Résolution des problèmes de mise à jour de Web Share et Webex Room Phone Certificate Authority et de mise à niveau du micrologiciel

Table des matières

Problème

Les utilisateurs rencontrent des échecs d'activation lorsqu'ils essaient d'activer des périphériques Webex Share et Webex Room Phone, en recevant le message d'erreur « Les codes d'activation associés aux utilisateurs ne sont pas pris en charge ». En outre, les périphériques qui fonctionnaient auparavant correctement ont cessé de s'enregistrer sur le cloud Webex après le 20 novembre 2021. Lors de la tentative de mise à niveau manuelle du microprogramme à l'aide de la commande curl, les utilisateurs rencontrent diverses défaillances, notamment :

- Messages d'erreur « Failed to upload file ».
- Réponses de téléchargement réussies, mais les périphériques ne redémarrent pas et n'appliquent pas automatiquement le nouveau micrologiciel.
- Erreurs « System in use » pendant les tentatives d'installation du micrologiciel.
- Périphériques affichant un téléchargement de microprogramme réussi mais restant sur les versions antérieures du microprogramme après le redémarrage.

Les périphériques concernés sont Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) et Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) exécutant des versions de microprogramme plus anciennes, telles que novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

Environnement

- Périphériques Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9)
- Périphériques téléphoniques de salle Cisco Webex (CP-ROOM-C-K9)

- Versions du micrologiciel antérieures à novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) et novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).
- Périphériques enregistrés dans l'environnement cloud Webex.
- Connectivité réseau via des connexions câblées avec DHCP
- Périphériques qui fonctionnaient auparavant mais qui ont cessé de fonctionner après le 20 novembre 2021.

Résolution

La résolution dépend de la version actuelle du microprogramme et de l'état d'enregistrement du périphérique. Suivez la procédure appropriée en fonction du type de périphérique et de l'état actuel.

Étape 1: Déterminer l'état actuel du périphérique

Pour Webex Share :

Appuyez sur le bouton de réinitialisation du périphérique et vérifiez la version actuelle du micrologiciel sur l'écran d'affichage.

Pour Webex Room Phone :

Appuyez sur le coin supérieur gauche de l'écran du téléphone, naviguez jusqu'à Paramètres > À propos de ce périphérique pour la version actuelle du micrologiciel.

Étape 2: Mise à niveau manuelle du micrologiciel (si nécessaire)

Si votre périphérique exécute un micrologiciel plus ancien que les versions requises, effectuez une mise à niveau manuelle du micrologiciel :

Pour les périphériques Webex Share :

Téléchargez le micrologiciel walle.imx.pkg (Version : novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) à votre PC.

Exécutez la commande curl appropriée en fonction de votre version actuelle du microprogramme :

Pour les versions de microprogramme inférieures ou égales à novum1.1.0 946e328497 2020-0518 :

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

Pour les versions de microprogramme supérieures à novum1.1.0 946e328497 2020-0518 :

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

Pour les périphériques téléphoniques de salle Webex :

Téléchargez le micrologiciel chappie.dvf1100.pkg (version : novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) à votre PC.

Exécutez la commande curl appropriée en fonction de votre version actuelle du microprogramme :

Pour les versions de microprogramme inférieures ou égales à novum1.1.0 946e328497 2020-0518 :

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

Pour les versions de microprogramme supérieures à novum1.1.0 946e328497 2020-0518 :

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

Lorsque le téléchargement a réussi, vous voyez :

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

Étape 3: Dépannage des problèmes de téléchargement

Si vous rencontrez des erreurs « système en cours d'utilisation » lors de l'installation du micrologiciel, vérifiez que le périphérique est en mode veille avec un écran noir avant de tenter la mise à niveau. Le téléphone de la salle Webex doit être dans un état « half_wake » pour que le périphérique puisse être mis à niveau.

Pour les périphériques dont le téléchargement a réussi mais qui ne redémarrent pas automatiquement, essayez de mettre à niveau via CUCM si disponible, car la méthode CLI peut parfois être peu fiable.

Étape 4: Réinitialisation et réactivation en usine

Après une mise à niveau réussie du micrologiciel ou si le périphérique dispose déjà du micrologiciel correct mais n'est pas enregistré :

Pour Webex Share :

1. Maintenez le bouton de réinitialisation enfoncé pendant 10 secondes.
2. L'écran affiche un compte à rebours avant la réinitialisation d'usine.
3. Accédez à https://admin.webex.com > Espaces de travail.
4. Recherchez et sélectionnez l'espace de travail associé au périphérique.
5. Cliquez sur Add Device sous Actions pour générer un nouveau code d'activation.
6. Accédez à la page Web du périphérique en utilisant l'adresse IP.
7. Saisissez le code d'activation en cliquant sur Setup > Enter Activation Code.

Pour Webex Room Phone :

1. Effleurez le coin supérieur gauche de l'écran du téléphone.
2. Accédez à Paramètres > Réinitialiser.
3. Accédez à https://admin.webex.com > Espaces de travail.

4. Recherchez et sélectionnez l'espace de travail associé au périphérique.
5. Cliquez sur Add Device sous Actions pour générer un nouveau code d'activation.
6. Saisissez le code d'activation sur l'écran du téléphone en naviguant vers Settings > Device activation > Cisco Webex.

Étape 5: Association de périphériques appropriée

Lorsque vous ajoutez des périphériques à Webex, veillez à ajouter des périphériques Webex Share sous Espaces de travail plutôt que sous Utilisateurs. La fonctionnalité « Ajouter un périphérique sous les utilisateurs » est conçue pour les téléphones IP uniquement, c'est pourquoi vous recevez l'erreur « Les codes d'activation associés aux utilisateurs ne sont pas pris en charge » lorsque vous essayez d'enregistrer d'autres types de périphériques sous un compte d'utilisateur.

Motif

Le problème est survenu suite au déménagement de Cisco vers une nouvelle autorité de certification (IdenTrust Commercial Root CA 1) le 20 novembre 2021. Les certificats existants délivrés par l'ancienne autorité de certification ont été invalidés à la même date. Cisco n'a pas mis à jour tous les périphériques sur le terrain vers la dernière version du logiciel qui incluait le nouveau certificat CA. Par conséquent, les périphériques avec d'anciennes versions de microprogramme ne peuvent pas s'enregistrer sur le cloud Webex.

En outre, l'erreur d'activation « Les codes d'activation associés aux utilisateurs ne sont pas pris en charge » se produit parce que les périphériques Webex Share et Webex Room Phone doivent être enregistrés sous Espaces de travail et non sous Utilisateurs individuels dans le Webex Control Hub.

Autres informations utiles

- Dépannage de votre téléphone de salle Webex
- Rétablir les paramètres d'usine d'un partage Webex
- Afficher les détails de l'appareil pour votre partage Webex
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.