Solucionar problemas de atualização de autoridade de certificação e firmware de compartilhamento da Web e Webex Room Phone

Contents

Problema

Os usuários experimentam falhas de ativação ao tentar ativar os dispositivos Webex Share e Webex Room Phone, recebendo a mensagem de erro "Os códigos de ativação associados aos usuários não são suportados". Além disso, os dispositivos que estavam funcionando corretamente pararam de se registrar na nuvem do Webex após 20 de novembro de 2021. Ao tentar fazer atualizações manuais de firmware usando o comando curl, os usuários encontram várias falhas, incluindo:

- Mensagens de erro "Falha ao carregar arquivo".
- Respostas de carregamento bem-sucedidas, mas os dispositivos falham ao reinicializar automaticamente e aplicar o novo firmware.
- Erros de "sistema em uso" durante tentativas de instalação de firmware.
- Dispositivos que mostram que o upload do firmware foi bem-sucedido, mas permanecem em versões de firmware mais antigas após a reinicialização.

Os dispositivos afetados incluem o Cisco Webex Share (SPK-SHARE-K9) e o Cisco Webex Room Phone (CP-ROOM-C-K9) executando versões de firmware mais antigas, como novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07.

Ambiente

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

- Dispositivos de telefone de sala Cisco Webex (CP-ROOM-C-K9)
- Versões de firmware anteriores a novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Share) e novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17 (Webex Room Phone).
- Dispositivos registrados no ambiente de nuvem do Webex.
- Conectividade de rede através de conexões com fio com DHCP
- Dispositivos que estavam funcionando anteriormente, mas pararam de funcionar após 20 de novembro de 2021.

Resolução

A resolução depende da versão atual do firmware e do status de registro do dispositivo. Siga o procedimento apropriado com base no tipo de dispositivo e no estado atual.

Passo 1: Determine o status atual do dispositivo

Para o Webex Share:

Pressione o botão reset no dispositivo e verifique a tela de exibição para a versão de firmware atual.

Para Webex Room Phone:

Toque no canto superior esquerdo da tela do telefone e navegue para Configurações > Sobre este dispositivo para obter a versão de firmware atual.

Passo 2: Atualização manual do firmware (se necessário)

Se o dispositivo estiver executando um firmware mais antigo do que as versões necessárias, execute uma atualização manual do firmware:

Para dispositivos Webex Share:

Baixe o firmware walle.imx.pkg (Versão: novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) para o seu PC.

Execute o comando curl apropriado com base na sua versão de firmware atual:

Para versões de firmware menores ou iguais a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para versões de firmware superiores a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para dispositivos Webex Room Phone:

Descarregue o firmware chappie.dvf1100.pkg (versão: novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17) para o seu PC.

Execute o comando curl apropriado com base na sua versão de firmware atual:

Para versões de firmware menores ou iguais a novum1.1.0 946e328497 2020-0518:

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

Para versões de firmware superiores 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 o upload for bem-sucedido, você verá:

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

Passo 3: Solucionar problemas de carregamento

Se você encontrar erros de "sistema em uso" durante a instalação do firmware, verifique se o dispositivo está em modo de espera com uma tela preta antes de tentar a atualização. O telefone da sala do Webex deve estar em um estado "half_wake" para atualizar o dispositivo com êxito.

Para dispositivos que mostram o carregamento bem-sucedido, mas não reinicializam automaticamente, tente atualizar através do CUCM, se disponível, pois o método CLI às vezes pode não ser confiável.

Passo 4: Redefinição e reativação de fábrica

Após a atualização bem-sucedida do firmware ou se o dispositivo já tiver o firmware correto, mas não estiver registrado:

Para o Webex Share:

1. Mantenha o botão reset pressionado por 10 segundos.
2. A tela de exibição mostra uma contagem regressiva para a redefinição de fábrica.
3. Vá para https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Procure e selecione o espaço de trabalho associado ao dispositivo.
5. Clique em Adicionar dispositivo em Ações para gerar um novo código de ativação.
6. Acesse a página da Web do dispositivo usando o endereço IP.
7. Insira o código de ativação clicando em Setup > Enter Ativation Code.

Para Webex Room Phone:

1. Toque no canto superior esquerdo da tela do telefone.
2. Navegue até Settings > Reset.
3. Navegue até https://admin.webex.com > Workspaces.
4. Procure e selecione o espaço de trabalho associado ao dispositivo.

5. Clique em Adicionar dispositivo em Ações para gerar um novo código de ativação.
6. Insira o código de ativação na tela do telefone navegando até Settings > Device ativation > Cisco Webex.

Passo 5: Associação de Dispositivo Apropriada

Ao adicionar dispositivos ao Webex, certifique-se de adicionar dispositivos Webex Share em Workspaces em vez de em Users. A funcionalidade "Adicionar dispositivo sob usuários" foi projetada somente para telefones IP, por isso você recebe o erro "Códigos de ativação associados a usuários não são suportados" ao tentar registrar outros tipos de dispositivo sob uma conta de usuário.

Causa

O problema ocorreu devido à mudança da Cisco para uma nova Certificate Authority (IdenTrust Commercial Root CA 1) em 20 de novembro de 2021. Os certificados existentes emitidos pela antiga Autoridade de Certificação foram invalidados na mesma data. A Cisco não atualizou todos os dispositivos no campo para a versão de software mais recente que incluía o novo certificado CA, portanto, os dispositivos com versões de firmware mais antigas não podem se registrar na nuvem do Webex.

Além disso, o erro de ativação "Os códigos de ativação associados aos usuários não são suportados" ocorre porque os dispositivos Webex Share e Webex Room Phone devem ser registrados em Espaços de trabalho, não em Usuários individuais no Webex Control Hub.

Conteúdo relacionado

- Solucione problemas do telefone da sala do Webex
- Redefinir um compartilhamento Webex para as configurações de fábrica
- Exibir detalhes do dispositivo para o compartilhamento Webex
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.