

Créer un remplacement pour les écrans tactiles lents CS-T10-TS

Table des matières

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution de contournement](#)

[Remplacement des écrans tactiles](#)

Introduction

Ce document décrit comment créer un remplacement pour les panneaux tactiles lents CS-T10-TS affectés par l'avis de champ : FN74039.

Informations générales

Cisco a identifié des problèmes de performances liés aux interactions avec les utilisateurs dans un lot spécifique de Cisco Room Navigator lors de l'exécution de Microsoft Teams Rooms (MTR), tels que la lenteur des performances dans le menu et le contrôle des appels.

Le Navigator en mode MTR répond très lentement. Si vous essayez de faire glisser la souris vers la droite pour afficher les paramètres du périphérique, il faut parfois 4 à 5 secondes pour que le périphérique réponde.

Ce problème n'affecte pas les clients qui utilisent Cisco Room Navigator pour exécuter Cisco RoomOS avec le logiciel Cisco Webex, Cisco Unified Communications Manager (Unified CM), Cloud Video Interop (CVI) pour les équipes Microsoft ou Web Real-Time Communications (WebRTC).

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/field-notices/740/fn74039.html>

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwf99961>

Problème

Le basculement vers le menu de contrôle de Cisco Room Navigator peut prendre jusqu'à 4-5 secondes et les actions de l'application Microsoft Teams Rooms lors de l'utilisation de Cisco Room Navigator peuvent prendre un temps considérable pour répondre. Cette condition peut se produire lorsque les navigateurs de salle Cisco sont utilisés pour la première fois, lorsqu'ils sont redémarrés ou après qu'ils sont dormants.

Solution de contournement

Si les symptômes d'un système Cisco Room Navigator affecté dégradent considérablement l'expérience de l'utilisateur final, il est recommandé de remplacer le périphérique par la version la plus récente de Cisco Room Navigator, ce qui améliore l'expérience utilisateur.

Il peut y avoir une légère différence de couleur entre les versions antérieures et la version la plus récente de Cisco Room Navigator.

Les identificateurs de produit de remplacement (PID) de cet avis de champ sont appliqués lors de la création des commandes de remplacement. L'un de ces PID est utilisé pour le remplacement :

- CS-T10-TS-L-K9= (Navigateur sur table)
- CS-T10-WM-L-K9= (Navigateur mural)

Remplacement des écrans tactiles

Étape 1. Accédez à ce lien de bogue et cliquez sur Check Bug Applicability:

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwf99961>

Home > CSCwf99961

Bug Search Tool

Navigator in MTR mode responses slow
CSCwf99961 | **Check Bug Applicability**

Customer Visible | Notifications | Save Bug | Open Support Case | View Bug in CDETS

Description

Symptom:
The Navigator in MTR mode response very slow. Trying to swipe from the right to bring up device settings can sometimes take a good 4-5 seconds for the device to respond.

Conditions:
This issue happens on a specific batch of devices running MTR.

Workaround:
Certain versions of the navigators are known to have issues with MTR, please see FN74039 (linked below) for further information.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/field-notices/740/fn74039.html>
If requirements in the field notice are met, please reach out to Cisco TAG for replacement options.

Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (0)

Étape 2. Téléchargez l'ensemble de journaux à partir du terminal MTR.

Hello! I can help you check the applicability of a bug to your device. You can make the following requests in English language:
Check FN74039 / CSCw99961
Status CSCw99961
Feedback

Check FN74039 / CSCw99961

Sure. Please collect the **diagnostics log archive file** from the Collaboration endpoint to which Cisco Room Navigator is connected and upload the archive file.

Collection methods

Option #1: Device logs from Control Hub.

Option #2: Device logs from Web interface:

- Login to the IP address of the device using a web browser.
- Use the admin and password set by the organization or use the default admin with no Passphrase. [More details here](#)
- Go to **SYSTEM MAINTENANCE > Issues and Diagnostics > System Logs > Download Logs archive**
- Click the "Download logs" button to download the log archive.

Note: Log bundle of size up to 15 MB is supported. You may experience technical error if the uploaded file is larger than 15 MB.

Upload a File
(Note: file size should be less than 15MB)

Étape 3. L'analyseur de journal analyse le faisceau de journaux et confirme si les panneaux tactiles sont affectés ou non.

Sure. Please collect the **diagnostics log archive file** from the Collaboration endpoint to which Cisco Room Navigator is connected and upload the archive file.

Collection methods

Option #1: Device logs from Control Hub.

Option #2: Device logs from Web interface:

- Login to the IP address of the device using a web browser.
- Use the admin and password set by the organization or use the default admin with no Passphrase. [More details here](#)
- Go to **SYSTEM MAINTENANCE > Issues and Diagnostics > System Logs > Download Logs archive**
- Click the "Download logs" button to download the log archive.

Note: Log bundle of size up to 15 MB is supported. You may experience technical error if the uploaded file is larger than 15 MB.

Impacted_log-bundle-2023-09-20T17... - 7.41 MB Completed

✓ Uploaded 100%

✓ Processed

Please wait while I analyze the uploaded file. This takes about 1-2 minutes.

CSCw99961 is **applicable** to your Cisco Room Navigator device version ce11.8.1.7.32abe526e52.

Here are some possible options for you.


Request RMA for Single Device

Workaround Re-run Check

Étape 4. Créez la RMA de remplacement et générez le numéro.

Cisco Support Assistant
Knowledge Scope: R12 Accessibility Checks

We have following addresses recently used by you. Choose one or add a new shipping address.

 Add New Address	HCL SINGAPORE PTE LTD 8 CROSS STREET #08-01, MANULIFE TOWER SINGAPORE SINGAPORE 048424 SG	HCL TECHNOLOGIES INC 7TH FLOOR SERVICE HUB TOWER 3 CAMPUS AVENUE CORNER TURN ST MCKENZIE HILL CYBERPARK FORT BONIFADO TAGUIG CITY METRO MANILA 1024 PH
--	--	--

Please provide the Shipping details.

Please select **Company Name** and **Shipping Address**

Company Name*	<input type="text" value="Please enter Longpany Name"/>
Country*	<input type="text" value="Please Select Country"/>
State	<input type="text" value="Please Select State"/>
City*	<input type="text" value="Please Select City"/>
Zip Code*	<input type="text" value="Please enter zip Code"/>
Street Address*	<input type="text" value="Please enter Street Address"/>
Subt/ Unit / Building #	<input type="text" value="Please enter outer Unit / building"/>
Address Line 2	<input type="text" value="Please enter Address Line 2"/>
Address Line 4	<input type="text" value="Please enter Address Line 4"/>
Attention/Mail Stop	<input type="text" value="Please enter Attention/Mail Stop. Max 20 L"/>

Enter message (Use Shift + Enter to add a new line)

Vous recevez maintenant une demande de service et un numéro RMA de remplacement.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.