Precision 60 Problemi di messa a fuoco automatica e SpeakerTrack con Room Kit Pro

Sommario

Problema

Le fotocamere Cisco Precision 60 collegate a un Room Kit Pro hanno riscontrato errori intermittenti nella messa a fuoco automatica e nella funzionalità SpeakerTrack. Durante le riunioni, la messa a fuoco automatica si concentrava improvvisamente su qualcuno che non stava parlando, o non avrebbe lavorato affatto. La diagnostica SpeakerTrack ha mostrato i volti principalmente in quadratini rossi (che indicano l'assenza di rilevamento audio) piuttosto che in quadratini verdi (che indicano un corretto rilevamento audio). La questione era intermittente - a volte lavorava all'inizio delle riunioni, poi si fermava, a volte non funzionava dall'inizio.

Inoltre, il dispositivo Room Kit Pro si blocca con errori di reimpostazione del watchdog quando si cerca di raccogliere i log tramite la funzione Send Logs del touch panel o la funzione di acquisizione pacchetti della GUI Web del dispositivo. Il sistema ha mostrato un timeout di watchdog hardware che si blocca con la firma di errore "Zenith: watchdog host HWMON (motivo: non specificato)".

Ambiente

- Cisco Room Kit Pro (seriale: FDO2617J0BH)
- Due telecamere Cisco Precision 60 (CTS-CAM-P60 V02)
- Array di microfoni SpeakerTrack 60 (CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOS versione 11.30.1.8 inizialmente, aggiornato alla versione 11.33.1.10
- Pannello di controllo Cisco Touch 10
- Display Samsung QM98N
- Altezza di montaggio della telecamera: 2 piedi 5 pollici

- Problema iniziato il 27 novembre senza modifiche alla configurazione

Risoluzione

La risoluzione ha richiesto più passaggi per la risoluzione dei problemi e la sostituzione dell'hardware.

Fasi iniziali della risoluzione dei problemi

- Passaggio 1: Verificare la connettività delle periferiche e l'aggiornamento del software: Confermare che le telecamere Precision 60 e l'unità SpeakerTrack 60 siano state correttamente collegate e rilevate.

```
*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
```

- Passaggio 2: Aggiornamento del software RoomOS: Aggiornare il dispositivo da RoomOS 11.30.1.8 alla versione 11.33.1.10 per risolvere potenziali problemi relativi al software.
- Passaggio 3: Test di più set di telecamere: Test con diversi set di fotocamere Precision 60 per isolare i problemi hardware. Il problema persisteva in diversi componenti hardware della fotocamera.

Risoluzione sostituzione hardware

- Passaggio 4: Sostituire l'array di microfoni SpeakerTrack 60: Sulla base di un'analisi tecnica che mostra problemi di rilevamento audio (evidenziati da quadrati prevalentemente rossi

nella diagnostica SpeakerTrack), ha sostituito l'unità di microfono CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60 con processo RMA (RMA 80445297).

- Passaggio 5: Verificare l'installazione e la configurazione: Confermato che l'unità SpeakerTrack sostitutiva è stata installata in modo identico all'unità originale ed è stata correttamente collegata al Room Kit Pro.

Ulteriori procedure diagnostiche

- Passaggio 6: Abilitare il debug per ulteriori analisi: Quando i problemi persistono dopo la sostituzione dell'hardware, viene attivato il debug SpeakerTrack.

```
log ctx moody debug 9
```

- Passaggio 7: Raccolta registri completi: A causa degli arresti anomali del dispositivo durante la raccolta dei log in locale, i log sono stati raccolti dall'hub di controllo utilizzando l'opzione Registri completi per evitare di attivare il problema di reimpostazione del watchdog.
- Passaggio 8: Verificare il posizionamento dell'array di microfoni: Confermato che nessuna parte dell'array di microfoni era ostruita dal display, con uno spazio libero di circa 5-10 cm tra la parte superiore dell'array e la parte inferiore dello schermo.

Causa

La causa principale è stata identificata come guasto hardware nell'array di microfoni SpeakerTrack 60. Il componente di rilevamento audio non funzionava correttamente, impedendo la corretta registrazione degli altoparlanti e la messa a fuoco automatica. Ciò è dimostrato da:

- La diagnostica SpeakerTrack mostra costantemente i quadrati rossi invece dei quadrati verdi per gli altoparlanti attivi.
- Rilevamento dell'energia del segnale audio intermittente nei registri.
- Errori EDID SPA nei registri delle periferiche che indicano problemi di comunicazione con le periferiche della fotocamera.

Il problema secondario degli arresti anomali dei dispositivi durante la raccolta dei log è stato

attribuito a una condizione di timeout di watchdog hardware (ID bug Cisco: CSCvz85774), che costituiva un problema separato relativo all'hardware con lo stesso dispositivo Room Kit Pro.

Contenuto correlato

- Scheda per la risoluzione dei problemi, scrivania e dispositivi serie Room
- Notifica di fine del ciclo di vita di SpeakerTrack 60
- Notifica di fine ciclo di vita dei pacchetti basati su fotocamera Precision 60

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).