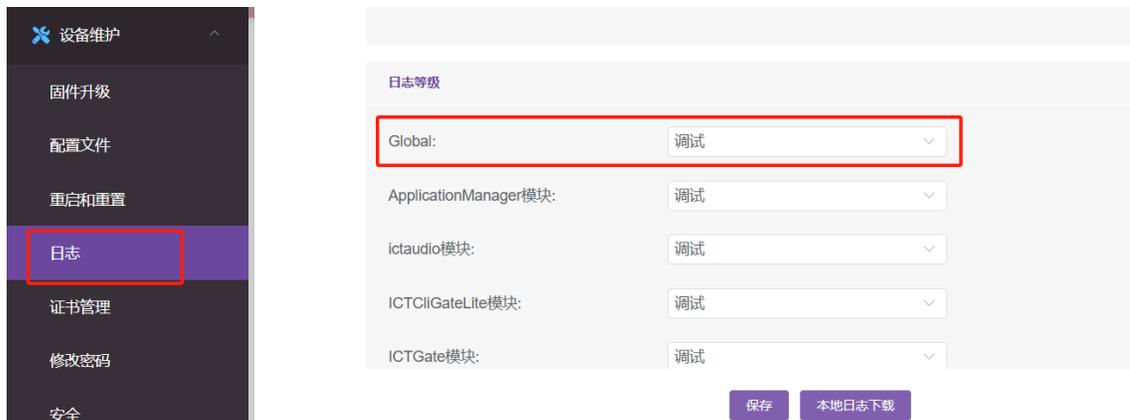
1. 点击“开始抓包”
2. 复现问题
3. 点击“结束抓包”
4. 点击“下载”导出并保存为 pcap 格式的文件



#### 下载本地日志文件：

网页管理界面配置路径：设备维护 -> 日志 -> 网络抓包

1. 将“Global”的日志等级改成“调试”
2. 复现问题
3. 点击“本地日志下载”导出日志文件



#### 导出配置文件：

网页管理界面配置路径：设备维护 -> 配置文件，选择“所有配置”，然后点击“导出”导出并保存日志文件。

### 配置文件导入/导出



**备注** 测试完成之后请及时下载日志，以避免日志信息被后面的日志覆盖掉。

## 24.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 24.5 支持的型号

H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 24.6 固件版本

H3G/H6: 2.14.xx.xx 版本及以上

M3/M5/M7/M8: 2.14.xx.xx 版本及以上

## 25 如何调试 ALE H3G/H6/M 系列话机 - 高级

### 25.1 问题概述

通常情况下，当遇到问题需要分析时，提供如下信息可以帮助更快定位和解决问题，但是有些特殊情况，比如话机死机或者需要很长时间才能复现的问题，只是通过话机网页上获取的文件可能不足以分析问题，此时需要用到其它技术工具来获取所需的数据。本章分享如何通过这些工具获取所需的数据。

包含您隐私的调试文件将保存在 ALE 内部，仅用于调试目的。

### 25.2 可能的情况

无

### 25.3 解决方案

#### 1. 数据包

使用 Wireshark 工具抓包：

在开始抓包之前，您需要有 hub 或者支持端口镜像的交换机，抓包步骤如下：

1. 将话机的 LAN 口连接到 hub 或者支持端口镜像的交换机
2. 将电脑连接到 hub 或者支持端口镜像的交换机
3. 打开 wireshark，选择跟话机接在同一个交换机下的网卡
4. 点击“开始”图标，可以看到话机数据报文



您可以使用一些过滤条件查看是否有有用的数据，通常情况下，SIP 信息是必需的。比如，过滤条件中输入“sip”，wireshark 只会显示 sip 相关的所有信息。

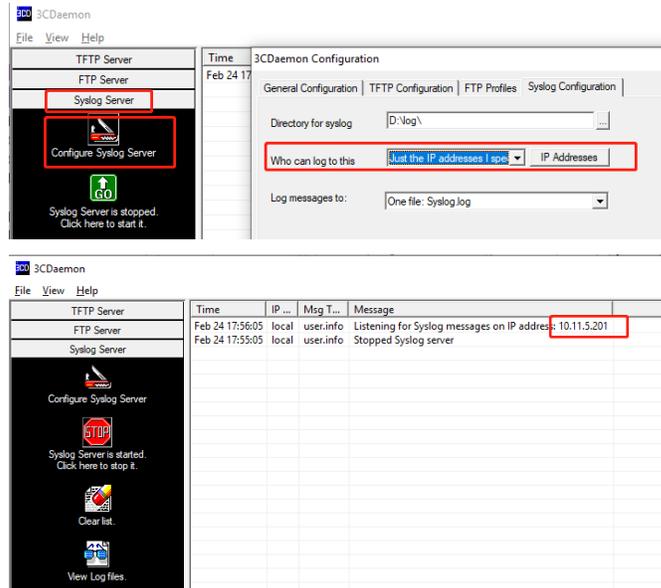
5. 复现问题
6. 点击停止抓包
7. 点击保存将数据包保存到您的电脑

#### 2. 日志文件：

使用日志服务器获取日志文件（3CDAemom）：

1. 运行 3CDAemom，找到“Syslog Server”
2. 点击“Configure Syslog Server”，指定话机的 IP
3. 点击绿色的“GO”图标开启日志服务
4. 登录话机网页管理界面，选择“设备维护 -> 日志 -> 系统日志”

5. 启用系统日志
6. 输入日志服务器的 IP，端口默认为 514
7. 复现问题
8. 进入日志服务器下的存储目录获取日志文件



## 日志

**系统日志**

网络日志开关:  ?

日志服务器地址:  ?

日志服务器端口:  ?

日志传输协议:  ?

- 备注**
1. 测试完成之后请及时下载日志，以避免日志信息被后面的日志覆盖掉。
  2. 对于一些话机获取不到 IP 地址的场景，通过网页获取配置文件或者日志文件是非常复杂的，只需要提供数据包，并尽可能详细描述即可。

## 25.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 25.5 支持的型号

H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 25.6 固件版本

H3G/H6: 2.12.xx.xx 版本及以上

M3/M5/M7/M8: 2.13.xx.xx 版本及以上

## 26 如何调试 H2P 话机

### 26.1 问题概述

通常情况下，当遇到问题需要分析时，提供如下信息可以帮助更快定位和解决问题。

#### 1. 数据包 (.pcap) :

记录话机与服务器之间的信令，以及整个通话过程中的网络和语音相关信息，以便排查信令问题。

#### 2. 调试等级的日志 (.txt or .log) :

记录话机相关操作产生的日志信息，以便分析话机自身的问题。

#### 3. 话机配置文件 (.xml) :

话机的配置信息，用于分析配置是否有错误。

但是有些特殊情况，比如话机死机或者需要长时间才能复现的问题，只是通过话机网页上获取的文件可能不足以分析问题，此时需要用到其它技术工具来获取所需的数据，本章分享如何通过这些工具获取所需的数据。

包含您隐私的调试文件将保存在 ALE 内部，仅用于调试目的。

### 26.2 可能的情况

无

### 26.3 解决方案

#### 1. 数据包文件:

网页管理界面配置路径：系统 -> 辅助工具 -> 网页抓取

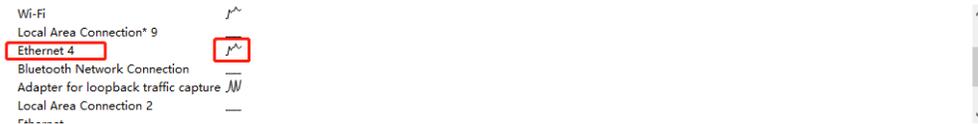
1. 点击 “开始”
2. 复现问题
3. 点击 “停止”



使用 Wireshark 工具抓包:

在开始抓包之前，您需要有 hub 或者支持端口镜像的交换机，抓包步骤如下:

1. 将话机的 LAN 口连接到 hub 或者支持端口镜像的交换机
2. 将电脑连接到 hub 或者支持端口镜像的交换机
3. 打开 wireshark，选择跟话机接在同一个交换机下的网卡
4. 点击“开始”图标，可以看到话机数据报文



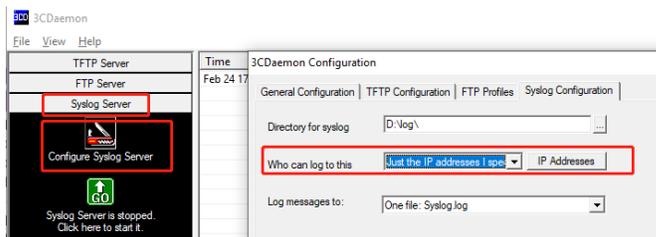
您可以使用一些过滤条件查看是否有有用的数据，通常情况下，SIP 信息是必需的。比如，过滤条件中输入“sip”，wireshark 只会显示 sip 相关的所有信息。

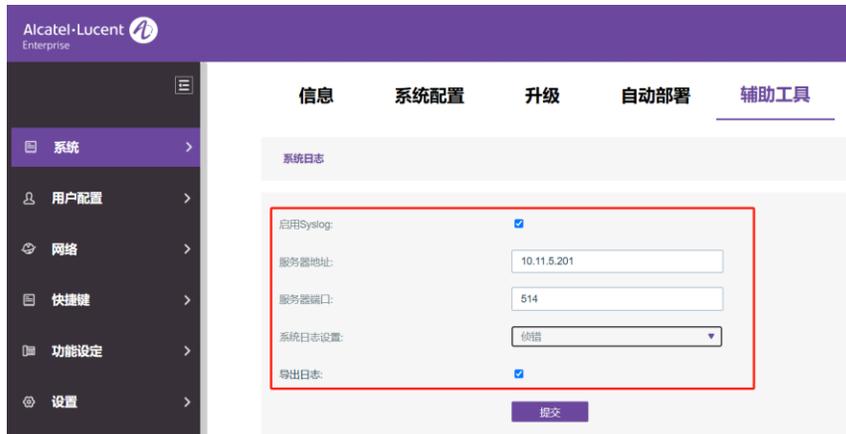
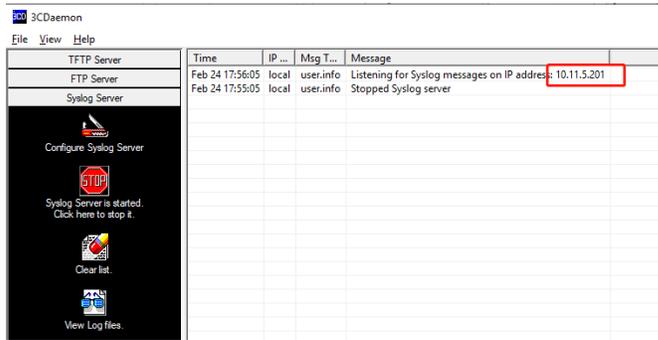
5. 复现问题
6. 点击停止抓包
7. 点击保存将数据包保存到您的电脑。

## 2. 日志文件：

网页管理界面配置路径：系统 -> 设备日志 -> 设备日志

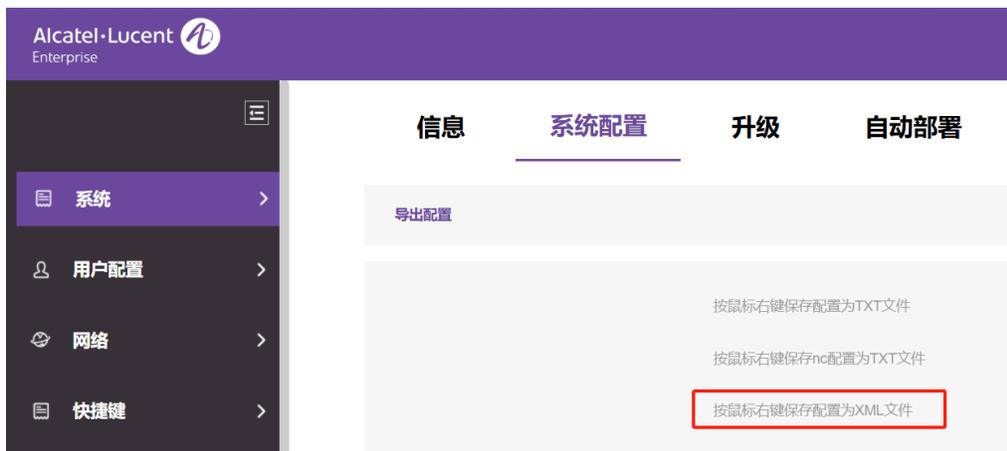
1. 点击“开始”
  2. 复现问题
  3. 点击“停止”并导出和保存日志文件
- 使用日志服务器获取日志文件（3CDAemom）：
1. 运行 3CDAemom，找到“Syslog Server”
  2. 点击“Configure Syslog Server”，指定话机的 IP
  3. 点击绿色的“GO”图标开启日志服务
  4. 登录话机的网页，“系统 -> 辅助工具 -> 系统日志”
  5. 启用系统日志和导入日志，日志等级选择“侦错”
  6. 输入日志服务器的 IP，端口默认为 514
  7. 复现问题
  8. 进入日志服务器下的存储目录获取日志文件





### 3. 配置文件:

网页管理界面配置路径: 系统 -> 系统配置, 建议根据提示下载“xml”格式的配置文件。



- 备注**
1. 测试完成之后请及时下载日志, 以避免日志信息被后面的日志覆盖掉。
  2. 对于一些话机获取不到 IP 地址的场景, 通过网页获取配置文件或者日志文件是非常复杂的, 只需要提供数据包, 并尽可能详细描述即可。

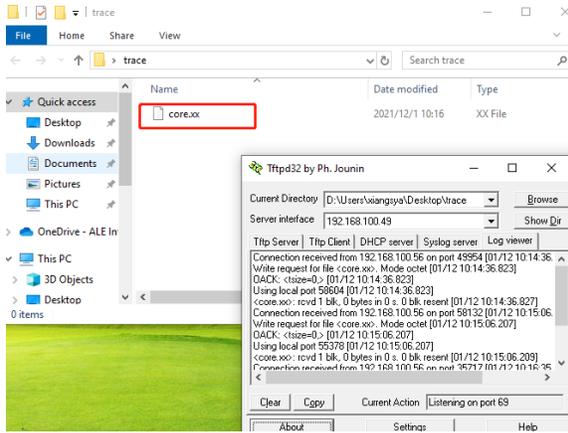
#### 4. 当话机死机后导出 core 文件 (以 MobaXterm 为例):

1. 进入：网络 -> 服务端口 -> 服务器设置
2. 启用“允许远程连接”，设置 telnet 端口为 23



3. 打开 MobaXterm, 点击“Session”, 然后选择“Telnet”, 输入话机的 IP 地址
4. 使用“root”用户名登录
5. 输入命令: cd /mnt/cores/
6. 输入命令“ls”显示 core 文件名
7. 使用命令和 TFTP 服务器将 core 文件下载到电脑: tftp -p -r core file name tftp server ip

```
root@dvf97:~# cd /mnt/cores/
root@dvf97:/mnt/cores#
root@dvf97:/mnt/cores# ls
core.xx
root@dvf97:/mnt/cores#
root@dvf97:/mnt/cores#
root@dvf97:/mnt/cores# tftp -p -r core.xx 192.168.100.49
root@dvf97:/mnt/cores#
```



## 26.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 26.5 支持的型号

H2P

## 26.6 固件版本

所有版本

## 27 如何快速批量生成 ALE SIP 话机的配置文件

---

### 27.1 问题概述

用户经常需要某个时间内部署大量话机，并且每个话机的 SIP 账号都不同，而一个一个创建自动部署需要的文件需要花费大量时间。本章分享如何快速批量生成话机的配置文件，这将会使批量部署 ALE SIP 话机更高效便捷。

### 27.2 可能的情况

无

### 27.3 解决方案

配置详情请见 [阿尔卡特朗讯企业通信 SIP 话机配置文件批量生成和部署参考指南](#)。

### 27.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 27.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8。

### 27.6 固件版本

所有版本

## 28 SIP 消息中的常用消息码

### 28.1 问题概述

本章分享 SIP 消息中的常用消息码，这有助于用户在联系 ALE 支持团队之前快速定位问题。

### 28.2 可能的情况

无

### 28.3 解决方案

#### 1. 1xx 临时响应

临时响应表示请求正在处理，但是最终的响应还未确认。如果处理请求到给出最终的响应时间超过 200ms，则应发送 1xx 临时响应。

**备注** 1xx 响应是不可靠的传输。它们不会导致终端响应 ACK。临时（1xx）响应包括消息主体和会话描述。

100 Trying	该应答表示下一个节点的服务器已经接收到了这个请求而且尚未执行这个请求的特定动作，比如注册前的响应。
180 Ringing	UA 收到 INVITE 请求而且试图提示给用户，该应答应当播放一个本地回铃。
181 Call is Being Forwarded	服务器使用此状态码来指示呼叫被转发到另一个目的地。
182 Queued	呼叫暂时不可用，但是服务器决定让这个呼叫先等待着以代替直接拒绝。当被叫可用的时候，服务器会返回最终合适的状态响应。 这个阶段会进一步提供有关呼叫状态的详细信息，比如，“5 个呼叫排队，预计等待 15 分钟”。 服务器可能会发出多个 182（Queued）响应以便更新呼叫队列的状态给呼叫着。
183 Session Progress	183（Session Progress）应答用于提示创建对话的进度信息，183 会携带媒体信息，该应答应当播放一个远端回铃。比如我们常说的彩铃。

#### 2. 成功信息 2xx

200 OK	该应答表示请求是成功的。比如注册成功时的 200 OK，通话成功时的 200 OK。
--------	--

#### 3. 转发请求 3xx

3xx 系列的应答用于提示用户的新位置信息，或为了满足呼叫而转发的额外服务地点。

300 Multiple Choices	<p>请求中的地址解析为多个选项，每个都有自己的特定位置，用户(或 UA)可选择第一个首选通信端点，并将其请求重定向到该位置。</p> <p>这个响应可能包括一个消息体，包含一个资源特征和位置的列表，如果 Accept 请求的头域字段允许，用户和 UA 可以选择一个最合适的。</p> <p>但是，目前还没有为这个消息体定义的 MIME 类型。</p> <p>这些选择也应该作为联系人字段列出。与 HTTP 不同，SIP 响应可能包含几个联系人字段或联系人字段中的地址列表。</p> <p>UAs 可以使用 Contact 头域字段值进行自动重定向，也可以要求用户确认选择。但是，本规范没有为这种自动选择定义任何标准。</p> <p>如果被叫可以通过几个不同的位置到达，并且服务器不能或不乐意代理请求，则此状态响应是合适的。</p>
301 Moved Permanently	<p>当不能在 Request-URI 指定的地址找到用户的时候，请求的客户端应当使用 Contact 头域(所指出的新的地址)重新尝试。而且在后续请求中，发送到这个/这些列出的地址。比如有多台服务器，话机发起请求时，如果不是当前服务器下的，当前服务器会通过 301 告知话机应当向哪些服务器地址请求。避免话机需要配置很多的服务器地址。</p>
302 Moved Temporarily	<p>请求方应当把请求重新发到这个 Contact 头域所指出的新地址上。新请求的 Request-URI 应当用这个应答的 Contact 头域所指出的值。比如话机设置了前转，当收到来电后话机就会发送 302 消息告诉对端往哪个地址重新发请求。</p>

#### 4. 请求失败 4XX

4XX 响应是来自特定服务器的失败的响应。终端不应该再发送相同的没有编辑过的请求（比如，添加相应的认证信息）。然而，同样的请求发送到另一个服务器可能会成功。

400 Bad Request	<p>请求中的语法错误。Reason-Phrase 应当标志这个详细的语法错误，好比“Missing Call-ID header field”。</p>
401 Unauthorized	<p>请求须要用户认证。这个应答是由注册服务器产生的，而 407 (Proxy Authentication Required) 是 proxy 服务器产生的。</p>
403 Forbidden	<p>服务端支持这个请求，可是拒绝执行请求。一般是用户名和密码错误导致。</p>
404 Not Found	<p>服务器返回最终信息：用户在 Request-URI 指定的域上不存在。当 Request-URI 的 domain 和接收这个请求的 domain 不匹配的状况下，也会产生这个应答。</p>
406 Not Acceptable	<p>请求中的内容存在没法接收的错误。</p>
407 Proxy Authentication Required	<p>这个返回码和 401 (Unauthorized) 很类似，标志了客户端应当首先在 proxy 上经过认证。</p>
408 Request Timeout	<p>在一段时间内，服务器不能产生一个最终应答，比如发起注册，呼叫时，长时间没有收到服务器的响应。</p>

480 Temporarily Unavailable	请求成功到达被叫方的终端系统，可是被叫方当前不可用。Reason-Phrase 应当提示更详细的缘由，为何被叫方暂时不可用。这个值应当是能够被 UA 设置的，比如状态码 486 (Busy Here) 能够用来更精确的表示本请求失败的特定缘由。很多时候都是由于被叫端不支持请求方的语音媒体时发出的错误提示。
486 Busy Here	当成功联系到被叫方的终端系统，可是被叫方当前在这个终端系统上不能接听这个电话，比如忙线中，DND。
487 Request Terminated	请求被 BYE 或者 CANCEL 所终止后，会发送 487 信息告诉对端。
488 Not Acceptable Here	这个应答和 406 (Not Acceptable) 有相同的含义，只是应用于 Request-URI 所指出的特定资源不能接受，在其余地方请求可能能够接受。

## 5. 服务器错误 5xx

5xx 响应是服务器自身错误而给出的响应。

500 Server Internal Error	服务器遇到了未知的状况，而且不能继续处理请求。客户端能够显示特定的错误状况，而且能够在几秒钟之后重新尝试此请求。 若该状况是临时的，服务器应当在 Retry-After 头域标志客户端过多少秒钟以后重新尝试此请求。
501 Not Implemented	服务器没有实现相关的请求功能。当 UAS 不认识请求的方法时，而且对每个用户都没法支持此方法的时候，应当返回该应答。（proxy 不考虑请求的方法而转发请求）。 注意 405 (Method Not Allowed) 是由于服务器实现了这个请求方法，可是这个请求方法在特定请求中不被支持。
502 Bad Gateway	若是服务器作为 gateway 或者 proxy 存在，从下行服务器上接收到了一个非法的应答（这个应答对应的请求是本服务器为了完成请求而转发给下行服务器的）。
503 Service Unavailable	因为临时的过载或者服务器管理致使的服务器暂时不可用。这个服务器能够在应答中增长一个 Retry-After 来让客户端重试这个请求。若是没有 Retry-After 指出，客户端必须就像收到了一个 500 (Server Internal Error) 应答同样处理。 客户端 (proxy 或者 UAC) 收到 503 (Service Unavailable) 应当尝试转发这个请求到另一个服务器处理。而且在 Retry-After 头域中指定的时间内，不该当转发其余请求到这个服务器。
504 Server Time-out	服务器在尝试处理请求时没有从它访问的外部服务器收到及时的响应。 如果在 Expires 报头字段中指定的时间内没有收到来自上游服务器的响应，则应该使用 408 (RequestTimeout) 代替 504。
505 Version Not Supported	服务器不支持，或者拒绝支持请求中的 SIP 协议版本。 服务器表示不能或者不愿意用跟客户端同样的主版本去完成请求，而不是显示错误消息。
513 Message Too Large	服务器无法处理这个请求，因为信息长度超过了它的能力。

## 6. 全局错误 6xx

6xx 响应表示服务器拥有特定用户的明确消息，而不仅仅是 Request-URI 中指定的特殊实例。

600 Busy Everywhere	已成功连接到被叫方的终端系统，但被叫方正忙，此时不希望接听该电话。这个响应可能会在 Retry-After 头域中表明一个更好的时间去呼叫它。 如果被调用方不希望透露拒绝呼叫的原因，则被调用方使用状态码 603 (Decline) 代替。 只有当客户端知道没有其他端点（如语音邮件系统）会响应请求时，才会返回此状态响应。否则，应该返回 486 (Busy Here)。
603 Decline	已成功连接到被调用方的机器，但用户明确不希望或无法参与。这个响应可能会在 Retry-After 头域中表明一个更好的时间去呼叫它。 只有当客户端知道没有其他端点会响应请求时，才会返回此状态响应。
604 Does Not Exist Anywhere	服务器拥有该用户在 Request-URL 中任何地方都不存在的可靠信息
606 Not Acceptable	用户的代理连接，但会话描述的某些方面，如请求的媒体、带宽或地址格式是不可接受的。 606 (Not Acceptable) 响应表示用户希望通信但是不能完全支持会话中的描述。 606 (Not Acceptable) 响应可能会在告警头域中包含一个原因列表，描述为什么描述中的会话不被支持。 请求发起者决定是否对 606 (Not Acceptable) 响应采取行动。 只有当客户端知道没有其他端点会响应请求时，才会返回此状态响应。

## 28.4 更多

参考文献：“SIP: Session Initiation Protocol” <https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc3261>

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 28.5 支持的型号

H2P/H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

## 28.6 固件版本

所有版本

## 29 如何进入 H2P 的 POST 模式

### 29.1 问题概述

本章分享如何进入 H2P 的 POST 模式。

### 29.2 可能的情况

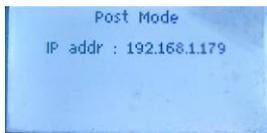
话机卡在启动界面。

### 29.3 解决方案

1. 启动话机，等到话机右上角的电源指示灯变为**红色闪烁**

**备注** 如果电源指示灯不闪烁，则无法通用本 FAQ 恢复，请联系 ALE 技术团队。

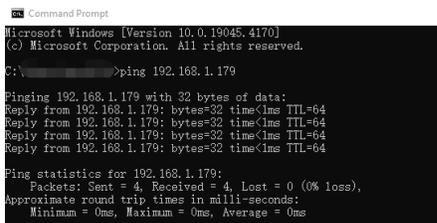
2. 按下“#”键
3. 话机会进入 POST 模式，并显示本机 IP 地址



4. 为电脑配置一个与话机相同网段的静态 IP 地址。如：



5. 将电脑连到话机的 LAN 口
6. 在电脑上 ping 话机的 IP，确保能正常工作



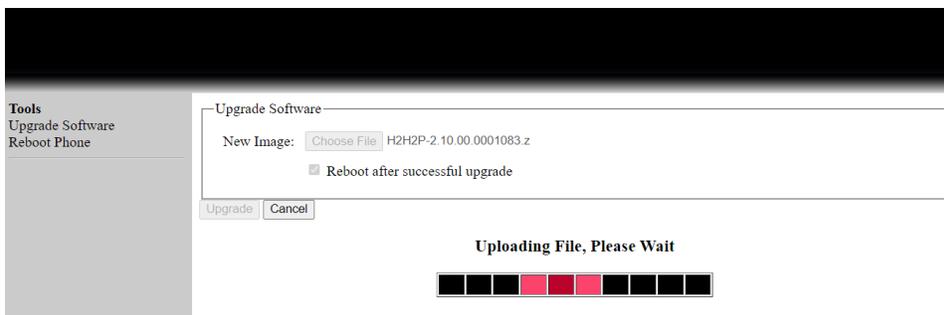
- 在电脑浏览器中输入 <https://192.168.1.179> 登录话机的网页
- 点击“Choose File”选择话机的版本文件



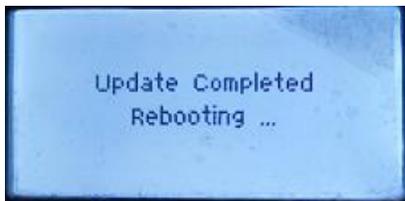
- 点击“Upgrade”开始升级

**备注**

如果有提示消息显示，比如“Filename does not match”，忽略它点击“OK”继续即可。



- 等话机升级完成后，就能正常启动了



## 29.4 更多

您可参考此视频了解操作步骤：[如何进入 H2P POST 模式](#)

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

## 29.5 支持的型号

H2P.

## 29.6 固件版本

所有版本

## 30 如何将 ALE M 系列话机部署到 Teams Gateway

---

### 30.1 问题概述

本章分享如何将 ALE SIP 话机部署到 Teams Gateway 的详细步骤，以便可以使用 Teams Gateway 的功能。

### 30.2 可能的情况

ALE M 系列 SIP 话机与 Teams Gateway 的快速部署指南。

### 30.3 解决方案

1. 按照链接中的方法配置 SIP Gateway 以便使话机能获取到自动部署的路径：

<https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/sip-gateway-configure>

2. 点击 [这里](#) 下载 M 系列话机的自动部署指南。

3. 话机部署后，在话机屏幕的左下角会显示“登录”按钮。

4. 点击“登录”后会显示认证 URL 和配对码。配对码有时效限制，如果过期了，则需要返回重新开始登录流程。

5. 在电脑或者手机浏览器中导航到身份验证 URL，并使用企业凭证登录。

6. 在网页认证应用中输入话机上显示的配对码，将账号与话机配对。在成功登录时(可能需要一段时间)，SIP 话机会显示电话号码和名称，这表示话机已经成功注册并连接到了 Teams Gateway。

### 30.4 更多

关于 Teams Gateway 支持的功能，请点击 [这里](#) 查看“Benefits of SIP Gateway”部分；

其它 Teams SIP Gateway 相关的问题，请参考 [Troubleshooting Guide for ALE Myriad Deskphones with Teams SIP Gateway](#)。

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 30.5 支持的型号

M3/M5/M7/M8.

### 30.6 固件版本

M3/M5/M7: 2.14.03.000.2345

M8: 2.14.05.000.2352

## 31 H2P 可以拨打 IP 呼叫但是收不到 IP 呼叫

---

### 31.1 问题概述

客户会遇到 H2P 能打 IP 呼叫，但是收不到 IP 呼叫的情况。

### 31.2 可能的情况

配置问题

### 31.3 解决方案

1. 登录话机的网页管理界面
2. 进入 “用户配置 -> SIP 全局设置”，关闭 “开启严格 UA 匹配”
3. 修改完成后可以收到 IP 呼叫了

### 31.4 更多

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com).

### 31.5 支持的型号

H2P.

### 31.6 固件版本

H2P: 2.10.000.0001083 及以上版本

## 32 如何通过强制回退重置 H3G/H6/MX 桌面话机

---

### 32.1 问题概述

当话机一直停留在启动界面，无法进入操作系统时，您可通过此 FAQ 中分享的方法强制回退重置话机。

### 32.2 可能的情况

话机某些程序突然崩溃，或者在升级过程中由于一些错误操作导致话机卡住。

### 32.3 解决方案

1. 同时长按“1”，“3”，“8”，“0”四个按键，为话机上电
2. 当屏幕侧边的 LED 灯开始闪烁时，松开按键
3. 等待话机固件强制退回，并自动重启

### 32.4 更多

您可参考此视频了解操作步骤：[如何通过强制回退重置 H3G, H6&MX 桌面话机。](#)

如仍存在问题，请联系 ALE 技术支持团队：[support.alesip@al-enterprise.com](mailto:support.alesip@al-enterprise.com)。

### 32.5 支持的型号

H3G/H6/M3/M5/M7/M8.

### 32.6 固件版本

所有版本

### Submitting a Service Request

Please connect to our [eService Request](#) application.

Before submitting a Service Request, please be sure:

The application has been certified via the AAPP if a third party application is involved.

You have read the release notes that list new features, system requirements, restrictions, and more, and are available in the [Technical Documentation Library](#).

You have read through the related troubleshooting guides and technical bulletins available in the [Technical Documentation Library](#).

You have read through the self-service information on commonly asked support questions and known issues and workarounds available in the [Technical Knowledge Center](#).

- END OF DOCUMENT -