



CHAPTER 4

ソフトウェア インストールの問題のトラブルシューティング

次の章では、ソフトウェア アップグレードのトラブルシューティング手順について説明します。この章は、次の項で構成されています。

- 「デバイスのログ ファイルの取得」(P.4-1)
- 「インストールおよびアップグレードの問題のトラブルシューティング」(P.4-1)



注意

本製品で使用されるディスプレイには水銀が含まれています。各地域、都道府県、政府の法律に従って廃棄してください。

デバイスのログ ファイルの取得

ソフトウェアが正常にインストールまたはアップグレードされない場合は、アップグレードしようとしている Cisco TelePresence システムのログ ファイルを取得してトラブルシューティングを開始することをお勧めします。これを行うには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** システムの IP アドレスを入力して、アップグレードしようとしている Cisco TelePresence システムにログインします。
- ステップ 2** デバイスのユーザ名とパスワードを入力します。
デフォルトでは、ユーザ名は **admin**、パスワードは **cisco** です。
- ステップ 3** [Troubleshooting] > [Log Files] の順に選択します。
- ステップ 4** [Sysop Log] タブで、ログ ファイルを確認します。

インストールおよびアップグレードの問題のトラブルシューティング

インストールの問題のほとんどは、ソフトウェア アップグレード プロセス中に発生する問題に関係しています。「デバイスのログ ファイルの取得」(P.4-1) に示されている手順でログ ファイルを確認し、問題のトラブルシューティングを試みます。

問題の解決策を見つけるために、次の手順が役立つことがあります。

- 1.7.4 よりも前のイメージから、直接 1.8.0 以降のイメージにアップグレードしようとしました。1.7.4 よりも前のイメージからアップグレードするには、「バージョン 1.7.4 よりも前の Cisco TelePresence ソフトウェアを実行しているシステムの CTS ソフトウェアのアップグレード (P.3-5)」を参照してください。
- Sysop ログ ファイル内に、または Touch デバイスの画面で「file not found」や「unable to retrieve boot image」のようなエラーが検出された場合は、次の問題が起きていないか確認してください。
 - ファイルが Unified CM サーバ上にまだロードされていません。
 - ファイルはロードされていますが、TFTP サーバが再起動されていません。
 - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) の管理 GUI で正しいファイル名を指定しませんでした。
 - ファイルは Unified CM サーバ上に存在していましたが、削除されています。Touch デバイスは、コーデック経由で Unified CM サーバから直接イメージを取得します。第 1 章「Cisco TelePresence System の COP ファイルとロード ファイルについて」の図 1-1 を参照してください。
 - システムで無効なファイル名を指定しました。一般に、CTS-500-37、CTS-1000、CTS-1100、CTS-1300-65、CTS-3010、および CTS-3210 が P1 で終わる名前を持つ COP ファイルを使用するのに対して、CTS-500-32 と CTS-1300-47 は P2 で終わる名前を持つ COP ファイルを使用します。
 - 1.7.4 よりも前のリリースの場合：ファイル名の後にファイル タイプを指定しなかったか、または無効なファイル タイプを指定しました。CTS-500-37、CTS-1000、CTS-1100、CTS-1300-65、CTS-3010、および CTS-3210 が .sbn のファイル拡張子を使用するのに対して、CTS-500-32 と CTS-1300-47 は .SPA のファイル拡張子を使用します。
 - 1.7.4 以降のリリースの場合：ファイル名を指定するときに、ファイル名とともにファイル タイプ（拡張子）を入力しました。Unified CM GUI では、拡張子を付けずにファイル名を入力してください。
 - Unified CM で、[Software Upgrades] > [TFTP File Management] > [Upload File] の選択肢を使用してファイルを直接アップロードしました。この方法はサポートされていません。
- Sysop ログ内に、または Touch デバイスの画面で「boot image corrupted」メッセージが検出された場合は、次の問題を確認してください。
 - この状態は、Unified CM サーバ上の COP ファイルが壊れていることを示します。Unified CM サーバ上に COP ファイルをリロードするか、またはサーバ上に別のファイルをアップロードしてください。

その他のトラブルシューティング手順については、このマニュアルのインストールとアップグレードのセクションを見直し、どの手順も省略しなかったことを確認してください。