Problemen oplossen met webexbellen Telefoondisplay knipperen tijdens WC-migratie

Inhoud

uitgifte

Tijdens een migratie naar Webex Calling, Cisco 8861 telefoons ervaren intermitterende display flikkering na succesvolle migratie en registratie. De getroffen telefoons waren goed geregistreerd bij Webex Calling, werden online getoond en waren volledig functioneel voor het maken en ontvangen van oproepen. Het flikkeren van het scherm begon echter binnen enkele seconden na gebruik en bleef zelfs na het opnieuw opstarten van de volledige telefoon bestaan. Ongeveer 20% van de 600 Cisco 8861-telefoons die op de implementatielocatie zijn geïmplementeerd, hebben last van dit probleem. Het flikkeren werd niet waargenomen op andere telefoonmodellen tijdens de implementatie.

milieu

- Cisco 8861 IP-telefoons met firmwareversie 12.0.7 SR5
- Webex Bellen migratie van het oude telefoonsysteem
- Getroffen telefoons geproduceerd in juli 2022
- Hardwareversie V43 met VID V18 geïdentificeerd als primaire getroffen revisie
- Telefoons die zijn aangesloten in een configuratie met een daisy-chain die netwerkconnectiviteit biedt met desktopcomputers

resolutie

Het probleem werd opgelost door een combinatie van hardwarevervanging en stroomcyclingprocedures:

Oplossing voor hardwarevervanging

Stap 1: Identificeer getroffen telefoons door hardwarerevisie

Technische bevestigde telefoons met hardwareversie V43 en VID V18 werden voornamelijk getroffen. Een klein deel van de telefoons met deze specificaties kan het flikkerende gedrag ervaren.

Stap 2: Vervangende telefoons bestellen en implementeren

Vervangende Cisco 8861-telefoons werden verzonden om de operationele impact te minimaliseren. De vervangende telefoons werden voorzien van MAC-adressen die van tevoren werden gedeeld om plug-and-play-uitwisseling mogelijk te maken.

Workaround voor energiecycli

Voor telefoons die niet onmiddellijk kunnen worden vervangen, is een procedure voor stroomcycli geïmplementeerd:

Stap 1: Uitgebreide uitschakeltests

Engineering aanbevolen uitschakelen van getroffen telefoons voor langere perioden om het flikkeren op te lossen. Uit tests bleek dat telefoons die ongeveer 30 uur waren uitgeschakeld, verbetering in het flikkergedrag van het scherm vertoonden.

Stap 2: gespreide uitschakelintervallen

Om operationele onderbrekingen tot een minimum te beperken, werden telefoons verdeeld in groepen met verschillende uitschakeltijden:

- Groep 1: 6 uur uitschakelen
- Groep 2: 12 uur uitschakelen
- Groep 3: 24 uur uitschakelen
- Groep 4: 48 uur uitschakelen

Stap 3: Validatie en monitoring

Na de power cycling procedure werden telefoons gecontroleerd op flikkerend gedrag. Uit de eerste tests bleek dat telefoons die ongeveer 30 uur waren uitgeschakeld, niet langer knipperen op het scherm wanneer ze weer werden ingeschakeld.

Oorzaak

Uit technische analyse bleek dat dit een hardwaregerelateerd probleem was dat van invloed was op specifieke hardwarerevisies, voornamelijk hardwareversie V43 met VID V18. Het probleem is vermoedelijk gerelateerd aan vermoeidheid van de displaycomponent, omdat de Cisco 8861 al meer dan 10 jaar op de markt is. Het probleem is niet beperkt tot de firmware van Webex Calling, omdat vergelijkbaar flikkerend gedrag is waargenomen met CUCM-firmware op dezelfde hardwarerevisies.

De hoofdoorzaak lijkt een hardwarefout te zijn in plaats van een software- of configuratieprobleem.

Gerelateerde inhoud

- 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.