" ; Logiciel de navigation de salle introuvable sur le périphérique" ; Erreur lors de la mise à niveau du logiciel RoomOS

Table des matières

Problème

Un navigateur d'espace affiche le message d'erreur « Logiciel introuvable sur le périphérique » sur son interface tactile. L'erreur s'est produite après la mise à niveau logicielle du périphérique Room Bar connecté de RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 vers RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762. Le navigateur de la salle est apparu hors ligne dans la configuration de l'espace de travail et s'est montré comme déconnecté du périphérique Room Bar. Le problème a empêché le fonctionnement normal de Room Navigator jusqu'à ce que le jumelage soit rétabli.

Environnement

- Bar de salle Cisco (SN : FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator (SN : FOC2902JCNH)
- Version RoomOS mise à niveau de 11.27.1.8 e4009530087 vers 11.28.1.5 04b277ca762
- Connectivité du réseau : Sans fil
- Affichage: 75UR640S9TD
- Appareil enregistré dans le cloud Webex
- Mise à jour du logiciel Cisco Stable Channel

Résolution

Le problème a été résolu par les étapes suivantes :.

Étape 1: Vérifier l'état du périphérique

Vérifiez l'état de Room Navigator dans le Webex Control Hub pour confirmer l'état hors connexion et le problème de jumelage avec le Room Bar.

Étape 2: Attendre la récupération automatique

Laissez le temps à Room Navigator de détecter et d'associer automatiquement le logiciel Room Bar mis à jour. Dans ce cas, les périphériques se sont appariés avec succès après quelques minutes sans intervention manuelle.

Étape 3: Valider la connectivité

Vérifiez que Room Navigator apparaît comme en ligne et qu'il est associé à Room Bar dans l'interface du Control Hub.

Étape 4: Fonctionnalité de test

Organisez une réunion Webex test pour vous assurer que le Room Navigator et le Room Bar fonctionnent normalement ensemble.

Autres étapes de dépannage

Si le jumelage automatique ne se produit pas, essayez ces étapes de récupération manuelle.

Redémarrer le navigateur de salle

Effectuez une réinitialisation logicielle ou redémarrez le périphérique Room Navigator pour le forcer à détecter à nouveau la version mise à jour du logiciel Room Bar.

Reconnexion des câbles

Débranchez le câble reliant le navigateur de la salle à la barre de la salle, puis reconnectez-le pour rétablir la connexion physique et déclencher le processus d'appariement.

Réinitialiser le navigateur de salle

Si nécessaire, réinitialisez l'interface Room Navigator pour effacer les informations de version du logiciel en cache et forcer une nouvelle tentative de jumelage.

Motif

Le problème est survenu en raison d'un problème de synchronisation temporaire lors du processus de mise à niveau du logiciel Room Bar. Lorsque la barre de la salle a été mise à niveau de RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 vers RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762, le navigateur de la salle a temporairement perdu sa connexion et a affiché « Logiciel introuvable sur le périphérique » parce qu'il attendait toujours la version précédente du logiciel. La date de la mise à niveau du logiciel (13 juin 2025 à 9h40 (heure de Paris)) correspondait directement au moment où le message d'erreur apparaissait sur le navigateur de la salle. Il s'agit d'un comportement normal lors des transitions logicielles, et les périphériques rétablissent généralement leur jumelage automatiquement une fois le processus de mise à niveau terminé et que Room Navigator détecte la nouvelle version logicielle.

Autres informations utiles

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.