Oplossen Webex Oproepen MPP telefoons niet opnieuw registreren na Factory Reset als gevolg van de oorspronkelijke onboarding methode verschillen

Inhoud

uitgifte

Cisco 8845 en 9871 MPP-telefoons hebben zich niet automatisch opnieuw geregistreerd bij Webex Calling na een fabrieksreset en blijven in plaats daarvan op het activeringscodescherm. De betreffende telefoons moeten worden verwijderd en opnieuw worden opgebouwd in de Control Hub, zodat een activeringscode handmatig kan worden ingevoerd voor registratie om te voltooien. De meeste telefoons op hetzelfde netwerk en VLAN registreren zich normaal na fabrieksreset zonder handmatige interventie.

Het probleem heeft gevolgen voor de provisioning van telefoons en de registratieworkflows, waardoor extra administratieve overhead nodig is om de telefoonfunctionaliteit te herstellen na fabrieksresets.

milieu

- Cisco 8845 MPP-telefoons
- Cisco 9871 MPP-telefoons
- Implementatie van Webex-oproepen
- Legacy DHCP option 150 items uit vorige CUCM implementatie verwijderd
- Ongeveer 4500 telefoons in de omgeving met alleen bepaalde telefoons getroffen

resolutie

Het probleem is opgelost door de onboarding-methode van de telefoon te wijzigen van activeringscode naar MAC-adres onboarding in Control Hub.

Deze beperking wordt aangepakt in de link "Factory reset a Webex Calling phone" die wordt verstrekt:

Als de telefoon oorspronkelijk was ingeschakeld met behulp van het MAC-adres, maakt deze opnieuw verbinding met Webex Calling. Als de telefoon was onboarding met behulp van een activeringscode, het vereist een nieuwe activeringscode of moet worden onboarding met behulp van zijn MAC-adres om opnieuw verbinding te maken met Webex Calling.

Geïnfecteerde telefoons identificeren

Bepaal de onboarding-methode die voor telefoons wordt gebruikt door het bestand status.xml in het hulpprogramma Probleemrapport (PRT) te bekijken:

- GDS-Acquired: Geeft GDS (activeringscode) aan boord.
- Verworven: Geeft EDOS (MAC-adres) aan via activate.cisco.com.

Telefoons opnieuw toevoegen met de MAC-adresmethode

Stap 1: Verwijder de betreffende telefoon uit de Control Hub.

Stap 2: Voeg de telefoon opnieuw toe met MAC-adres onboarding in plaats van activeringscode methode.

Stap 3: Voer fabrieksreset uit op de telefoon.

Stap 4: Controleer de telefoonregisters automatisch zonder activeringscode in te voeren.

validering

Na het implementeren van MAC-adres onboarding, de telefoons met succes opnieuw registreren na fabrieksreset zonder te blijven op de activeringscode scherm. De telefoons volgen nu het EDOS-provisioningproces met "Cert-based-EDOS" onboarding flow in plaats van handmatige activeringscode-invoer te vereisen.

Oorzaak

De hoofdoorzaak is het verschil in onboarding-methoden tussen getroffen en werkende telefoons. Telefoons die oorspronkelijk waren geactiveerd met behulp van activeringscodes (GDS-methode) tonen de status van de provisioningmethode "Open" en blijven op het activeringscodescherm na fabrieksreset, waarvoor handmatige activeringscodeinvoer via het GDS-activeringsproces vereist is.

Telefoons die oorspronkelijk waren ingebouwd met behulp van MAC-adressen, tonen daarentegen de status van de provisioningmethode "Verworven" en gaan verder met automatische Cert-gebaseerde EDOS-onboarding, waardoor registratie zonder handmatige tussenkomst mogelijk is.

De oudere DHCP-optie 150-vermeldingen uit een eerdere CUCM-implementatie droegen bij aan de provisioningcomplicaties, maar waren niet de primaire oorzaak van de vereiste activeringscode.

Gerelateerde inhoud

- Fabriek reset een Webex Bellen telefoon
- Problemen met MPP-telefoon in Webex oplossen door te bellen voor provisioningproblemen
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.