排除Web Share和Webex會議室電話證書頒發機構更新和韌體升級問題

目錄

問題

使用者嘗試啟用Webex Share和Webex會議室電話裝置時，會遇到啟用失敗，並收到錯誤消息「不支援與使用者關聯的啟用代碼」。 此外，之前工作正常的裝置在2021年11月20日之後停止向Webex雲註冊。使用curl命令嘗試手動升級韌體時，使用者會遇到各種故障，包括：

- 「Failed to upload file」錯誤消息。
- 上傳響應成功，但裝置無法自動重新啟動並應用新韌體。
- 韌體安裝嘗試期間出現「System in use（系統正在使用）」錯誤。
- 顯示韌體上傳成功，但在重新引導後仍保留在舊韌體版本上的裝置。

受影響的裝置包括運行舊韌體版本（如novum1.2.0 d0cb176dd9 2021-05-07）的Cisco Webex Share(SPK-SHARE-K9)和Cisco Webex會議室電話(CP-ROOM-C-K9)。

環境

- Cisco Webex共用裝置(SPK-SHARE-K9)
- Cisco Webex會議室電話裝置(CP-ROOM-C-K9)
- Novum1.1.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Share)和novum1.2.0 5f68fe4c1c 2021-11-17(Webex Room Phone)之前的韌體版本。
- 註冊到Webex雲環境的裝置。
- 通過DHCP有線連線實現網路連線
- 之前正常工作但在2021年11月20日之後停止工作的裝置。

解析

解析度取決於裝置的當前韌體版本和註冊狀態。請根據您的裝置型別和當前狀態執行適當的過程。

步驟 1:確定當前裝置狀態

對於Webex Share:

按裝置上的reset按鈕，然後檢查display screen以獲取當前韌體版本。

對於Webex會議室電話：

點選電話螢幕的左上角，導航至設定>關於此裝置以獲取當前韌體版本。

步驟 2:手動韌體升級（如果需要）

如果您的裝置運行的韌體版本比所需的版本舊，請執行手動韌體升級：

對於Webex Share裝置：

下載walle.imx.pkg firmware(版本：novum1.1.0 5f68fe4c1c(2021-11-17)連線到PC。

根據您當前的韌體版本執行適當的curl命令：

對於小於或等於novum1.1.0 946e328497 2020-0518的韌體版本：

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

對於大於novum 1.1.0 946e328497 2020-0518的韌體版本：

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

對於Webex會議室電話裝置：

下載chappie.dvf1100.pkg韌體(版本：novum1.2.0 5f68fe4c1c(2021-11-17)傳送到您的PC。

根據您當前的韌體版本執行適當的curl命令：

對於小於或等於novum1.1.0 946e328497 2020-0518的韌體版本：

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

對於大於novum 1.1.0 946e328497 2020-0518的韌體版本：

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

上傳成功後，您將看到：

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

步驟 3:解決上傳問題

如果在韌體安裝過程中遇到「系統正在使用」錯誤，請在嘗試升級之前確保裝置處於待機模式，且顯示黑屏。Webex會議室電話必須處於「half_wake」狀態才能成功升級裝置。

對於顯示成功上傳但無法自動重新啟動的裝置，請嘗試通過CUCM升級（如果可用），因為CLI方法有時可能不可靠。

步驟 4:出廠重置和重新啟用

韌體升級成功後，或者裝置已具有正確的韌體但未註冊：

對於Webex Share:

1. 按住reset按鈕10秒。
2. 顯示屏顯示出廠重置的倒計時。
3. 轉到https://admin.webex.com > Workspaces。
4. 搜尋並選擇與裝置關聯的工作區。
5. 點選Actions下的Add Device以生成新的啟用代碼。
6. 使用IP地址訪問裝置網頁。
7. 通過按一下Setup > Enter Activation Code輸入啟用代碼。

對於Webex會議室電話：

1. 輕觸電話屏幕的左上角。
2. 導覽至Settings > Reset。
3. 導航至https://admin.webex.com > Workspaces。
4. 搜尋並選擇與裝置關聯的工作區。
5. 點選Actions下的Add Device以生成新的啟用代碼。
6. 導航到設定>裝置啟用> Cisco Webex，在電話螢幕上輸入啟用碼。

步驟 5:正確的裝置關聯

向Webex新增裝置時，請確保在Workspaces下而不是在Users下新增Webex Share裝置。「Add Device under Users」功能僅適用於IP電話，因此當您嘗試在使用者帳戶下註冊其他裝置型別時，會收到錯誤「Activation code associated with users are not supported」。

原因

出現此問題是因為思科於2021年11月20日遷移到新的證書頒發機構(IdenTrust Commercial Root CA 1)。舊證書頒發機構頒發的現有證書於同日失效。思科未將欄位中的所有裝置更新為包含新

CA證書的最新軟體版本，因此韌體版本較舊的裝置無法註冊到Webex雲。

此外，由於Webex Share和Webex Room Phone裝置必須在Workspaces下註冊，而不是在Webex Control Hub中的單個使用者下註冊，因此會出現「不支援與使用者關聯的啟用代碼」啟用錯誤。

相關內容

- 排除Webex會議室電話故障
- 將Webex共用重置為出廠設定
- 檢視您的Webex共用的裝置詳細資訊
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。