IX5000 Touch 10のトラブルシューティング

内容

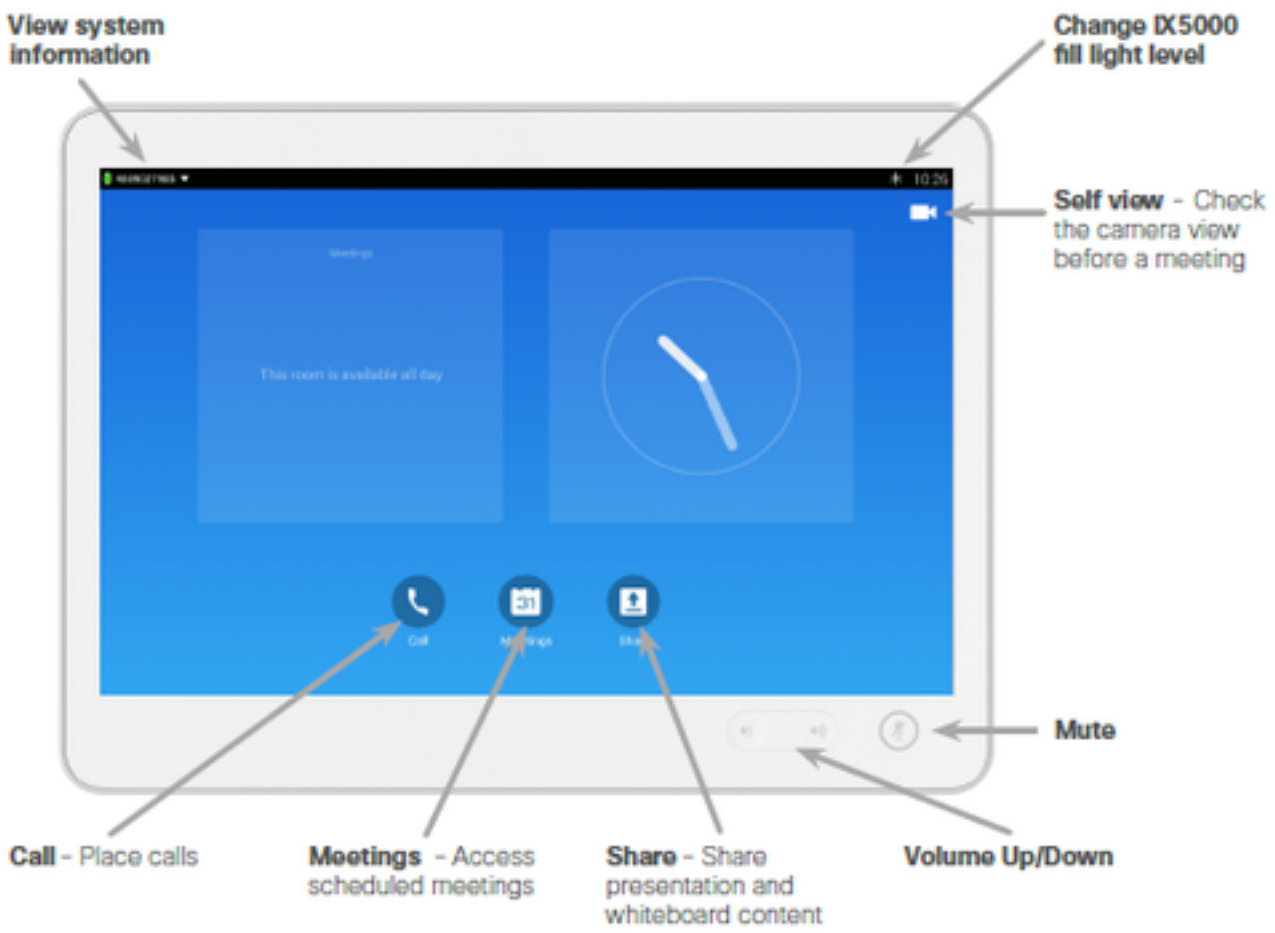
[概要](#)
[一般的な問題](#)
[システム全体が正常に起動しても、タッチパネルの電源がオンまたは起動しない](#)
[Brand New Touchがアップグレードに失敗する – [メンテナンスモード]のままになる](#)
[Loss of Connection - [Lost Connection]がUIに表示される](#)
[Androidのクラッシュ – 例[電話アプリが停止しました]](#)
[一貫性のないUI状態](#)
[Touch10からのシリアル接続経由のログ](#)
[回復手順](#)
[IXコードを実行するFactory Reset Touch 10](#)
[TC/CEコードを実行するFactory Reset Touch 10](#)

概要

このドキュメントでは、フィールドで観察されるさまざまなシナリオと、問題を解決するためのトラブルシューティング、切り分け、および情報の収集の手順について説明します。

IX5000は新世代のCisco Telepresence Immersive Endpointで、CTSおよびTXイマーシブシステムで使用されるTouch 12ではなくTouch 10を使用します。ユーザインターフェイス(UI)にTCエンドポイントとは異なるソフトウェアを使用します。ただし、同じAndroidベースを使用します。

一般的な問題



1. Touch 10Power over Ethernet(PoE)
2.
3. Touch 10 Mode11 注：Modeボタンは、電源プラグと同じ側のスイッチの前面と下面にあります。スイッチのLEDは3秒後に点滅し始め、7秒後に点滅します。その後、スイッチがリブートし、設定が失われます。コーデックを再起動するには、IX5000管理グラフィカル・ユーザー・インターフェイス(GUI)にログインし、「Restart/Reset」をクリックします。GUIのデフォルトIPアドレスは169.254.1.1で、デフォルトのユーザー名とパスワードはadmin/ciscoです。 touch 10デバイスが正常に初期化されました。

Brand New Touch – ▯

TouchTCIXIXUImaintenance mode...Downloading softwareIXIX// IX8.1.1TC

もう1つのトラブルシューティング方法として、MX/SXベースのエンドポイントにSWコードTC7.1以降がある場合、Touchを接続し直してTCソフトウェアを入手し、IXに再接続することもできます。これはTouchがデフォルトソフトウェアを回復するのに役立つため、IXに接続するとIXのソフトウェアを再度上書きできます。

Loss of Connection - [Lost Connection]UI

通常、IX5000への接続が失われると、UIに接続が失われたと表示されます。IXソフトウェアは、ハートビートがIX5000に失われた場合、このメッセージを表示します。ハートビートは、15秒ごとにIXに送信されるコマンド/応答です。2つのハートビートが失われた場合（30秒後に応答がない）、タッチユニットはUIを介して動作しなくなりました。コマンドがIXに送信されず、ステータスの更新がIXから取得されるため、メッセージが表示されます。また、Touchの起動後、IXとの接続/ペアリングが確立できない場合は、メッセージが表示されます。Touchは、正常に動作可能な状態に到達するために、IXへの接続を継続的に確立しようとします。接続が再度確立されると、メッセージは消えます。

「Lost of Connection」メッセージが表示される場合、Touchデバイスに問題が発生することはほとんどなく、IXのトラブルシューティングや、問題を解決するためにToucheパネルが接続されたテーブルスイッチを実行する必要があります。

部屋のすべてのTouchが突然このメッセージを受け取りますが、IXが正常に機能しているように思われる場合、テーブルスイッチに問題がある可能性が高いです。ログ・バンドル**が抽出された場合に/nv/log/touch/**フォルダに配置されたログ**。**

ログのハートビートの例

LOG_NOTICE(169.254.1.102):06-08 12:16:28.683 WARN com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send:**xcommand Peripherals HeartBeat ID:88:43:E1:C6:54:51**"30" | resultId="18093"
LOG_NOTICE(169.254.1.101):06-08 12:16:34.785 WARN com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send:xcommand Peripherals HeartBeat ID:88:43:E1:C6:52:8E"30" | resultId="18476"
LOG_NOTICE(169.254.1.102):06-08 12:16:43.718 WARN com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send:xcommand Peripherals HeartBeat ID:88:43:E1:C6:54:51"30" | resultId="18094"

Android – []

プロセス/アプリケーションで未処理のJava例外がスローされると、通常、これは確認のためのボタンを持つ標準メッセージ{the_app has stopped}を通じて表示されます。これは必ずしもシステムの通常の使用を妨げるものではなく、後遺症を伴う可能性はありません。しかし、それらは起こってはなりません。

このようなクラッシュが発生した理由をデバッグするには、ログが再生された後に可能な限り速やかにバックトレースを出力します。スローされる例外の種類が多く、ログで**FATALまたはExceptionを検索するのが最善です。**クラッシュを見つけるには、IX上のすべてのファイルを調査する必要があることに注意してください。これらは、ログバンドルが**抽出されると/nv/log/touch/フォ**ルダにあります。

UIに表示される「Dashboard has stopped」メッセージでダッシュボードアプリがクラッシュする例を次に示します。

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.
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にシステムの正しい状態が反映されない場合(たとえば、[コールに戻る(Return to call)]バーがコールの外部に表示されるか、(コールに戻る(Return to call)]バーがコールに表示されない場合)、IXからの不完全なステータス更新が原因です。たとえば、コールが突然停止すると、IXは停止し、メディアの問題などが発生します。

この状態が続く場合は、Touchのリブートまたは工場出荷時のリセットによって問題が解決される可能性があります。

Touch10

特にTouchのブート問題/接続の切断/ソフトウェアアップグレードの問題が発生した場合は、ログがログなしでIXに転送される可能性があるため、問題のあるTouch自体から直接ログを抽出することは非常に有益です。Touchからログを抽出し、Touchの背面（通常のAndroid搭載の携帯電話の充電に使用されるケーブル）とコンピュータからマイクロUSBケーブルを接続することができます。次の設定でシリアルターミナルを開きます。

ボー レート：115200

データ/パー/ストップ：8n1

シェルを使用できます。このシェルに**logcat**を入力して、完全なログを出力します。bugreportを入力して、ログと追加のハードウェア/ネットワーク情報も出力します。これは、端末からファイルにコピーするか、保存する必要があります。ログはブートに残らないため、リカバリ用のブートを実行する前にキャプチャすることが重要です。

回復手順

タッチパネルが問題のあるユニットであると判断された場合は、返品許可(RMA)を行ってください。 RMAを完了する前に、パネルの回復を試してください。

- シリアル接続で説明されているように、タッチパネルから直接ログを収集します。
- 電源を再投入してTouchをリブートします（Touchの背面にあるネットワークケーブルを再接続します）。

- このドキュメントの説明に従って、Touchを工場出荷時の状態にリセットします。
- ソフトウェアバージョンTC7.1以降が稼働するMX/SXベースのシステムがある場合は、Touchを接続してファクトリパッケージを回復できます。これはHTTPの代わりにresyncで転送され、これは動作可能な状態でTouchを取得するための最後の手段として機能する可能性があります。いったん回復したら、IX5000に接続し直します。

IXFactory Reset Touch 10

1. Touch10の背面から電源/ネットワークケーブルを抜きます。
2. [Volume up hard]ボタンを押したまま、電源/ネットワークケーブルを差し替えます。
3. [ミュート(Mute)]ハードボタンが点灯（赤色）するのを待ちます（約10秒）。
4. 音量アップボタンを放し、ハードボタンをクリックします。ステップ4の後にミュートボタンの緑色の点滅の確認が行われると、工場出荷時のリセットが正常に行われます。

TC/CEFactory Reset Touch 10

1. 10
2. 2
3.