Room Kit Proを使用したPrecision 60カメラのオートフォーカスとスピーカートラックの問題

内容

問題

Room Kit Proに接続されているCisco Precision 60カメラで、オートフォーカスとSpeakerTrack機能の障害が断続的に発生しました。会議中に、自動フォーカスが突然話していない人に集中するか、まったく機能しません。SpeakerTrackの診断結果では、緑の四角形（オーディオが正しく検出されたことを示す）ではなく、主に赤い四角形（オーディオが検出されていないことを示す）で顔が表示されていました。 問題は断続的に発生しました。会議の開始時に作業していた後に停止したり、最初から作業を行わないこともありました。

さらに、Room Kit Proデバイスは、タッチパネルのSend Logs機能またはデバイスのWeb GUIパケットキャプチャ機能を使用してログを収集しようとすると、ウォッチドッグリセットエラーによりクラッシュします。システムでハードウェアウォッチドッグタイムアウトのクラッシュが発生し、エラーシグニチャ「Zenith: HWMON host watchdog (reason: unspecified)」が表示されました。

環境

- Cisco Room Kit Pro（シリアル： FDO2617J0BH）
- Cisco Precision 60カメラX 2(CTS-CAM-P60 V02)
- SpeakerTrack 60マイクアレイ(CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOSバージョン11.30.1.8から11.33.1.10にアップグレード
- Cisco Touch 10コントロールパネル
- Samsung QM98Nディスプレイ
- カメラ取り付け高さ：2フィート5インチ
- この問題は11月27日前後に発生し、設定は変更されていません。

解決方法

この問題を解決するには、複数のトラブルシューティング手順とハードウェアの交換が必要でした。

最初のトラブルシューティング手順

- ステップ1：周辺機器の接続とソフトウェアのアップグレードを確認します。Precision 60カメラとSpeakerTrack 60ユニットの両方が正しく接続され、検出されていることを確認します。

```
*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
```

- ステップ2:RoomOSソフトウェアのアップグレード：RoomOS 11.30.1.8から11.33.1.10にデバイスをアップグレードして、ソフトウェア関連の潜在的な問題に対処します。
- ステップ3：複数のカメラセットをテストする：異なるPrecision 60カメラセットを使用してテストし、ハードウェアの問題を特定します。この問題は別のカメラハードウェアでも発生し続けます。

ハードウェア交換の解決策

- ステップ4:SpeakerTrack 60マイクアレイの交換：オーディオ検出の問題を示すエンジニアリング分析（SpeakerTrack診断で主に赤い四角形で示されている）に基づき、RMAプロセス(RMA 804445297)でCTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60マイクアレイユニットを交換してください。
- ステップ5：設置と設定の確認：交換用のSpeakerTrackユニットが元のユニットと同じよう

に設置され、Room Kit Proに正しく接続されていることを確認します。

その他の診断手順

- ステップ6：さらなる分析のためにデバッグを有効にする：ハードウェア交換後も問題が解決しない場合は、SpeakerTrackデバッグを有効にしました。

```
log ctx moody debug 9
```

- ステップ7：包括的なログを収集する：ログをローカルに収集する際にデバイスがクラッシュするため、ウォッチドッグリセットの問題が発生しないように、Control HubからFull Logsオプションを使用してログを収集します。
- 手順8：マイクロフォンアレイの位置を確認します。ディスプレイによってマイクロフォンアレイの一部が遮られておらず、アレイの上部とディスプレイの下部の間に約5 ~ 10 cmの隙間があることを確認します。

原因

根本原因は、SpeakerTrack 60マイクアレイのハードウェア障害として特定されました。オーディオ検出コンポーネントが正常に機能しなかったため、スピーカーのトラッキングとオートフォーカス機能が適切に機能しませんでした。これは次の点で証明されています。

- SpeakerTrack診断では、アクティブなスピーカーの緑の四角形ではなく、赤の四角形が常に表示されます。
- ログで断続的な音声信号エネルギー検出。
- カメラの周辺機器との通信の問題を示す、デバイスログのEDID SPAエラー。

ログ収集中のデバイスのクラッシュの第2の問題は、Room Kit Proデバイス自体とは別のハードウェア関連の問題であるハードウェアウォッチドッグタイムアウト状態(Cisco Bug ID:CSCvz85774)に起因するものでした。

関連コンテンツ

- ボード、デスク、およびルームシリーズデバイスのトラブルシューティング
- SpeakerTrack 60サポート終了通知
- Precision 60カメラベースバンドルのサポート終了のお知らせ

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。