Beheben von Problemen mit der Zertifizierungsstelle für Web-Share- und WebEx Room-Telefone und mit Firmware-Upgrades

Inhalt

Problem

Bei dem Versuch, die Webex Share- und die Webex Room Phone-Geräte zu aktivieren, treten bei Benutzern Aktivierungsfehler auf. Die Fehlermeldung "Aktivierungscodes für Benutzer werden nicht unterstützt" wird angezeigt. Darüber hinaus registrieren sich Geräte, die zuvor ordnungsgemäß funktionierten, nach dem 20. November 2021 nicht mehr bei der WebEx Cloud. Bei manuellen Firmware-Upgrades mit dem curl-Befehl treten Benutzer u. a. auf:

- Fehler beim Hochladen der Datei.
- Erfolgreiche Uploadantworten, aber Geräte können nicht automatisch neu gestartet und die neue Firmware nicht angewendet werden.
- "System in use"-Fehler bei Firmware-Installationsversuchen.
- Geräte, die eine erfolgreiche Firmware-Übertragung anzeigen, aber nach dem Neustart auf älteren Firmware-Versionen verbleiben.

Zu den betroffenen Geräten gehören Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) und Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) mit älteren Firmware-Versionen wie novum1.2.0 d0cb176dd9.05.2021.

Umwelt

- Cisco WebEx Share-Geräte (SPK-SHARE-K9)
- Cisco WebEx Raumtelefon-Geräte (CP-ROOM-C-K9)
- Firmware-Versionen vor novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) und

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

- Für die WebEx Cloud-Umgebung registrierte Geräte
- Netzwerkkonnektivität über kabelgebundene Verbindungen mit DHCP
- Geräte, die zuvor funktionsfähig waren, nach dem 20. November 2021 jedoch nicht mehr funktionieren.

Auflösung

Die Auflösung hängt von der aktuellen Firmware-Version und dem Registrierungsstatus des Geräts ab. Befolgen Sie je nach Gerätetyp und aktuellem Status die entsprechenden Verfahren.

Schritt 1: Ermitteln des aktuellen Gerätestatus

WebEx Freigabe:

Drücken Sie die Reset-Taste am Gerät, und überprüfen Sie den Bildschirm auf die aktuelle Firmware-Version.

Für WebEx Raumtelefon:

Tippen Sie auf die obere linke Ecke des Telefonbildschirms, navigieren Sie zu Einstellungen > Info über dieses Gerät für die aktuelle Firmware-Version.

Phase 2: Manuelle Firmware-Upgrades (falls erforderlich)

Wenn die Firmware auf Ihrem Gerät älter als die erforderlichen Versionen ist, führen Sie ein manuelles Firmware-Upgrade durch:

Für WebEx Share-Geräte:

Laden Sie die Firmware walle.imx.pkg herunter (Version: novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) auf

Ihren PC übertragen.

Führen Sie den entsprechenden curl-Befehl basierend auf Ihrer aktuellen Firmware-Version aus:

Für Firmware-Versionen kleiner/gleich novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Für Firmware-Versionen größer als novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Für WebEx Raumtelefone:

Laden Sie die Firmware chappie.dvf1100.pkg (Version: novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) auf Ihren PC übertragen.

Führen Sie den entsprechenden curl-Befehl basierend auf Ihrer aktuellen Firmware-Version aus:

Für Firmware-Versionen kleiner/gleich novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Für Firmware-Versionen größer als novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Wenn der Upload erfolgreich war, wird Folgendes angezeigt:

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

Schritt 3: Fehlerbehebung bei Upload-Problemen

Wenn bei der Firmware-Installation "System in use"-Fehler auftreten, stellen Sie vor dem Upgrade sicher, dass sich das Gerät im Standby-Modus mit schwarzem Bildschirm befindet. Das WebEx Raumtelefon muss den Status "half_wake" (halb aktiviert) aufweisen, damit ein erfolgreiches Upgrade des Geräts durchgeführt werden kann.

Bei Geräten, die einen erfolgreichen Upload aufweisen, aber nicht automatisch neu gestartet werden können, versuchen Sie, ein Upgrade über CUCM durchzuführen, falls verfügbar, da die CLI-Methode manchmal unzuverlässig ist.

Schritt 4: Werkseinstellungen und Reaktivierung

Nach erfolgreichem Firmware-Upgrade oder wenn das Gerät bereits über die richtige Firmware verfügt, aber nicht registriert ist:

WebEx Freigabe:

1. Halten Sie die Reset-Taste 10 Sekunden lang gedrückt.
2. Der Bildschirm zeigt einen Countdown zum Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen an.
3. Gehen Sie zu https://admin.webex.com > Arbeitsbereiche.
4. Suchen Sie nach dem mit dem Gerät verknüpften Arbeitsbereich, und wählen Sie ihn aus.
5. Klicken Sie unter Aktionen auf Gerät hinzufügen, um einen neuen Aktivierungscode zu generieren.
6. Greifen Sie über die IP-Adresse auf die Webseite des Geräts zu.
7. Geben Sie den Aktivierungscode ein, indem Sie auf Setup > Enter Activation Code (Einrichtung > Aktivierungscode eingeben) klicken.

Für WebEx Raumtelefon:

1. Tippen Sie auf die obere linke Ecke des Telefonbildschirms.
2. Navigieren Sie zu Einstellungen > Zurücksetzen.
3. Navigieren Sie zu https://admin.webex.com > Arbeitsbereiche.

4. Suchen Sie nach dem mit dem Gerät verknüpften Arbeitsbereich, und wählen Sie ihn aus.
5. Klicken Sie unter Aktionen auf Gerät hinzufügen, um einen neuen Aktivierungscode zu generieren.
6. Geben Sie den Aktivierungscode auf dem Telefonbildschirm ein, indem Sie zu Einstellungen > Geräteaktivierung > Cisco WebEx navigieren.

Schritt 5: Richtige Gerätezuweisung

Stellen Sie beim Hinzufügen von Geräten zu WebEx sicher, dass Sie WebEx Share-Geräte unter Arbeitsbereiche und nicht unter Benutzer hinzufügen. Die Funktion "Gerät unter Benutzer hinzufügen" ist nur für IP-Telefone konzipiert. Aus diesem Grund erhalten Sie die Fehlermeldung "Aktivierungscodes für Benutzer werden nicht unterstützt", wenn Sie versuchen, andere Gerätetypen unter einem Benutzerkonto zu registrieren.

Ursache

Das Problem trat auf, weil Cisco am 20. November 2021 zu einer neuen Zertifizierungsstelle (IdenTrust Commercial Root CA 1) wechselte. Die von der alten Zertifizierungsstelle ausgestellten Zertifikate wurden am gleichen Tag für ungültig erklärt. Cisco hat nicht alle vor Ort installierten Geräte auf die neueste Softwareversion aktualisiert, die das neue CA-Zertifikat enthielt. Daher können sich Geräte mit älteren Firmware-Versionen nicht in der WebEx Cloud registrieren.

Darüber hinaus tritt der Aktivierungsfehler "Mit Benutzern verknüpfte Aktivierungscodes werden nicht unterstützt" auf, da Webex Share- und Webex Room Phone-Geräte unter Arbeitsbereichen und nicht unter einzelnen Benutzern im Webex Control Hub registriert werden müssen.

Verwandte Inhalte

- Fehlerbehebung bei Ihrem WebEx Raumtelefon
- Zurücksetzen einer WebEx Freigabe auf die Werkseinstellungen
- Anzeigen von Gerätedetails für Ihre WebEx Freigabe
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.