أستكشاف مشكلات التحديث وترقية البرامج الثابتة الخاصة بمرجع شاشة هاتف Webex ومشاركات الويب وإصلاحها

المحتويات

مسألة

يواجه المستخدمون حالات فشل في التنشيط عند محاولة تنشيط جهاز Webex Share و Webex Room Phone، حيث يتلقون رسالة الخطأ "رموز التنشيط المقترنة بالمستخدمين غير معتمدة." بالإضافة إلى ذلك، توقفت الأجهزة التي كانت تعمل سابقا بشكل صحيح عن التسجيل إلى سحابة Webex بعد 20 نوفمبر 2021. عند محاولة ترقيات البرامج الثابتة اليدوية باستخدام الأمر curl، يواجه المستخدمون العديد من حالات الفشل بما في ذلك:

- رسائل الخطأ "فشل تحميل الملف".
- استجابات التحميل الناجحة ولكن الأجهزة تفشل في إعادة التمهيد تلقائيا وتطبيق البرامج الثابتة الجديدة.
- أخطاء "النظام قيد الاستخدام" أثناء محاولات تثبيت البرامج الثابتة.
- أجهزة تظهر إمكانية تحميل البرامج الثابتة بنجاح ولكنها تظل موجودة على إصدارات البرامج الثابتة القديمة بعد إعادة التشغيل.

تتضمن الأجهزة المتأثرة مشاركة Cisco Webex (SPK-SHARE-K9) وهاتف غرفة Cisco Webex (CP-ROOM-C-K9) الذي يشغل إصدارات البرامج الثابتة القديمة مثل novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

البيئة

- أجهزة Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9)
- أجهزة هاتف غرفة Cisco Webex (CP-ROOM-C-K9)
- إصدارات البرامج الثابتة قبل noum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) و

novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).

- الأجهزة المسجلة لبيئة سحابة Webex.
- اتصال الشبكة عبر الاتصالات السلكية باستخدام DHCP
- الأجهزة التي كانت تعمل في السابق ولكن توقفت عن العمل بعد 20 نوفمبر 2021.

قرار

تعتمد دقة الوضوح على إصدار البرنامج الثابت الحالي وحالة تسجيل الجهاز. اتبع الإجراء المناسب وفقا لنوع الجهاز والحالة الحالية.

الخطوة 1: تحديد حالة الجهاز الحالية

لمشاركة Webex:

اضغط على زر إعادة ضبط الموجود على الجهاز وتحقق من شاشة العرض للحصول على إصدار البرنامج الثابت الحالي.

ل Webex Room Phone:

المس الركن العلوي الأيسر من شاشة الهاتف، وتصفح إلى الإعدادات > حول هذا الجهاز للحصول على إصدار البرنامج الثابت الحالي.

الخطوة 2: الترقية اليدوية للبرامج الثابتة (إذا لزم الأمر)

إذا كان جهازك يشغل برامج ثابتة أقدم من الإصدارات المطلوبة، فقم بإجراء ترقية يدوية للبرامج الثابتة:

لأجهزة Webex Share:

تنزيل البرنامج الثابت walle.imx.pkg (الإصدار: novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) إلى الكمبيوتر.

قم بتنفيذ الأمر curl المناسب استنادا إلى إصدار البرنامج الثابت الحالي لديك:

بالنسبة لإصدارات البرامج الثابتة التي تقل عن أو تساوي إصدار noum1.1.0 946e328497 2020-0518:

```
curl -X POST -kl --progress-bar -F file=@walle.imx.pkg https://{device's ip}/upload
```

بالنسبة لإصدارات البرامج الثابتة الأكبر من Novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

```
curl -X POST -kl --progress-bar -F file=@walle.imx.pkg https://{device's ip}/api/upload
```

لأجهزة Webex Room Phone:

قم بتنزيل البرنامج الثابت chappie.dvf1100.pkg (الإصدار: novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) إلى الكمبيوتر.

قم بتنفيذ الأمر curl المناسب استنادا إلى إصدار البرنامج الثابت الحالي لديك:

بالنسبة لإصدارات البرامج الثابتة التي تقل عن أو تساوي إصدار noum1.1.0 946e328497 2020-0518:

```
curl -X POST -kl --progress-bar -F file=@chappie.dvf1100.pkg https://{device's ip}/upload
```

بالنسبة لإصدارات البرامج الثابتة الأكبر من Novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

```
curl -X POST -kl --progress-bar -F file=@chappie.dvf1100.pkg https://{device's ip}/api/upload
```

عندما تكون عملية التحميل ناجحة، ترى:

```
{"path":"/mnt/apps/web/filename.pkg"}
```

الخطوة 3: أستكشاف أخطاء التحميل وإصلاحها

إذا واجهت أخطاء "النظام قيد الاستخدام" أثناء تثبيت البرامج الثابتة، فتأكد من أن الجهاز في وضع الاستعداد بشاشة سوداء قبل محاولة الترقية. يجب أن يكون هاتف غرفة Webex في حالة "half_wake" لترقية الجهاز بنجاح.

بالنسبة للأجهزة التي تظهر التحميل الناجح ولكنها تفشل في إعادة التمهيد تلقائيا، حاول الترقية من خلال CUCM إذا كانت متوفرة، حيث يمكن أن تكون طريقة واجهة سطر الأوامر (CLI) في بعض الأحيان غير موثوقة.

الخطوة 4: إعادة ضبط المصنع وإعادة تنشيطه

بعد إجراء ترقية ناجحة للبرامج الثابتة أو إذا كان الجهاز يحتوي بالفعل على البرامج الثابتة الصحيحة ولكنه غير مسجل:

لمشاركة Webex:

1. اضغط مع الاستمرار على زر إعادة ضبط المصنع لمدة 10 ثوان.
2. تعرض شاشة العرض التالي إعادة ضبط المصنع.
3. انتقل إلى https://admin.webex.com > مساحات العمل.
4. ابحث عن مساحة العمل المقترنة بالجهاز وقم بتحديدها.
5. انقر فوق إضافة جهاز ضمن "إجراءات" لإنشاء رمز تنشيط جديد.
6. قم بالوصول إلى صفحة ويب الجهاز باستخدام عنوان IP.
7. أدخل رمز التنشيط بالنقر فوق إعداد > إدخال رمز التنشيط.

ل Webex Room Phone:

1. المس الزاوية العلوية اليسرى من شاشة الهاتف.
2. انتقل إلى الإعدادات > إعادة الضبط.
3. انتقل إلى https://admin.webex.com > مساحات العمل.
4. ابحث عن مساحة العمل المقترنة بالجهاز وقم بتحديدها.

5. انقر فوق إضافة جهاز ضمن "إجراءات" لإنشاء رمز تنشيط جديد.

6. أدخل رمز التنشيط على شاشة الهاتف بالانتقال إلى الإعدادات > تنشيط الجهاز > Cisco Webex.

الخطوة 5: اقتران جهاز صحيح

عند إضافة أجهزة إلى Webex، تأكد من إضافة أجهزة Webex Share ضمن مساحات العمل بدلا من المستخدمين. تم تصميم الوظيفة "إضافة جهاز تحت المستخدمين" لهواتف IP فقط، ولهذا السبب تتلقى الخطأ "رموز التنشيط المرتبطة بالمستخدمين غير معتمدة" عند محاولة تسجيل أنواع أجهزة أخرى تحت حساب مستخدم.

السبب

حدثت المشكلة بسبب نقل Cisco إلى مرجع شهادات جديد (CA 1 للجذر التجاري لـ IDENtrust) في 20 نوفمبر 2021. أبطلت الشهادات الموجودة التي أصدرتها هيئة الشهادات القديمة في نفس التاريخ. لم تقم Cisco بتحديث جميع الأجهزة الموجودة في الحقل إلى أحدث إصدار برنامج يتضمن شهادة CA الجديدة، وبالتالي يتعذر على الأجهزة التي تحتوي على إصدارات برامج ثابتة قديمة التسجيل إلى سحابة Webex.

بالإضافة إلى ذلك، يحدث خطأ التنشيط "رموز التنشيط المرتبطة بالمستخدمين غير مدعومة" لأنه يجب تسجيل أجهزة Webex Share و Webex Room Phone ضمن مساحات العمل، وليس ضمن المستخدمين الأفراد في Webex Control Hub.

المحتوى ذي الصلة

- استكشاف أخطاء هاتف غرفة Webex وإصلاحها
- إعادة ضبط مشاركة Webex إلى إعدادات المصنع
- عرض تفاصيل الجهاز لمشاركة Webex
- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).