解决Webex Calling MPP Phones Failed to Re-register after Factory Reset due to Original Onboarding Method Differences

目录

问题

Cisco 8845和9871 MPP电话在出厂重置后未自动重新注册到Webex Calling，而是保留在激活代码屏幕上。受影响电话需要在Control Hub中删除和重建，以便可以手动输入激活代码以完成注册。在出厂重置后，同一网络和VLAN上的大多数电话都会正常注册，无需手动干预。

该问题影响电话调配和注册工作流程，在出厂重置后恢复电话功能需要额外的管理开销。

环境

- 思科8845 MPP电话
- 思科9871 MPP电话
- Webex呼叫部署
- 已删除以前的CUCM部署中的传统DHCP选项150条目
- 环境中大约有4500部电话，仅影响部分电话

分辨率

通过将电话自注册方法从激活代码更改为Control Hub中的MAC地址自注册，解决了此问题。

此限制在提供的“Factory reset a Webex Calling phone”（工厂重置Webex呼叫电话）链接中解决：

如果电话最初使用其MAC地址登录，则会重新连接到Webex Calling。如果电话使用激活码登录，则需要使用新的激活码，或者需要使用其MAC地址登录才能重新连接到Webex呼叫。

识别受影响的电话

通过检查问题报告工具(PRT)中的status.xml文件，确定电话使用的自注册方法：

- GDS获得:表示GDS（激活代码）自注册。
- 已收购:通过activate.cisco.com指示EDOS（MAC地址）自注册。

使用MAC地址方法重新添加电话

步骤 1：从Control Hub中删除受影响的电话。

步骤 2：使用MAC地址自注册而不是激活代码方法重新添加电话。

步骤 3：在电话上执行出厂重置。

步骤 4：验证电话自动注册，无需输入激活代码。

验证

实施MAC地址自注册后，电话在出厂重置后成功重新注册，且不会保留在激活代码屏幕上。现在，电话按照“基于证书的EDOS”自注册流程执行EDOS调配流程，无需手动输入激活代码。

原因

根本原因是受影响电话与正常电话的入网方法不同。最初使用激活代码（GDS方法）登录的电话显示调配方法状态“Open”，并在出厂重置后保持在激活代码屏幕上，需要通过GDS激活流程手动输入激活代码。

相反，最初使用MAC地址登录的电话显示调配方法状态为“已获得”，并继续执行基于证书的EDOS自动登录，无需手动干预即可进行注册。

以前的CUCM部署中的传统DHCP选项150条目会导致调配复杂性，但不是激活代码要求的主要原因。

相关内容

- Factory reset a Webex Calling phone
- 排除Webex呼叫中的MPP电话的调配问题
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。