WC移行中のWebex発信側電話機のディスプレイのちらつきのトラブルシューティング

内容

問題

Webex Callingへの移行中に、Cisco 8861電話機で、移行および登録が正常に完了した後、断続的に表示のちらつきが発生しました。影響を受けた電話機はWebex Callingに正しく登録され、オンラインとして表示され、コールの発信と受信を完全に機能していました。ただし、画面のちらつきは操作の数秒以内に始まり、電話機が完全にリブートされた後も持続します。導入サイトに導入された600台のCisco 8861電話機の約20 %がこの問題に該当します。この展開では、他の電話機モデルでちらつきは見られませんでした。

環境

- ファームウェアバージョン12.0.7 SR5を実行しているCisco 8861 IP Phone
- 従来の電話システムからのWebEx通話の移行
- 2022年7月に製造された該当の電話機
- 該当する主要なリビジョンとして識別されたVID V18を搭載したハードウェアバージョンV43
- デイジーチェーン構成で接続された電話機により、デスクトップコンピュータにネットワーク接続を提供

解決方法

この問題は、ハードウェアの交換と電源の再投入を組み合わせた手順で解決されました。

ハードウェア交換ソリューション

ステップ1：ハードウェアリビジョンによる影響を受ける電話機を特定する

ハードウェアバージョンがV43およびVID V18の電話機が主に影響を受けたことが技術部門によって確認されました。これらの仕様の電話機のごく一部で、ちらつきの動作が発生する可能性があります。

ステップ2：交換用の電話を注文して導入する

運用への影響を最小限に抑えるため、交換用のCisco 8861電話機が出荷されました。代わりの電話機は、プラグアンドプレイのスワップを可能にするために、事前に共有されるMACアドレスでプロビジョニングされていました。

電源の再投入の回避策

すぐに交換できない電話機については、電源の再投入の手順が実施されました。

ステップ1：拡張電源オフテスト

技術部門では、ちらつきを解決するために、該当する電話機の電源を長時間オフにすることを推奨しています。テストでは、電話機の電源を約30時間切った状態で、画面のちらつきの動作が改善されたことが示されました。

ステップ2：段階的な電源オフ間隔

運用の中断を最小限に抑えるために、電話機は異なる電源切断期間を持つグループに分けられました。

- グループ1:6時間の電源オフ
- グループ2:12時間の電源オフ
- グループ3:24時間の電源オフ
- グループ4:48時間の電源オフ

ステップ3：検証とモニタリング

電源の再投入後、電話機のフリッカ動作が監視されました。最初のテストでは、電話機の電源を約30時間オフにしても、電源をオンに戻したときに画面がちらつくことはなくなりました。

原因

技術分析により、これは特定のハードウェアリビジョン、主にVID V18のハードウェアバージョンV43に影響を与えるハードウェア関連の問題であることが特定されました。Cisco 8861は10年以上にわたって販売されているため、この問題はディスプレイコンポーネントの疲労に関連していると考えられます。同じハードウェアリビジョンのCUCMファームウェアでも同様のちらつき動作が見られるため、問題はWebex通話ファームウェアに限定されません。

根本的な原因は、ソフトウェアや設定の問題ではなく、ハードウェアの障害であると考えられます。

関連コンテンツ

- 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。