# Dépannage de l'erreur du Navigateur " ; Le périphérique de la salle n'a pas de logiciel pour ce Panneau tactile" ; et ne se connecte pas au codec

## Table des matières

## Problème

Un Cisco Room Bar Pro avec Navigator en mode Microsoft Teams Rooms (MTR) affiche le message d'erreur « Il manque un logiciel pour ce panneau tactile sur le périphérique de la salle » sur l'écran Navigator. Le Navigator ne se connecte pas ou ne s'associe pas au codec, même si le Room Bar Pro est accessible sur le réseau.

Le problème peut se produire après la réinitialisation du Navigator ou la mise à niveau du codec.

## Environnement

- Terminal Cisco RoomOS
- Mode RoomOS ou Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Écran tactile de Cisco Navigator

## Résolution

Étape 1: Redémarrez le codec. Cette opération redémarre également le Navigateur s'il est directement connecté.

Étape 2: Vérifiez la connectivité réseau. Assurez-vous que le codec est accessible via l'interface utilisateur graphique Web et SSH. Si le Navigator est jumelé sur le réseau, essayez d'atteindre son interface Web. Assurez-vous que Navigator peut atteindre le codec sur le port TCP 443.

Étape 3: Connectez directement le Navigator au codec pour éliminer un problème réseau.

Étape 4: Mettez à niveau le codec via l'interface Web ou le Collaboration Control Hub. La mise à niveau entraîne la diffusion du logiciel vers le Navigateur.

Étape 5: Pour obtenir les journaux du codec, accédez à Issues & Diagnostics > System Logs. Recherchez les erreurs de mise à niveau ou de connexion au Navigator dans le fichier software.upgrade.log, le journal des périphériques et le journal des applications.

Étape 6: Si la mise à niveau ne la résout pas, réinitialisez en usine les deux codecs à partir de l'interface Web sous Problèmes et diagnostics > Récupération du système > Réinitialisation en usine. Si nécessaire, réinitialisez également le Navigator en usine à l'aide du trou d'épingle situé à l'arrière.

Étape 7: Dans de rares cas, il y a un problème avec le Navigator et il doit être RMA'd.

## Motif

Le codec doit transmettre le logiciel au Navigator et ne peut pas le faire en raison d'un accès réseau, d'une mise à niveau nécessaire ou d'une défaillance matérielle potentielle.

## Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

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.