Solucionar problemas de oscilação do visor do telefone de chamada do Webex durante a migração do WC

Contents

Problema

Durante uma migração para o Webex Calling, os telefones Cisco 8861 apresentaram oscilação intermitente da tela após a migração e o registro bem-sucedidos. Os telefones afetados foram devidamente registrados para o Webex Calling, exibidos como on-line e foram totalmente funcionais para fazer e receber chamadas. No entanto, a oscilação da tela começou segundos após a operação e persistiu até mesmo após a reinicialização completa do telefone. Aproximadamente 20% dos 600 telefones Cisco 8861 implantados no local de implantação foram afetados por esse problema. A oscilação não foi observada em nenhum outro modelo de telefone na implantação.

Ambiente

- Telefones IP Cisco 8861 executando firmware versão 12.0.7 SR5
- Migração de Webex Calling do sistema de telefonia herdado
- Telefones afetados fabricados em julho de 2022
- Hardware Versão V43 com VID V18 identificado como revisão afetada principal
- Telefones conectados na configuração em daisy-chain, fornecendo conectividade de rede para computadores desktop

Resolução

O problema foi resolvido através de uma combinação de procedimentos de substituição de hardware e de ciclo de alimentação:

Solução de substituição de hardware

Passo 1: Identificar telefones afetados pela revisão de hardware

A engenharia confirmou que os telefones com as versões de hardware V43 e VID V18 foram afetados principalmente. Uma pequena fração de telefones com essas especificações pode experimentar o comportamento oscilante.

Passo 2: Pedir e implantar telefones de substituição

Os telefones Cisco 8861 de substituição foram enviados para minimizar o impacto operacional. Os telefones de substituição foram provisionados com endereços MAC compartilhados com antecedência para permitir a troca plug-and-play.

Solução alternativa para ciclo de energia

Para telefones que não podem ser substituídos imediatamente, foi implementado um procedimento de desligamento e religamento de energia:

Passo 1: Teste de desligamento estendido

O departamento de engenharia recomendou o desligamento dos telefones afetados por períodos prolongados para resolver a oscilação. Os testes mostraram que os telefones desligados por aproximadamente 30 horas apresentaram melhora no comportamento de tremulação da tela.

Passo 2: Intervalos de desligamento escalonados

Para minimizar a interrupção operacional, os telefones foram divididos em grupos com durações de desligamento diferentes:

- Grupo 1: Desligue por 6 horas
- Grupo 2: Desligue por 12 horas

- Grupo 3: Desligue por 24 horas
- Grupo 4: Desligue por 48 horas

Passo 3: Validação e monitoramento

Após o procedimento de desligar e religar, os telefones foram monitorados quanto ao comportamento de oscilação. O teste inicial mostrou que os telefones desligados por aproximadamente 30 horas não exibiam mais oscilações de tela quando ligados novamente.

Causa

A análise de engenharia identificou isso como um problema relacionado ao hardware que afeta revisões de hardware específicas, principalmente a versão V43 do hardware com VID V18. Suspeita-se que o problema esteja relacionado à fadiga do componente de exibição, pois o Cisco 8861 está no mercado há mais de 10 anos. O problema não está limitado ao firmware Webex Calling, já que um comportamento de oscilação semelhante foi observado com o firmware CUCM nas mesmas revisões de hardware.

A causa principal parece ser uma falha de hardware, e não um problema de software ou configuração.

Conteúdo relacionado

- 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.