Risoluzione dei problemi Errore Navigator "Il dispositivo room non dispone del software per questo touch panel" e non si connette al codec

Sommario

Problema

Su Cisco Room Bar Pro con Navigator in modalità Microsoft Teams Rooms (MTR) viene visualizzato il messaggio di errore "The room device is missing software for this touch panel" (Il dispositivo della stanza è mancante per questo touch panel) sullo schermo del Navigator. Il navigatore non è in linea o non è associato al codec, anche se Room Bar Pro è raggiungibile sulla rete.

Il problema può verificarsi dopo la reimpostazione del Navigator o l'aggiornamento del codec.

Ambiente

- Endpoint Cisco RoomOS
- Modalità RoomOS o Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Pannello tattile Cisco Navigator

Risoluzione

Passaggio 1: Riavviare il codec. In questo modo viene riavviato anche il Navigatore se è connesso direttamente.

Passaggio 2: Verificare la connettività di rete. Accertarsi che il codec sia accessibile tramite

l'interfaccia utente Web e il protocollo SSH. Se il navigatore è accoppiato in rete, provare a raggiungere la relativa interfaccia Web. Verificare che il Navigator sia in grado di raggiungere il codec sulla porta TCP 443.

Passaggio 3: Collegare direttamente il Navigator al codec per evitare problemi di rete.

Passaggio 4: Aggiornare il codec tramite l'interfaccia Web o Collaboration Control Hub. In seguito all'aggiornamento, il codec scarica il software nel Navigator.

Passaggio 5: Ottenere i registri codec da Problemi e diagnostica > Registri di sistema. Controllare il file softwareupgrade.log, il registro delle periferiche e il registro delle applicazioni per individuare eventuali errori relativi agli aggiornamenti o alla connessione al Navigator.

Passaggio 6: Se l'aggiornamento non risolve il problema, ripristinare entrambi i codec dall'interfaccia Web in Problemi e diagnostica > Ripristino configurazione di sistema > Ripristino configurazione di fabbrica. Se necessario, resettare anche il Navigatore utilizzando il foro sul retro.

Passaggio 7: In rari casi, esiste un problema con il Navigator che deve essere risolto con RMA.

Causa

Il codec deve eseguire il push del software al Navigator e non può essere a causa dell'accesso alla rete, della necessità di un aggiornamento o di un potenziale guasto hardware.

Contenuto correlato

- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).