Web ShareおよびWebex Roomの電話認証局(CA)のアップデートとファームウェアのアップグレードに関する問題のトラブルシューティング

内容

問題

Webex ShareおよびWebex Room Phoneデバイスをアクティブ化しようとすると、「Activation codes associated with users are not supported」というエラーメッセージが表示され、ユーザはアクティブ化に失敗します。 また、以前は正常に動作していたデバイスのWebExクラウドへの登録が2021年11月20日以降に停止しました。curlコマンドを使用してファームウェアの手動アップグレードを試みると、次のようなさまざまな障害が発生します。

- 「Failed to upload file」というエラーメッセージが表示されます。
- アップロードは正常に応答したが、デバイスが自動的にリブートして新しいファームウェアを適用できなかった。
- ファームウェアのインストール試行中の「System in use」エラー
- 正常なファームウェアアップロードを示しているが、リブート後も古いファームウェアバージョンのままであるデバイス。

該当するデバイスには、Cisco Webex Share(SPK-SHARE-K9)や、novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07などの古いファームウェアバージョンを実行するCisco Webex Room Phone(CP-ROOM-C-K9)が含まれます。

環境

- Cisco Webex共有デバイス(SPK-SHARE-K9)

- Cisco Webex会議室用電話機(CP-ROOM-C-K9)
- novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Share)およびnovum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Room Phone)より前のファームウェアバージョン。
- Webexクラウド環境に登録されているデバイス。
- DHCPによる有線接続を介したネットワーク接続
- 以前は機能していたが、2021年11月20日以降に動作を停止したデバイス。

解決方法

解決策は、デバイスの現在のファームウェアバージョンと登録ステータスによって異なります。デバイスタイプと現在の状態に基づいて、適切な手順に従ってください。

ステップ1：現在のデバイスステータスの判別

Webex Shareについて：

デバイスのリセットボタンを押して、表示画面で現在のファームウェアバージョンを確認します。

Webexルームの電話：

電話スクリーンの左上隅をタップし、現在のファームウェアバージョンの設定>このデバイスについてに移動します。

ステップ2：ファームウェアの手動アップグレード（必要な場合）

必要なバージョンよりも古いファームウェアがデバイスで実行されている場合は、手動でファームウェアアップグレードを実行します。

Webex共有デバイスの場合：

walle.imx.pkgファームウェア（バージョン：novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17）をPCにダウンロードします。

現在のファームウェアバージョンに基づいて、適切なcurl コマンドを実行します。

ファームウェアのバージョンがnovum1.1.0 946e以下の場合3284972020-0518:

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

Novum1.1.0 946e3284972020-0518より後のファームウェアバージョンの場合：

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

Webex会議室電話デバイスの場合：

chappie.dvf1100.pkg firmware（バージョン：novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17）をPCにダウンロードします。

現在のファームウェアバージョンに基づいて、適切なcurl コマンドを実行します。

ファームウェアのバージョンがnovum1.1.0 946e以下の場合3284972020-0518:

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

Novum1.1.0 946e3284972020-0518より後のファームウェアバージョンの場合：

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

アップロードが成功すると、次のように表示されます。

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

ステップ3：アップロードの問題のトラブルシューティング

ファームウェアのインストール中に「system in use」エラーが発生した場合は、アップグレードを実行する前に、デバイスがスタンバイモードで、黒い画面が表示されていることを確認します。デバイスを正常にアップグレードするには、Webex会議室の電話機が「half_wake」状態である必要があります。

アップロードに成功しても自動的にリブートしないデバイスの場合は、CUCMを使用してアップグレードしてみてください（可能な場合）。これは、CLI方式が信頼性に欠ける場合があるためです。

ステップ4：工場出荷時の設定にリセットして再アクティブ化する

ファームウェアのアップグレードに成功した後、またはデバイスにすでに正しいファームウェアがあるが登録されていない場合：

Webex Shareについて：

1. リセットボタンを10秒間押したままにします。
2. ディスプレイ画面に、工場出荷時設定へのリセットまでのカウントダウンが表示されます。
3. https://admin.webex.com > Workspacesにアクセスします。
4. デバイスに関連付けられているワークスペースを検索して選択します。
5. 新しいアクティベーションコードを生成するには、Actionsの下にあるAdd Deviceをクリックします。
6. IPアドレスを使用してデバイスのWebページにアクセスします。
7. Setup > Enter Activation Codeの順にクリックして、アクティベーションコードを入力します。

Webexルームの電話：

1. 電話スクリーンの左上隅をタップします。
2. Settings > Resetの順に移動します。
3. https://admin.webex.com > Workspacesに移動します。

4. デバイスに関連付けられているワークスペースを検索して選択します。
5. 新しいアクティベーションコードを生成するには、Actionsの下にあるAdd Deviceをクリックします。
6. 電話スクリーンでSettings > Device activation > Cisco Webexの順に選択し、アクティベーションコードを入力します。

ステップ5：適切なデバイスの関連付け

Webexにデバイスを追加するときは、必ずUsersの下ではなくWorkspacesの下にWebex Shareデバイスを追加してください。[ユーザーの下にデバイスを追加]機能はIP電話のためだけに設計されているため、ユーザーアカウントで他のデバイスタイプを登録しようとすると、「ユーザーに関連付けられているアクティベーションコードはサポートされていません」というエラーが発生します。

原因

この問題は、2021年11月20日にシスコが新しい認証局(Identrust Commercial Root CA 1)に移行したことが原因で発生しました。古い認証局によって発行された既存の証明書が同じ日に無効になりました。フィールドのすべてのデバイスを、新しいCA証明書が含まれている最新のソフトウェアバージョンにアップデートしたわけではありません。そのため、ファームウェアバージョンが古いデバイスはWebexクラウドに登録できません。

また、Webex ShareおよびWebex Room Phoneデバイスは、Webex Control Hubの個々のユーザの下ではなく、ワークスペースの下に登録する必要があるため、アクティベーションエラー「Activation codes associated with users are not supported」が発生します。

関連コンテンツ

- Webex Room Phoneのトラブルシューティング
- Webex共有を工場出荷時の設定にリセットする
- Webex共有のデバイスの詳細を表示
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。