RoomOSソフトウェアのアップグレード中のRoom Navigator "；ソフトウェアがデバイスで見つかりません"；エラー

内容

問題

ルームナビゲータのタッチパネルインターフェイスに「Software not found on device」というエラーメッセージが表示されます。このエラーは、接続されたルームバーデバイスがRoomOS 11.27.1.8 e4009530087からRoomOS 11.28.1.5 04b277ca762にソフトウェアアップグレードされた後に発生しました。ワークスペース設定でルームナビゲータがオフラインになり、ルームバーデバイスから切断されていることが表示されました。この問題により、ペアリングが再確立されるまでルームナビゲータは正常に動作しませんでした。

環境

- シスコ会議室バー(SN:FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator(SN:FOC2902JCNH)
- RoomOSバージョンを11.27.1.8 e4009530087から11.28.1.5にアップグレード(04b277ca762)
- ネットワーク接続：ワイヤレス
- ディスプレイ：75UR640S9TD
- Webexクラウド登録済みデバイス
- Cisco安定チャネルソフトウェアアップデート

解決方法

この問題は次の手順で解決されました。

ステップ1：デバイスステータスの確認

Webex Control HubのRoom Navigatorのステータスを確認して、オフラインのステータスとRoom Barとのペアリングの問題を確認します。

ステップ2：自動リカバリを待つ

Room Navigatorが更新されたRoom Barソフトウェアを自動的に検出してペアリングするまで待ちます。この場合、手動による介入なしで、数分後にデバイスが正常にペアリングされました。

手順3：接続を検証します。

Room Navigatorがオンラインとして表示され、Control Hubインターフェイスの Room Barとペアになっていることを確認します。

ステップ4：機能のテスト

テストWebEx会議を実施し、ルームナビゲータとルームバーが正常に連動していることを確認します。

別のトラブルシューティング手順

自動ペアリングが行われない場合は、次の手動の回復手順を試してください。

Room Navigatorの再起動

Room Navigatorデバイスのソフトリセットまたはリブートを実行して、Room Barの更新されたソフトウェアバージョンを強制的に再検出します。

ケーブル再接続

Room NavigatorとRoom Barを接続しているケーブルを抜き、再接続して物理的な接続を再確立し、ペアリングプロセスをトリガーします。

ルームナビゲータのリセット

必要に応じて、Room Navigatorを工場出荷時の状態にリセットし、キャッシュされているソフトウェアバージョン情報をクリアして、新しいペアリングを強制的に試行します。

原因

この問題は、ルームバーソフトウェアのアップグレードプロセス中の一時的な同期の問題が原因で発生しました。Room BarがRoomOS 11.27.1.8 e4009530087からRoomOS 11.28.1.5 04b277ca762にアップグレードされた際に、Room Navigatorが一時的に接続を失い、以前のソフトウェアバージョンを使用する予定だったために「Software not found on device」と表示された。ソフトウェアアップグレードのタイミング(2025年6月13日午前9時40分(IST))は、Room Navigatorにエラーメッセージが表示された時刻に直接対応していました。これはソフトウェアの移行中の通常の動作であり、アップグレードプロセスが完了してRoom Navigatorが新しいソフトウェアバージョンを検出すると、通常デバイスは自動的にペアリングを再確立します。

関連コンテンツ

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。