排除Web共享和Webex会议室电话证书颁发机构更新和固件升级问题

目录

问题

用户尝试激活Webex Share和Webex Room Phone设备时遇到激活失败，收到错误消息“不支持与用户关联的激活代码”。 此外，之前工作正常的设备在2021年11月20日之后停止注册到Webex云。使用curl命令尝试手动固件升级时，用户会遇到各种故障，包括：

- “Failed to upload file”错误消息。
- 上传响应成功，但设备无法自动重新启动并应用新固件。
- 固件安装尝试期间出现“系统正在使用”错误。
- 设备显示成功的固件上传，但在重新引导后保留旧固件版本。

受影响的设备包括运行旧固件版本（如novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07）的Cisco Webex Share(SPK-SHARE-K9)和Cisco Webex Room Phone(CP-ROOM-C-K9)。

环境

- Cisco Webex Share设备(SPK-SHARE-K9)
- Cisco Webex Room电话设备(CP-ROOM-C-K9)
- Novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Share)和novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Room Phone)之前的固件版本。
- 注册到Webex云环境的设备。
- 通过DHCP有线连接实现网络连接
- 之前正常工作但在2021年11月20日之后停止工作的设备。

分辨率

分辨率取决于设备的当前固件版本和注册状态。请根据您的设备类型和当前状态执行适当的步骤。

步骤 1：确定当前设备状态

对于Webex共享：

按设备上的reset按钮，并检查显示屏幕以了解当前固件版本。

对于Webex会议室电话：

轻触电话屏幕的左上角，导航到设置>关于此设备以获取当前固件版本。

步骤 2：手动固件升级（如果需要）

如果设备运行的固件版本比所需版本旧，请执行手动固件升级：

对于Webex Share设备：

下载walle.imx.pkg firmware(版本：novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17)连接到PC。

根据当前固件版本执行相应的curl命令：

对于小于或等于novum1.1.0 946e328497 2020-0518的固件版本：

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

对于大于novum1.1.0 946e328497 2020-0518的固件版本：

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

对于Webex Room电话设备：

下载chappie.dvf1100.pkg固件(版本：novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17)连接到您的PC。

根据当前固件版本执行相应的curl命令：

对于小于或等于novum1.1.0 946e328497 2020-0518的固件版本：

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

对于大于novum1.1.0 946e328497 2020-0518的固件版本：

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

上传成功后，您将看到：

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

步骤 3：解决上传问题

如果在固件安装过程中遇到“系统正在使用”错误，请确保设备在尝试升级之前处于待机模式，并且使用黑屏。Webex Room电话必须处于“half_wake”状态才能成功升级设备。

对于显示成功上传但无法自动重新启动的设备，请尝试通过CUCM升级（如果可用），因为CLI方法有时可能不可靠。

步骤 4：出厂重置和重新激活

固件升级成功后，或者设备已具有正确的固件但尚未注册：

对于Webex共享：

1. 按住reset按钮10秒。
2. 显示屏显示恢复出厂设置的倒计时。
3. 转到https://admin.webex.com > Workspaces。
4. 搜索并选择与设备相关联的工作区。
5. 点击Actions下的Add Device以生成新的激活代码。
6. 使用IP地址访问设备网页。
7. 单击Setup > Enter Activation Code输入激活代码。

对于Webex会议室电话：

1. 轻触电话屏幕的左上角。
2. 导航到设置>重置。
3. 导航到https://admin.webex.com > Workspaces。
4. 搜索并选择与设备相关联的工作区。
5. 点击Actions下的Add Device以生成新的激活代码。
6. 导航到设置>设备激活> Cisco Webex，在电话屏幕上输入激活代码。

步骤 5：正确的设备关联

将设备添加到Webex时，请确保将Webex Share设备添加到Workspaces下，而不是Users下。“Add Device under Users”功能仅适用于IP电话，因此，当您尝试在用户帐户下注册其他设备类型时，会收到“Activation code associated with users are not supported”错误。

原因

此问题是由思科于2021年11月20日迁移到新的证书颁发机构(IdenTrust Commercial Root CA 1)导致的。旧证书颁发机构颁发的现有证书于同日失效。思科未将字段中的所有设备更新为包含新CA证

书的最新软件版本，因此固件版本较旧的设备无法注册到Webex云。

此外，还会出现“不支持与用户关联的激活代码”激活错误，因为Webex Share和Webex Room Phone设备必须在Workspaces下注册，而不是在Webex Control Hub中的单个用户下注册。

相关内容

- 排除Webex会议室电话故障
- 将Webex共享重置为出厂设置
- 查看您的Webex共享的设备详细信息
- 思科技术支持和下载

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）。