解決Webex呼叫MPP電話在出廠重置後由於原始載入方法差異而無法重新註冊的問題

目錄

問題

Cisco 8845和9871 MPP電話在出廠重置後沒有自動重新註冊到Webex Calling，而是保留在啟用代碼螢幕上。受影響的電話需要在Control Hub中進行刪除和重建，以便可以手動輸入啟用碼以完成註冊。在出廠重置後，同一網路和VLAN上的大多數電話都正常註冊，無需手動干預。

該問題影響電話調配和註冊工作流程，在出廠重置後恢復電話功能需要額外的管理開銷。

環境

- 思科8845 MPP電話
- 思科9871 MPP電話
- Webex Calling部署
- 已刪除以前的CUCM部署中的傳統DHCP選項150條目
- 僅影響特定電話的環境中大約有4500部電話

解析

通過在控制中心將電話自註冊方式從啟用碼更改為MAC地址自註冊，解決了此問題。

以下提供的「Factory reset a Webex Calling phone」（出廠重置Webex呼叫電話）連結解決了此限制：

如果最初使用電話的MAC地址登機，它會重新連線到Webex Calling。如果電話使用啟用碼登機，則需要新的啟用碼，或者需要使用其MAC地址登機才能重新連線到Webex Calling。

識別受影響的電話

通過檢查問題報告工具(PRT)中的status.xml檔案，確定電話使用的自註冊方法：

- 已獲得GDS:指示GDS（啟用代碼）自註冊。
- 購入:通過activate.cisco.com指示EDOS（MAC地址）登入。

使用MAC地址方法重新新增電話

步驟 1:從控制中心刪除受影響的電話。

步驟 2:使用MAC地址自註冊而不是啟用代碼方法重新新增電話。

步驟 3:在電話上執行出廠重置。

步驟 4:無需輸入啟用碼即可自動驗證電話註冊。

驗證

實施MAC地址自註冊後，電話在出廠重置後成功重新註冊，並且不會一直保留在啟用代碼螢幕上。現在，電話按照EDOS調配流程進行「基於證書的EDOS」自註冊流程，無需手動輸入啟用代碼。

原因

根本原因是受影響電話和工作電話的入網方式不同。最初使用啟用碼（GDS方法）登入的電話顯示調配方法狀態「Open」，並在出廠重置後保持在啟用碼螢幕上，需要手動輸入啟用碼以完成GDS啟用流程。

相比之下，最初使用MAC地址登入的電話顯示調配方法狀態為「已獲得」，並繼續執行基於證書的EDOS自動登入，允許註冊而無需人工干預。

以前CUCM部署中的傳統DHCP選項150條目導致了調配複雜性，但不是啟用代碼要求的主要原因。

相關內容

- 出廠重置Webex通話電話
- 在Webex通話中排除MPP電話的布建問題
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。