



# シリーズ 2 およびシリーズ 3 メディア プレーヤーのトラブルシューティング

初版:2018 年 7 月 10 日

シリーズ 2 DMP:DMP-2K と SV-4K

シリーズ 3 DMP:CV-HD と CV-UHD

このモジュールでは、DMP ハードウェア、PTP 動作、およびビデオディスプレイの問題に関して、症状ごとのトラブルシューティング手順を紹介します。RMA プロセスと DMP 診断 URL に関する情報も含まれています。

このモジュールでは、次のトピックについて取り上げます。

- シリーズ 2 およびシリーズ 3 のトラブルシューティングを開始する前に (59 ページ)
- シリーズ 2 およびシリーズ 3 メディア プレーヤーの PTP 動作のトラブルシューティング (60 ページ)
- シリーズ 2 およびシリーズ 3 ハードウェアの動作のトラブルシューティング (61 ページ)
- シリーズ 2 およびシリーズ 3 TV とビデオディスプレイの問題のトラブルシューティング (63 ページ)

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 のトラブルシューティングを開始する前に

シリーズ 2 およびシリーズ 3 のトラブルシューティングを開始する前に、次のトピックの情報を確認する必要があります。

- シリーズ 2 およびシリーズ 3 の RMA プロセス (59 ページ)
- シリーズ 2 およびシリーズ 3 診断 URL (59 ページ)

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 の RMA プロセス

返品許可 (RMA) プロセスは、Cisco Vision 担当の Cisco Solution Support サービスが対応します。

シリーズ 2 およびシリーズ 3 の Cisco Solution Support ケースをオープンする前に、次の手順を実施してください。

1. シリーズ 2 およびシリーズ 3 のトラブルシューティング トピックで症状を確認し、提案されているトラブルシューティングの手順に従って問題を特定します。
2. 推奨されるトラブルシューティングの手順を使用しても問題を解決できない場合は、Cisco Solution Support ケースをオープンして詳細なトラブルシューティングを行い、バンダーと返品プロセスを調整します。

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 診断 URL

シリーズ 2 およびシリーズ 3 の一部のトラブルシューティング手順では、問題をさらに診断するために、ブラウザを開き、次の URL を使用してデバイスに直接アクセスすることを推奨しています。

`http://dmp-ip-address`

診断 URL にはパスワードが必要です。パスワードは管理ダッシュボードの「defaultDmpAdminPwd」レジストリ キーに設定されています。デフォルトのユーザ名は「admin」です。

セキュリティのベスト プラクティスとして、パスワードをデフォルト値からリセットしてください。

**注意:** パスワードを変更した後、DMP の電源を手動でオフにしないでください。DMP のパスワードを変更するには、管理ダッシュボードで [Power Cycle DMP] スイッチ コマンドを使用して、デバイスを適切に再起動する必要があります。このコマンドを使用するには、まずスイッチ データをインポートしてください。

**注:** このパスワードは Diagnostic Web Server (DWS) にも使用されます。

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 メディア プレーヤーの PTP 動作のトラブルシューティング

ここでは、PTP 動作の問題に関連するいくつかの症状を確認します。

- 症状: ローカル PNG がシリーズ 2 およびシリーズ 3 デバイス間で同期されない(60 ページ)
- 症状: DMP でプレイリストが次のコンテンツ アイテムに進まない(60 ページ)

### 症状: ローカル PNG がシリーズ 2 およびシリーズ 3 デバイス間で同期されない

トラブルシューティングの手順:

1. シリーズ 2 およびシリーズ 3 デバイスで PTP 設定を確認します。

メイン メニューで [Tools] > [Management Dashboard] > [Dynamic Signage Director Configuration] > [System Configuration] > [Global DMP Settings] > [Time Source] を選択します。

2. PTP ドメインと PTP マスター候補のプロパティ設定がネットワークに適切であることを確認します。
3. ブラウザを開き、デバイスの 1 つに移動します。

**http://dmp-ip-address/ptp.html**

4. ユーザ名とパスワードを入力します。
5. "PTP is not enabled" というメッセージを探します。

このメッセージは、管理ダッシュボードでの設定の変更後に、デバイスがリブートされていないことを示している可能性があります。

このメッセージが表示されたら、DMP デバイスをリブートします。

### 症状: DMP でプレイリストが次のコンテンツ アイテムに進まない

現在の PTP マスターが到達不能(シャットダウンしている、またはネットワーク上で到達不能)の場合、PTP のメンバーはクロックを更新できなくなり、このステートが発生します。

トラブルシューティングの手順:

1. DMP デバイスで PTP 設定を確認します。

メイン メニューで [Tools] > [Management Dashboard] > [Dynamic Signage Director Configuration] > [System Configuration] > [Global DMP Settings] > [Time Source] を選択します。

2. PTP ドメインと PTP マスター候補のプロパティ設定がネットワークに適切であることを確認します。

3. ブラウザを開き、デバイスの 1 つに移動します。

**http://dmp-ip-address/ptp.html**

4. ユーザ名とパスワードを入力します。
5. 「offsetFromMaster」の値が 0.0 のユニットを探して、PTP マスターを特定します(図 1(61 ページ))。

図 1 PTP マスターを特定する

### PTP clock status

```
Status from local PTP:
sending: GET CURRENT_DATA_SET
90ac3f.ffff.03864a-0 seq 0 RESPONSE MANAGEMENT CURRENT_DATA_SET
  stepsRemoved      0
  offsetFromMaster  0.0 ←
  meanPathDelay     0.0

Status from remote PTP devices:
sending: GET CURRENT_DATA_SET
90ac3f.ffff.038637-1 seq 0 RESPONSE MANAGEMENT CURRENT_DATA_SET
  stepsRemoved      1
  offsetFromMaster  2997.0
  meanPathDelay     15377.0
```

6. マスター PTP デバイスを ping します。
7. マスターが到達不能になり、代替マスターが設定されているにもかかわらず、しばらく経ってもマスターとして報告されない場合は、到達可能な PTP マスター候補のいずれかをリポートします。

注:代替マスターの IP アドレスを明示的に特定し、かつネットワーク上で選択可能な DMP デバイスの指定に「\*」ワイルドカードを使用していない場合は、この手順で代替マスターを特定するタスクは簡単に完了できます。

8. デバイスが同期していないことを示す場合、同期を強制するためにデバイスをリポートします。

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 ハードウェアの動作のトラブルシューティング

ここでは、シリーズ 2 およびシリーズ 3 メディア プレーヤーのハードウェアの問題に関連するいくつかの症状を確認します。

- 症状:SV-4K または DMP-2K のスタートアップ画面に「Please Insert Card」というメッセージが表示される(61 ページ)
- 症状:Pwr および Eth の LED が点灯せず、DMP 上でアクティビティの兆候がない(62 ページ)
- 症状:DMP の Err LED または Err と Upd の LED が点滅する(62 ページ)
- 症状:起動後にシリーズ 2 およびシリーズ 3 が自動的にリポートする(62 ページ)
- 症状:起動後の電力損失によりシリーズ 2 およびシリーズ 3 のストレージが失われた(63 ページ)

### 症状:SV-4K または DMP-2K のスタートアップ画面に「Please Insert Card」というメッセージが表示される

トラブルシューティングの手順:

1. デバイスに IP アドレスが割り当てられていることを確認します。
2. DHCP オプション 43 の構成が適切であることを確認します。

3. DHCP オプション 60 の構成が適切であることを確認します。
4. Cisco Vision Dynamic Signage Director サーバが動作していて到達可能であることを確認します。
5. さらにトラブルシューティングを行い、RMA プロセスを続行するには、シスコのテクニカル サポートにお問い合わせください。

## 症状:Pwr および Eth の LED が点灯せず、DMP 上でアクティビティの兆候がない

### トラブルシューティングの手順:

1. DMP デバイス上のイーサネット ポートに、視認できる破損がないかどうかを確認します。

DMP 上に視認できるポートの破損がない場合は、次の手順に進みます。

2. 12V 5A 電源をメディア プレーヤーに接続して、起動して正常に操作できることを確認します。
3. イーサネット ケーブルを交換します。
4. メディア プレーヤーを、別の DMP デバイスで動作が確認されているスイッチ ポートに接続します。
5. スイッチの PoE+ 設定を確認します。

注: スイッチ設定を Cisco Vision Dynamic Signage Director にインポートした場合は、PoE+ 設定を表示できます。  
[Tools] > [Management Dashboard] > [Tools] > [Settings] > [Switch Management] > [View Switch Details] に移動します。

スイッチとの LLDP ネゴシエーションの後、シリーズ 2 およびシリーズ 3 の電力は通常「29.5」と表示されます。

6. 上記の手順で問題を特定できない場合、RMA プロセスを進めるためにシスコ テクニカル サポートに連絡してください。

## 症状:DMP の Err LED または Err と Upd の LED が点滅する

### トラブルシューティングの手順:

1. LED のドキュメントを参照してください。

シリーズ 2 メディア プレーヤーの LED (25 ページ) およびシリーズ 3 メディア プレーヤーの LED (27 ページ) を参照してください。

2. 問題の説明に従ってトラブルシューティングを実行します。

## 症状:起動後にシリーズ 2 およびシリーズ 3 が自動的にリブートする

### トラブルシューティングの手順:

1. 複数のデバイスが自動リブートを実行しているかどうかを確認します。
2. 複数のデバイスが起動時に自動リブートを実行している場合は、次の手順を行います。
  - a. デバイスが IP アドレスを取得していることを確認します。
  - b. デバイスが IP アドレスを取得していない(TV ディスプレイに「Unable to get IP address」というメッセージが表示される)場合は、DHCP サーバとの通信を確認します。
  - c. DHCP オプション 43 の構成が適切であることを確認します。
  - d. DHCP オプション 60 の構成が適切であることを確認します。

3. SV-4K または DMP-2K でロード画面に進捗バーが表示されたままである場合は、Cisco Vision Dynamic Signage Director サーバとの通信を確認します。
4. (上級)HTTP 要求が /var/log/httpd/access\_log に送信されていることを確認します(システムステートレポート [SSR] を使用)。

次のようなメッセージを見つけます。

```
10.194.169.242 - - [13/Oct/2014:13:10:05 -0700] "GET /StadiumVision/dmp_v4/scripts/boot.brs
HTTP/1.1" 200 89403 "-" "-"
```

## 症状: 起動後の電力損失によりシリーズ 2 およびシリーズ 3 のストレージが失われた

注: 電力損失や電源障害、回路の遮断、または壁面と AC 電源ブリックの間での AC 電源の中断が発生すると、DMP のストレージが失われる可能性があります。AC 電源ブリックのコンデンサに残留電荷があると、回路が PoE に切り替わる間、SSD に一時的な障害が発生することがあります。

### トラブルシューティングの手順:

1. LAN ケーブルを取り外します。
2. DMP の背面から Molex コネクタを外します。
3. Molex コネクタを再び差し込みます。
4. LAN ケーブルを再接続します。

リブートして SSD が正常な状態になります。ストレージ コマンドは必要ありません。

また、DMP ポートで「power inline never」を設定するか、PoE を提供しないスイッチに DMP を接続すると、ストレージ損失は発生しません。

注: AC 電源の使用時にネットワーク ポートに電力を供給しないでください。

## シリーズ 2 およびシリーズ 3 TV とビデオ ディスプレイの問題のトラブルシューティング

ここでは、シリーズ 2 およびシリーズ 3 ディスプレイの問題に関連するいくつかの症状を確認します。

- 症状: シリーズ 2 およびシリーズ 3 TV ディスプレイに黒い画面が表示される/マルチキャスト ビデオ ストリームがない (63 ページ)
- 症状: 外部ボリューム方式の構成時にローカル制御がない (64 ページ)

## 症状: シリーズ 2 およびシリーズ 3 TV ディスプレイに黒い画面が表示される/マルチキャスト ビデオ ストリームがない

### トラブルシューティングの手順:

1. 複数の TV ディスプレイが同じマルチキャスト ビデオ ストリームの黒画面を表示しているかどうかを確認します。
2. 複数の TV ディスプレイに同じマルチキャスト ストリームの黒画面が表示されている場合は、次の手順を実行します。
  - a. メディア プレーヤーの LED を確認します。

- b. LED が正常な状態である場合は、Cisco Vision Dynamic Signage Director サーバの電源がオンになっており、到達可能であることを確認します。
  - c. すべての TV ディスプレイが同じモデルまたは新しいモデル(あるいはその両方)である場合、動作が確認されている別の TV ディスプレイ モデルでテストします。
  - d. (上級)問題のあるデバイスと同じスイッチ ポート/インターフェイスに接続されているラップトップでテストし、問題のあるビデオ ストリームがオープン ソースの VLC プレーヤーを使用して表示できるかどうかを確認します。
  - e. 別のマルチキャスト ビデオ ストリームをテストします。
  - f. ローカル ビデオ コンテンツでテストします。ローカル ビデオが作動した場合、ビデオ ヘッドエンドやその他のネットワークの問題のトラブルシューティングを行います。
  - g. ブラウザを使用して <http://sv4k-ip-address> に移動し、DMP のビデオ出力設定を確認します。
3. 問題が DMP デバイスに特定される場合は、次の手順を実行します。
- a. 電源/イーサネット LED がオンになっていることを確認します。
  - b. 別の HDMI ケーブルで試行してみます。
  - c. 別の TV ディスプレイをテストします。
  - d. (上級)問題のある DMP と同じスイッチ ポート/インターフェイスに接続されているラップトップでテストし、問題のあるビデオ ストリームがオープン ソースの VLC プレーヤーを使用して表示できるかどうかを確認します。

## 症状:外部ボリューム方式の構成時にローカル制御がない

### トラブルシューティングの手順:

1. RS-232 ケーブルが接続されていることを確認します。
2. 使用されているシリアル ケーブルのタイプを、TV ディスプレイの RS-232 要件(ヌル モデム [クロスオーバー] またはストレートスルー)と照合して確認します。
3. 外部出力方式が他の TV ディスプレイで有効かどうかを確認します。
4. メーカーの RS-232 コードを、Cisco Vision Dynamic Signage Director の TV ディスプレイ仕様と照合して確認します。