# Precision 60 Camera Auto Focus y SpeakerTrack Problemas con Room Kit Pro

## Contenido

## Problema

Las cámaras Cisco Precision 60 conectadas a un Room Kit Pro experimentaron fallos intermitentes en el enfoque automático y en la funcionalidad de SpeakerTrack. Durante las reuniones, el enfoque automático se centraba de repente en alguien que no hablaba o que no trabajaba en absoluto. El diagnóstico de SpeakerTrack mostró caras predominantemente en cuadrados rojos (lo que indica que no hay detección de audio) en lugar de cuadrados verdes (lo que indica una detección de audio adecuada). El problema era intermitente: a veces se trabajaba al principio de las reuniones, luego se detenía y a veces no se trabajaba desde el principio.

Además, el dispositivo Room Kit Pro se estrellaría con errores de restablecimiento de vigilancia al intentar recopilar registros a través de la función Send Logs del panel táctil o la función de captura de paquetes de GUI web del dispositivo. El sistema exhibió un tiempo de espera de vigilancia de hardware que falla con la firma de error "Zenith: HWMON host watchdog (motivo: no especificado)".

## Entorno

- Cisco Room Kit Pro (serie: FDO2617J0BH)
- Dos cámaras Cisco Precision 60 (CTS-CAM-P60 V02)
- Conjunto de micrófonos SpeakerTrack 60 (CTS-ST-ARRAY60+)
- Versión 11.30.1.8 de RoomOS inicialmente, actualizada a 11.33.1.10
- Panel de control Cisco Touch 10
- Pantalla Samsung QM98N
- Altura de montaje de la cámara: 2 pies 5 pulgadas

- El problema comenzó alrededor del 27 de noviembre sin cambios en la configuración

# Resolución

La resolución implicaba varios pasos de resolución de problemas y la sustitución del hardware.

## Pasos iniciales de resolución de problemas

- Paso 1: Verifique la conectividad del periférico y la actualización del software: Confirme que tanto las cámaras Precision 60 como la unidad SpeakerTrack 60 se conectaron y detectaron correctamente.

```
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Name: "SpeakerTrack 60"
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Type: SpeakerTracker

*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Type: Camera

*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Type: Camera
```

- Paso 2: Actualización del software RoomOS: Actualice el dispositivo de RoomOS 11.30.1.8 a 11.33.1.10 para abordar posibles problemas relacionados con el software.
- Paso 3: Probar varios conjuntos de cámaras: Pruebe con diferentes conjuntos de cámaras Precision 60 para aislar los problemas de hardware. El problema persistió en diferentes equipos de cámara.

## Resolución de sustitución de hardware

- Paso 4: Sustitución de la matriz de micrófonos de SpeakerTrack 60: Basándose en un análisis de ingeniería que mostraba problemas de detección de audio (evidenciados por cuadrados predominantemente rojos en el diagnóstico de SpeakerTrack), sustituyó la

unidad de matriz de micrófonos CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60 mediante el proceso RMA (RMA 804445297).

- Paso 5: Verifique la instalación y la configuración: Se confirmó que la unidad SpeakerTrack de repuesto se instaló de forma idéntica a la unidad original y se conectó correctamente al Room Kit Pro.

### Pasos adicionales de diagnóstico

- Paso 6: Habilitar depuración para análisis adicionales: Cuando persistían los problemas después de la sustitución de hardware, se habilitaba la depuración de SpeakerTrack.

```
log ctx moody debug 9
```

- Paso 7: Recopilar registros completos: Debido a los bloqueos del dispositivo al recopilar los registros localmente, los registros recopilados del concentrador de control utilizan la opción Full Logs para evitar que se desencadene el problema de restablecimiento de vigilante.
- Paso 8: Verifique la posición de la cabina: Se confirmó que la pantalla no obstruía ninguna parte del conjunto de micrófonos, con una separación de aproximadamente 5-10 cm entre la parte superior y la parte inferior de la pantalla.

## Causa

La causa raíz se identificó como fallo de hardware en la matriz de micrófonos SpeakerTrack 60. El componente de detección de audio no funcionaba correctamente, lo que impedía el seguimiento adecuado de los altavoces y la funcionalidad de enfoque automático. Esto se puso de manifiesto por:

- Diagnóstico de SpeakerTrack que muestra de forma coherente cuadrados rojos en lugar de cuadrados verdes para los altavoces activos.
- Detección de energía de señal de audio intermitente en registros.
- Errores EDID SPA en los registros de dispositivos que indican problemas de comunicación con los periféricos de la cámara.

El problema secundario de los fallos de dispositivos durante la recopilación de registros se atribuyó a una condición de tiempo de espera de vigilancia de hardware (ID de error de Cisco: CSCvz85774), que era un problema independiente relacionado con el hardware del propio dispositivo Room Kit Pro.

## Contenido relacionado

- Solución de problemas de dispositivos de placas, escritorios y salas
- Aviso de fin de vida útil de SpeakerTrack 60
- Aviso de fin de vida útil de los paquetes basados en cámaras Precision 60

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).