Risoluzione dei problemi audio MTR di RoomOS sull'agente di amministrazione del team versione 830 (CSCwv75587)

Sommario

Problema

I dispositivi RoomOS in modalità MTR con Microsoft Teams Admin Agent versione 830 presentano problemi audio intermittenti ma coerenti. Questi problemi peggiorano nel tempo finché l'endpoint non viene riavviato, il che consente di risolverlo rapidamente.

Il problema può essere descritto come un guasto audio bidirezionale intermittente, audio unidirezionale, nessun audio o nessun suono dall'estremità remota. Le spie del microfono non si illuminano durante le chiamate del team e i partecipanti non possono ascoltare l'audio della stanza né essere ascoltati dagli occupanti della stanza.

Ambiente

- Distribuzione Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Microsoft Teams Admin Agent versione 830 (1.0.0.202606082157.product)
- Qualsiasi dispositivo RoomOS

Risoluzione

Controllare xstatus e verificare che l'endpoint interessato si trovi su TeamsAdminAgent 830.

```
*s MicrosoftTeams Software VersionCode TeamsAdminAgent: "830"
```

Consultare le note di rilascio MTR per verificare se la versione 856 è stata rilasciata con una correzione per questo problema.

https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/devices/certified-device-apps?tabs=Agent

La versione fissa è già disponibile da settembre 2026, quindi è possibile aggiornare gli endpoint dall'interfaccia di amministrazione dei team:

1. Selezionare Microsoft Admin Teams > Teams Devices > Microsoft Teams Rooms on Android.
2. Controllare tutti i dispositivi e fare clic su Aggiorna, quindi eseguire manualmente l'aggiornamento all'ultimo Teams Admin Agent.

Se non si desidera eseguire l'aggiornamento, è necessario reimpostare il contenitore MTR. Non si tratta di un ripristino completo, ma l'account Microsoft è disconnesso e l'utente deve rieseguire il caricamento con MTR sia sul codec che sul Navigator. In questo modo, TeamsAdminAgent torna alla versione 820 e ciò non influisce:

1. Su ciascun dispositivo interessato, eseguire xCommand MicrosoftTeams Reset tramite SSH o la scheda Developer API nella GUI.
2. Eseguire di nuovo l'onboarding (ad esempio, Microsoft Device Log In) con i codici di attivazione sullo schermo e nel navigatore.

Causa

Il problema è causato dall'ID bug Cisco CSCwv75587, che influisce sui dispositivi MTR con Microsoft Teams Admin Agent versione 830.

La soluzione definitiva per questo problema è disponibile in Microsoft Admin Agent versione 856.

Contenuto correlato

- Note sulla release delle room dei team Microsoft

- Hardware certificato Microsoft Teams per Android
- 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).