Precision 60 Camera Auto Focus en SpeakerTrack problemen met Room Kit Pro

Inhoud

uitgifte

Cisco Precision 60-camera's die zijn aangesloten op een Room Kit Pro, ondervonden intermitterende autofocus en SpeakerTrack-functionaliteitsfouten. Tijdens vergaderingen zou de autofocus zich plotseling richten op iemand die niet sprak of helemaal niet zou werken. De SpeakerTrack-diagnostiek toonde gezichten voornamelijk in rode vierkanten (wat aangeeft dat er geen audiodetectie is) in plaats van groene vierkanten (wat aangeeft dat er een goede audiodetectie is). Het probleem was van tijd tot tijd - soms aan het begin van vergaderingen werken en dan stoppen en soms niet vanaf het begin werken.

Bovendien zou het Room Kit Pro-apparaat crashen met fouten bij het resetten van waakhonden wanneer u logboeken probeert te verzamelen via de functie Verzend logboeken van het aanraakpaneel of de functie Web GUI-pakketvastlegging van het apparaat. Het systeem vertoonde hardware waakhond timeout crashes met de fouthandtekening "Zenith: HWMON host waakhond (reden: niet gespecificeerd)".

milieu

- Cisco Room Kit Pro (serieel: FDO2617J0BH)
- Twee Cisco Precision 60-camera's (CTS-CAM-P60 V02)
- SpeakerTrack 60-microfoonarray (CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOS versie 11.30.1.8, aanvankelijk geüpgraded naar 11.33.1.10
- Cisco Touch 10-bedieningspaneel
- Samsung QM98N-beeldscherm
- Camera montage hoogte: 2 voet 5 inch

- Het probleem begon rond 27 november zonder configuratiewijzigingen

resolutie

De oplossing omvatte meerdere stappen voor probleemoplossing en hardwarevervanging.

Eerste stappen voor probleemoplossing

- Stap 1: Verifieer de connectiviteit van de randapparatuur en de software-upgrade: Controleer of zowel de Precision 60-camera's als de SpeakerTrack 60-eenheid correct zijn aangesloten en gedetecteerd.

```
*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
```

- Stap 2: Upgrade RoomOS-software: Upgrade het apparaat van RoomOS 11.30.1.8 naar 11.33.1.10 om mogelijke softwaregerelateerde problemen aan te pakken.
- Stap 3: Test meerdere camerasets: Test met verschillende Precision 60-camerasets om hardwareproblemen te isoleren. Het probleem bleef bestaan bij verschillende camera-hardware.

Resolutie voor hardwarevervanging

- Stap 4: Vervang SpeakerTrack 60 Microphone Array: Gebaseerd op technische analyse die audio-detectieproblemen toont (aangetoond door overwegend rode vierkanten in SpeakerTrack-diagnostiek), verving de CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60 Microphone

Array-eenheid via RMA-proces (RMA 804445297).

- Stap 5: Controleer de installatie en configuratie: Bevestigd dat de vervangende SpeakerTrack-eenheid identiek aan de oorspronkelijke eenheid is geïnstalleerd en goed is aangesloten op de Room Kit Pro.

Aanvullende diagnostische stappen

- Stap 6: Schakel foutopsporing in voor verdere analyse: wanneer problemen bleven bestaan na hardwarevervanging, schakelde SpeakerTrack foutopsporing in.

```
log ctx moody debug 9
```

- Stap 7: Verzamel uitgebreide logs: Als gevolg van crashes van het apparaat bij het lokaal verzamelen van logs, verzamelde logs van Control Hub met behulp van de optie Volledige logs om te voorkomen dat het probleem met de waakhondreset wordt geactiveerd.
- Stap 8: Controleer de positionering van de microfoonarray: Bevestigd dat geen enkel deel van de microfoonarray werd geblokkeerd door het display, met ongeveer 5-10 cm afstand tussen de bovenkant van de array en de onderkant van het display.

Oorzaak

De hoofdoorzaak werd geïdentificeerd als hardwarefout in de SpeakerTrack 60 Microphone Array. De audiodetectiecomponent werkte niet goed, waardoor de luidspreker niet goed kon worden gevolgd en de functie voor automatische scherpstelling niet goed werkte. Dit werd bewezen door:

- SpeakerTrack-diagnostiek toont consequent rode vierkanten in plaats van groene vierkanten voor actieve luidsprekers.
- Intermitterende energiedetectie van audiosignalen in logboeken.
- EDID SPA-fouten in de apparaatlogboeken die wijzen op communicatieproblemen met de randapparatuur van de camera.

Het secundaire probleem van apparaatcrashes tijdens het verzamelen van logboeken werd toegeschreven aan een hardwarewaakhond time-outvoorwaarde (Cisco Bug ID: CSCvz85774),

wat een afzonderlijk hardwaregerelateerd probleem was met het Room Kit Pro-apparaat zelf.

Gerelateerde inhoud

- Apparaten uit de Board, Desk en Room Series voor probleemoplossing
- SpeakerTrack 60 - Kennisgeving aan het einde van de levensduur
- Precision 60-bundels op basis van camera's — Mededeling over het levenseinde

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.