Risoluzione dei problemi relativi all'aggiornamento dell'autorità di certificazione per Web Share e Webex Room Phone e all'aggiornamento del firmware

Sommario

Problema

Si verificano errori di attivazione durante il tentativo di attivare i dispositivi Webex Share e Webex Room Phone. Viene visualizzato il messaggio di errore "I codici di attivazione associati agli utenti non sono supportati". Inoltre, i dispositivi che funzionavano correttamente hanno smesso di registrarsi sul cloud Webex dopo il 20 novembre 2021. Durante il tentativo di aggiornamento manuale del firmware tramite il comando curl, gli utenti riscontrano vari errori, tra cui:

- "Impossibile caricare il file".
- Risposte di caricamento riuscite ma i dispositivi non riescono a riavviarsi automaticamente e ad applicare il nuovo firmware.
- Errori di "Sistema in uso" durante i tentativi di installazione del firmware.
- Dispositivi che mostrano il corretto caricamento del firmware ma che rimangono nelle versioni precedenti dopo il riavvio.

I dispositivi interessati includono Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) e Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) con versioni del firmware precedenti, ad esempio novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

Ambiente

- Dispositivi Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9)

- Dispositivi Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9)
- Versioni del firmware precedenti a novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) e novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).
- Dispositivi registrati nell'ambiente cloud Webex.
- Connettività di rete tramite connessioni cablate con DHCP
- Dispositivi funzionanti in precedenza ma che hanno smesso di funzionare dopo il 20 novembre 2021.

Risoluzione

La risoluzione dipende dalla versione corrente del firmware e dallo stato di registrazione del dispositivo. Seguire la procedura appropriata in base al tipo di dispositivo e allo stato corrente.

Passaggio 1: Determinazione dello stato corrente del dispositivo

Per Webex Share:

Premere il pulsante reset sul dispositivo e controllare lo schermo per la versione corrente del firmware.

Per Webex Room Phone:

Toccare l'angolo in alto a sinistra della schermata del telefono, selezionare Impostazioni > Informazioni sul dispositivo per la versione corrente del firmware.

Passaggio 2: Aggiornamento manuale del firmware (se necessario)

Se sul dispositivo è in esecuzione una versione del firmware precedente a quella richiesta, eseguire un aggiornamento manuale del firmware:

Per i dispositivi Webex Share:

Scaricare il firmware walle.imx.pkg (versione: novum1.1.0 5f68fe4c1c (2021-11-17) sul PC.

Eseguire il comando curl appropriato in base alla versione corrente del firmware:

Per le versioni del firmware inferiori o uguali a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Per le versioni del firmware superiori a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Per i dispositivi Webex Room Phone:

Scaricare il firmware chappie.dvf1100.pkg (versione: novum1.2.0 5f68fe4c1c (2021-11-17) sul PC.

Eseguire il comando curl appropriato in base alla versione corrente del firmware:

Per le versioni del firmware inferiori o uguali a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Per le versioni del firmware superiori a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Quando il caricamento viene completato correttamente, viene visualizzato quanto segue:

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

Passaggio 3: Risoluzione dei problemi di caricamento

Se si verificano errori di "sistema in uso" durante l'installazione del firmware, verificare che il dispositivo sia in modalità standby con una schermata nera prima di tentare l'aggiornamento. Per aggiornare correttamente il dispositivo, Webex Room Phone deve essere in stato "half_wake".

Per i dispositivi che presentano un caricamento riuscito ma non un riavvio automatico, provare a eseguire l'aggiornamento tramite CUCM, se disponibile, in quanto il metodo CLI a volte può non essere affidabile.

Passaggio 4: Ripristino e riattivazione in fabbrica

Dopo aver completato l'aggiornamento del firmware o se il dispositivo dispone già del firmware corretto ma non è registrato:

Per Webex Share:

1. Tenere premuto il tasto di reset per 10 secondi.
2. Sullo schermo del display viene visualizzato un conto alla rovescia per il reset di fabbrica.
3. Andare a https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Cercare e selezionare il workspace associato al dispositivo.
5. Fare clic su Add Device (Aggiungi dispositivo) in Actions (Azioni) per generare un nuovo codice di attivazione.
6. Accedere alla pagina Web del dispositivo utilizzando l'indirizzo IP.
7. Immettere il codice di attivazione facendo clic su Imposta > Immetti codice di attivazione.

Per Webex Room Phone:

1. Toccare l'angolo superiore sinistro della schermata del telefono.
2. Selezionare Impostazioni > Reimposta.
3. Passare a https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Cercare e selezionare il workspace associato al dispositivo.

5. Fare clic su Add Device (Aggiungi dispositivo) in Actions (Azioni) per generare un nuovo codice di attivazione.
6. Immettere il codice di attivazione nella schermata del telefono selezionando Impostazioni > Attivazione dispositivo > Cisco Webex.

Passaggio 5: Associazione dispositivo corretta

Quando si aggiungono dispositivi a Webex, accertarsi di aggiungere i dispositivi Webex Share in Workspaces anziché in Users. La funzionalità "Add Device under Users" (Aggiungi dispositivo in utenti) è progettata esclusivamente per i telefoni IP. Per questo motivo viene visualizzato l'errore "Activation codes associated with users are not supported" (I codici di attivazione associati agli utenti non sono supportati) quando si cerca di registrare altri tipi di dispositivi con un account utente.

Causa

Il problema si è verificato a causa del passaggio di Cisco a una nuova Autorità di certificazione (IdenTrust Commercial Root CA 1) il 20 novembre 2021. I certificati esistenti rilasciati dalla vecchia autorità di certificazione sono stati invalidati nella stessa data. Cisco non ha aggiornato tutti i dispositivi nel campo alla versione software più recente che includeva il nuovo certificato CA, quindi i dispositivi con versioni firmware precedenti non possono registrarsi sul cloud Webex.

Inoltre, l'errore di attivazione "I codici di attivazione associati agli utenti non sono supportati" si verifica perché i dispositivi Webex Share e Webex Room Phone devono essere registrati in Workspaces e non in singoli utenti in Webex Control Hub.

Contenuto correlato

- Risoluzione Dei Problemi Del Webex Room Phone
- Ripristino di una condivisione Webex alle impostazioni di fabbrica
- Visualizzazione dei dettagli del dispositivo per la condivisione Webex
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).