排除WC迁移期间Webex呼叫电话显示屏闪烁故障

目录

问题

在迁移至Webex Calling期间，Cisco 8861电话在成功迁移和注册后出现间歇性显示闪烁。受影响的电话已正确注册到Webex Calling，显示为联机，并且完全可以发出和接收呼叫。但是，屏幕闪烁在操作数秒内开始，甚至在完全电话重新启动后仍继续存在。部署站点部署的600部Cisco 8861电话中约有20%受到此问题的影响。部署中的任何其他电话型号均未出现闪烁。

环境

- 运行固件版本12.0.7 SR5的Cisco 8861 IP电话
- Webex Calling从旧电话系统迁移
- 受影响电话于2022年7月生产
- 硬件版本V43,VID V18被确定为主要受影响版本
- 以菊花链配置连接的电话，提供到台式计算机的网络连接

分辨率

通过结合硬件更换和电源重启过程解决了此问题：

硬件更换解决方案

步骤 1：根据硬件修订版确定受影响的电话

工程部门证实的硬件版本V43和VID V18电话主要受到影响。只有一小部分符合这些规格的电话可以体验这种闪烁行为。

步骤 2：订购和部署更换电话

思科8861更换电话的发货目的是最大限度地减少运营影响。为更换电话预配置共享的MAC地址，以便进行即插即用交换。

电源循环解决方法

对于无法立即更换的电话，已执行电源循环过程：

步骤 1：扩展关机测试

工程部门建议长时间关闭受影响电话的电源，以解决闪烁。测试显示电话关闭约30小时后，屏幕闪烁行为得到改善。

步骤 2：交错断电间隔

为了最大限度地减少运营中断，将电话划分为不同断电持续时间的组：

- 第 1 组:关闭电源6小时
- 第 2 组:关闭电源12小时
- 第 3 组:关闭24小时电源
- 第 4 组:断电48小时

步骤 3：验证和监控

在电源重启过程之后，监控电话的闪烁行为。初步测试表明，电话断电约30小时后，屏幕在重新通电时不再闪烁。

原因

工程分析确定这是一个影响特定硬件修订版本的硬件相关问题，主要是支持VID V18的硬件版本V43。由于思科8861已上市超过10年，因此怀疑此问题可能与显示组件疲劳有关。问题不局限于Webex呼叫固件，因为相同硬件版本上的CUCM固件也存在类似的闪烁行为。

根本原因似乎是硬件故障，而不是软件或配置问题。

相关内容

- 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）。