

IX5000 dépannage du toucher 10

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Problèmes courants :](#)

[Écran tactile ne mettant pas on/booting sous tension quoique le système entier ait initialisé avec succès](#)

[Le toucher tout neuf n'améliore pas - collé dans \[le mode maintenance\]](#)

[Perte de connexion - \[connexion perdue\] affichée dans l'UI](#)

[Crash d'Android - par exemple \[l'app de téléphone a arrêté\]](#)

[État contradictoire UI](#)

[Logs de Touch10 par l'intermédiaire de la connexion série](#)

[Procédure de récupération](#)

[Réinitialisation aux paramètres d'usine sur 8.0.X](#)

[Réinitialisation aux paramètres d'usine sur 8.1.X](#)

Introduction

Ce document décrit, couvre différents scénarios observés dans le domaine et les étapes sur la façon dont dépanner, localiser et recueillir des informations dans la résolution.

IX5000 est un point final d'immersif de TelePresence Cisco de nouvelle génération et les utilisations touchent 10 au lieu du toucher 12 utilisé des systèmes par CTS et TX immersif. Il utilise un logiciel différent pour UI (interface utilisateur) que des points finaux comité technique ; cependant ; il utilise la même base d'Android.

Contribué par le copain d'Abhishek, ingénieur TAC Cisco

Conditions préalables

Il n'y a aucune condition requise spécifique pour ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

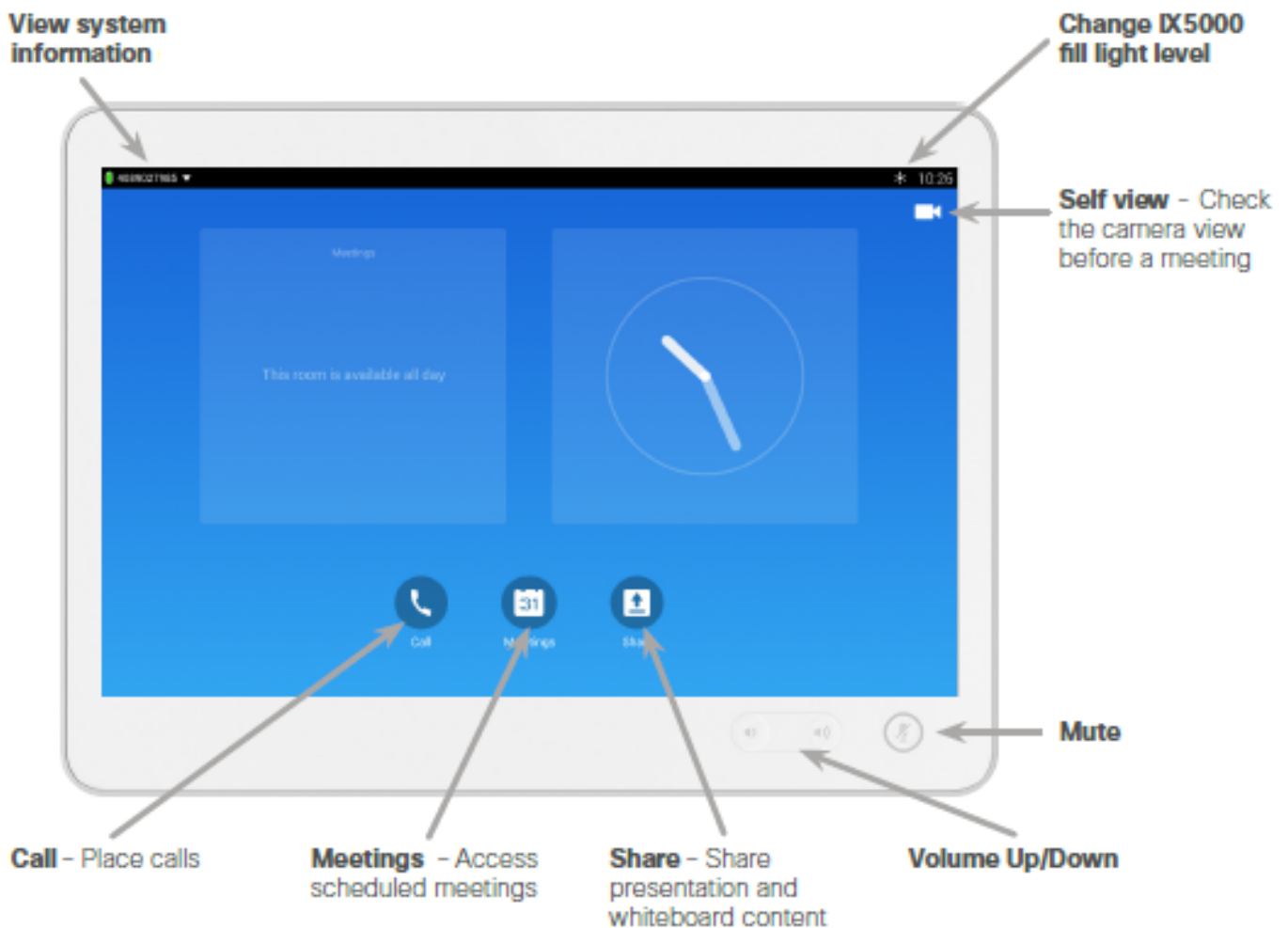
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Problèmes courants :

Écran tactile ne mettant pas on/booting sous tension quoique le système entier ait initialisé avec succès

Une fois que l'amorce d'écran tactile avec succès. Vous devez voir l'écran par défaut suivant les indications de l'image

Touch 10 Home screen overview



1. Vérifiez s'il vous plaît si le câble Ethernet est connecté au port de commutateur et le commutateur est mis sous tension. La seule manière que vous pouvez mettre sous tension le toucher 10 est par l'intermédiaire de POE
2. Réinsérez le câble Ethernet. Essayez un autre câble Ethernet fonctionnant connu
3. Essayez un autre port Ethernet sur le commutateur, si les étapes de base ci-dessus ont été exécutées et le périphérique du toucher 10 affiche toujours un écran vide, ou restez dans le mode maintenance sans initialiser, une cause possible pourrait être que le commutateur dans la table n'a pas reçu sa configuration des codecs, qui peuvent faire ne pas recevoir le périphérique du toucher 10 l'alimentation au-dessus des Ethernets (PoE) du commutateur. Cette condition exige que vous remettiez à l'état initial le commutateur de nouveau aux par défaut d'usine et redémarrez les codecs en se terminant les étapes suivantes

Étape 3.1. Appuyez sur et tenez le bouton mode pendant 11 secondes.

Remarque: Le bouton mode est sur l'avant et le côté en dessous du commutateur, du même côté que le connecteur d'alimentation. Le commutateur LED commencent le clignotement après trois secondes, et cessent de clignoter sept secondes plus tard. Puis, le commutateur redémarre et perd sa configuration.

Étape 3.2. Redémarrez les codecs en ouvrant une session au GUI de la gestion IX5000 et en cliquant sur la reprise/remis à l'état initial. L'adresse IP par défaut pour le GUI est 169.254.1.1, et le nom d'utilisateur et mot de passe par défaut est admin/Cisco. Si vous avez déjà configuré vos codecs, l'adresse IP serait différente. Le regain de commutateur sa configuration et les périphériques du toucher 10 initialisent avec succès.

Le toucher tout neuf n'améliore pas - collé dans [le mode maintenance]

Tous les touchers tous neufs est livré avec le module installé de l'usine, qui est signifiée pour les systèmes basés par comité technique et doit être mise à jour IX au module immédiatement une fois connectée à n'importe quel système IX. Par conséquent, si une mise à jour échoue avec arrêter UI indiquant « le logiciel de téléchargement de mode maintenance... », le panneau jamais avec succès capable améliorer au logiciel l'a utilisé par IX le système. Le logiciel IX n'afficherait pas le texte de « mode maintenance », mais à la place « télécharger/extraire/installant ». Afin d'essayer récupérer le panneau. Vous devez essayer une réinitialisation, reprise ou si ce qui suit ne répare pas la question. Une réinitialisation aux paramètres d'usine, mécanisme utilisé par des points finaux comité technique est identique pour le code IX8.1.1. Les versions inférieures auront une différente méthode. vous répertoriez les les deux les méthodes plus tard dans le document.

Comme dernière option, si vous a un MX/SX basé point final sur le code de SW exécutant TC7.1 ou plus tard. Le toucher peut être connecté de retour pour obtenir le logiciel comité technique et alors peut être rebranché IX. à beaucoup d'écrans tactiles peut être réparé utilisant le mécanisme suivant de dépannage. Comme ceci aide le toucher à récupérer le logiciel par défaut. Le logiciel d'IX peut être remplacé de nouveau en le connectant à IX.

Perte de connexion - [connexion perdue] affichée dans l'UI

Une perte de connexion à l'IX5000 est habituellement affichée dans l'UI en tant que connexion perdue. Le logiciel IX affichera ce message si la pulsation est perdue à l'IX5000. Une pulsation est une commande/réponse envoyée à l'IX toutes les 15 secondes. Si deux pulsations sont perdues (aucune réponse après 30 secondes). L'unité de toucher ne serait plus fonctionnelle par l'UI car les commandes n'interviendront pas à l'IX ni des mises à jour d'état seront récupérées de l'IX - et le message sera donc affiché. En outre, après qu'un démarrage du toucher, si une connexion/l'appareillement jamais peut être établie à l'IX, le message également soit affiché. Le toucher essaiera continuellement d'établir la connexion à l'IX afin d'atteindre l'état fonctionnel normal. Quand une connexion de nouveau est établie le message disparaîtra.

Quand un tel message se produisent, il y a rarement une question avec le périphérique de toucher et le dépannage de l'IX et le commutateur de table où les touchers sont connectés doivent être exécutés afin d'essayer de résoudre le problème.

Si tous les touchers dans la chambre recevaient soudainement ce message, mais l'IX semble fonctionner bien, c'est une probabilité élevée il y a une question avec le commutateur de table. Les logs ont localisé le **répertoire de /nv/log/touch/** quand le paquet de log sont extraits.

Exemple de pulsation dans les logs :

LOG_NOTICE(169.254.1.102) : 06-08 12:16:28.683 AVERTISSENT la balise com.cisco.telepresence.system.SystemService : Le #codec de SocketThread envoient : ID de pulsation de périphériques de xcommand : Délai d'attente de "88:43:E1:C6:54:51" : "30" | resultId="18093" LOG_NOTICE(169.254.1.101) : 06-08 12:16:34.785 AVERTISSENT la balise com.cisco.telepresence.system.SystemService : Le #codec de SocketThread envoient : ID de pulsation de périphériques de xcommand : Délai d'attente de "88:43:E1:C6:52:8E" : "30" | resultId="18476" LOG_NOTICE(169.254.1.102) : 06-08 12:16:43.718 AVERTISSENT la balise com.cisco.telepresence.system.SystemService : Le #codec de SocketThread envoient : ID de pulsation de périphériques de xcommand : Délai d'attente de "88:43:E1:C6:54:51" : "30" | resultId="18094"

Crash d'Android - par exemple [l'app de téléphone a arrêté]

Toutes les fois qu'il y a une exception unhandled de Javas jetée dans un processus/app ce serait habituellement visible à vous par un message standard disant {le the_app a arrêté} avec un bouton pour la confirmation. Ceci fait pas plus de derrière utilisation normale nécessaire du système et ne pourrait pas nécessaire de n'avoir aucune répercussion. Cependant, ils ne doivent pas se produire.

Afin de mettre au point pourquoi un tel crash s'est produit, le logcat sortira le backtrace tant que le log est récupéré dès que possible après que le crash ait été reproduit. Il peut y avoir un certain nombre de différents types d'exceptions jetés, donc il est le meilleur de rechercher **MORTEL ou l'exception** dans les logs. Souvenez-vous que chaque fichier sur les besoins IX d'être étudié afin de trouver le crash que ceux-ci se trouvent dans le répertoire de /nv/log/touch/ quand le paquet de log sont extraits.

Voici un exemple où les crash d'app de tableau de bord avec le " tableau de bord a arrêté » le message affiché dans l'UI :

```
2015-07-08 02:21:32.467 - FATAL EXCEPTION: main
2015-07-08 02:21:32.467 - Process: com.cisco.telepresence.dashboard, PID: 6825
2015-07-08 02:21:32.467 - java.lang.NullPointerException
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.adapter.MediaChannelListAdapter.<init>(MediaChannelListAdapter.
java:37)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.configureAdapter(MediaChannel
ListFragment.java:76)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.onViewCreated(MediaChannelLis
tFragment.java:30)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:904)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.Fragment.performStart(Fragment.java:1721)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:918)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.FragmentManagerImpl$1.run(FragmentManager.java:443)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.handleCallback(Handler.java:733)
```

```
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.dispatchMessage(Handler.java:95)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Looper.loop(Looper.java:136)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.ActivityThread.main(ActivityThread.java:5076)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invokeNative(Native Method)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:515)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.android.internal.os.ZygoteInit$MethodAndArgsCaller.run(ZygoteInit.java:779)
2015-07-08 02:21:32.467 - at com.android.internal.os.ZygoteInit.main(ZygoteInit.java:595)
2015-07-08 02:21:32.467 - at dalvik.system.NativeStart.main(Native Method)
2015-07-08 02:21:33.059 - LOG_NOTICE(169.254.1.8) :07-08 12:21:24.907 WARN
```

État contradictoire UI

Si l'UI ne reflète pas l'état correct du système, par exemple {retour à l'appel} la barre est extérieur visible d'un appel ou {retour à l'appel} la barre n'est pas visible dans un appel, ceci pourrait avoir été provoqué par une mise à jour d'état inachevée de l'IX. par exemple si un appel descend abruptement, des interruptions IX, des questions etc. de medias.

Si l'état persiste une réinitialisation aux paramètres d'usine du toucher peut réparer le problème.

Logs de Touch10 par l'intermédiaire de la connexion série

Il est fortement salulaire d'extraire les logs directement du toucher problématique lui-même. Particulièrement dans les cas où il y a une question de démarrage/question perdue de connexion/mise à niveau de logiciel avec le toucher car aucun log alors ne serait potentiellement transféré vers l'IX. Il y a possible pour extraire les logs du toucher en connectant un câble USB micro au dos du toucher (celui utilisé pour charger les téléphones portables basés androïdes normaux) et à partir d'un ordinateur ouvrez un terminal série avec les configurations :

Débit : 115200

Données/retransmission/arrêt : 8n1

Un shell sera disponible. Si tapant le « **logcat** » dans ce shell le log de totalité outputted. Si tapant le « **bugreport** » il sortira le log et les informations de matériel/réseau supplémentaires aussi bien. Ceci doit être copié sur un fichier du terminal ou être enregistré d'une certaine manière. Le log ne survivra pas à un démarrage, ainsi il est important de le capturer avant de faire un démarrage pour la reprise.

Procédure de récupération

Si le RMA est la prochaine option et on l'a conclu l'écran tactile est l'unité problématique. Faites s'il vous plaît toujours avant que RMA afin d'essayer récupérer le panneau.

- Collectez les logs de l'écran tactile directement comme décrit utiliser en haut la connexion série
- Redémarrez le toucher par un arrêt et redémarrage (rebranchez le câble de réseau derrière le toucher
- Exécutez la réinitialisation aux paramètres d'usine du toucher. Comme décrit dans la partie postérieure du document
- Si vous a un logiciel système basé par MX/SX exécutant le verion postérieur que TC7.1. Le toucher peut être connecté pour récupérer le module d'usine. Ceci est transféré au-dessus de la resync au lieu du HTTP et ceci pourrait fonctionner en dernier recours pour obtenir le toucher dans l'état fonctionnel. Une fois récupéré peut être connecté de nouveau à IX5000

Réinitialisation aux paramètres d'usine sur 8.0.X

1. Unplug the power/network cable from the back of the Touch10
2. While holding Volume up hard button re-plug the power/network cable (keep holding)
3. Wait for the Mute hard button to get lit (red) - approx. 10 seconds
4. Release Volume up button and click Mute hard button

The factory reset has been performed successfully when a confirmation of green blinks on the Mute button shows right after step 4.

Réinitialisation aux paramètres d'usine sur 8.1.X

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings

Now the process is same as for SX/MX devices running TC/CE software. Please find below the steps to perform factory reset on TC/CE Touch 10 for reference

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings