Fehlerbehebung: WebEx-Anruferanzeige flackert während der WC-Migration

Inhalt

Problem

Während der Migration zu WebEx Anrufen flackerte die Anzeige der Cisco 8861-Telefone nach der erfolgreichen Migration und Registrierung zeitweilig. Die betroffenen Telefone wurden ordnungsgemäß für WebEx Anrufe registriert, als online angezeigt und waren voll funktionsfähig für das Tätigen und Empfangen von Anrufen. Das Flackern des Bildschirms setzte jedoch innerhalb von Sekunden nach dem Start ein und hielt auch nach dem Neustart des Telefons an. Etwa 20 % der 600 bereitgestellten Cisco 8861-Telefone am Bereitstellungsstandort waren von diesem Problem betroffen. Das Flackern wurde bei keinem anderen Telefonmodell in der Bereitstellung beobachtet.

Umwelt

- Cisco 8861 IP-Telefone mit Firmware-Version 12.0.7 SR5
- Migration von WebEx-Anrufen vom alten Telefonsystem
- Betroffene Telefone hergestellt im Juli 2022
- Hardwareversion V43 mit VID V18 als primäre betroffene Revision identifiziert
- In Reihenschaltung verbundene Telefone zur Bereitstellung von Netzwerkverbindungen zu Desktop-Computern

Auflösung

Das Problem wurde durch eine Kombination aus Hardware-Ersatz und Aus- und Wiedereinschalten behoben:

Hardware-Ersatz

Schritt 1: Identifizierung betroffener Telefone nach Hardware-Revision

Techniker bestätigten, dass Telefone mit der Hardwareversion V43 und VID V18 in erster Linie betroffen waren. Ein kleiner Bruchteil der Telefone mit diesen Spezifikationen kann das flackernde Verhalten erkennen.

Phase 2: Ersatztelefone bestellen und bereitstellen

Es wurden Cisco 8861-Ersatztelefone ausgeliefert, um die betrieblichen Auswirkungen zu minimieren. Auf den Ersatztelefonen wurden vorab MAC-Adressen gemeinsam verwendet, um einen Plug-and-Play-Austausch zu ermöglichen.

Power-Cycling-Lösung

Für Telefone, die nicht sofort ausgetauscht werden können, wurde ein Verfahren zum Ein-/Ausschalten implementiert:

Schritt 1: Erweiterter Power-Off-Test

Die Techniker empfahlen, die betroffenen Telefone für längere Zeit abzuschalten, um das Flackern zu beheben. Die Tests ergaben, dass das Telefon für ca. 30 Stunden ausgeschaltet war und sich das Flackerverhalten verbesserte.

Phase 2: Zeitversetzte Abschaltintervalle

Um Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs auf ein Minimum zu reduzieren, wurden die Telefone in Gruppen mit unterschiedlicher Ausschaltdauer unterteilt:

- Gruppe 1: 6 Stunden abschalten
- Gruppe 2: 12 Stunden ausgeschaltet
- Gruppe 3: 24 Stunden ausgeschaltet
- Gruppe 4: 48 Stunden ausgeschaltet

Schritt 3: Validierung und Überwachung

Nach dem Aus- und Einschalten wurden die Telefone auf Flackern überwacht. Erste Tests zeigten, dass das für ca. 30 Stunden ausgeschaltete Telefon beim Einschalten kein Flackern des Bildschirms mehr zeigte.

Ursache

Die technische Analyse hat dies als ein Hardware-bezogenes Problem identifiziert, das bestimmte Hardware-Versionen beeinträchtigt, in erster Linie die Hardware-Version V43 mit VID V18. Das Problem dürfte mit der Ermüdung von Anzeigekomponenten zusammenhängen, da der Cisco 8861 seit mehr als 10 Jahren auf dem Markt ist. Das Problem ist nicht auf die WebEx Calling-Firmware beschränkt, da ein ähnliches Flackerverhalten bei der CUCM-Firmware mit denselben Hardware-Versionen beobachtet wurde.

Die Ursache scheint eher ein Hardwarefehler als ein Software- oder Konfigurationsproblem zu sein.

Verwandte Inhalte

- 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.