웹 공유 및 Webex Room Phone Certificate Authority 업데이트 및 펌웨어 업그레이드 문제 해결

목차

문제

사용자는 Webex 공유 및 Webex Room Phone 장치를 활성화하려고 할 때 "사용자와 연결된 활성화 코드는 지원되지 않습니다."라는 오류 메시지가 표시됩니다. 또한 이전에 제대로 작동하던 디바이스가 2021년 11월 20일 이후 Webex 클라우드 등록을 중단했습니다. curl 명령을 사용하여 수동 펌웨어 업그레이드를 시도할 때 다음과 같은 다양한 오류가 발생합니다.

- "파일을 업로드하지 못했습니다." 오류 메시지
- 업로드 응답이 성공했지만 디바이스가 자동으로 재부팅되지 않고 새 펌웨어를 적용하지 못했습니다.
- 펌웨어 설치 시도 중 "시스템 사용 중" 오류 발생
- 성공적인 펌웨어 업로드를 보여주지만 재부팅 후 이전 펌웨어 버전이 남아 있는 디바이스.

영향을 받는 장치에는 novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07과 같은 이전 펌웨어 버전을 실행하는 Cisco Webex Share(SPK-SHARE-K9) 및 Cisco Webex Room Phone(CP-ROOM-C-K9)이 포함됩니다.

환경

- Cisco Webex 공유 장치(SPK-SHARE-K9)
- Cisco Webex Room Phone 디바이스(CP-ROOM-C-K9)
- Novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Share) 및 novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Room Phone) 이전의 펌웨어 버전.

- Webex 클라우드 환경에 등록된 디바이스.
- DHCP를 통한 유선 연결을 통한 네트워크 연결
- 이전에는 작동했지만 2021년 11월 20일 이후 작동을 멈춘 장치.

해결

해상도는 디바이스의 현재 펌웨어 버전 및 등록 상태에 따라 달라집니다. 디바이스 유형 및 현재 상태에 따라 적절한 절차를 수행합니다.

1단계: 현재 디바이스 상태 확인

Webex 공유:

디바이스에서 재설정 버튼을 누르고 디스플레이 화면에서 현재 펌웨어 버전을 확인합니다.

Webex Room Phone의 경우

전화기 화면의 왼쪽 상단 모서리를 누르고 현재 펌웨어 버전에 대한 Settings(설정) > About this device(이 디바이스 정보)로 이동합니다.

2단계: 수동 펌웨어 업그레이드(필요한 경우)

디바이스에서 필수 버전보다 오래된 펌웨어를 실행 중인 경우 수동 펌웨어 업그레이드를 수행합니다.

Webex Share 디바이스의 경우:

walle.imx.pkg 펌웨어 다운로드(버전: PC에 대한 novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17).

현재 펌웨어 버전에 따라 적절한 curl 명령을 실행합니다.

novum1.1.0 946e328497 2020-0518 이하의 펌웨어 버전의 경우:

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

novum1.1.0 946e328497 2020-0518 이상의 펌웨어 버전의 경우:

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

Webex Room Phone 디바이스의 경우:

chappie.dvf1100.pkg 펌웨어 다운로드(버전: PC에 대한 novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17).

현재 펌웨어 버전에 따라 적절한 curl 명령을 실행합니다.

novum1.1.0 946e328497 2020-0518 이하의 펌웨어 버전의 경우:

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

novum1.1.0 946e328497 2020-0518 이상의 펌웨어 버전의 경우:

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

업로드에 성공하면 다음 사항이 표시됩니다.

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

3단계: 업로드 문제 해결

펌웨어 설치 중 "시스템 사용 중" 오류가 발생하면 업그레이드를 시도하기 전에 디바이스가 검은색 화면으로 대기 모드에 있는지 확인하십시오. 디바이스를 성공적으로 업그레이드하려면 Webex

Room Phone이 "half_wake" 상태여야 합니다.

업로드가 성공했지만 자동으로 재부팅되지 않는 디바이스의 경우, CLI 방법을 신뢰할 수 없을 수 있으므로 가능한 경우 CUCM을 통해 업그레이드해 보십시오.

4단계: 공장 초기화 및 재활성화

펌웨어 업그레이드가 성공한 후 또는 디바이스에 올바른 펌웨어가 이미 있지만 등록되지 않은 경우 :

Webex 공유:

1. 재설정 버튼을 10초 동안 누르고 있습니다.
2. 디스플레이 화면에 공장 재설정에 대한 카운트다운이 표시됩니다.
3. https://admin.webex.com > Workspaces로 이동합니다.
4. 디바이스와 연결된 작업 영역을 검색하고 선택합니다.
5. 새 활성화 코드를 생성하려면 Actions(작업)에서 Add Device(디바이스 추가)를 클릭합니다.
6. IP 주소를 사용하여 디바이스 웹 페이지에 액세스합니다.
7. Setup(설정) > Enter Activation Code(활성화 코드 입력)를 클릭하여 활성화 코드를 입력합니다.

Webex Room Phone의 경우

1. 전화기 화면의 왼쪽 상단 모서리를 탭합니다.
2. Settings(설정) > Reset(재설정)으로 이동합니다.
3. https://admin.webex.com > Workspaces로 이동합니다.
4. 디바이스와 연결된 작업 영역을 검색하고 선택합니다.
5. 새 활성화 코드를 생성하려면 Actions(작업)에서 Add Device(디바이스 추가)를 클릭합니다.
6. 전화기 화면에서 Settings(설정) > Device activation(디바이스 활성화) > Cisco Webex로 이동하여 활성화 코드를 입력합니다.

5단계: 올바른 디바이스 연결

Webex에 디바이스를 추가할 때 Users(사용자)가 아닌 Workspaces(작업 공간)에서 Webex Share 디바이스를 추가해야 합니다. "Add Device under Users(사용자 아래의 장치 추가)" 기능은 IP 전화에 대해서만 설계되었으므로 사용자 계정에 다른 장치 유형을 등록하려고 할 때 "Activation codes associated with users is not supported(사용자와 연결된 활성화 코드는 지원되지 않음)" 오류가 표시됩니다.

원인

이 문제는 Cisco가 2021년 11월 20일 새 인증 기관(IdenTrust Commercial Root CA 1)으로 이전하면서 발생했습니다. 구 공인인증기관이 발급한 기존 공인인증서는 같은 날 무효가 됐다. Cisco는 필드의 모든 디바이스를 새 CA 인증서가 포함된 최신 소프트웨어 버전으로 업데이트하지 않았으므로 이전 펌웨어 버전의 디바이스는 Webex 클라우드에 등록할 수 없습니다.

또한 Webex Share 및 Webex Room Phone 장치는 Webex Control Hub의 개별 사용자가 아닌 Workspaces 아래에 등록되어야 하므로 활성화 오류 "사용자와 연결된 활성화 코드는 지원되지 않습니다"가 발생합니다.

관련 콘텐츠

- Webex Room Phone 문제 해결
- Webex 공유를 공장 설정으로 재설정
- Webex 공유에 대한 장치 세부 정보 보기
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.