"Software non trovato nel dispositivo" Errore durante l'aggiornamento del software RoomOS

Sommario

Problema

Un Navigatore area visualizza il messaggio di errore "Software non trovato sul dispositivo" sull'interfaccia del touch panel. L'errore si è verificato dopo che il dispositivo Room Bar connesso è stato aggiornato con un software da RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 a RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762. Room Navigator è stato visualizzato in modalità non in linea nella configurazione dell'area di lavoro e come disconnesso dal dispositivo Room Bar. Il problema impediva il normale funzionamento del Navigatore room fino a quando l'accoppiamento non è stato ristabilito.

Ambiente

- Barra della stanza Cisco (SN: FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator (SN: FOC2902JCH)
- Versione RoomOS aggiornata dalla versione 11.27.1.8 e4009530087 alla versione 11.28.1.5 04b277ca762
- Connettività di rete: Wireless
- Schermo: 75UR640S9TD
- Dispositivo registrato nel cloud Webex
- Aggiornamento software del canale stabile Cisco

Risoluzione

Il problema è stato risolto attraverso i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Verifica stato dispositivo

Controllare lo stato di Room Navigator in Webex Control Hub per verificare lo stato offline e il problema di associazione con la barra della stanza.

Passaggio 2: Attendere il ripristino automatico

Lasciare al Navigatore room il tempo di rilevare automaticamente il software Room Bar aggiornato e di associarlo ad esso. In questo caso, i dispositivi sono stati accoppiati correttamente dopo alcuni minuti senza alcun intervento manuale.

Passaggio 3: Convalida connettività

Verificate che il Navigatore stanza (Room Navigator) sia visualizzato come in linea e associato alla barra della stanza nell'interfaccia dell'hub di controllo.

Passaggio 4: Verifica funzionalità

Eseguire un test di Webex meeting per verificare che Room Navigator e Room Bar funzionino correttamente insieme.

Passaggi alternativi per la risoluzione dei problemi

Se l'accoppiamento automatico non viene eseguito, provare a eseguire la procedura di ripristino manuale descritta di seguito.

Riavviare il Navigatore della room

Eseguire un reset a caldo o il riavvio del dispositivo Room Navigator per forzarlo a rilevare nuovamente la versione aggiornata del software di Room Bar.

Riconnessione via cavo

Scollegare il cavo che collega il navigatore alla barra della stanza, quindi ricollegarlo per ristabilire la connessione fisica e avviare il processo di accoppiamento.

Reimposta Navigatore

Se necessario, eseguire un reset di fabbrica del Navigatore room per cancellare tutte le informazioni sulla versione del software memorizzato nella cache e forzare un nuovo tentativo di associazione.

Causa

Il problema si è verificato a causa di un problema temporaneo di sincronizzazione durante il processo di aggiornamento del software della barra della room. Quando la Room Bar è stata aggiornata da RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 a RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762, Room Navigator ha temporaneamente perso la connessione e visualizzato "Software non trovato sul dispositivo" perché era ancora prevista la versione precedente del software. I tempi dell'aggiornamento del software (13 giugno 2025 alle 9:40am IST) corrispondevano direttamente a quando il messaggio di errore appariva sul Navigatore della stanza. Si tratta di un comportamento normale durante le transizioni del software e i dispositivi in genere ristabiliscono automaticamente l'associazione una volta completato il processo di aggiornamento e rilevato la nuova versione del software.

Contenuto correlato

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).