

IX5000 タッチ 10 トラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[よくある問題:](#)

[システム全体が正常に起動したのに on/booting に電源投入していないタッチ パネル](#)

[真新しいタッチはアップグレードしません-でスタックされて\[メンテナンス モード\]](#)

[UI で表示する 接続ロス- \[失われた接続\]](#)

[Android クラッシュ-例えば\[電話アプリケーションは停止しました\]](#)

[矛盾した UI 状態](#)

[シリアル接続による Touch10 からのログ](#)

[回復手順](#)

[8.0.X でリセットされるファクトリ](#)

[8.1.X でリセットされるファクトリ](#)

概要

この資料は方法のフィールドおよびステップで観察される異なるシナリオを解決に情報を解決し、隔離し収集する解説していません、取り扱っていたものです。

IX5000 は新世代 Cisco TelePresence Immersive エンドポイントであり、使用は CTS および TX Immersive システムによって使用されるタッチ 12 の代りに 10 に触れます。それは TC エンドポイントより UI (ユーザインターフェイス) のために別のソフトウェアを使用します; ただし; それは同じ Android ベースを使用します。

Abhishek 友達によって貢献される、Cisco TAC エンジニア

この資料のための特定の必要条件がありません。

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

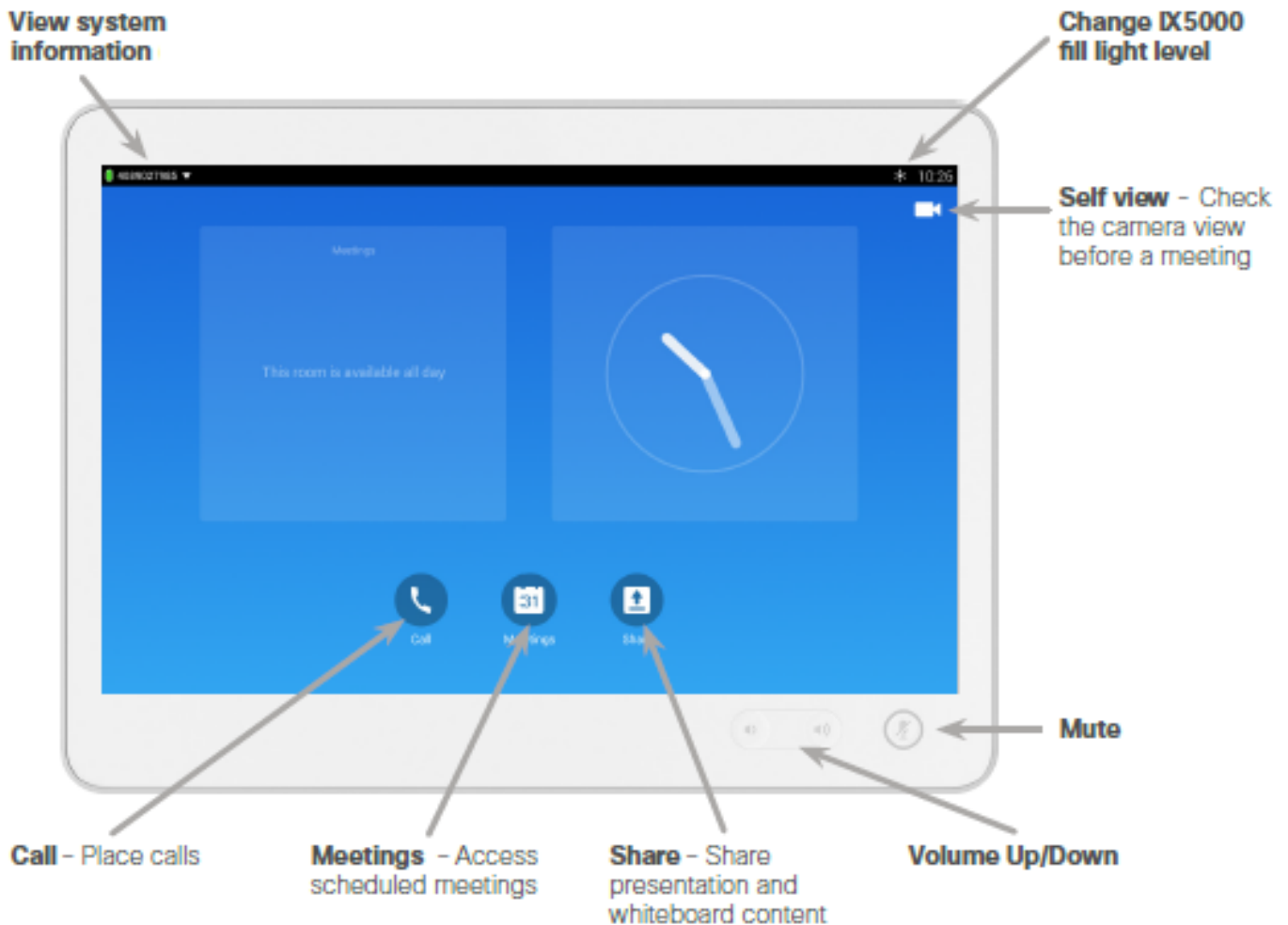
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

:

on/booting

タッチパネルが正常に起動すれば。画像に示すように DEFAULT 画面を見て下さい

Touch 10 Home screen overview



1. イーサネットケーブルがスイッチポートに接続されるスイッチが動力を与えられたらどうか確認すれば。タッチ 10 に動力を与えることができる唯一の方法は POE によってあります
 2. イーサネットケーブルを再置して下さい。別の既知はたらくイーサネットケーブルを試みて下さい
 3. それでもタッチ 10 デバイスがブランク画面を実行され、試して下さいまたはメンテナンスモードに初期化しないで、考えられる原因表のそのスイッチである可能性があります受け取りませんでしたタッチ 10 デバイスがスイッチから Power over Ethernet (PoE) を受け取ります場合があるコーデックから設定を示したら上記の基本的な手順がとどまります、スイッチの別のイーサネットポートを。この条件は工場出荷時状態にスイッチをリセットし、次のステップのことを完了によってコーデックをリポートすることを必要とします
- ステップ 3.1。11 秒のための Mode ボタンを押し、保持して下さい。

注： Mode ボタンはパワー プラグと同じ側面のスイッチの前部および下側に、あります。スイッチ LED は 3 秒後に点滅し開始し 7 つを数秒後点滅させることを止めます。それから、スイッチは設定をリブートし、無効になります。

ステップ 3.2。 リセットされる IX5000 管理によってコーデックを GUI ログオンおよび『 Restart』 をクリック すること再起動して下さい。 GUI のためのデフォルト IP アドレスは 169.254.1.1 であり、デフォルトのユーザ名およびパスワードは admin/cisco です。 既にコーデックを設定している場合、IP アドレスは異なっています。 スイッチ回復は設定およびタッチ 10 デバイス正常に初期化します。

41

すべての真新しいタッチは IX パッケージにすぐにアップグレードされる TC によって基づくシステムおよび必要のために意味されるファクトリからインストールされるパッケージが付いていますシステムをあらゆる IX に接続されたとき。 従って、アップグレードが「メンテナンス モード ...ダウンロード ソフトウェア」を言う UI のハングと失敗したソフトウェアにアップグレードすることができるパネルは決して正常に IX システムによって使用しませんでした。 IX ソフトウェアは「メンテナンス モード」テキスト、代わりに「インストールする//抽出」ダウンロードを表示する。 パネルを回復 することを試みるため。 以下が問題を解決しなかった場合再始動または再度ブートするを試みて下さい。 ファクトリ リセットは IX8.1.1 コードのため、TC エンドポイントによって使用されるメカニズム同じです。 下位バージョンに異った方法があります。 資料の後の方で両方のメソッドをリストします。

最後の オプションとして、SW コードの実行 TC7.1 またはそれ以降の MX/SX によって基づくエンドポイントがある場合。 タッチは TC ソフトウェアを得るために接続し、IX.多くのタッチ パネルに次のトラブルシューティング メカニズムを使用して固定である場合もありますそれから再接続することができます。 これがタッチがデフォルトソフトウェアを回復 するのを助けるように。 IX のソフトウェアは IX.にそれを接続することによって再度上書きすることができます。

UI - 0

IX5000 への接続口は通常失われた接続として UI で表示する。 IX ソフトウェアはハートビートが IX5000 に失われる場合このメッセージを表示します。 ハートビートは IX に送られるコマンド/応答 15 秒毎にです。 2 つのハートビートが失われれば (30 秒後に無応答)。 タッチ ユニットはもはやコマンドが IX から IX ステータスアップデートに取得される行かないので UI によって操作可能ではなかったし、従って-メッセージは表示する。 また IX へ接続/決して組み合わせることが確立することができなければタッチのブートがまた、メッセージ 表示する後。 タッチは絶えず正常で操作可能な状態に達するために IX への接続を確立することを試みます。 接続が再度確立される場合メッセージは消えます。

そのようなメッセージが表示されるとき、ほとんどタッチ デバイスにおいての問題がないし、IX およびタッチが接続される表 スイッチのトラブルシューティングは問題を解決することを試みるために実行された必要があります。

余地のすべてのタッチが突然このメッセージを得たが、IX がよく機能するようである場合それはそこの高い 確率です表 スイッチにおいての問題です。 ログはログ バンドルが得られるとき /nv/log/touch/ フォルダを見つけました。

ログのハートビートの例:

LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:28.683 は com.cisco.telepresence.system.SystemService タグに警告します: SocketThread #codec 送信:

xcommand 周辺装置ハートビート ID: "88:43:E1:C6:54:51" タイムアウト: "30" | resultId="18093"
LOG_NOTICE(169.254.1.101): 06-08 12:16:34.785 は
com.cisco.telepresence.system.SystemService タグに警告します: SocketThread #codec 送信:
xcommand 周辺装置ハートビート ID: "88:43:E1:C6:52:8E" タイムアウト: "30" | resultId="18476"
LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:43.718 は
com.cisco.telepresence.system.SystemService タグに警告します: SocketThread #codec 送信:
xcommand 周辺装置ハートビート ID: "88:43:E1:C6:54:51" タイムアウト: "30" | resultId="18094"

Android -[]

プロセス/アプリケーションでスローされた例外ハンドリングされていない Java がある時はいつでもこれは通常標準メッセージを通して確認のためのボタンによって{the_app は停止しました}言っているあなたに目に見えます。これはないシステムの必要ではない後部正常な使用、余波を持つのに必要かもしれませんでした。ただし、それらは起こってはなりません。

そのようなクラッシュがなぜ起こったかデバッグするために、logcat はクラッシュが再生された後ログができるだけ早く取得される限り backtrace を出力します。スローされる例外にはいくつかの異なる型がある場合もあります従ってログの致命的か例外を捜すことが最善です。ログバンドルが得られる時これらが /nv/log/touch/ フォルダにあるクラッシュを見つけるために IX の各ファイルが調査される必要があることを覚えていて下さい。

"ダッシュボードとのダッシュボード アプリケーション クラッシュが" UI で表示されるメッセージを停止したところに 1 つの例はここにあります:

```
2015-07-08 02:21:32.467 - FATAL EXCEPTION: main
2015-07-08 02:21:32.467 - Process: com.cisco.telepresence.dashboard, PID: 6825
2015-07-08 02:21:32.467 - java.lang.NullPointerException
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.adapter.MediaChannelListAdapter.<init>(MediaChannelListAdapter.java:37)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.configureAdapter(MediaChannelListFragment.java:76)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.onViewCreated(MediaChannelListFragment.java:30)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:904)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.Fragment.performStart(Fragment.java:1721)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:918)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.FragmentManagerImpl$1.run(FragmentManager.java:443)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.handleCallback(Handler.java:733)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.dispatchMessage(Handler.java:95)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Looper.loop(Looper.java:136)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.ActivityThread.main(ActivityThread.java:5076)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invokeNative(Native Method)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:515)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
```

```
com.android.internal.os.ZygoteInit$MethodAndArgsCaller.run(ZygoteInit.java:779)
2015-07-08 02:21:32.467 - at com.android.internal.os.ZygoteInit.main(ZygoteInit.java:595)
2015-07-08 02:21:32.467 - at dalvik.system.NativeStart.main(Native Method)
2015-07-08 02:21:33.059 - LOG_NOTICE(169.254.1.8) :07-08 12:21:24.907 WARN
```

UI

UI がシステムの正しい状態を反映しない場合、例えば{コールへの戻り}バーはコールの目に見える外部ですまたは例えば引き起こされるかもしれませんがコールが不意にダウン状態になれば{コールへの戻り}バーは IX.からの不完全なステータスアップデートによってコールで目に見えません、これ、IX 停止します、メディア問題先祖など

状態が再度ブートする続けばタッチのファクトリ リセットは問題を解決できます。

Touch10

```
IX. // Android 1 USB:

115200

//: 8n1

logcat outputted bugreport/
```

RMA が次のオプションおよびならタッチ パネルです問題となるユニット完了されました。 パネルを回復 することを試みるために前に RMA 常にして下さい。

- シリアル接続を使用してタッチ パネルからログを上記されているように直接集めて下さい
- 電源の再投入によってタッチをリブートして下さい (タッチの後側にネットワークケーブルを再接続して下さい)
- タッチのファクトリ リセットを行って下さい。 資料のより遅い一部に記述されているように
- TC7.1 より遅い verion を実行する MX/SX によって基づくシステム ソフトウェアがあれば。 タッチはファクトリ パッケージを回復 するために接続することができます。 これは http の代わりに再同期によって転送され、操作可能な状態のタッチを得るためにこれは最終的な解決策としてはたらくかもしれません。 回復される IX5000 に戻って接続することができます

8.0.X

1. Unplug the power/network cable from the back of the Touch10
2. While holding Volume up hard button re-plug the power/network cable (keep holding)
3. Wait for the Mute hard button to get lit (red) - approx. 10 seconds
4. Release Volume up button and click Mute hard button

The factory reset has been performed successfully when a confirmation of green blinks on the Mute button shows right after step 4.

8.1.X

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings

Now the process is same as for SX/MX devices running TC/CE software. Please find below the steps to perform factory reset on TC/CE Touch 10 for refrence

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings