Beheben von Webex-anrufenden MPP-Telefonen nach Zurücksetzen auf Werkseinstellungen aufgrund von Unterschieden bei der ursprünglichen Onboarding-Methode keine Neuregistrierung möglich

Inhalt

Problem

Die MPP-Telefone Cisco 8845 und 9871 haben sich nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen nicht automatisch wieder für WebEx Calling registriert. Stattdessen werden sie im Aktivierungscodebildschirm angezeigt. Die betroffenen Telefone müssen im Control Hub gelöscht und neu aufgebaut werden, damit ein Aktivierungscode manuell eingegeben werden kann, damit die Registrierung abgeschlossen werden kann. Die meisten Telefone im selben Netzwerk und VLAN werden nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen ohne manuellen Eingriff normal registriert.

Das Problem beeinträchtigt die Arbeitsabläufe bei der Telefonbereitstellung und -registrierung und erfordert zusätzlichen Verwaltungsaufwand, um die Telefonfunktionen nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen wiederherzustellen.

Umwelt

- Cisco 8845 MPP-Telefone
- Cisco 9871 MPP-Telefone
- WebEx Anrufbereitstellung
- Ältere DHCP-Option 150 Einträge aus der vorherigen CUCM-Bereitstellung gelöscht
- Ca. 4.500 Telefone in der Umgebung, nur ausgewählte Telefone sind betroffen

Auflösung

Das Problem wurde durch eine Änderung der Methode zur Telefonanbindung vom Aktivierungscode zum Onboarding von MAC-Adressen im Control Hub behoben.

Diese Einschränkung wird unter dem folgenden Link erläutert: "Factory reset a WebEx Calling Phone" (Werksseitiges Zurücksetzen eines WebEx Anruftelefons):

Wenn das Telefon ursprünglich über seine MAC-Adresse integriert wurde, wird erneut eine Verbindung zu WebEx Calling hergestellt. Wenn das Telefon mithilfe eines Aktivierungscodes integriert wurde, ist ein neuer Aktivierungscode erforderlich, oder das Telefon muss mithilfe seiner MAC-Adresse integriert werden, um erneut eine Verbindung mit Webex Calling herzustellen.

Identifizierung betroffener Telefone

Bestimmen Sie die Integrationsmethode für Telefone, indem Sie die Datei status.xml im Problem Report Tool (PRT) untersuchen:

- GDS erworben: Zeigt den GDS-Onboarding-Code an.
- Erworben: Zeigt an, dass EDOS (MAC-Adresse) über activate.cisco.com eingebunden wird.

Erneutes Hinzufügen von Telefonen mithilfe der MAC-Adressenmethode

Schritt 1: Löschen Sie das betroffene Telefon vom Control Hub.

Phase 2: Fügen Sie das Telefon mithilfe der Integration der MAC-Adresse anstelle der Aktivierungscodemethode erneut hinzu.

Schritt 3: Zurücksetzen des Telefons auf die Werkseinstellungen

Schritt 4: Überprüfen Sie, ob sich das Telefon ohne Eingabe des Aktivierungscodes automatisch registriert.

Validierung

Nach der Implementierung der Integration der MAC-Adresse registrieren sich die Telefone nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen erfolgreich neu, ohne den Aktivierungscode anzuzeigen. Die Telefone folgen nun dem EDOS-Bereitstellungsprozess mit dem Onboarding-Fluss "CERT-based-EDOS", anstatt eine manuelle Eingabe des Aktivierungscodes zu erfordern.

Ursache

Die Ursache liegt in den unterschiedlichen Onboarding-Methoden für die betroffenen und funktionierenden Telefone. Die ursprünglich mithilfe von Aktivierungscodes (GDS-Methode) integrierten Telefone zeigen den Status der Bereitstellungsmethode "Offen" an und bleiben nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen auf dem Bildschirm für den Aktivierungscode, sodass der Aktivierungscode manuell über den GDS-Aktivierungsprozess eingegeben werden muss.

Im Gegensatz dazu zeigen Telefone, die ursprünglich über MAC-Adressen angeschlossen wurden, den Status der Bereitstellungsmethode "Acquired" (Erworben) an und fahren mit der automatischen CERT-basierten EDOS-Integration fort, sodass die Registrierung ohne manuellen Eingriff möglich ist.

Die früheren Einträge der DHCP-Option 150 aus einer früheren CUCM-Bereitstellung waren zwar für die Bereitstellung von Komplikationen verantwortlich, waren jedoch nicht die primäre Ursache für die Aktivierungscodeanforderung.

Verwandte Inhalte

- Zurücksetzen eines WebEx Anrufertelefons auf Werkseinstellungen
- Fehlerbehebung bei MPP-Telefonen in WebEx-Anrufen wegen Bereitstellungsproblemen
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.