Resolver Webex Calling MPP Phones Falha ao se registrar novamente após a redefinição de fábrica devido às diferenças do método de integração original

Contents

Problema

Os telefones MPP Cisco 8845 e 9871 não se registraram automaticamente no Webex Calling após uma redefinição de fábrica e, em vez disso, permaneceram na tela do código de ativação. Os telefones afetados exigem exclusão e recriação no Control Hub para que um código de ativação possa ser inserido manualmente para que o registro seja concluído. A maioria dos telefones na mesma rede e VLAN registra-se normalmente após a redefinição de fábrica sem exigir intervenção manual.

O problema está afetando o provisionamento do telefone e os fluxos de trabalho de registro, exigindo sobrecarga administrativa adicional para restaurar a funcionalidade do telefone após as redefinições de fábrica.

Ambiente

- Telefones Cisco 8845 MPP
- Telefones Cisco 9871 MPP
- Implantação do Webex Calling
- Opção DHCP herdada 150 entradas da implantação CUCM anterior excluída
- Aproximadamente 4.500 telefones no ambiente com apenas alguns telefones afetados

Resolução

O problema foi resolvido alterando o método de onboarding do telefone do código de ativação para o onboarding do endereço MAC no Control Hub.

Essa limitação é abordada no link "Fatory reset a Webex Calling phone" fornecido:

Se o telefone foi originalmente integrado usando seu endereço MAC, ele se reconecta ao Webex Calling. Se o telefone foi integrado usando um código de ativação, ele requer um novo código de ativação ou precisa ser integrado usando seu endereço MAC para se reconectar ao Webex Calling.

Identificar telefones afetados

Determine o método de integração usado para telefones examinando o arquivo status.xml na ferramenta de relatório de problemas (PRT):

- GDS-Adquirido: Indica a integração de GDS (código de ativação).
- Adquirido: Indica EDOS (endereço MAC) integrado via activate.cisco.com.

Readicione telefones usando o método de endereço MAC

Passo 1: Exclua o telefone afetado do Control Hub.

Passo 2: Readicione o telefone usando integração de endereço MAC em vez do método do código de ativação.

Passo 3: Execute a redefinição de fábrica no telefone.

Passo 4: Verifique se o telefone se registra automaticamente sem exigir a entrada do código de ativação.

Validação

Após implementar a integração de endereço MAC, os telefones são registrados novamente com êxito após a redefinição de fábrica sem permanecer na tela do código de ativação. Os telefones agora seguem o processo de provisionamento EDOS com o fluxo de integração "Cert-based-EDOS" em vez de exigir a entrada manual do código de ativação.

Causa

A causa raiz é a diferença nos métodos de integração entre os telefones afetados e os que estão funcionando. Os telefones originalmente integrados usando códigos de ativação (método GDS) mostram o status do método de provisionamento "Aberto" e permanecem na tela do código de ativação após a redefinição de fábrica, exigindo a entrada manual do código de ativação pelo processo de ativação GDS.

Em contraste, os telefones originalmente integrados usando endereços MAC mostram o status do método de provisionamento "Adquirido" e prosseguem com a integração automática de EDOS com base em Cert, permitindo o registro sem intervenção manual.

As entradas da opção 150 de DHCP herdadas de uma implantação anterior do CUCM contribuíram para complicações de provisionamento, mas não foram a principal causa do requisito do código de ativação.

Conteúdo relacionado

- Redefinição de fábrica de um telefone de chamada Webex
- Identificar e solucionar problemas do telefone MPP no Webex Calling for Provisioning Issues
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.