排除WC遷移期間Webex呼叫電話顯示屏閃爍的故障

目錄

問題

在遷移至Webex Calling期間，思科8861電話在成功遷移和註冊後出現間歇性顯示閃爍。受影響的電話已正確註冊到Webex Calling，顯示為聯機，並且完全可以發出和接收呼叫。然而，螢幕閃爍在運算元秒內開始，甚至在完全電話重新啟動後仍持續存在。在部署站點部署的600部思科8861電話中，約有20%受到此問題的影響。部署中的任何其他電話型號均未出現閃爍。

環境

- 運行韌體版本12.0.7 SR5的Cisco 8861 IP電話
- 從舊式電話系統遷移Webex Calling
- 2022年7月生產的受影響電話
- VID V18的硬體版本V43被確定為主要受影響版本
- 以菊花鏈配置連線的電話提供到台式電腦的網路連線

解析

通過結合硬體更換和電源重啟過程解決了此問題：

硬體更換解決方案

步驟 1:根據硬體修訂版確定受影響的電話

V43和VID V18的工程確認電話主要受到影響。這些規格的手機中，有很小一部分可能會出現閃爍行為。

步驟 2:訂購和部署更換電話

思科8861更換電話的發貨目的是將運營影響降至最低。為更換的電話調配了預先共用的MAC地址，以便進行即插即用交換。

電源循環解決方法

對於無法立即更換的電話，已執行電源循環過程：

步驟 1:擴展電源關閉測試

工程部門建議延長受影響電話的斷電時間，以解決閃爍。測試顯示，在大約30小時內，電話電源關閉後，螢幕閃爍行為得到改善。

步驟 2:交錯斷電間隔

為了最大限度地減少運營中斷，將電話分成具有不同斷電持續時間的組：

- 第1組：關閉電源6小時
- 第2組：關閉電源12小時
- 第3組：關閉24小時
- 第4組：關閉電源48小時

步驟 3:驗證和監控

在電源循環過程之後，電話被監控是否閃爍。初步測試顯示，電話斷電約30小時後，重新通電時螢幕不再閃爍。

原因

工程分析認為這是一個影響特定硬體修訂版本的硬體相關問題，主要是VID V18的硬體版本V43。由於思科8861已上市超過10年，因此懷疑此問題與顯示元件疲勞有關。問題不侷限於Webex呼叫韌體，因為相同硬體版本上的CUCM韌體也存在類似的閃爍行為。

根本原因似乎是硬體故障，而不是軟體或配置問題。

相關內容

- 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）。