Navigator-Fehler "Im Raumgerät fehlt die Software für dieses Bedienfeld" und stellt keine Verbindung mit dem Codec her

Inhalt

Problem

Eine Cisco Room Bar Pro mit Navigator im Microsoft Teams Rooms (MTR)-Modus zeigt die Fehlermeldung "The room device is missing software for this touch panel" (Das Raumgerät benötigt Software für dieses Bedienfeld) auf dem Navigator-Bildschirm an. Der Navigator ist nicht online oder kann nicht mit dem Codec gekoppelt werden, obwohl die Room Bar Pro im Netzwerk erreichbar ist.

Das Problem kann auftreten, nachdem der Navigator auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt oder der Codec aktualisiert wurde.

Umwelt

- Cisco RoomOS-Endgerät
- RoomOS- oder Microsoft Teams Rooms (MTR)-Modus
- Cisco Navigator-Bedienfeld

Auflösung

Schritt 1: Starten Sie den Codec neu. Dadurch wird der Navigator auch neu gestartet, wenn er direkt verbunden ist.

Phase 2: Überprüfen der Netzwerkverbindung. Stellen Sie sicher, dass der Zugriff auf den Codec über die Web-Benutzeroberfläche und SSH möglich ist. Wenn der Navigator über das Netzwerk verbunden ist, versuchen Sie, seine Webschnittstelle zu erreichen. Stellen Sie sicher, dass der Navigator den Codec auf dem TCP-Port 443 erreichen kann.

Schritt 3: Schließen Sie den Navigator direkt an den Codec an, um ein Netzwerkproblem auszuschließen.

Schritt 4: Aktualisieren Sie den Codec entweder über die Webschnittstelle oder über den Collaboration Control Hub. Bei einer Aktualisierung wird die Software vom Codec an den Navigator übertragen.

Schritt 5: Rufen Sie die Codec-Protokolle unter Probleme & Diagnose > Systemprotokolle ab. Überprüfen Sie die Datei softwareUpgrade.log, das Peripheriegeräte- und das Anwendungsprotokoll auf Fehler bei Upgrades oder der Verbindung mit dem Navigator.

Schritt 6: Wenn das Upgrade dies nicht behebt, setzen Sie den Codec über die Webschnittstelle unter Probleme & Diagnose > Systemwiederherstellung > Zurücksetzen auf Werkseinstellungen auf die Werkseinstellungen zurück. Setzen Sie den Navigator ggf. auch mit dem Pinhole auf der Rückseite auf die Werkseinstellungen zurück.

Schritt 7: In seltenen Fällen gibt es ein Problem mit dem Navigator und es muss RMA'd sein.

Ursache

Der Codec muss die Software an den Navigator senden und kann dies entweder aufgrund von Netzwerkzugriff, Upgrade-Bedarf oder potenziellen Hardwarefehlern nicht.

Verwandte Inhalte

- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.