Dépannage du scintillement de l'écran du téléphone appelant Webex pendant la migration WC

Table des matières

Problème

Lors d'une migration vers Webex Calling, les téléphones Cisco 8861 ont présenté des scintillements d'affichage intermittents après une migration et un enregistrement réussis. Les téléphones concernés étaient correctement enregistrés dans Webex Calling, montrés comme en ligne, et étaient entièrement fonctionnels pour passer et recevoir des appels. Cependant, le scintillement de l'écran a commencé quelques secondes après le fonctionnement et a persisté même après le redémarrage complet du téléphone. Environ 20 % des 600 téléphones Cisco 8861 déployés sur le site de déploiement ont été affectés par ce problème. Le scintillement n'a été observé sur aucun autre modèle de téléphone du déploiement.

Environnement

- Téléphones IP Cisco 8861 exécutant la version 12.0.7 SR5 du microprogramme
- Migration d'appels WebEx à partir du système téléphonique existant
- Téléphones concernés fabriqués en juillet 2022
- Version matérielle V43 avec VID V18 identifiée comme révision principale concernée
- Téléphones connectés en série fournissant une connectivité réseau aux ordinateurs de bureau

Résolution

Le problème a été résolu grâce à une combinaison de procédures de remplacement du matériel et de mise hors puis sous tension :

Solution de remplacement du matériel

Étape 1: Identification des téléphones affectés par révision matérielle

Les téléphones confirmés par l'ingénierie avec la version matérielle V43 et le VID V18 ont été principalement affectés. Une petite partie des téléphones dotés de ces spécifications peuvent présenter un comportement scintillant.

Étape 2: Commander et déployer des téléphones de remplacement

Les téléphones Cisco 8861 de remplacement ont été livrés pour minimiser l'impact opérationnel. Les téléphones de remplacement ont été configurés avec des adresses MAC partagées à l'avance pour permettre l'échange plug-and-play.

Solution de cyclage motorisé

Pour les téléphones qui ne peuvent pas être immédiatement remplacés, une procédure de mise hors puis sous tension a été mise en oeuvre :

Étape 1: Test de mise hors tension étendue

Les ingénieurs ont recommandé de mettre hors tension les téléphones concernés pendant de longues périodes pour résoudre le scintillement. Les tests ont montré que les téléphones éteints pendant environ 30 heures ont montré une amélioration du comportement du scintillement de l'écran.

Étape 2: Intervalles de mise hors tension décalés

Pour minimiser les interruptions de fonctionnement, les téléphones ont été divisés en groupes avec différentes durées de mise hors tension :

- Groupe 1 : Mise hors tension pendant 6 heures

- Groupe 2 : Mise hors tension pendant 12 heures
- Groupe 3 : Mise hors tension pendant 24 heures
- Groupe 4 : Mise hors tension pendant 48 heures

Étape 3: Validation et surveillance

Après la procédure de mise hors puis sous tension, le comportement des téléphones était surveillé pour détecter tout scintillement. Les tests initiaux ont montré que les téléphones éteints pendant environ 30 heures ne présentaient plus de scintillement de l'écran lorsqu'ils étaient remis sous tension.

Motif

L'analyse technique a identifié ce problème comme un problème matériel affectant des révisions matérielles spécifiques, principalement la version matérielle V43 avec VID V18. Le problème est suspecté d'être lié à la fatigue des composants d'affichage, car le Cisco 8861 est sur le marché depuis plus de 10 ans. Le problème ne se limite pas au micrologiciel Webex Calling, car un comportement de scintillement similaire a été observé avec le micrologiciel CUCM sur les mêmes révisions matérielles.

La cause principale semble être une défaillance matérielle plutôt qu'un problème de logiciel ou de configuration.

Autres informations utiles

- 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.