

Solución de problemas IX5000 Touch 10

Contenido

[Introducción](#)

[Problemas Comunes](#)

[El Panel táctil no se enciende/arranca aunque todo el sistema se haya reiniciado correctamente](#)

[La novedosa acción no se puede actualizar: atascada en \[Maintenance Mode\]](#)

[Pérdida de conexión: \[Conexión perdida\] se muestra en la interfaz de usuario](#)

[Desperfectos de Android: Por Ejemplo, \[La Aplicación Telefónica Se Ha Detenido\]](#)

[Estado de interfaz de usuario incoherente](#)

[Registros desde Touch10 a través de una conexión serial](#)

[Procedimiento de recuperación](#)

[Reinicio de fábrica Pulsar 10 ejecutando código IX](#)

[Reinicio de fábrica Touch 10 ejecutando código TC/CE](#)

Introducción

Este documento describe los diferentes escenarios observados en el campo y los pasos para solucionar, aislar y recopilar información para solucionar el problema.

IX5000 es un terminal inmersivo de Cisco Telepresence de nueva generación y utiliza Touch 10 en lugar de Touch 12 utilizado por los sistemas inmersivos CTS y TX. Utiliza un software diferente para la interfaz de usuario (IU) que los terminales TC; sin embargo, utiliza la misma base de Android.

Problemas Comunes

El Panel táctil no se enciende/arranca aunque todo el sistema se haya reiniciado correctamente

Una vez que el panel táctil se inicia correctamente, se muestra la pantalla predeterminada tal como se muestra en la imagen.

Touch 10 Home screen overview



1. Compruebe si el cable Ethernet está conectado al puerto del switch y si el switch está encendido. La única forma de encender el Touch 10 es a través de Power over Ethernet (PoE).
2. Vuelva a colocar el cable Ethernet. Pruebe con otro cable Ethernet que funcione.
3. Pruebe otro puerto Ethernet en el switch. Si se han realizado los pasos básicos y el dispositivo Touch 10 sigue mostrando una pantalla en blanco, o permanece en modo de mantenimiento, una causa posible podría ser que el switch de la tabla no recibió su configuración del códec, lo que puede hacer que el dispositivo Touch 10 no reciba PoE del switch. Esta condición requiere que restablezca el switch a los valores predeterminados de fábrica y reinicie el códec con estos pasos. Mantenga pulsado el botón **Mode** durante 11 segundos. Nota: El botón **Mode** se encuentra en la parte frontal y inferior del switch, en el mismo lado que el enchufe de alimentación. Los LED del switch comienzan a parpadear después de tres segundos y se detienen a parpadear siete segundos después. Luego, el switch se reinicia y pierde su configuración. Para reiniciar el códec, inicie sesión en la interfaz gráfica de usuario (GUI) de administración de IX5000 y haga clic en **Reiniciar/Reiniciar**. La dirección IP predeterminada para la GUI es 169.254.1.1, y el nombre de usuario y la contraseña predeterminados son admin/cisco. Si ya ha configurado el códec, la dirección IP

es diferente. El switch recupera su configuración y los dispositivos Touch 10 se inicializan correctamente.

La novedosa acción no se puede actualizar: atascada en [Maintenance Mode]

Todos los Touch nuevos vienen con el paquete instalado de fábrica, que está diseñado para los sistemas basados en TC que necesitan actualizarse al paquete IX inmediatamente cuando se conectan a cualquier sistema IX. Por lo tanto, si una actualización falla y la interfaz de usuario se cuelga con el mensaje "Maintenance mode...descarga de software", el panel nunca actualiza al software utilizado por el sistema IX. El software IX no mostraría el texto "modo de mantenimiento", sino que mostraría "Descarga/Extracción/Instalación". Para intentar recuperar el panel, reinicie o reinicie el software. Si eso no soluciona el problema, utilice el código de restablecimiento de fábrica IX8.1.1 que es el mismo que utiliza los terminales TC. Las versiones más bajas tienen un método diferente.

Otra opción para resolver problemas, si tiene un terminal basado en MX/SX en código SW TC7.1 o posterior, el Touch se puede volver a conectar para obtener el software TC y luego se puede volver a conectar a IX. Como esto ayuda al Touch a recuperar el software predeterminado, el software de IX se puede sobrescribir de nuevo cuando se conecta a IX.

Pérdida de conexión: [Conexión perdida] se muestra en la interfaz de usuario

Una pérdida de conexión al IX5000 se muestra generalmente en la interfaz de usuario como conexión perdida. IX software muestra este mensaje si el latido se pierde con el IX5000. Un latido es un comando/respuesta enviado al IX cada 15 segundos. Si se pierden dos latidos (no hay respuesta después de 30 segundos), la unidad Touch ya no podrá funcionar a través de la interfaz de usuario, ya que los comandos no pasarán a la IX ni se recuperarán las actualizaciones de estado de la IX, por lo que se mostrará el mensaje. Además, después de un arranque del Touch, si nunca se puede establecer una conexión/emparejamiento en el IX, se muestra el mensaje. El Touch intentará continuamente establecer la conexión a la IX para alcanzar un estado normal de funcionamiento. Cuando se establece una conexión de nuevo, el mensaje desaparecerá.

Cuando aparece el mensaje "Lost of Connection" (Pérdida de conexión), rara vez hay un problema con el dispositivo Touch y la resolución de problemas del IX y el switch de la tabla donde se conectan los paneles Touche se deben realizar para resolver el problema.

Si todos los Touches en la sala de repente reciben este mensaje, pero la IX parece funcionar bien, es muy probable que haya un problema con el switch de la tabla. Registros ubicados `/nv/log/touch/` folder cuando se extrae el paquete de registro.

Ejemplo de Heartbeat en registros

```
LOG_NOTICE(169.254.1.102) :06-08 12:16:28.683 WARN
com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send: xcommand
Peripherals HeartBeat ID : "88:43:E1:C6:54:51" Tiempo de espera: "30" | outputId="18093"
LOG_NOTICE(169.254.1.101) :06-08 12:16:34.785 WARN
com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send: xcommand
Peripherals HeartBeat ID : Tiempo de espera "88:43:E1:C6:52:8E": "30" | outputId="18476"
LOG_NOTICE(169.254.1.102) :06-08 12:16:43.718 WARN
com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send: xcommand
Peripherals HeartBeat ID : "88:43:E1:C6:54:51" Tiempo de espera : "30" | outputId="18094"
```

Desperfectos de Android: Por Ejemplo, [La Aplicación Telefónica Se Ha Detenido]

Siempre que se produzca una excepción Java no controlada en un proceso/aplicación, normalmente se podrá ver a través de un mensaje estándar {the_app has stop} con un botón de confirmación. Esto no obstaculiza necesariamente el uso normal del sistema y puede no tener efectos secundarios. Sin embargo, no deben suceder.

Para depurar por qué ocurrió un desperfecto, el logcat envía la traza trasera siempre y cuando se recupere el registro lo antes posible después de que se reprodujo el desperfecto. Puede haber varios tipos diferentes de excepciones iniciadas, por lo tanto es mejor buscar **FATAL** o **Exception** en los registros. Recuerde que todos los archivos de la IX deben ser investigados para encontrar el desperfecto. Estos se encuentran en la carpeta `/nv/log/touch/` cuando se extrae el paquete de registro.

A continuación, se muestra un ejemplo en el que la aplicación del panel se bloquea con el mensaje "El panel se ha detenido" que se muestra en la interfaz de usuario:

```
2015-07-08 02:21:32.467 - FATAL EXCEPTION: main 2015-07-08 02:21:32.467 - Process: com.cisco.telepresence.dashboard,
PID: 6825 2015-07-08 02:21:32.467 - java.lang.NullPointerException 2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.adapter.
MediaChannelListAdapter.
MediaChannelListAdapter.configureAdapter(MediaChannelListAdapter.java:76) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.
MediaChannelListAdapter.onViewCreated(MediaChannelListAdapter.java:30) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:904) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.Fragment.performStart(Fragment.java:1721) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:918) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl$1.run(FragmentManager.java:443) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.os.Handler.handleCallback(Handler.java:733) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.os.Handler.dispatchMessage(Handler.java:95) 2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Looper.loop(Looper.java:136)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.ActivityThread.main(ActivityThread.java:5076) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
java.lang.reflect.Method.invokeNative(Native Method) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:515) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.android.internal.os.ZygoteInit$MethodAndArgsCaller.run(ZygoteInit.java:779) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.android.internal.os.ZygoteInit.main(ZygoteInit.java:595) 2015-07-08 02:21:32.467 - at dalvik.system.NativeStart.main(Native
Method) 2015-07-08 02:21:33.059 - LOG_NOTICE(169.254.1.8) :07-08 12:21:24.907 WARN
```

Estado de interfaz de usuario incoherente

Si la interfaz de usuario no refleja el estado correcto del sistema, por ejemplo, la barra (Volver a llamada) está visible fuera de una llamada o la barra (Volver a llamada) no está visible en una llamada, esto podría deberse a una actualización de estado incompleta de la IX. Por ejemplo, si una llamada se interrumpe abruptamente, la IX se detiene, los problemas de los medios, etc.

Si el estado persiste, un reinicio o un restablecimiento de fábrica de Touch puede solucionar el problema.

Registros desde Touch10 a través de una conexión serial

Es muy beneficioso extraer los registros directamente del toque problemático en sí,

especialmente en los casos en que hay un problema de arranque/pérdida de conexión/actualización de software con el Touch, ya que entonces no se transferiría ningún registro a la IX. Es posible extraer los registros del Touch para conectar un cable micro USB a la parte posterior del Touch (el que se utiliza para cargar teléfonos móviles normales basados en Android) y desde un ordenador. Abra un terminal serial con la configuración:

Velocidad en baudios: 115200

Datos/par/parada: 8n1

Hay disponible un shell. Ingrese el **logcat** en este shell para enviar el registro completo. Ingrese el **bugreport** para enviar el registro y la información adicional de hardware/red también. Esto se debe copiar a un archivo desde el terminal o se debe guardar. El registro no sobrevivirá a una inicialización, por lo que es importante capturarlo antes de que inicie para la recuperación.

Procedimiento de recuperación

Si se concluye que el panel táctil es la unidad problemática, complete una Autorización de devolución de mercancía (RMA). Intente recuperar el panel antes de completar el RMA.

- Recopile los registros del panel táctil directamente como se describe con una conexión serial.
- Reinicie Touch mediante un ciclo de alimentación (vuelva a conectar el cable de red en la parte posterior del Touch).
- Realice el restablecimiento de fábrica de Touch, como se describe en este documento.
- Si tiene un sistema basado en MX/SX que ejecute la versión de software TC7.1 o posterior, el Touch se puede conectar para recuperar el paquete de fábrica. Esto se transfiere sobre resync en lugar de HTTP y esto podría funcionar como último recurso para que el Touch se encuentre en estado operativo. Una vez recuperada, se volverá a conectar al IX5000.

Reinicio de fábrica Pulsar 10 ejecutando código IX

1. Desconecte el cable de alimentación/red de la parte posterior del Touch10.
2. Mantenga pulsado el botón de volumen y vuelva a conectar el cable de alimentación/red.
3. Espere a que el botón de silencio se encienda (rojo), unos 10 segundos.
4. Libere el botón Subir volumen y haga clic en el botón de silencio. El restablecimiento de fábrica se ha realizado correctamente cuando se confirma que el color verde parpadea en el botón Silencio después del paso 4.

Reinicio de fábrica Pulsar 10 ejecutando código TC/CE

1. Mantenga pulsado el botón Silencio durante aproximadamente 10 segundos hasta que empiece a parpadear en rojo.
2. Pulse dos veces el botón de volumen hacia abajo.
3. El botón Silencio se volverá rojo fijo y se reiniciará con los parámetros predeterminados de fábrica