Precision 60-Kamera mit Autofokus und SpeakerTrack-Problemen mit Room Kit Pro

Inhalt

Problem

Bei Cisco Precision 60-Kameras, die an ein Room Kit Pro angeschlossen sind, traten zeitweise Autofokus- und SpeakerTrack-Funktionsfehler auf. Während Meetings konzentrierte sich der Autofokus plötzlich auf jemanden, der nicht sprach oder überhaupt nicht arbeitete. Die SpeakerTrack-Diagnose zeigte Gesichter vorwiegend in roten Quadraten (ohne Audioerkennung) und nicht in grünen Quadraten (mit ordnungsgemäßer Audioerkennung). Das Problem trat nur gelegentlich auf: Manchmal wurde zu Beginn eines Meetings gearbeitet, dann wurden die Meetings abgebrochen, und manchmal funktionierte es nicht von Anfang an.

Außerdem stürzt das Room Kit Pro-Gerät mit Watchdog-Rücksetzfehlern ab, wenn versucht wird, Protokolle über die Touch Panel-Funktion zum Senden von Protokollen oder die Web-GUI-Paketerfassungsfunktion des Geräts zu sammeln. Das System zeigte einen Hardware Watchdog-Zeitüberschreitungsabsturz mit der Fehlersignatur "Zenith: HWMON Host Watchdog (Grund: nicht angegeben)".

Umwelt

- Cisco Room Kit Pro (seriell: FDO2617J0BH)
- Zwei Cisco Precision 60-Kameras (CTS-CAM-P60 V02)
- SpeakerTrack 60-Mikrofonarray (CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOS, Version 11.30.1.8, zunächst aktualisiert auf 11.33.1.10
- Bedienfeld Cisco Touch 10
- Samsung QM98N Display
- Höhe der Kamerahalterung: 2 Fuß, 5 Zoll

- Problem begann um den 27. November ohne Konfigurationsänderungen

Auflösung

Die Lösung umfasste mehrere Schritte zur Fehlerbehebung und den Austausch von Hardware.

Erste Schritte zur Fehlerbehebung

- Schritt 1: Überprüfen Sie die Peripheriekonnektivität und das Software-Upgrade: Stellen Sie sicher, dass beide Precision 60-Kameras und die SpeakerTrack 60-Einheit ordnungsgemäß angeschlossen und erkannt wurden.

```
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Name: "SpeakerTrack 60"
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Type: SpeakerTracker

*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Type: Camera

*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Type: Camera
```

- Phase 2: Upgrade der RoomOS Software: Aktualisieren Sie das Gerät von RoomOS 11.30.1.8 auf 11.33.1.10, um mögliche softwarebezogene Probleme zu beheben.
- Schritt 3: Testen Sie mehrere Kamerasätze: Testen Sie mit verschiedenen Precision 60-Kamerasätzen, um Hardwareprobleme zu isolieren. Das Problem bestand weiterhin bei der unterschiedlichen Kamerahardware.

Hardware-Ersatz - Auflösung

- Schritt 4: Lautsprecher-Track-60-Mikrofonarray ersetzen: Basierend auf einer technischen Analyse, die Probleme bei der Audioerkennung aufzeigte (nachgewiesen durch vorwiegend rote Quadrate in der SpeakerTrack-Diagnose), wurde die CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack

60 Microphone Array-Einheit durch den RMA-Prozess ersetzt (RMA 804445297).

- Schritt 5: Überprüfen der Installation und Konfiguration: Bestätigt, dass die Ersatzeinheit SpeakerTrack identisch mit der Originaleinheit installiert und ordnungsgemäß mit dem Room Kit Pro verbunden wurde.

Zusätzliche Diagnoseschritte

- Schritt 6: Debuggen für weitere Analysen aktivieren: Wenn nach dem Hardware-Ersatz weiterhin Probleme auftreten, aktivieren Sie das SpeakerTrack-Debugging.

```
log ctx moody debug 9
```

- Schritt 7: Umfassende Protokolle erfassen: Aufgrund von Geräteabstürzen beim lokalen Erfassen von Protokollen wurden Protokolle vom Control Hub mit der Option "Full Logs" gesammelt, um zu vermeiden, dass das Watchdog-Zurücksetzungsproblem ausgelöst wird.
- Schritt 8: Positionierung des Mikrofonarrays überprüfen: Bestätigt, dass kein Teil der Mikrofonanordnung durch die Anzeige behindert wurde, mit einem Abstand von ca. 5-10 cm zwischen der Oberseite der Anordnung und der Unterseite der Anzeige.

Ursache

Die Ursache wurde als Hardwarefehler im SpeakerTrack 60-Mikrofonarray identifiziert. Die Audioerkennungskomponente funktioniert nicht ordnungsgemäß und verhindert eine korrekte Lautsprecherverfolgung und Autofokusfunktion. Dies belegte:

- Bei der SpeakerTrack-Diagnose werden für aktive Lautsprecher durchgängig rote anstatt grüne Quadrate angezeigt.
- Intermittierende Erkennung der Audiosignalenergie in Protokollen.
- EDID-SPA-Fehler in den Geräteprotokollen, die auf Kommunikationsprobleme mit den Kameraperipheriegeräten hinweisen.

Das sekundäre Problem von Geräteabstürzen während der Protokollerfassung wurde auf ein Hardware-Watchdog-Zeitlimit zurückgeführt (Cisco Bug-ID: CSCvz85774), was ein separates

Hardware-Problem mit dem Room Kit Pro-Gerät selbst war.

Verwandte Inhalte

- Fehlerbehebung bei Geräten der Serien Board, Desk und Room
- End-of-Life-Hinweis für SpeakerTrack 60
- Hinweis zum Ende des Produktlebenszyklus bei kamerabasierten Precision 60-Paketen

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.