Solucionar el error del navegador "Falta el software del dispositivo de la sala para este panel táctil" y no se conecta al códec

Contenido

Problema

Un Cisco Room Bar Pro con Navigator en el modo Microsoft Teams Rooms (MTR) muestra el mensaje de error "Falta software en el dispositivo de la sala para este panel táctil" en la pantalla del navegador. El navegador no puede conectarse o emparejarse con el códec, aunque se pueda acceder a Room Bar Pro en la red.

El problema puede ocurrir después de restablecer de fábrica el navegador o actualizar el códec.

Entorno

- terminal Cisco RoomOS
- Modo RoomOS o Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Panel táctil de Cisco Navigator

Resolución

Paso 1: Reinicie el códec. Esto también reinicia el Navegador si está conectado directamente.

Paso 2: Verifique la conectividad de red. Asegúrese de que el códec sea accesible a través de la GUI web y SSH. Si el navegador está emparejado a través de la red, intente alcanzar su interfaz web. Asegúrese de que el Navegador pueda alcanzar el códec en el puerto TCP 443.

Paso 3: Conecte directamente el Navegador al códec para descartar un problema de red.

Paso 4: Actualice el códec mediante la interfaz web o el Collaboration Control Hub. La actualización hace que el códec envíe el software al Navegador.

Paso 5: Obtenga los registros del códec en Problemas y diagnósticos > Registros del sistema. Verifique el software.upgrade.log, el registro de periféricos y el registro de aplicaciones para ver si hay errores con las actualizaciones o la conexión al navegador.

Paso 6: Si la actualización no lo corrige, factory reset reinicia el códec desde la interfaz web en Problemas y diagnósticos > Recuperación del sistema > Restablecimiento de fábrica. Si es necesario, también reinicie el navegador de fábrica utilizando el agujero de alfiler en la parte posterior.

Paso 7: En casos raros, hay un problema con el Navegador y debe ser RMA'd.

Causa

El códec necesita enviar el software al navegador y no puede hacerlo debido al acceso a la red, la necesidad de una actualización o un fallo de hardware potencial.

Contenido relacionado

- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).