

IX5000 troubleshooting del tacto 10

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problemas comunes:](#)

[Panel táctil que no acciona on/booting para arriba aunque el sistema entero ha iniciado encima de con éxito](#)

[El tacto a estrenar no puede actualizar - pegado en el \[maintenance mode\]](#)

[Pérdida de conexión - \[Lost connection\] visualizado en el UI](#)

[Caídas de Android - e.g. \[Phone app has stopped\]](#)

[Estado contrario UI](#)

[Registros de Touch10 vía la conexión en serie](#)

[Procedimiento de recuperación](#)

[Fábrica reajustada en 8.0.X](#)

[Fábrica reajustada en 8.1.X](#)

Introducción

Este documento describe, cubre diversos escenarios observados en el campo y los pasos en cómo resolver problemas, aislar y recopilar la información a la resolución.

IX5000 es un punto final de Immersive del Cisco TelePresence de la generación nueva y las aplicaciones tocan 10 en vez del tacto 12 usado por los sistemas CTS y TX Immersive. Utiliza un diverso software para UI (interfaz de usuario) que los puntos finales TC; sin embargo; utiliza la misma base de Android.

Contribuido por Abhishek PAL, ingeniero de Cisco TAC

Prerrequisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

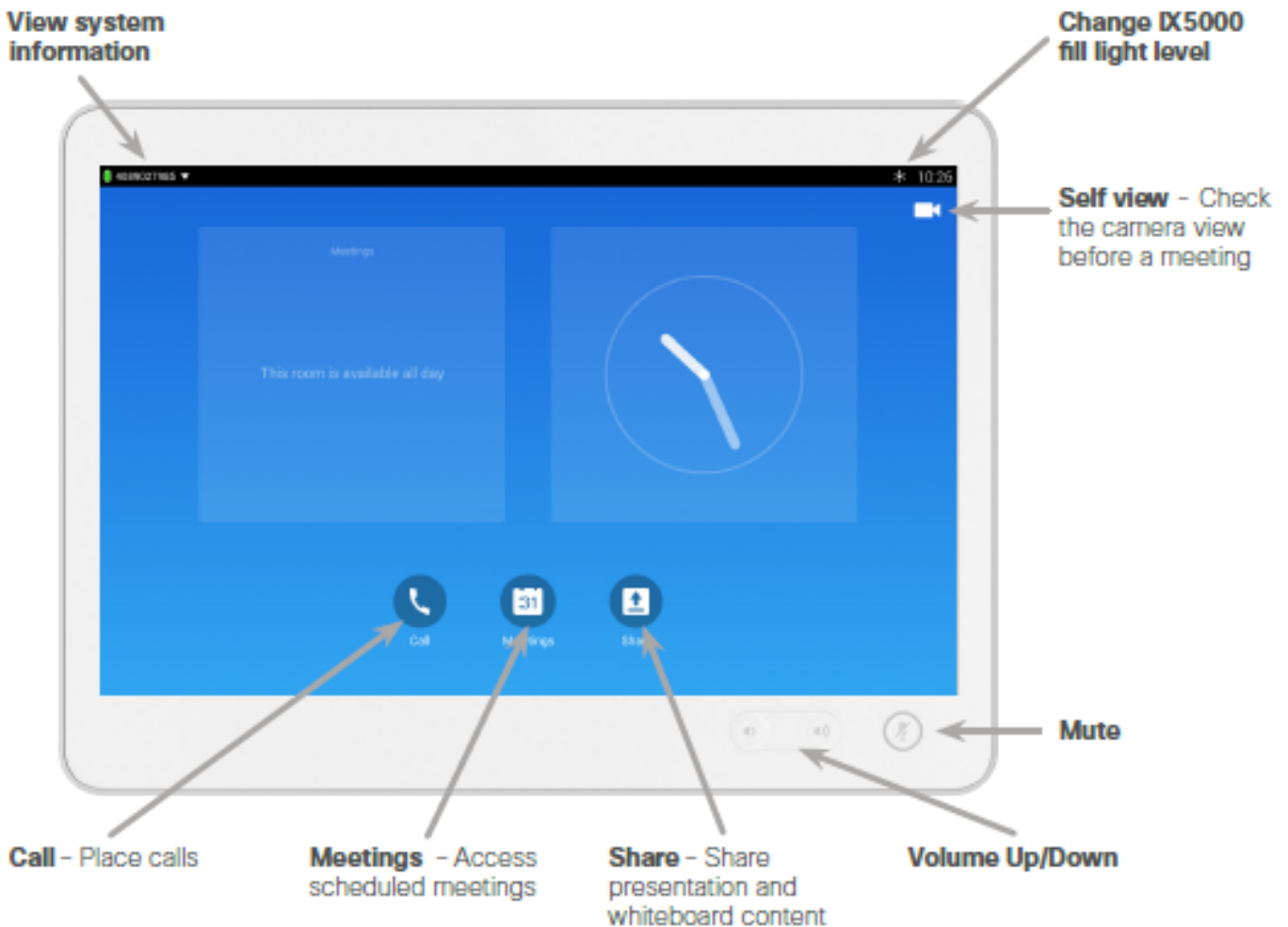
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Problemas comunes:

Panel táctil que no acciona on/booting para arriba aunque el sistema entero ha incluido encima de con éxito

Una vez que el arrancar del panel táctil con éxito. Usted debe ver la pantalla predeterminada tal y como se muestra en de la imagen

Touch 10 Home screen overview



1. Marque por favor si el cable Ethernet está conectado con el puerto del switch y el Switch se acciona ENCENDIDO. La única forma que usted puede accionar encendido el tacto 10 está vía el POE
2. Vuelva a sentar el cable Ethernet. Intente otros cable Ethernet de trabajo sabido
3. Intente otro acceso de Ethernet en el Switch, si se han realizado los pasos básicos antedichos y todavía el dispositivo del tacto 10 muestra a una pantalla de blanco, o permanece en el modo de mantenimiento sin la incialización, una posible causa podría ser ese Switch en la tabla no recibió su configuración del codificador-decodificador, que puede hacer el dispositivo del tacto 10 no recibir el poder sobre los Ethernetes (PoE) del Switch. Esta condición requiere que usted reajuste el Switch de nuevo a los valores predeterminados de fábrica y reinicie el codificador-decodificador completando los pasos siguientes

Paso 3.1. Presione y sostenga el botón mode por 11 segundos.

Nota: El botón mode está en el frente y el superficie inferior del Switch, en el mismo lado que el conector de energía. El Switch LED comienza a centellar después de tres segundos, y para el centellar de siete segundos después. Entonces, el Switch reinicia y pierde su configuración.

Paso 3.2. Recomience el codificador-decodificador abriendo una sesión IX5000 a la administración GUI y al reinicio que hace clic/reajustado. El default IP Address para el GUI es 169.254.1.1, y el nombre de usuario predeterminado y la contraseña es admin/Cisco. Si usted ha configurado ya su codificador-decodificador, la dirección IP sería diferente. El recobro del Switch su configuración y los dispositivos del tacto 10 se inicializa con éxito.

El tacto a estrenar no puede actualizar - pegado en el [maintenance mode]

Todos los tactos a estrenar vienen con el paquete instalado de la fábrica, que se significa para los sistemas basados TC y necesita ser actualizada IX al paquete inmediatamente cuando está conectada con cualquier sistema IX. Por lo tanto, si una actualización falla con la ejecución UI que dice “el software de la transferencia del modo de mantenimiento...”, el panel nunca con éxito capaz de actualizar al software utilizó por IX el sistema. El software IX no visualizaría el texto del “modo de mantenimiento”, sino que por el contrario “descargar/extracción/que instala”. Para intentar recuperar el panel. Usted debe intentar una reinicialización, reinicio o si lo que sigue no reparó el problema. Una restauración de la fábrica, mecanismo usado por los puntos finales TC es lo mismo para el código IX8.1.1. Las versiones inferiores tendrán un método distinto. usted enumerará ambos los métodos más tarde en el documento.

Como última opción, si usted tiene un punto final basado MX/SX en el código SW que ejecuta TC7.1 o más adelante. El tacto se puede conectar detrás para conseguir el software TC y entonces se puede volver a conectar IX. a muchos paneles táctiles se puede reparar usando el mecanismo siguiente del troubleshooting. Como esto ayuda al tacto para recuperar el software predeterminado. El software de IX puede ser sobregabado otra vez conectándolo con IX.

Pérdida de conexión - [Lost connection] visualizado en el UI

Una pérdida de conexión al IX5000 se visualiza generalmente en el UI como conexión perdida. El software IX mostrará este mensaje si el latido del corazón se pierde al IX5000. Un latido del corazón es un comando/una respuesta enviada al IX cada 15 segundos. Si se pierden dos latidos del corazón (ninguna respuesta después de 30 segundos). La unidad del tacto sería no más operable con el UI pues los comandos no irán a través al IX ni las actualizaciones del estado serán extraídas del IX - y el mensaje por lo tanto será visualizado. También, después de que un inicio del tacto, si una conexión/nunca el emparejar se puede establecer al IX, el mensaje también sea visualizado. El tacto intentará continuamente establecer la conexión al IX para alcanzar el estado operable normal. Cuando una conexión se establece otra vez el mensaje desaparecerá.

Cuando ocurre tal mensaje, hay raramente un problema con el dispositivo del tacto y el troubleshooting del IX y el Switch de la tabla donde los tactos están conectados se deben realizar para intentar solucionar el problema.

Si todos los tactos en el cuarto consiguieron repentinamente este mensaje, pero el IX parece funcionar bien, es una alta probabilidad allí es un problema con el Switch de la tabla. Los registros localizaron la **carpeta de /nv/log/touch/** cuando extraen al conjunto del registro.

Ejemplo del latido del corazón en los registros:

```
LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:28.683 ADVIERTE la etiqueta
com.cisco.telepresence.system.SystemService: El #codec de SocketThread envía: latido del
corazón ID los periférico del xcommand: Descanso del "88:43:E1:C6:54:51": el "30" | el
resultId="18093" LOG_NOTICE(169.254.1.101): 06-08 12:16:34.785 ADVIERTE la etiqueta
com.cisco.telepresence.system.SystemService: El #codec de SocketThread envía: latido del
corazón ID los periférico del xcommand: Descanso del "88:43:E1:C6:52:8E": el "30" | el
resultId="18476" LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:43.718 ADVIERTE la etiqueta
com.cisco.telepresence.system.SystemService: El #codec de SocketThread envía: latido del
corazón ID los periférico del xcommand: Descanso del "88:43:E1:C6:54:51": el "30" | el
resultId="18094"
```

Caídas de Android - e.g. [Phone app has stopped]

Siempre que haya una excepción unhandled de las Javas lanzada en un proceso/un app éste sería generalmente visible a usted a través de un mensaje estándar que dice {el the_app ha parado} con un botón para la confirmación. Esto hace no uso normal más trasero necesario del sistema y no pudo necesario tener ningunas repercusiones. Sin embargo, no deben suceder.

Para hacer el debug de porqué sucedió tal caída, el logcat hará salir el backtrace mientras el registro se extraiga cuanto antes después de que la caída fuera reproducida. Puede haber varios diversos tipos de excepciones lanzados, por lo tanto es el mejor buscar para **FATAL o la excepción** en los registros. Recuerde que cada archivo en las necesidades IX de ser investigado para encontrar la caída éstos está situado en la **carpeta de /nv/log/touch/** cuando extraen al conjunto del registro.

Aquí está un ejemplo donde las caídas del app del panel con el " panel han parado" el mensaje mostrado en el UI:

```
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.<init>(MediaChannelListAdapter.
java:37)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.configureAdapter(MediaChannel
ListFragment.java:76)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.onViewCreated(MediaChannelLis
tFragment.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 contrario UI

Si el UI no refleja el estado correcto del sistema, e.g {vuelta a la llamada} la barra es exterior visible de una llamada o {vuelta a la llamada} la barra no es visible en una llamada, esto se pudo haber causado por una actualización de estado INCOMPLETO del IX. e.g si va una llamada abajo precipitadamente, de los altos IX, de los problemas etc. de los media.

Si persiste el estado una reinicialización una restauración de la fábrica del tacto puede reparar el problema.

Registros de Touch10 vía la conexión en serie

Es altamente beneficioso extraer los registros directamente del tacto problemático sí mismo. Especialmente en caso de que hay un problema de arranque/un problema perdido de la conexión/de la actualización del software con el tacto pues entonces no se transferiría ningunos registros potencialmente al IX. Hay posible extraer los registros del tacto conectando un cable micro USB con la parte posterior del tacto (el que está usado para cargar los teléfonos móviles basados androides normales) y de un ordenador abra un terminal serial con las configuraciones:

Velocidad en baudios: 115200

Datos/par/parada: 8n1

Un shell estará disponible. Si tecllea el "logcat" en este shell el registro entero outputted. Si tecllea el "bugreport" hace salir el registro y la información de hardware/la red adicionales también. Esto se debe copiar a un archivo de la terminal o guardar de alguna manera. El registro no sobrevivirá un inicio, así que es importante capturarlo antes de hacer un inicio para la recuperación.

Procedimiento de recuperación

Si el RMA es la opción siguiente y se ha concluido el panel táctil es la unidad problemática. Haga por favor siempre antes de que RMA para intentar recuperar el panel.

- Recoja los registros del panel táctil directamente como se describe anteriormente usando la conexión en serie
- Reinicie el tacto por un ciclo del poder (vuelva a conectar el cable de red en la parte posterior del tacto)
- Realice la restauración de la fábrica del tacto. Según lo descrito en la parte de posterior el documento
- Si usted tiene un verion posterior que se ejecuta basado MX/SX del software del sistema que TC7.1. El tacto se puede conectar para recuperar el paquete de la fábrica. Esto se transfiere sobre la RESYNC en vez del HTTP y éste pudo trabajar como último recurso para conseguir el tacto en el estado operable. Recuperado una vez puede ser conectado de nuevo a IX5000

Fábrica reajustada en 8.0.X

1. Unplug the power/network cable from the back of the Touch10
2. While holding Volume up hard button re-plug the power/network cable (keep holding)
3. Wait for the Mute hard button to get lit (red) - approx. 10 seconds

4. Release Volume up button and click Mute hard button

The factory reset has been performed successfully when a confirmation of green blinks on the Mute button shows right after step 4.

Fábrica reajustada en 8.1.X

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings

Now the process is same as for SX/MX devices running TC/CE software. Please find below the steps to perform factory reset on TC/CE Touch 10 for refrence

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings