元のオンボーディング方法の違いにより、WebexのMPP電話機が出荷時の設定にリセットした後で再登録に失敗する問題の解決

内容

問題

Cisco 8845および9871 MPP電話機は、工場出荷時設定にリセットしてもWebexコールに自動的に再登録されず、アクティベーションコード画面に残ります。影響を受ける電話機は、登録を完了するために手動でアクティベーションコードを入力できるように、Control Hubで削除および再構築する必要があります。同じネットワークおよびVLAN上のほとんどの電話機は、工場出荷時のリセット後に手動による介入を必要とすることなく正常に登録されます。

この問題は、電話機のプロビジョニングと登録のワークフローに影響を与えており、工場のリセット後に電話機の機能を復元するために追加の管理オーバーヘッドが必要になります。

環境

- Cisco 8845 MPP電話機
- Cisco 9871 MPP電話機
- Webex通話の導入
- 以前のCUCM導入からレガシーDHCPオプション150エントリを削除
- 一部の電話機のみが影響を受ける環境で約4500台の電話機

解決方法

この問題は、Control Hubで電話のオンボーディング方法をアクティベーションコードからMACアドレスオンボーディングに変更することで解決されました。

この制限は、次に示す「Webex電話を出荷時の状態にリセットする」リンクで対処されています。

電話機が当初MACアドレスを使用してオンボーディングされていた場合は、Webex通話に再接続されます。電話がアクティベーションコードを使用してオンボーディングされた場合、新しいアクティベーションコードが必要であるか、Webex通話に再接続するためにMACアドレスを使用してオンボーディングされる必要があります。

影響を受ける電話機の特定

問題レポートツール(PRT)のstatus.xmlファイルを調べて、電話機に使用するオンボーディング方式を決定します。

- GDS-Acquired:GDS（アクティベーションコード）のオンボーディングを示します。
- 取得:activate.cisco.com経由のEDOS（MACアドレス）オンボーディングを示します。

MACアドレス方式を使用した電話機の再追加

ステップ1:Control Hubから影響を受ける電話機を削除します。

ステップ2：アクティベーションコード方式の代わりに、MACアドレスオンボーディングを使用して、電話機を再度追加します。

ステップ3：電話機を工場出荷時の初期状態にリセットします。

ステップ4：アクティベーションコードを入力せずに、電話機が自動的に登録されることを確認します。

検証

MACアドレスのオンボーディングを実装した後、電話機はアクティベーションコード画面に留まることなく、工場出荷時の状態にリセットされた後、正常に再登録されます。電話機は、手動でアクティベーションコードを入力する代わりに、「証明書ベースのEDOS」オンボーディングフローを使用してEDOSプロビジョニングプロセスに従います。

原因

根本原因は、影響を受ける電話機と動作する電話機のオンボーディング方法の違いです。もともと、アクティベーションコード（GDS方式）を使用してオンボーディングされた電話機では、プロビジョニング方式のステータスが「オープン」と表示され、工場出荷時設定にリセットした後もアクティベーションコード画面に残るため、GDSアクティベーションプロセスを使用して手動でアクティベーションコードを入力する必要があります。

これに対して、MACアドレスを使用してオンボーディングされた電話機では、プロビジョニング方式のステータスが「取得済み」と表示され、証明書ベースのEDOSの自動オンボーディングが続行されるため、手動による介入なしに登録を行うことができます。

以前のCUCM展開のレガシーDHCPオプション150エントリがプロビジョニングの複雑さの一因となったが、アクティベーションコード要件の主な原因ではなかった。

関連コンテンツ

- Webex通話電話機を工場出荷時の状態にリセットする
- プロビジョニングの問題に関するWebexコールでのMPP電話のトラブルシューティング
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。