Risoluzione: impossibile registrare di nuovo i telefoni MPP che chiamano Webex a causa di differenze nel metodo di caricamento originale

Sommario

Problema

I telefoni MPP Cisco 8845 e 9871 non si sono registrati nuovamente su Webex Calling dopo un reset di fabbrica e sono rimasti invece nella schermata del codice di attivazione. I telefoni interessati devono essere eliminati e ricostruiti in Control Hub in modo che un codice di attivazione possa essere inserito manualmente per completare la registrazione. La maggior parte dei telefoni sulla stessa rete e sulla VLAN registrano normalmente dopo il reset di fabbrica senza bisogno di interventi manuali.

Il problema interessa i flussi di lavoro di provisioning e registrazione del telefono e richiede un ulteriore sovraccarico amministrativo per ripristinare la funzionalità del telefono dopo le reimpostazioni di fabbrica.

Ambiente

- Cisco 8845 MPP phone
- Cisco 9871 MPP phone
- Distribuzione di Webex Calling
- Opzione DHCP legacy 150 voci dalla precedente distribuzione CUCM eliminata
- Circa 4500 telefoni nell'ambiente con solo alcuni telefoni interessati

Risoluzione

Il problema è stato risolto modificando il metodo di caricamento del telefono da codice di attivazione a caricamento dell'indirizzo MAC nell'hub di controllo.

Questa limitazione viene risolta nel collegamento "Ripristino di fabbrica di un telefono Webex Calling" fornito:

Se il telefono è stato originariamente caricato usando il suo indirizzo MAC, si riconnette a Webex Calling. Se il telefono è stato caricato usando un codice di attivazione, deve avere un nuovo codice di attivazione o deve essere caricato usando il suo indirizzo MAC per riconnettersi a Webex Calling.

Identifica i telefoni interessati

Determinare il metodo di caricamento utilizzato per i telefoni esaminando il file status.xml in Report di problema (PRT):

- Acquisizione di GDS: Indica l'onboarding di GDS (codice di attivazione).
- Acquisito: Indica l'onboarding EDOS (indirizzo MAC) tramite activate.cisco.com.

Aggiungi di nuovo i telefoni utilizzando il metodo dell'indirizzo MAC

Passaggio 1: Elimina il telefono interessato dall'hub di controllo.

Passaggio 2: Aggiungere di nuovo il telefono utilizzando il metodo di caricamento dell'indirizzo MAC anziché il metodo del codice di attivazione.

Passaggio 3: Eseguire il reset di fabbrica sul telefono.

Passaggio 4: Verificare la registrazione automatica del telefono senza richiedere l'immissione del codice di attivazione.

Convalida

Dopo aver implementato l'onboarding dell'indirizzo MAC, i telefoni riescono a registrarsi di nuovo dopo il reset di fabbrica senza rimanere nella schermata del codice di attivazione. I telefoni ora seguono il processo di provisioning EDOS con il flusso di caricamento "Cert-based-EDOS" invece di richiedere l'immissione manuale del codice di attivazione.

Causa

La causa principale è la differenza nei metodi di caricamento tra i telefoni interessati e quelli funzionanti. I telefoni originariamente caricati con codici di attivazione (metodo GDS) mostrano lo stato del metodo di attivazione "Aperto" e rimangono nella schermata del codice di attivazione dopo il reset di fabbrica, richiedendo l'immissione manuale del codice di attivazione tramite il processo di attivazione GDS.

Al contrario, i telefoni originariamente caricati tramite indirizzi MAC mostrano lo stato del metodo di provisioning "Acquisito" e procedono con l'installazione automatica di EDOS basata su Cert, consentendo la registrazione senza intervento manuale.

Le voci 150 dell'opzione DHCP legacy di una precedente distribuzione CUCM hanno contribuito alle complicazioni del provisioning, ma non sono state la causa principale dei requisiti del codice di attivazione.

Contenuto correlato

- Ripristino di un telefono Webex Calling in fabbrica
- Risoluzione dei problemi relativi al telefono MPP in Webex Calling per i problemi di provisioning
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).