WC 마이그레이션 중 Webex 발신 전화 표시 깜박임 문제 해결

목차

문제

Webex Calling으로 마이그레이션하는 동안 Cisco 8861 Phone은 성공적으로 마이그레이션하고 등록한 후 간헐적으로 화면이 깜박였습니다. 영향을 받은 전화기는 Webex Calling에 올바르게 등록되었고, 온라인으로 표시되었으며, 전화를 걸고 받을 수 있는 모든 기능을 갖추고 있었습니다. 그러나 작동 후 몇 초 이내에 화면이 깜박거리기 시작했으며 전화기를 완전히 재부팅한 후에도 화면이 계속 깜박거렸습니다. 구축 사이트에 구축된 600대의 Cisco 8861 전화 중 약 20%가 이 문제의 영향을 받았습니다. 구축의 다른 전화기 모델에서는 깜박임이 관찰되지 않았습니다.

환경

- 펌웨어 버전 12.0.7 SR5를 실행하는 Cisco 8861 IP Phone
- 레거시 전화 시스템에서 Webex Calling 마이그레이션
- 2022년 7월에 제조된 대상 전화기
- VID V18이 포함된 하드웨어 버전 V43이 영향을 받는 주요 개정판으로 식별됨
- 전화기가 데이지 체인 컨피그레이션으로 연결되어 데스크톱 컴퓨터에 네트워크 연결 제공

해결

하드웨어 교체 및 전원 순환 절차를 함께 수행하여 문제를 해결했습니다.

하드웨어 교체 솔루션

1단계: 하드웨어 개정판을 기준으로 영향을 받는 전화기 식별

하드웨어 버전 V43과 VID V18이 적용된 엔지니어링 확인 전화기가 1차적으로 영향을 받았다. 이러한 사양을 갖춘 전화기의 극히 일부만 깜박이는 동작을 경험할 수 있습니다.

2단계: 교체용 전화 주문 및 배포

운영상 영향을 최소화하기 위해 교체용 Cisco 8861 전화기가 배송되었습니다. 교체용 전화기는 플러그 앤 플레이 스와핑을 허용하기 위해 미리 공유한 MAC 주소로 프로비저닝되었습니다.

전원 사이클링 해결 방법

즉시 교체할 수 없는 전화기의 경우 전원 순환 절차가 구현되었습니다.

1단계: 확장된 전원 끄기 테스트

Engineering에서는 깜박임을 해결하기 위해 영향받는 전화기의 전원을 장기간 끄는 것이 좋습니다. 테스트 결과 약 30시간 동안 전원이 꺼진 전화기의 화면 깜박임 동작이 개선되었습니다.

2단계: 시차적 전원 끄기 간격

운영 중단을 최소화하기 위해 전화기를 전원 차단 기간이 다른 그룹으로 나누었습니다.

- 그룹 1: 6시간 동안 전원 끄기
- 그룹 2: 12시간 동안 전원 끄기
- 그룹 3: 24시간 동안 전원 끄기
- 그룹 4: 48시간 동안 전원 끄기

3단계: 검증 및 모니터링

전원 순환 절차 후 전화기에서 깜박임 동작을 모니터링했습니다. 초기 테스트 결과, 약 30시간 동안 전원이 꺼진 전화기의 전원이 다시 켜질 때 화면이 더 이상 깜빡거리지 않는 것으로 나타났습니다.

원인

엔지니어링 분석 결과 이 문제는 하드웨어 관련 문제로 확인되었으며, 주로 VID V18의 하드웨어 버전 V43에 영향을 미쳤습니다. Cisco 8861이 출시된 지 10년이 넘었기 때문에 이 문제는 디스플레이 구성 요소의 피로도와 관련이 있는 것으로 의심됩니다. 이 문제는 Webex Calling 펌웨어에 국한되지 않습니다. 동일한 하드웨어 버전에서 CUCM 펌웨어와 유사한 깜박임 동작이 관찰되었기 때문입니다.

근본 원인은 소프트웨어 또는 컨피그레이션 문제가 아니라 하드웨어 장애입니다.

관련 콘텐츠

- 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.