

在Control Hub中脱机时恢复云注册的终端GUI

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[方案的详细描述](#)

[出厂重置设备](#)

[联系TAC在您的终端上手动配置管理员帐户](#)

[不接受远程支持用户密码](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍在云注册后禁用本地帐户且终端在Control Hub中处于脱机状态时，如何恢复终端帐户。

先决条件

要求

建议您熟悉以下主题：

- 控制中心平台
- 通过终端的图形用户界面(GUI)进行终端注册和管理。

使用的组件

此设备已用于进行测试并产生本文档中描述的结果：

- 房间套件终结点
- Desk Pro终端

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

方案的详细描述

在云中注册设备时，系统会提示您决定是否要让设备上的本地用户帐户保持活动状态。默认情况下，本地用户帐户将被删除。

本文档介绍在云注册后禁用设备上的本地帐户且您的终端在Control Hub中处于脱机状态时，如何恢复终端的管理员帐户。

Register to Webex



Enter your 16 digits Webex activation code or get a code from settings.webex.com.

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Register

☒ Disable local users and integrations ⓘ



After a successful registration, any existing user accounts on the device will be disabled and logged out. Macros will be removed. Users and macros can be enabled again via [Cisco Webex Control Hub](#).

从终端GUI注册到Webex弹出窗口

这意味着您无法使用设备的IP地址通过浏览器访问设备的图形用户界面或GUI。您只能通过Control Hub平台访问设备的GUI，方法是导航到Control Hub中管理部分下的设备。然后，选择其中一个在线设备以登录其GUI，并单击Support 部分下的Local Device Control：

Support

Device Logs ⓘ

Manage >

Local Device Controls ⓘ

Launch ↗

Cisco Support ⓘ

Remote Access Key >

控制集线器中的本地设备控制

A new window opens.选择Proceed打开设备GUI：

Launch Local Device Controls

This will open Local Device Controls in a new tab.

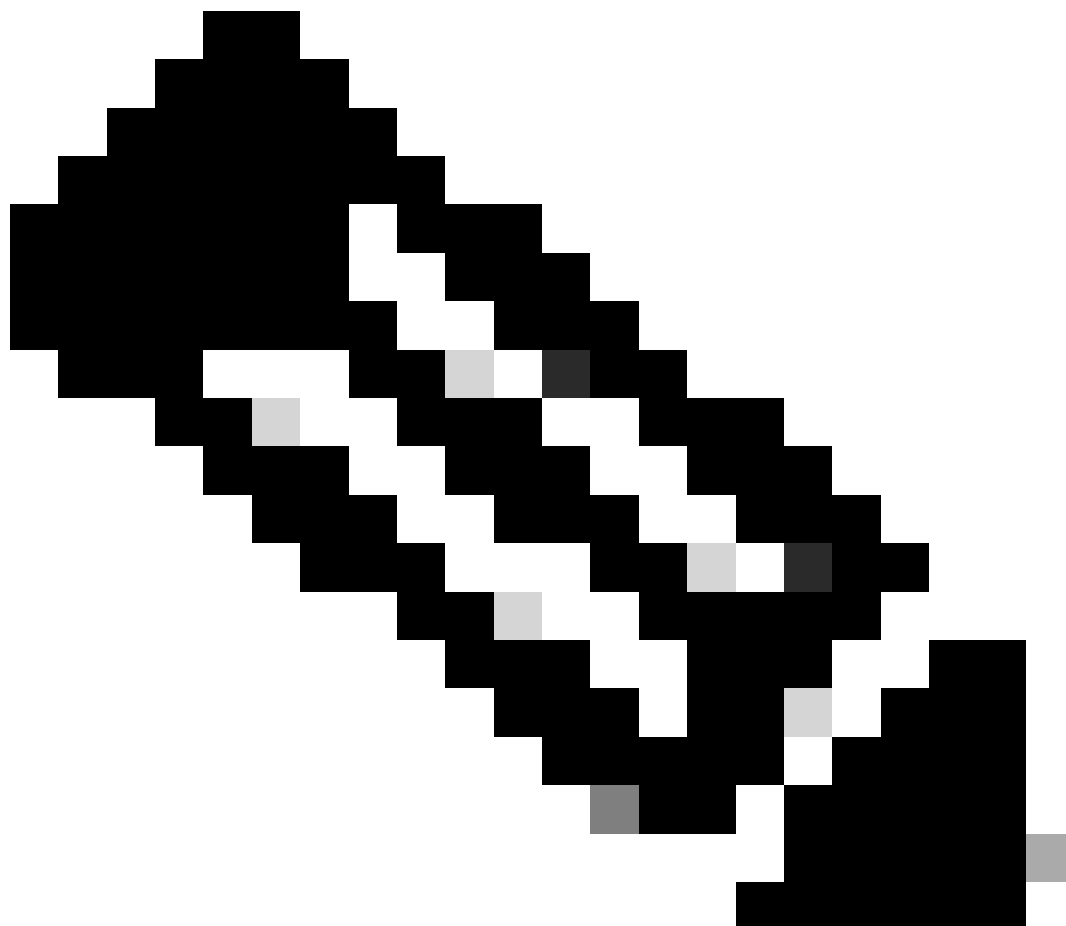
Access to Local Device Controls requires that you are on the same network as the device.

Cancel

Proceed

控制中心中的“本地设备控制”弹出窗口

然后，终端GUI会在浏览器中打开。在此处，您可以创建新用户，并在浏览器中使用设备自己的IP地址使用此用户登录设备GUI。此视频详细描述了整个过程：[激活云注册设备上的用户帐户](#)。



注意：您需要与终端位于同一网络中，否则，您将无法访问GUI。如果未转发，则在单击 Proceed后，在浏览器中看到此页（如果可能，在启用模式下）：

The connection has timed out

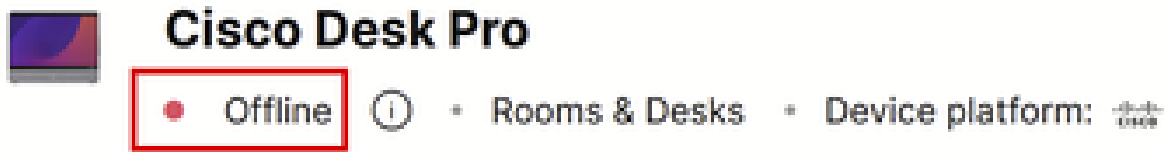
An error occurred during a connection to

- The site could be temporarily unavailable or too busy. Try again in a few moments.
- If you are unable to load any pages, check your computer's network connection.
- If your computer or network is protected by a firewall or proxy, make sure that Firefox is permitted to access the web.

Try Again

浏览器超时连接消息

当您的终端在Control Hub中显示为脱机时，会出现问题（如下所示）：



Control Hub中的终端脱机状态

在这种情况下，您无法从Control Hub访问终端的GUI。本文前面介绍的本地设备控制将不起作用，因为它实际是通过HTTP访问设备GUI，并且要求设备联机。如果在设备注册期间选择禁用本地用户帐户（有意或意外），则您也无法使用浏览器上的IP地址访问设备的GUI。在此阶段，您无法访问设备的GUI。除非您能够通过物理方式访问设备，通过一些基本故障排除使设备重新联机，否则您将无法连接到该设备。

有两种建议的行动计划可供选择，以摆脱这种情况：

- 出厂重置设备。
- 获得远程访问密钥后联系TAC。

出厂重置设备

在此特定场景中，可以通过物理访问设备来实现设备出厂重置。有两个可能的选项：

- 从连接到终端的触摸面板（Navigator或Touch 10外围设备），导航到设置并选择Factory Reset选项。对于没有连接触摸屏的主板设备，终端的触摸屏在屏幕的右上角有Settings按钮。
- 终端在设备的背面或底部有一个针孔。根据设备的不同，针孔可能覆盖有塑料帽。您可以使用安全针或曲别针将其插入针孔并按10-15秒。然后，将启动出厂重置。



注意：使用出厂重置时，保存在设备上的所有设备配置和文件（如日志文件或白板）都将被删除。没有选项为设备配置和文件保留备份，并在设备重新注册到云后重新使用备份。

有关出厂重置的一些其他详细信息，请参阅文章：[Factory-Reset-|-Secure-Data-Wipe](#)。



警告：如果您决定执行出厂重置，则必须从头开始将设备重新设置并注册到云。在将设备注册到云之前，请从Control Hub组织中的工作区列表中删除其以前的工作区，如果您计划使用与以前相同的工作区，则重新创建该工作区。不能将同一终端重新添加到现有的工作空间。工作空间将终端视为脱机，但仍认为终端已注册。撰写本文时不支持将第二个终端添加到工作区。

出厂重置后设备启动并验证您是否能连接到网络后，您即可使用设备IP使用默认凭证登录设备GUI：用户名是admin，密码为空。然后，在此终端上创建其他用户，并继续将设备注册到Control Hub组织中新创建的工作区。确保注册窗口出现后取消选中此选项：



Register to Webex

Enter your 16 digits Webex activation code or get a code from settings.webex.com.

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

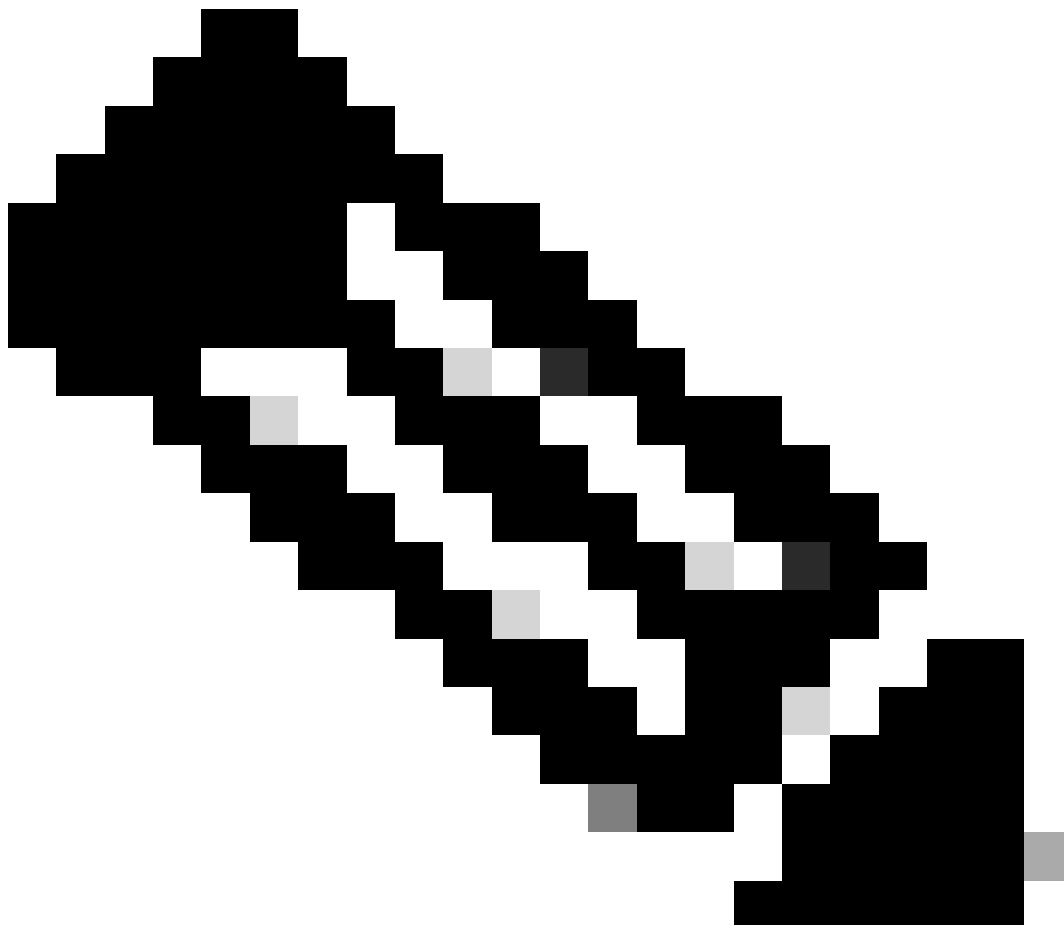
Register

☒ Disable local users and integrations ⓘ



After a successful registration, any existing user accounts on the device will be disabled and logged out. Macros will be removed. Users and macros can be enabled again via [Cisco Webex Control Hub](#).

从终端GUI注册到Webex弹出窗口

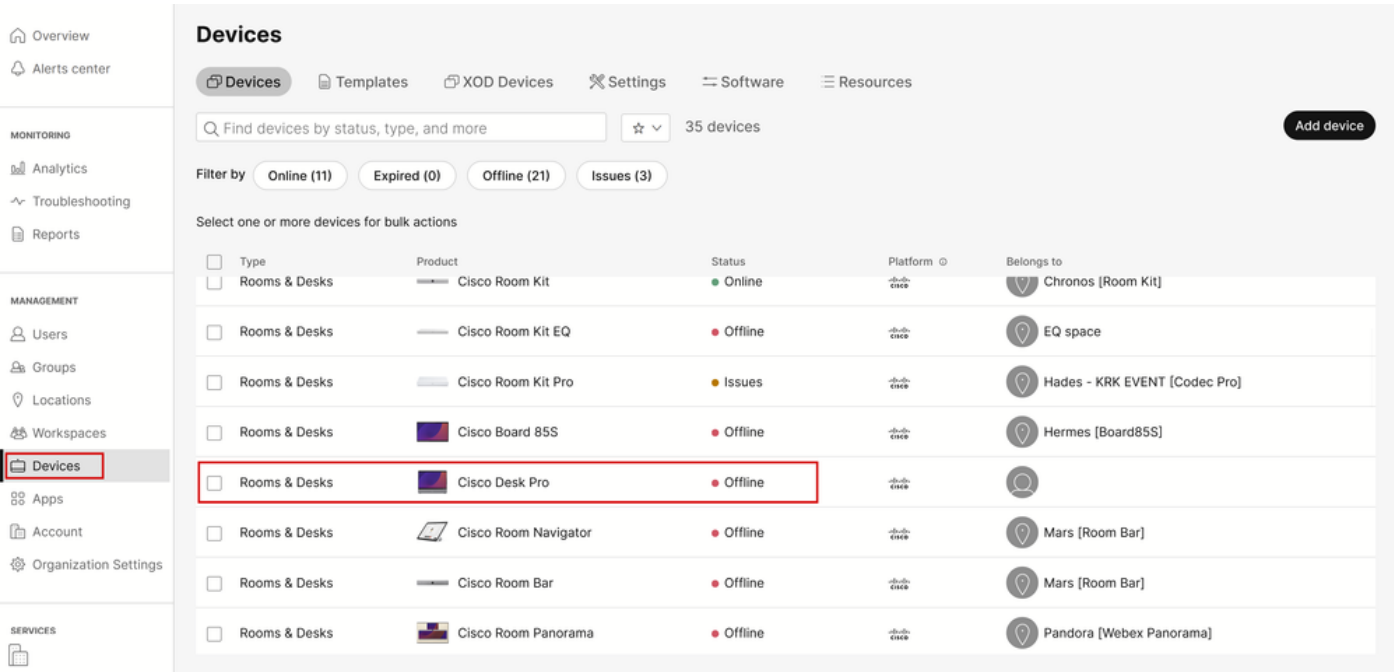


注意：要访问终端的GUI，您需要在Web浏览器中输入终端的IP地址并使用管理员的凭证登录。默认用户名为admin，默认密码为空，但仅限于您刚刚收到或您已经重置的终端。您需要与尝试访问的终端位于同一网络VLAN上，否则您将无法使用设备的GUI。

设备注册到云后，您可以通过Control Hub和使用浏览器上终端的IP地址并使用您创建的一个用户帐户或默认用户帐户登录，来访问GUI。

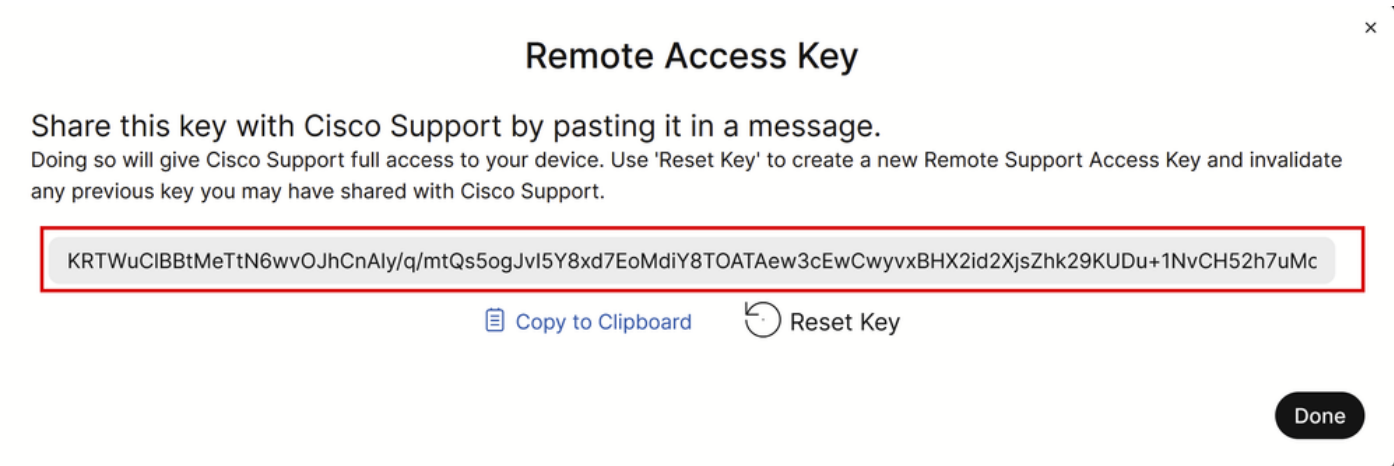
联系TAC在您的终端上手动配置管理员帐户

如果您不想丢失终端上已存在的配置，而不是执行出厂重置，请通过TAC打开票证并描述您的问题。然后，TAC工程师将要求您登录Control Hub组织，导航到管理部分下的设备选项卡，然后选择您失去访问权限的终端：

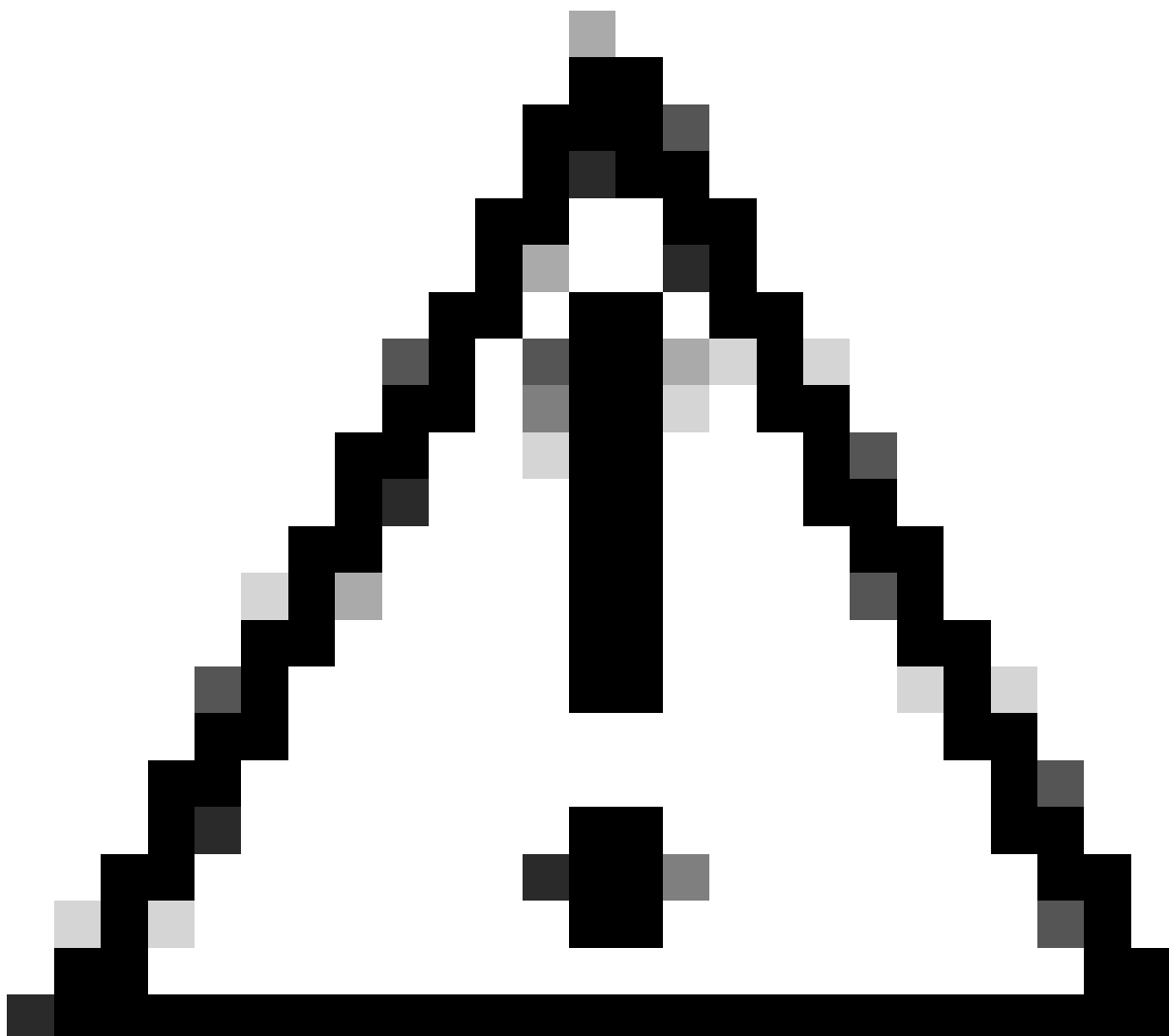


控制集线器中的设备部分

然后导航到支持部分并单击远程访问密钥。 出现一个窗口，其中包含类似于下图所示的长键（此键已在测试设备上重置，并且不再有效）：



复制此密钥，并将其与分配给您的案例的TAC工程师共享。工程师将使用此密钥生成可与远程支持用户帐户（默认情况下已存在于设备上）一起使用的唯一密码，以帮助您创建新的管理员帐户。



注意：请勿请求TAC工程师提供远程访问密钥生成的密码。不允许共享密码。

在此阶段，请与TAC工程师联系，以便在会议中共同创建帐户。确认终端具有网络连接，您可以通过SSH连接到终端。然后，在您使用的SSH应用程序中，TAC工程师对您的屏幕进行远程控制，并输入用户名remotesupport和您提供的远程访问密钥生成的密码。然后，工程师使用终端上的特殊命令shell在设备上创建新的管理员帐户。



警告：当工程师创建用户帐户时，请勿干预SSH应用，也不要撤销TAC工程师的屏幕控制。TAC严格使用此外壳。如果您自己运行任何可能在此过程中损坏设备的命令，就有资格获得RMA的风险。

创建新的管理员帐户后，使用它使用终端的IP地址登录浏览器中的设备GUI。如果需要，您可以从GUI创建更多用户帐户。

不接受远程支持用户密码

当TAC工程师尝试在SSH应用上键入密码以登录到终端控制台时，您有可能会看到Invalid Password错误。该工程师可能正确键入了密码，但未被接受。这通常是因为在本地机器上，您未将语言更改为英语。您使用的是另一种语言，因此控制您电脑的工程师键入的密码不是英语。因此，您无法登录到控制台。在开始故障排除前，确保PC上的本地语言设置为英语。

此外，键盘上反斜线(\)或正斜线(/)等字符可能映射方式不同。例如，这意味着工程师键入反斜线(\)，但实际上键入的是正斜线(/)。如果本地语言设置为英语，但密码似乎仍然无效，则从Control Hub生成新的远程访问密钥并与工程师共享。工程师生成新密码并检查是否存在任何特殊字符。然

后，可以使用新密码尝试新登录。

```
login as: remotesupport
Keyboard-interactive authentication prompts from server:
Password:
End of keyboard-interactive prompts from server
Access denied
Keyboard-interactive authentication prompts from server:
Password:
End of keyboard-interactive prompts from server
Access denied
```

拒绝访问SSH提示



警告：在某些情况下，字符y会映射到字符z，某些键盘上的字符反之亦然。为了对输入的密码没有疑问，工程师可以尝试在浏览器搜索栏或注释应用程序中键入此字符串：

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890!@#\$%^&*()-_+=:;'"<,>./

这不是复制的，而是键入的。如果字符的显示顺序与键入的顺序不同，则说明键盘上的字符不匹配。

此外，使用非QWERTY键盘的计算机也可能会产生类似的结果。确保将您在此类场景中的设置通知给工程师。

相关信息

[出厂重置/安全数据擦除](#)

[激活云注册设备上的用户帐户](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。