원래 온보딩 방법의 차이로 인해 공장 초기화 후 Webex 발신 MPP 전화 재등록에 실패하는 문제 해결

목차

문제

Cisco 8845 및 9871 MPP 전화기는 공장 초기화 후 Webex Calling에 자동으로 재등록되지 않고 활성화 코드 화면에서 그대로 유지됩니다. 영향을 받는 전화기는 등록을 완료하기 위해 활성화 코드를 수동으로 입력할 수 있도록 Control Hub에서 삭제하고 다시 작성해야 합니다. 동일한 네트워크 및 VLAN에 있는 대부분의 폰은 수동 개입 없이 공장 초기화 후 정상적으로 등록됩니다.

이 문제는 전화 프로비저닝 및 등록 워크플로에 영향을 미치고 있으며, 공장 재설정 후 전화 기능을 복원하려면 추가 관리 오버헤드가 필요합니다.

환경

- Cisco 8845 MPP Phone
- Cisco 9871 MPP Phone
- Webex 발신 구축
- 이전 CUCM 구축의 레거시 DHCP 옵션 150개 항목이 삭제됨
- 일부 폰만 영향을 받는 환경에서 약 4,500대의 폰

해결

Control Hub에서 전화기 온보딩 방법을 활성화 코드에서 MAC 주소 온보딩으로 변경하여 문제를

해결했습니다.

이 제한은 제공된 "Factory reset a Webex Calling phone(Webex 발신 전화기 공장 초기화)" 링크에서 해결됩니다.

전화기가 원래 MAC 주소를 사용하여 온보딩된 경우 Webex Calling에 다시 연결됩니다. 전화기가 활성화 코드를 사용하여 온보딩된 경우 새로운 활성화 코드가 필요하거나 Webex Calling에 다시 연결하려면 MAC 주소를 사용하여 온보딩해야 합니다.

영향을 받는 전화기 식별

문제 보고서 도구(PRT)에서 status.xml 파일을 검사하여 전화기에 사용되는 온보딩 방법을 결정합니다.

- GDS 획득: GDS(활성화 코드) 온보딩을 나타냅니다.
- 획득: activate.cisco.com을 통한 EDOS(MAC 주소) 온보딩을 나타냅니다.

MAC 주소 방법을 사용하여 전화 다시 추가

1단계: Control Hub에서 영향을 받는 전화기를 삭제합니다.

2단계: 활성화 코드 방법 대신 MAC 주소 온보딩을 사용하여 전화기를 다시 추가합니다.

3단계: 전화기에서 공장 재설정을 수행합니다.

4단계: 활성화 코드를 입력하지 않고 전화기가 자동으로 등록되는지 확인합니다.

검증

MAC 주소 온보딩을 구현한 후 전화기는 공장 초기화 후 활성화 코드 화면에 남아 있지 않고 성공적으로 다시 등록됩니다. 이제 전화기는 수동 활성화 코드를 입력할 필요 없이 "Cert-based-EDOS" 온보딩 플로우를 사용하여 EDOS 프로비저닝 프로세스를 따릅니다.

원인

근본 원인은 영향을 받는 전화기와 작동 중인 전화기 간의 온보딩 방법의 차이입니다. 원래 활성화 코드(GDS 방식)를 사용하여 온보딩된 전화기는 프로비저닝 방식 상태 "Open"을 표시하고 공장 초기화 후 활성화 코드 화면에 남아 있으므로 GDS 활성화 프로세스를 통해 수동 활성화 코드를 입력해야 합니다.

반면, MAC 주소를 사용하여 처음 온보딩한 전화기는 프로비저닝 방법 상태 "Acquired"를 표시하고 자동 Cert 기반 EDOS 온보딩을 진행하므로 수동 개입 없이 등록이 가능합니다.

이전 CUCM 구축의 레거시 DHCP 옵션 150개 항목은 프로비저닝 복잡성에 기여했지만 활성화 코드 요구 사항의 주요 원인은 아닙니다.

관련 콘텐츠

- Webex 발신 전화기를 공장 초기화
- Webex에서 MPP Phone 문제 해결 - 프로비저닝 문제 해결
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.