أستكشاف أخطاء واجهات عرض الهاتف أثناء ترحيل WC وإصلاحها عبر Webex

المحتويات

مسألة

أثناء الترحيل إلى الاتصال عبر Webex، شهدت هواتف Cisco 8861 توهجا متقطعا للشاشة في بعض الترحيل والتسجيل الناجحين. تم تسجيل الهواتف المتأثرة بشكل صحيح في الاتصال عبر Webex، كما تم عرضها على الإنترنت، وكانت تعمل بكامل طاقتها لإجراء المكالمات وتلقيها. ومع ذلك، بدأت وميض الشاشة خلال ثوان من التشغيل واستمرت حتى بعد إعادة تمهيد الهاتف بالكامل. تأثر حوالي 20 في المائة من هواتف Cisco 8861 المنشورة بهذه المشكلة. لم تتم ملاحظة الوميض على أي من الطرز الأخرى أثناء النشر.

البيئة

- هواتف بروتوكول الإنترنت Cisco 8861 IP التي تشغل البرنامج الثابت، الإصدار 12.0.7 SR5
- ترحيل الاتصال عبر Webex من نظام الهاتف القديم
- الهواتف المتأثرة التي تم تصنيعها في يوليو 2022
- تم تحديد إصدار الأجهزة V43 المزود بالإصدار VID V18 على أنه المراجعة الأساسية المتأثرة
- الهواتف المتصلة بتهيئة سلسلة متسلسلة توفر اتصال الشبكة بأجهزة الكمبيوتر المكتبية

قرار

وقد تم حل المشكلة من خلال مجموعة من إجراءات إستبدال الأجهزة ودوران الطاقة:

حل إستبدال الأجهزة

الخطوة 1: التعرف على الهواتف المتأثرة من خلال مراجعة الأجهزة

وقد تأثرت بشكل أساسي الهواتف التي تم تأكيدها من الناحية الهندسية باستخدام أجهزة VID V18. جزء صغير من الهواتف بهذه المواصفات يمكن أن يختبر سلوك إصدار V43 و الوميض.

الخطوة 2: طلب الهواتف البديلة ونشرها

تم شحن هواتف Cisco 8861 البديلة لتقليل التأثير التشغيلي إلى الحد الأدنى. تم توفير الهواتف البديلة باستخدام عناوين MAC التي تمت مشاركتها مسبقا للسماح بتبادل التشغيل بمجرد التوصيل.

حل بديل لدوران الطاقة

بالنسبة للهواتف التي لا يمكن إستبدالها فورا، تم تنفيذ إجراء ركوب الطاقة:

الخطوة 1: إختبار ممتد لإطفاء الكهرباء

توصي شركة Engineering بإيقاف تشغيل الهواتف المتأثرة لفترات ممتدة لحل مشكلة الوميض. أظهرت الاختبارات أن الهواتف التي تم إيقاف تشغيلها لمدة 30 ساعة تقريبا أظهرت تحسنا في سلوك وميض الشاشة.

الخطوة 2: فترات متداخلة لانتهاء الكهرباء

ولتقليل الأعطال التشغيلية إلى الحد الأدنى، تم تقسيم الهواتف إلى مجموعات تتميز بفترات إيقاف تشغيل مختلفة:

- المجموعة الأولى: إيقاف التشغيل لمدة 6 ساعات
- المجموعة الثانية: إيقاف تشغيل الطاقة لمدة 12 ساعة
- المجموعة الثالثة: تم إيقاف تشغيل الطاقة لمدة 24 ساعة
- المجموعة 4: تم إيقاف تشغيل الطاقة لمدة 48 ساعة

الخطوة 3: التحقق من الصحة والمراقبة

وبعد إجراء ركوب الدراجة الكهربائية، كانت الهواتف ترابق بسبب سلوك الوميض. أظهرت الاختبارات الأولية أن الهواتف التي تعمل لمدة 30 ساعة تقريبا لم تعد تظهر وميض الشاشة عند تشغيلها مرة أخرى.

السبب

وحدد التحليل الهندسي هذه المشكلة على أنها مشكلة متعلقة بالأجهزة تؤثر على مراجعات VID V18. ويشتبه في أجهزة معينة، وبشكل أساسي الإصدار V43 من الأجهزة المزود بمؤشر Cisco 8861 كانت مطروحة في السوق منذ أن المشكلة متعلقة بتعب مكون العرض، حيث إن المشكلة على البرنامج الثابت للاتصال عبر Webex، حيث أكثر من 10 سنوات. لا تقتصر تم ملاحظة سلوك وميض مماثل مع البرامج الثابتة من CUCM في نفس عمليات مراجعة الأجهزة.

يبدو أن السبب الجذري هو عطل الجهاز وليس مشكلة في البرنامج أو التكوين.

المحتوى ذي الصلة

- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).