Solución de problemas de audio RoomOS MTR en Teams Admin Agent versión 830 (CSCwv75587)

Contenido

Problema

Los dispositivos RoomOS en modo MTR que ejecutan Microsoft Teams Admin Agent versión 830 tienen problemas de audio intermitentes pero constantes. Estos problemas empeoran con el tiempo hasta que se reinicia el terminal, lo que lo resuelve brevemente.

El problema se puede describir como fallas intermitentes de audio bidireccional, audio unidireccional, sin audio o sin sonido del otro extremo. Las luces del micrófono no se pueden iluminar durante las llamadas del equipo y los participantes no pueden oír el audio de la sala ni ser oídos por los ocupantes de la sala.

Entorno

- Implementación de Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Microsoft Teams Admin Agent versión 830 (1.0.0.202606082157.product)
- Cualquier dispositivo RoomOS

Resolución

Verifique xstatus y confirme que el terminal afectado está en TeamsAdminAgent 830.

```
*s MicrosoftTeams Software VersionCode TeamsAdminAgent: "830"
```

Consulte las notas de la versión de MTR para ver si la versión 856 se ha lanzado aún con una solución para este problema.

https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/devices/certified-device-apps?tabs=Agent

La versión corregida ya está disponible a partir de septiembre de 2026, por lo que puede actualizar los terminales desde el Centro de administración de equipos:

1. Vaya a Microsoft Admin Teams > Teams Devices > Microsoft Teams Rooms en Android.
2. Verifique todos los dispositivos y haga clic en Update, luego actualice manualmente al agente de administración de equipos más reciente.

Si no desea actualizar, la solución es restablecer el contenedor MTR. Este no es un restablecimiento completo de fábrica, pero la cuenta Microsoft se desconecta y el usuario tiene que volver a conectarse con MTR tanto en el códec como en el navegador. Esto hace que TeamsAdminAgent vuelva a la versión 820, que no se ve afectada:

1. En cada dispositivo afectado, ejecute xCommand MicrosoftTeams Reset a través de SSH o la ficha de la API de desarrollador en la GUI.
2. Vuelva a realizar la incorporación (por ejemplo, Inicio de sesión de dispositivo de Microsoft) con los códigos de activación en la pantalla y en el navegador.

Causa

El problema es causado por el ID de bug de Cisco CSCwv75587, que afecta a los dispositivos MTR que ejecutan Microsoft Teams Admin Agent versión 830.

La solución permanente para este problema está disponible en Microsoft Admin Agent versión 856.

Contenido relacionado

- Notas de la versión de Microsoft Teams Rooms

- Hardware certificado de Microsoft Teams para Android
- 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).