Problemen oplossen met Web Share en Webex Room Phone Certificate Authority Update en firmware-upgradeproblemen

Inhoud

uitgifte

Gebruikers ervaren activeringsfouten bij het activeren van Webex Share- en Webex Room Phone-apparaten en ontvangen de foutmelding "Activeringscodes die zijn gekoppeld aan gebruikers worden niet ondersteund." Bovendien zijn apparaten die voorheen goed werkten na 20 november 2021 gestopt met het registreren in de Webex-cloud. Wanneer u handmatige firmware-upgrades probeert uit te voeren met de opdracht curl, stuiten gebruikers op verschillende storingen, waaronder:

- Foutberichten "Bestand is niet geüpload".
- Succesvolle uploadreacties, maar apparaten kunnen de nieuwe firmware niet automatisch opnieuw opstarten en toepassen.
- Fouten tijdens het installeren van de firmware bij gebruik van het systeem.
- Apparaten die een geslaagde upload van de firmware tonen, maar na het opnieuw opstarten op oudere firmwareversies blijven staan.

De getroffen apparaten zijn Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) en Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) met oudere firmwareversies zoals novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

milieu

- Cisco Webex Share-apparaten (SPK-SHARE-K9)
- Cisco Webex Room Telefoontoestellen (CP-ROOM-C-K9)
- Firmwareversies voorafgaand aan novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) en

novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).

- Apparaten die zijn geregistreerd in de Webex-cloudomgeving.
- Netwerkconnectiviteit via bekabelde verbindingen met DHCP
- Apparaten die voorheen functioneel waren maar na 20 november 2021 niet meer werkten.

resolutie

De resolutie is afhankelijk van de huidige firmwareversie en de registratiestatus van het apparaat. Volg de juiste procedure op basis van het type apparaat en de huidige status.

Stap 1: De huidige apparaatstatus bepalen

Voor Webex Share:

Druk op de reset-knop op het apparaat en controleer het scherm voor de huidige firmwareversie.

Voor Webex kamer telefoon:

Tik op de linkerbovenhoek van het telefoonscherm en navigeer naar Instellingen > Over dit apparaat voor de huidige firmwareversie.

Stap 2: Handmatige firmware-upgrade (indien vereist)

Als de firmware van uw apparaat ouder is dan de vereiste versies, voert u een handmatige firmware-upgrade uit:

Voor Webex Share-apparaten:

Download de firmware walle.imx.pkg (Versie: novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) naar uw pc.

Voer de juiste curl-opdracht uit op basis van de huidige firmwareversie:

Voor firmwareversies kleiner dan of gelijk aan novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Voor firmwareversies groter dan novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Voor Webex Room Phone-apparaten:

Download de chappie.dvf1100.pkg firmware (versie: novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) naar uw pc.

Voer de juiste curl-opdracht uit op basis van de huidige firmwareversie:

Voor firmwareversies kleiner dan of gelijk aan novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Voor firmwareversies groter dan novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Als het uploaden succesvol is, ziet u:

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

Stap 3: Problemen met uploaden oplossen

Als u tijdens de installatie van de firmware "systeemfouten in gebruik" tegenkomt, moet u ervoor

zorgen dat het apparaat in de stand-bymodus staat met een zwart scherm voordat u de upgrade uitvoert. De Webex Room Phone moet in een "half_wake" -status zijn om het apparaat met succes te upgraden.

Probeer voor apparaten die een geslaagde upload tonen maar niet automatisch opnieuw opstarten, een upgrade uit te voeren via CUCM, indien beschikbaar, omdat de CLI-methode soms onbetrouwbaar kan zijn.

Stap 4: Factory Reset en re-activering

Na een succesvolle firmware-upgrade of als het apparaat al de juiste firmware heeft, maar niet is geregistreerd:

Voor Webex Share:

1. Houd de reset-knop 10 seconden ingedrukt.
2. Het scherm toont een aftelling naar de fabrieksreset.
3. Ga naar https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Zoek en selecteer de werkruimte die aan het apparaat is gekoppeld.
5. Klik op Apparaat toevoegen onder Acties om een nieuwe activeringscode te genereren.
6. Ga naar de webpagina van het apparaat met het IP-adres.
7. Voer de activeringscode in door op Instellen > Activeringscode invoeren te klikken.

Voor Webex kamer telefoon:

1. Tik op de linkerbovenhoek van het telefoonscherm.
2. Navigeer naar Instellingen > Reset.
3. Navigeer naar https://admin.webex.com > Werkruimten.
4. Zoek en selecteer de werkruimte die aan het apparaat is gekoppeld.
5. Klik op Apparaat toevoegen onder Acties om een nieuwe activeringscode te genereren.
6. Voer de activeringscode in op het telefoonscherm door te navigeren naar Instellingen > Apparaatactivering > Cisco Webex.

Stap 5: Juiste apparaatassociatie

Wanneer u apparaten aan Webex toevoegt, moet u ervoor zorgen dat u Webex Share-apparaten toevoegt onder Werkruimten in plaats van onder Gebruikers. De functionaliteit "Apparaat toevoegen onder gebruikers" is alleen ontworpen voor IP-telefoons, daarom ontvangt u de fout "Activeringscodes die zijn gekoppeld aan gebruikers worden niet ondersteund" wanneer u probeert andere apparaattypen te registreren onder een gebruikersaccount.

Oorzaak

Het probleem deed zich voor omdat Cisco op 20 november 2021 overstapte naar een nieuwe Certificate Authority (IdenTrust Commercial Root CA 1). De bestaande door de oude certificeringsautoriteit afgegeven certificaten werden op dezelfde datum ongeldig verklaard. Cisco heeft niet alle apparaten in het veld bijgewerkt naar de nieuwste softwareversie met het nieuwe CA-certificaat, daarom kunnen apparaten met oudere firmwareversies zich niet registreren in de Webex-cloud.

Bovendien treedt de activeringsfout "Activeringscodes die zijn gekoppeld aan gebruikers worden niet ondersteund" op omdat Webex Share- en Webex Room Phone-apparaten moeten worden geregistreerd onder Workspaces, niet onder individuele gebruikers in de Webex Control Hub.

Gerelateerde inhoud

- Problemen oplossen met uw webexkamertelefoon
- Webex-share terugzetten naar de fabrieksinstellingen
- Apparaatgegevens bekijken voor je Webex Share
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.