Risoluzione dei problemi relativi allo sfarfallio del display del telefono di Webex Calling durante la migrazione di WLC

Sommario

Problema

Durante una migrazione a Webex Calling, i telefoni Cisco 8861 hanno sperimentato uno sfarfallio nello schermo dopo la corretta migrazione e registrazione. I telefoni interessati erano stati correttamente registrati su Webex Calling, mostrati online, ed erano completamente funzionali a fare e ricevere chiamate. Tuttavia, lo sfarfallio dello schermo è iniziato nel giro di pochi secondi e si è protratto anche dopo il riavvio completo del telefono. Circa il 20% dei 600 telefoni Cisco 8861 installati nel sito di installazione sono stati interessati da questo problema. Lo sfarfallio non è stato osservato su nessun altro modello di telefono nell'installazione.

Ambiente

- Cisco 8861 IP Phone con firmware versione 12.0.7 SR5
- Migrazione Webex Calling dal sistema telefonico legacy
- Telefoni interessati prodotti a luglio 2022
- Versione hardware V43 con VID V18 identificato come revisione interessata primaria
- Telefoni connessi in configurazione a margherita per la connettività di rete ai computer desktop

Risoluzione

Il problema è stato risolto combinando la sostituzione dell'hardware e le procedure di spegnimento

e riaccensione:

Soluzione sostitutiva dell'hardware

Passaggio 1: Identificazione dei telefoni interessati mediante revisione hardware

I telefoni con hardware versione V43 e VID V18 sono stati principalmente interessati. Una piccola parte di telefoni con queste specifiche può sperimentare lo sfarfallio.

Passaggio 2: Ordinazione e distribuzione di telefoni sostitutivi

Sono stati forniti telefoni Cisco 8861 sostitutivi per ridurre al minimo l'impatto operativo. I telefoni sostitutivi sono stati forniti con indirizzi MAC condivisi in anticipo per consentire lo scambio plug-and-play.

Soluzione di spegnimento e riaccensione

Per i telefoni che non possono essere sostituiti immediatamente, è stata attuata una procedura di spegnimento e riaccensione:

Passaggio 1: Test di spegnimento esteso

La progettazione ha consigliato di spegnere i telefoni interessati per lunghi periodi per risolvere lo sfarfallio. I test hanno mostrato che i telefoni spenti per circa 30 ore hanno mostrato un miglioramento nel comportamento dello sfarfallio dello schermo.

Passaggio 2: Intervalli di spegnimento sfalsati

Per ridurre al minimo le interruzioni operative, i telefoni sono stati suddivisi in gruppi con durate di spegnimento diverse:

- Gruppo 1: Spegnimento per 6 ore
- Gruppo 2: Spegnimento per 12 ore
- Gruppo 3: Spegnimento per 24 ore

- Gruppo 4: Spegnimento per 48 ore

Passaggio 3: Convalida e monitoraggio

Dopo la procedura di accensione e spegnimento, i telefoni sono stati monitorati per rilevare eventuali sfarfallii. I test iniziali hanno mostrato che i telefoni spenti per circa 30 ore non mostrano più sfarfallio dello schermo quando vengono riaccesi.

Causa

L'analisi tecnica ha identificato questo problema come correlato all'hardware, che influisce su revisioni hardware specifiche, principalmente la versione V43 con VID V18. Si ritiene che il problema sia dovuto all'usura dei componenti di visualizzazione, in quanto Cisco 8861 è sul mercato da oltre 10 anni. Il problema non è limitato al firmware Webex Calling, in quanto un simile comportamento di sfarfallio è stato osservato con il firmware CUCM sulle stesse revisioni hardware.

La causa principale sembra essere un guasto hardware piuttosto che un problema software o di configurazione.

Contenuto correlato

- 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).