"Software de Room Navigator no encontrado en el dispositivo" Error durante la actualización del software RoomOS

Contenido

Problema

Un navegador de sala muestra el mensaje de error "Software not found on device" (Software no encontrado en el dispositivo) en su interfaz de panel táctil. El error se produjo después de que el dispositivo Room Bar conectado se sometiera a una actualización de software de RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 a RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762. Room Navigator apareció sin conexión en la configuración del espacio de trabajo y se mostró como desconectado del dispositivo Room Bar. El problema impidió el funcionamiento normal del navegador de la sala hasta que se restableció el emparejamiento.

Entorno

- Cisco Room Bar (SN: FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator (SN: FOC2902JCNH)
- Versión de RoomOS actualizada de 11.27.1.8 e4009530087 a 11.28.1.5 04b277ca762
- Conectividad de red: Tecnología inalámbrica
- Mostrar: 75UR640S9TD
- dispositivo registrado en la nube de Webex
- Actualización de software del canal estable de Cisco

Resolución

El problema se resolvió mediante estos pasos:.

Paso 1: Verificar el estado del dispositivo

Compruebe el estado del navegador de la sala en Webex Control Hub para confirmar el estado fuera de línea y el problema de emparejamiento con la barra de la sala.

Paso 2: Espere a la recuperación automática

Deje tiempo para que el navegador de la sala detecte automáticamente el software actualizado de la barra de la sala y lo empareje con él. En este caso, los dispositivos se emparejaron correctamente después de unos minutos sin intervención manual.

Paso 3: Validar conectividad

Verifique que Room Navigator se muestre como online y que esté emparejado con la barra Room en la interfaz del concentrador de control.

Paso 4: Probar funcionalidad

Lleve a cabo una reunión de prueba con Webex para asegurarse de que Room Navigator y Room Bar funcionan normalmente juntos.

Pasos alternativos de solución de problemas

Si no se produce el emparejamiento automático, pruebe estos pasos de recuperación manual.

Reinicie el navegador de la sala

Realice un reinicio parcial o parcial del dispositivo Room Navigator para forzarlo a volver a detectar la versión de software actualizada de Room Bar.

Reconexión de cables

Desconecte el cable que conecta el navegador de la sala a la barra de la sala y, a continuación, vuelva a conectarlo para restablecer la conexión física y activar el proceso de vinculación.

Navegador de restablecimiento de sala

Si es necesario, realice un restablecimiento de fábrica del navegador de la sala para borrar cualquier información de versión de software almacenada en caché y forzar un nuevo intento de vinculación.

Causa

El problema se produjo debido a un problema de sincronización temporal durante el proceso de actualización del software Room Bar. Cuando Room Bar actualizó de RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 a RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762, Room Navigator perdió temporalmente la conexión y mostró "Software no encontrado en el dispositivo" porque aún esperaba la versión de software anterior. El momento de la actualización del software (13 de junio de 2025 a las 9:40 AM IST) se correspondía directamente con cuando el mensaje de error apareció en el Navegador de la sala. Se trata de un comportamiento normal durante las transiciones de software y, por lo general, los dispositivos restablecen su emparejamiento automáticamente una vez finalizado el proceso de actualización y cuando Room Navigator detecta la nueva versión de software.

Contenido relacionado

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).