Problèmes de mise au point automatique et de SpeakerTrack de la caméra Precision 60 avec le kit de salle Pro

Table des matières

Problème

Les caméras Cisco Precision 60 connectées à un kit de salle Pro ont connu des pannes de mise au point automatique intermittente et de fonctionnalité SpeakerTrack. Pendant les réunions, l'autofocus se concentrait soudainement sur une personne qui ne parlait pas ou qui ne travaillait pas du tout. Les tests de diagnostic SpeakerTrack ont montré que les visages étaient principalement représentés par des carrés rouges (ce qui indique qu'il n'y a pas de détection audio) plutôt que par des carrés verts (ce qui indique une détection audio correcte). La question était intermittente - parfois en travaillant au début des réunions, puis en s'arrêtant, et parfois en ne travaillant pas depuis le début.

En outre, le périphérique Room Kit Pro se bloquait avec des erreurs de réinitialisation de la surveillance lorsqu'il tentait de collecter des journaux via la fonction Send Logs de l'écran tactile ou la fonction de capture de paquets de l'interface graphique Web du périphérique. Le système a présenté des plantages de temporisation de surveillance matérielle avec la signature d'erreur "Zenith : Surveillance de l'hôte HWMON (raison : non spécifié)".

Environnement

- Cisco Room Kit Pro (série : FDO2617J0BH)
- Deux caméras Cisco Precision 60 (CTS-CAM-P60 V02)
- Réseau de microphones SpeakerTrack 60 (CTS-ST-ARRAY60+)
- Version initiale de RoomOS 11.30.1.8, mise à niveau vers 11.33.1.10
- Panneau de configuration Cisco Touch 10

- Écran Samsung QM98N
- Hauteur de montage de la caméra : 2 pieds 5 pouces
- Le problème a commencé le 27 novembre sans modification de la configuration

Résolution

La résolution impliquait plusieurs étapes de dépannage et le remplacement du matériel.

Étapes de dépannage initiales

- Étape 1: Vérifiez la connectivité des périphériques et la mise à niveau logicielle : Vérifiez que les caméras Precision 60 et l'unité SpeakerTrack 60 sont correctement connectées et détectées.

```
*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
```

- Étape 2: Mise à niveau du logiciel RoomOS : Mettez à niveau le périphérique de RoomOS 11.30.1.8 vers 11.33.1.10 pour résoudre les problèmes logiciels potentiels.
- Étape 3: Testez plusieurs jeux de caméras : Testez avec différents jeux de caméras Precision 60 pour isoler les problèmes matériels. Le problème a persisté sur différents matériels de caméra.

Résolution de remplacement du matériel

- Étape 4: Remplacer le microphone SpeakerTrack 60 : D'après une analyse technique montrant des problèmes de détection audio (mis en évidence par des carrés principalement rouges dans les diagnostics SpeakerTrack), a remplacé l'unité SpeakerTrack 60 Microphone Array du CTS-ST-ARRAY60+ par le processus RMA (RMA 804445297).
- Étape 5: Vérifiez l'installation et la configuration : Vérifiez que l'unité SpeakerTrack de remplacement a été installée de manière identique à l'unité d'origine et correctement connectée au kit de salle Pro - effectué.

Étapes de diagnostic supplémentaires

- Étape 6: Activer le débogage pour une analyse plus approfondie : Lorsque les problèmes persistent après le remplacement du matériel, activez le débogage SpeakerTrack.

```
log ctx moody debug 9
```

- Étape 7: Collecter des journaux complets : En raison de pannes de périphérique lors de la collecte de journaux localement, les journaux collectés à partir du Control Hub à l'aide de l'option Journaux complets pour éviter de déclencher le problème de réinitialisation du chien de garde.
- Étape 8: Vérifiez le positionnement du réseau de microphones : Vérifiez qu'aucune partie du réseau de microphones n'est obstruée par l'écran, avec un espace d'environ 5 à 10 cm entre le haut du réseau et le bas de l'écran - effectué.

Motif

La cause principale a été identifiée comme une défaillance matérielle dans le réseau de microphones SpeakerTrack 60. Le composant de détection audio ne fonctionnait pas correctement, ce qui empêchait le suivi du haut-parleur et la mise au point automatique. En témoignent les faits suivants :

- Les diagnostics SpeakerTrack affichent systématiquement des carrés rouges au lieu de carrés verts pour les haut-parleurs actifs.
- Détection intermittente de l'énergie du signal audio dans les journaux.

- Erreurs EDID SPA dans les journaux du périphérique indiquant des problèmes de communication avec les périphériques de la caméra.

Le problème secondaire des pannes de périphérique pendant la collecte du journal a été attribué à une condition de dépassement du délai de surveillance du matériel (ID de bogue Cisco : CSCvz85774), qui était un problème matériel distinct avec le périphérique Room Kit Pro lui-même.

Autres informations utiles

- Dépannage des périphériques de la série carte, bureau et salle
- Avis de fin de vie de SpeakerTrack 60
- Avis de fin de vie des ensembles de caméras Precision 60

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.