Resolución de problemas de parpadeo de pantalla del teléfono de llamadas Webex durante la migración a WC

Contenido

Problema

Durante una migración a Webex Calling, los teléfonos Cisco 8861 experimentaron un parpadeo intermitente de la pantalla luego de una migración y registro exitosos. Los teléfonos afectados se registraron correctamente en Webex Calling, se mostraron como en línea y funcionaron completamente para realizar y recibir llamadas. Sin embargo, el parpadeo de la pantalla comenzó segundos después de la operación y persistió incluso después de que el teléfono se reiniciara por completo. Aproximadamente el 20% de los 600 teléfonos Cisco 8861 implementados en el sitio de implementación se vieron afectados por este problema. El parpadeo no se observó en ningún otro modelo de teléfono durante la implementación.

Entorno

- Teléfonos IP Cisco 8861 con firmware versión 12.0.7 SR5
- Migración de llamadas de Webex desde el sistema telefónico anterior
- Teléfonos afectados fabricados en julio de 2022
- Versión de hardware V43 con VID V18 identificada como revisión afectada principal
- Teléfonos conectados en configuración de cadena de margarita que proporcionan conectividad de red a ordenadores de escritorio

Resolución

El problema se resolvió mediante una combinación de procedimientos de sustitución de hardware y de ciclo de alimentación:

Solución de sustitución de hardware

Paso 1: Identificación de teléfonos afectados por revisión de hardware

Los teléfonos de ingeniería confirmados con la versión de hardware V43 y VID V18 se vieron afectados principalmente. Una pequeña fracción de teléfonos con estas especificaciones puede experimentar el comportamiento de parpadeo.

Paso 2: Solicitud e implementación de teléfonos de sustitución

Se enviaron los teléfonos Cisco 8861 de repuesto para minimizar el impacto operativo. Los teléfonos de sustitución se aprovisionaron con direcciones MAC compartidas de antemano para permitir el intercambio plug-and-play.

Solución alternativa al ciclo de alimentación

Para los teléfonos que no se pueden reemplazar inmediatamente, se implementó un procedimiento de ciclo de energía:

Paso 1: Prueba de apagado extendido

El departamento de ingeniería recomendó apagar los teléfonos afectados durante periodos prolongados para resolver el parpadeo. Las pruebas mostraron que los teléfonos apagados durante aproximadamente 30 horas mostraron una mejora en el comportamiento del parpadeo de la pantalla.

Paso 2: Intervalos de apagado escalonados

Para minimizar las interrupciones operativas, los teléfonos se dividieron en grupos con distintas duraciones de apagado:

- Grupo 1: Apagado durante 6 horas

- Grupo 2: Apagado durante 12 horas
- Grupo 3: Apagado durante 24 horas
- Grupo 4: Apagado durante 48 horas

Paso 3: Validación y supervisión

Después del procedimiento de apagado y encendido, se supervisó el comportamiento del parpadeo de los teléfonos. Las pruebas iniciales mostraron que los teléfonos apagados durante aproximadamente 30 horas ya no mostraban parpadeos de pantalla cuando se volvían a encender.

Causa

El análisis de ingeniería identificó este problema como un problema relacionado con el hardware que afecta a revisiones de hardware específicas, principalmente a la versión V43 del hardware con VID V18. Se sospecha que el problema está relacionado con la fatiga de los componentes de la pantalla, ya que el Cisco 8861 lleva en el mercado más de 10 años. El problema no se limita al firmware de llamada Webex, ya que se ha observado un comportamiento de parpadeo similar con el firmware de CUCM en las mismas revisiones de hardware.

La causa raíz parece ser un fallo de hardware en lugar de un problema de software o configuración.

Contenido relacionado

- 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).