Solución de problemas de actualización de Web Share y Webex Room Phone Certificate Authority y de actualización de firmware

Contenido

Problema

Los usuarios experimentan errores de activación al intentar activar los dispositivos Webex Share y Webex Room Phone y reciben el mensaje de error "Los códigos de activación asociados con los usuarios no son compatibles". Además, los dispositivos que antes funcionaban correctamente dejaron de registrarse en la nube de Webex después del 20 de noviembre de 2021. Al intentar realizar actualizaciones manuales del firmware mediante el comando curl, los usuarios se enfrentan a varios fallos, entre los que se incluyen:

- Mensajes de error "Error al cargar el archivo".
- Las respuestas de carga se realizaron correctamente, pero los dispositivos no se reiniciaron automáticamente ni aplicaron el nuevo firmware.
- Errores "Sistema en uso" durante los intentos de instalación del firmware.
- Dispositivos que muestran una carga de firmware correcta pero que permanecen en versiones de firmware anteriores después del reinicio.

Los dispositivos afectados incluyen Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) y Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) que ejecutan versiones de firmware anteriores como novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

Entorno

- Dispositivos Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9)
- Dispositivos Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9)

- Versiones de firmware anteriores a novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) y novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).
- Dispositivos registrados en el entorno de nube de Webex.
- Conectividad de red mediante conexiones por cable con DHCP
- Dispositivos que antes funcionaban pero que dejaron de funcionar después del 20 de noviembre de 2021.

Resolución

La resolución depende de la versión de firmware actual y del estado de registro del dispositivo. Siga el procedimiento adecuado en función del tipo de dispositivo y del estado actual.

Paso 1: Determinar el estado actual del dispositivo

Para Webex Compartir:

Presione el botón reset en el dispositivo y verifique la pantalla de visualización para la versión actual del firmware.

Para el teléfono de sala Webex:

Toque la esquina superior izquierda de la pantalla del teléfono y navegue hasta Configuración > Acerca de este dispositivo para la versión de firmware actual.

Paso 2: Actualización manual del firmware (si es necesaria)

Si el dispositivo ejecuta firmware anterior a las versiones requeridas, realice una actualización manual del firmware:

Para dispositivos Webex Share:

Descargue el firmware walle.imx.pkg (Versión: novum1.1.0 5f68fe4c1c (2021-11-17) a su PC.

Ejecute el comando curl apropiado basado en su versión actual del firmware:

Para versiones de firmware inferiores o iguales a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para versiones de firmware superiores a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para dispositivos de teléfono de sala Webex:

Descargue el firmware chappie.dvf1100.pkg (versión: novum1.2.0 5f68fe4c1c (2021-11-17) a su PC.

Ejecute el comando curl apropiado basado en su versión actual del firmware:

Para versiones de firmware inferiores o iguales a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para versiones de firmware superiores a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Cuando la carga se realiza correctamente, verá:

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

Paso 3: Solucionar problemas de carga

Si detecta errores de "sistema en uso" durante la instalación del firmware, asegúrese de que el dispositivo está en modo de espera con una pantalla en negro antes de intentar la actualización. El teléfono de la sala Webex debe estar en estado "half_wake" para actualizar correctamente el dispositivo.

En el caso de los dispositivos que muestran una carga correcta pero que no se reinician automáticamente, intente actualizar a través de CUCM si está disponible, ya que el método de CLI a veces puede no ser fiable.

Paso 4: Reinicio y reactivación de fábrica

Después de una actualización correcta del firmware o si el dispositivo ya tiene el firmware correcto pero no está registrado:

Para Webex Compartir:

1. Mantenga pulsado el botón Reset durante 10 segundos.
2. La pantalla muestra una cuenta atrás para el restablecimiento de fábrica.
3. Vaya a https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Busque y seleccione el espacio de trabajo asociado al dispositivo.
5. Haga clic en Agregar dispositivo bajo Acciones para generar un nuevo código de activación.
6. Acceda a la página web del dispositivo mediante la dirección IP.
7. Introduzca el código de activación haciendo clic en Setup > Enter Activation Code.

Para el teléfono de sala Webex:

1. Toque la esquina superior izquierda de la pantalla del teléfono.
2. Vaya a Configuración > Restablecer.
3. Vaya a https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Busque y seleccione el espacio de trabajo asociado al dispositivo.

5. Haga clic en Agregar dispositivo bajo Acciones para generar un nuevo código de activación.
6. Introduzca el código de activación en la pantalla del teléfono. Para ello, vaya a Configuración > Activación del dispositivo > Cisco Webex.

Paso 5: Asociación de dispositivo adecuada

Al agregar dispositivos a Webex, asegúrese de agregar dispositivos de Webex Share en Workspaces en lugar de en Users. La funcionalidad "Agregar dispositivo bajo Usuarios" está diseñada solo para teléfonos IP, por lo que recibe el error "Los códigos de activación asociados con los usuarios no son compatibles" cuando intenta registrar otros tipos de dispositivos bajo una cuenta de usuario.

Causa

El problema se produjo debido a que Cisco cambió a una nueva autoridad de certificación (IdenTrust Commercial Root CA 1) el 20 de noviembre de 2021. Los certificados existentes emitidos por la antigua autoridad de certificación se invalidaron en la misma fecha. Cisco no actualizó todos los dispositivos del campo a la última versión de software que incluía el nuevo certificado de CA, por lo que los dispositivos con versiones de firmware anteriores no se pueden registrar en la nube de Webex.

Además, se produce el error de activación "Los códigos de activación asociados con los usuarios no son compatibles" porque los dispositivos Webex Share y Webex Room Phone deben estar registrados en Workspaces, no en Usuarios individuales en Webex Control Hub.

Contenido relacionado

- Solución de problemas del teléfono de sala Webex
- Restablecer un recurso compartido Webex a la configuración de fábrica
- Ver detalles del dispositivo para su recurso compartido de Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).