Navigatorエラーのトラブルシューティング"；ルームデバイスにこのタッチパネル用のソフトウェアが見つからないため、コーデックに接続できない(&Q)

内容

問題

Microsoft Teams Rooms(MTR)モードのNavigatorを使用するCisco Room Bar Proで、Navigator画面に「The room device is missing software for this touch panel」というエラーメッセージが表示されます。Navigatorは、ネットワーク上でRoom Bar Proが到達可能であるにもかかわらず、オンラインになることも、コーデックとペアになることもありません。

この問題は、Navigatorを出荷時の状態にリセットした後、またはコーデックをアップグレードした後に発生する可能性があります。

環境

- Cisco RoomOSエンドポイント
- RoomOSまたはMicrosoft Teams Rooms(MTR)モード
- Cisco Navigatorタッチパネル

解決方法

ステップ1:コーデックをリブートします。ナビゲータが直接接続されている場合も、この操作によって再起動されます。

手順2:ネットワーク接続を確認します。Web GUIおよびSSHを使用してコーデックにアクセスできることを確認するNavigatorがネットワーク上でペアになっている場合は、Webインターフェイスにアクセスしてみてください。ナビゲータがTCPポート443のコーデックに到達できることを確認します。

ステップ3:Navigatorをコーデックに直接接続し、ネットワークの問題を除外します。

ステップ4:WebインターフェイスまたはCollaboration Control Hub経由でコーデックをアップグレードします。アップグレードすると、コーデックによってソフトウェアがNavigatorにプッシュされます。

ステップ5:Issues & Diagnostics > System Logsからコーデックログを取得します。software upgrade.log、peripheralsログ、およびアプリケーションログで、アップグレードに関するエラーやNavigatorへの接続に関するエラーがないかどうかを確認します。

ステップ6:アップグレードしても解決しない場合は、WebインターフェイスのIssues & Diagnostics > System Recovery > Factory Resetで、両方のコーデックを工場出荷時の状態にリセットします。必要に応じて、背面のピンホールを使用してナビゲータを出荷時の状態にリセットします。

ステップ7:まれに、ナビゲータに問題があり、RMAが必要な場合があります。

原因

コーデックはソフトウェアをNavigatorにプッシュする必要があり、ネットワークアクセス、アップグレードの必要性、または潜在的なハードウェア障害が原因でコーデックをプッシュできない。

関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。