회의실 네비게이터 "장치에서 소프트웨어를 찾을 수 없습니다." RoomOS 소프트웨어 업그레이드 중 오류 발생

목차

문제

방 탐색기는 터치 패널 인터페이스에 "장치에서 소프트웨어를 찾을 수 없음" 오류 메시지를 표시합니다. 연결된 Room Bar 장치가 RoomOS 11.27.1.8 e4009530087에서 RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762로 소프트웨어를 업그레이드한 후 오류가 발생했습니다. Room Navigator가 작업 영역 구성에서 오프라인으로 표시되고 Room Bar 장치와 연결이 끊긴 것으로 표시됩니다. 이 문제로 인해 페어링이 다시 설정될 때까지 Room Navigator가 정상적으로 작동하지 않았습니다.

환경

- Cisco Room Bar(SN: FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator(SN: FOC2902JCNH)
- 11.27.1.8 e4009530087에서 11.28.1.5 04b277ca762로 업그레이드된 RoomOS 버전
- 네트워크 연결: 무선
- 표시: 75UR640S9TD
- Webex 클라우드 등록 디바이스
- Cisco Stable Channel 소프트웨어 업데이트

해결

이 문제는 다음 단계를 통해 해결되었습니다.

1단계: 디바이스 상태 확인

Webex Control Hub에서 Room Navigator 상태를 확인하여 오프라인 상태 및 Room Bar와의 페어링 문제를 확인합니다.

2단계: 자동 복구 대기

Room Navigator에서 업데이트된 Room Bar 소프트웨어를 자동으로 검색하고 페어링할 수 있는 시간을 허용합니다. 이 경우, 몇 분 후 디바이스가 수동 개입 없이 성공적으로 페어링되었습니다.

3단계: 연결 확인

Room Navigator가 온라인으로 표시되고 Control Hub 인터페이스의 Room Bar와 페어링되는지 확인합니다.

4단계: 테스트 기능

Room Navigator와 Room Bar가 정상적으로 함께 작동하는지 확인하기 위해 Webex 회의를 테스트합니다.

대체 문제 해결 단계

자동 페어링이 발생하지 않으면 다음 수동 복구 단계를 수행하십시오.

Room Navigator 재부팅

Room Navigator 디바이스를 소프트 리셋 또는 재부팅하여 Room Bar 업데이트 소프트웨어 버전을 다시 탐지하도록 합니다.

케이블 재연결

Room Navigator를 Room Bar에 연결하는 케이블을 뽑은 다음 다시 연결하여 물리적 연결을 다시 설정하고 페어링 프로세스를 시작합니다.

룸 탐색기 재설정

필요한 경우 Room Navigator의 공장 초기화를 수행하여 캐시된 소프트웨어 버전 정보를 지우고 새로 페어링을 시도합니다.

원인

룸바 소프트웨어 업그레이드 프로세스 중 일시적인 동기화 문제로 인해 문제가 발생했습니다. Room Bar가 RoomOS 11.27.1.8 e4009530087에서 RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762로 업그레이드될 때 Room Navigator는 일시적으로 연결이 끊겼고 여전히 이전 소프트웨어 버전을 기다리고 있으므로 "장치에서 찾을 수 없는 소프트웨어"가 표시되었습니다. 소프트웨어 업그레이드 시기(2025년 6월 13일 오전 9시 40분 IST)는 오류 메시지가 Room Navigator에 나타난 시점과 직접적으로 일치합니다. 이는 소프트웨어 전환 중에 정상적인 동작이며, 일반적으로 업그레이드 프로세스가 완료되고 Room Navigator에서 새 소프트웨어 버전을 탐지하면 디바이스가 자동으로 페어링을 재설정합니다.

관련 콘텐츠

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.