Resolución de problemas por los que los teléfonos MPP de llamada Webex no pueden volver a registrarse tras el restablecimiento de fábrica debido a diferencias en el método de incorporación original

Contenido

Problema

Los teléfonos Cisco MPP 8845 y 9871 no se volvieron a registrar automáticamente en Webex Calling después de un restablecimiento de fábrica y, en su lugar, permanecieron en la pantalla del código de activación. Los teléfonos afectados deben eliminarse y reconstruirse en el concentrador de control para que se pueda introducir manualmente un código de activación para completar el registro. La mayoría de los teléfonos de la misma red y VLAN se registran normalmente después del restablecimiento de fábrica sin necesidad de intervención manual.

El problema está afectando a los flujos de trabajo de registro y aprovisionamiento del teléfono, por lo que se requieren costes administrativos adicionales para restaurar la funcionalidad del teléfono después de restablecerse de fábrica.

Entorno

- Teléfonos Cisco 8845 MPP
- Teléfonos Cisco 9871 MPP
- Implementación de llamadas Webex
- Opción DHCP heredada 150 entradas de la implementación anterior de CUCM eliminadas
- Aproximadamente 4500 teléfonos en un entorno con solo determinados teléfonos afectados

Resolución

El problema se resolvió al cambiar el método de incorporación del teléfono del código de activación a la incorporación de direcciones MAC en el centro de control.

Esta limitación se aborda en el enlace "Restablecimiento de fábrica de un teléfono de llamada Webex" que se proporciona:

Si el teléfono se incorporó originalmente mediante su dirección MAC, se volverá a conectar a Webex Calling. Si el teléfono se incorporó mediante un código de activación, requiere un nuevo código de activación o debe incorporarse mediante su dirección MAC para volver a conectarse a las llamadas de Webex.

Identificación de teléfonos afectados

Para determinar el método de incorporación utilizado para los teléfonos, examine el archivo status.xml en la herramienta de informe de problemas (PRT):

- Adquirido por GDS: Indica la incorporación de GDS (código de activación).
- Adquirido: Indica la incorporación de EDOS (dirección MAC) mediante activate.cisco.com.

Volver a agregar teléfonos mediante el método de dirección MAC

Paso 1: Elimine el teléfono afectado del concentrador de control.

Paso 2: Vuelva a agregar el teléfono mediante la incorporación de direcciones MAC en lugar del método del código de activación.

Paso 3: Realice el restablecimiento de fábrica en el teléfono.

Paso 4: Compruebe que el teléfono se registra automáticamente sin necesidad de introducir el código de activación.

Validación

Después de implementar la incorporación de direcciones MAC, los teléfonos se vuelven a registrar correctamente después del restablecimiento de fábrica sin permanecer en la pantalla del código de activación. Los teléfonos ahora siguen el proceso de aprovisionamiento de EDOS con un flujo de incorporación de "EDOS basado en certificados" en lugar de requerir la entrada manual del código de activación.

Causa

La causa principal es la diferencia en los métodos de incorporación entre los teléfonos afectados y los teléfonos en funcionamiento. Los teléfonos incorporados originalmente mediante códigos de activación (método GDS) muestran el estado del método de aprovisionamiento "Abierto" y permanecen en la pantalla del código de activación después del restablecimiento de fábrica, lo que requiere la entrada manual del código de activación a través del proceso de activación de GDS.

Por el contrario, los teléfonos incorporados originalmente mediante direcciones MAC muestran el estado del método de aprovisionamiento "Adquirido" y continúan con la incorporación automática de EDOS basada en certificados, lo que permite el registro sin intervención manual.

Las entradas de la opción DHCP heredada 150 de una implementación anterior de CUCM contribuyeron a las complicaciones de aprovisionamiento, pero no fueron la causa principal del requisito del código de activación.

Contenido relacionado

- Restablecimiento de fábrica de un teléfono de llamadas Webex
- Resolución de problemas de teléfono MPP en llamadas Webex para aprovisionamiento
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).