Résoudre les appels Webex Les téléphones MPP ne parviennent pas à se réenregistrer après la réinitialisation en usine en raison des différences de méthode d'intégration d'origine

Table des matières

Problème

Les téléphones MPP Cisco 8845 et 9871 ne se sont pas automatiquement réenregistrés à Webex Calling après une réinitialisation en usine et sont restés à l'écran du code d'activation. Les téléphones concernés doivent être supprimés et reconstruits dans le Control Hub afin qu'un code d'activation puisse être entré manuellement pour que l'enregistrement se termine. La plupart des téléphones sur le même réseau et le même VLAN s'enregistrent normalement après la réinitialisation d'usine sans intervention manuelle.

Le problème affecte les workflows de mise en service et d'enregistrement des téléphones, ce qui nécessite une surcharge administrative supplémentaire pour restaurer la fonctionnalité du téléphone après les réinitialisations d'usine.

Environnement

- Téléphones MPP Cisco 8845
- Téléphones MPP Cisco 9871
- Déploiement de Webex Calling
- Option DHCP existante 150 entrées du déploiement CUCM précédent supprimées
- Environ 4 500 téléphones dans l'environnement avec seulement certains téléphones affectés

Résolution

Le problème a été résolu en changeant la méthode d'intégration du téléphone, passant du code d'activation à l'intégration de l'adresse MAC dans Control Hub.

Cette limitation est traitée dans le lien « Factory reset a Webex Calling phone » fourni :

Si le téléphone a été intégré à l'origine à l'aide de son adresse MAC, il se reconnecte à Webex Calling. Si le téléphone a été intégré à l'aide d'un code d'activation, il nécessite un nouveau code d'activation ou doit être intégré à l'aide de son adresse MAC pour se reconnecter à Webex Calling.

Identifier les téléphones affectés

Déterminez la méthode d'intégration utilisée pour les téléphones en examinant le fichier status.xml dans l'outil PRT (Problem Report Tool) :

- Acquis par GDS : Indique l'intégration de GDS (code d'activation).
- Acquis : Indique l'intégration EDOS (adresse MAC) via activate.cisco.com.

Ré-ajout de téléphones à l'aide de la méthode d'adresse MAC

Étape 1: Supprimez le téléphone concerné du Control Hub.

Étape 2: Ajoutez de nouveau le téléphone en utilisant la méthode d'intégration d'adresse MAC au lieu de la méthode de code d'activation.

Étape 3: Effectuez la réinitialisation d'usine sur le téléphone.

Étape 4: Vérifiez que le téléphone s'enregistre automatiquement sans avoir à saisir de code d'activation.

Validation

Après avoir implémenté l'intégration de l'adresse MAC, les téléphones se réenregistrent après la réinitialisation en usine sans rester à l'écran du code d'activation. Les téléphones suivent désormais le processus de mise en service EDOS avec le flux d'intégration « Cert-based-EDOS » au lieu de nécessiter une saisie manuelle du code d'activation.

Motif

La cause principale est la différence entre les méthodes d'intégration des téléphones affectés et des téléphones en état de marche. Les téléphones intégrés à l'origine à l'aide de codes d'activation (méthode GDS) affichent l'état « Ouvert » de la méthode d'approvisionnement et restent sur l'écran du code d'activation après la réinitialisation en usine, ce qui nécessite une saisie manuelle du code d'activation via le processus d'activation GDS.

En revanche, les téléphones intégrés à l'origine à l'aide d'adresses MAC affichent l'état de la méthode de mise en service « Acquis » et procèdent à l'intégration automatique de l'EDOS basée sur les certifications, ce qui permet l'enregistrement sans intervention manuelle.

Les 150 entrées de l'ancienne option DHCP d'un déploiement CUCM précédent ont contribué à des complications de mise en service, mais n'étaient pas la cause principale de la demande de code d'activation.

Autres informations utiles

- Réinitialisation en usine d'un téléphone Webex Calling
- Dépannage du téléphone MPP dans l'appel Webex pour les problèmes de configuration
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.