

IX5000 Troubleshooting do toque 10

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problemas comuns:](#)

[Painel de toque que não põe on/booting acima mesmo que o sistema inteiro carreg acima de com sucesso](#)

[O toque brandnew não promove - colado no \[maintenance mode\]](#)

[Perda de conexão - \[Lost connection\] indicado no UI](#)

[Impactos de Android - por exemplo \[Phone app has stopped\]](#)

[Estado incompatível UI](#)

[Logs de Touch10 através da conexão serial](#)

[Procedimento de recuperação](#)

[Fábrica restaurada em 8.0.X](#)

[Fábrica restaurada em 8.1.X](#)

Introdução

Este original descreve, cobre as encenações diferentes observadas no campo e nas etapas em como pesquisar defeitos, isolar e recolher a informação à definição.

IX5000 é um valor-limite de Immersive do Cisco TelePresence da nova geração e os usos tocam no 10 em vez do toque 12 usado pelos sistemas CTS e TX Immersive. Usa um software diferente para UI (interface do utilizador) do que valores-limite TC; contudo; usa a mesma base de Android.

Contribuído pelo Abhishek Pal, engenheiro de TAC da Cisco

Pré-requisitos

Não há nenhuma exigência específica para este original.

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

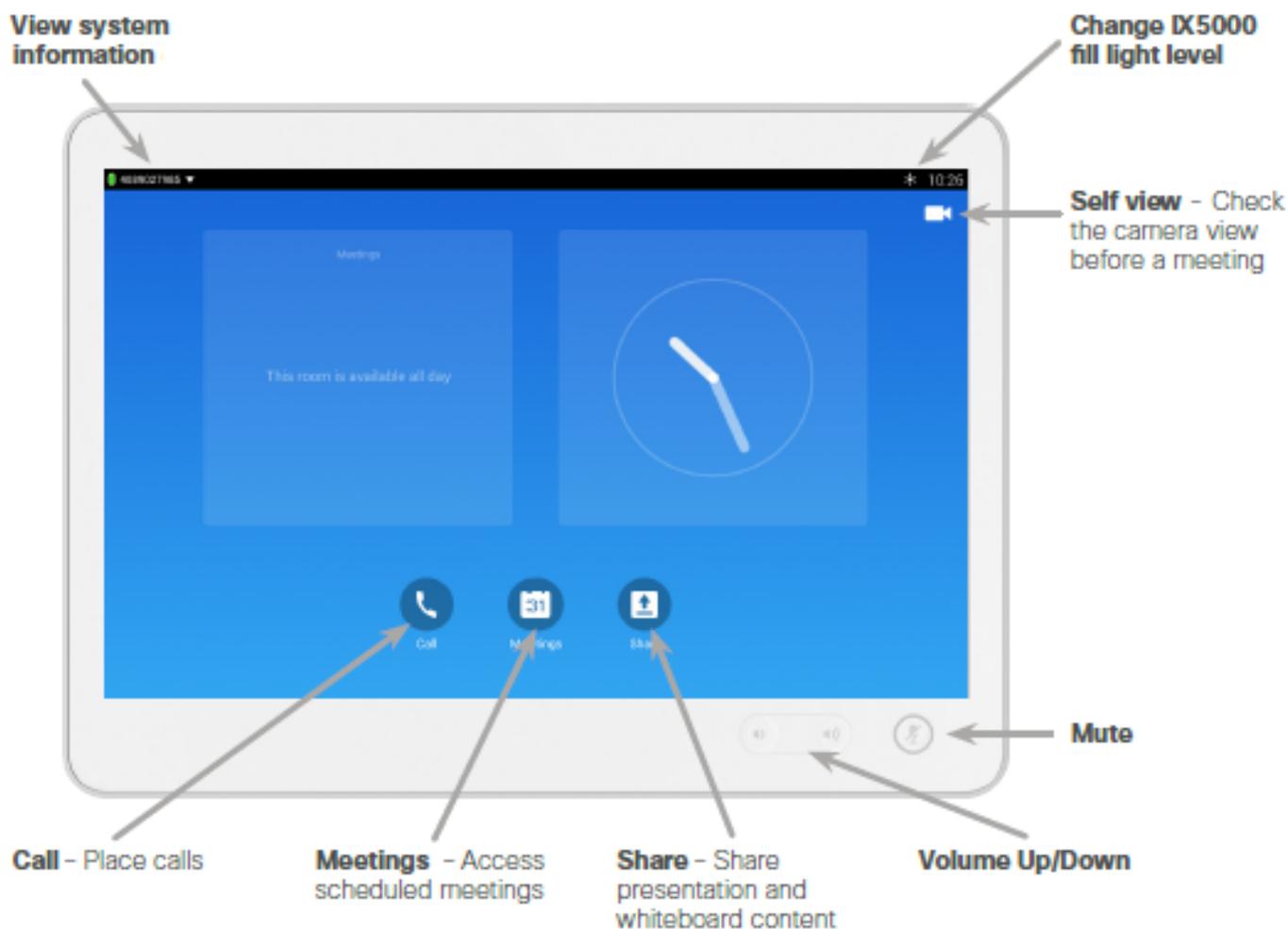
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Problemas comuns:

Painel de toque que não põe on/booting acima mesmo que o sistema inteiro carreg acima de com sucesso

Uma vez a bota do painel de toque acima com sucesso. Você deve ver a tela do padrão segundo as indicações da imagem

Touch 10 Home screen overview



1. Verifique por favor se o cabo do Ethernet está conectado à porta de switch e o interruptor está posto SOBRE. A única maneira que você pode pôr sobre o toque 10 é através do PoE
2. Assente o cabo do Ethernet. Tente outros cabo do Ethernet de trabalho conhecido
3. Tente uma outra porta Ethernet no interruptor, se as etapas básicas acima foram executadas e ainda o dispositivo do toque 10 mostra uma tela em branco, ou ficar no modo de manutenção sem inicializar, uma causa possível poderia ser que o interruptor na tabela não recebeu sua configuração do codec, que pode fazer com que o dispositivo do toque 10 não receba a potência sobre os Ethernet (PoE) do interruptor. Esta circunstância exige que você restaure o interruptor de volta aos padrões de fábrica e recarrega o codec terminando as seguintes etapas

Etapa 3.1. Pressione e guarde o botão mode por 11 segundos.

Nota: O botão mode está na parte dianteira e no lado de baixo do interruptor, no mesmo lado que o plugue de energia. Os diodos emissores de luz do interruptor começam a piscar após três segundos, e param de piscar sete segundos depois. Então, o interruptor recarrega e perde sua configuração.

Etapa 3.2. Reinicie o codec entrando IX5000 à administração GUI e ao reinício de clique/restaurado. O endereço IP padrão para o GUI é 169.254.1.1, e o nome de usuário padrão e a senha são admin/Cisco. Se você tem configurado já seu codec, o IP address seria diferente. O interruptor recupera sua configuração e os dispositivos do toque 10 inicializam com sucesso.

O toque brandnew não promove - colado no [maintenance mode]

Todos os toques brandnew vêm com o pacote instalado da fábrica, que é significada para sistemas baseados TC e precisa de ser promovida imediatamente IX ao pacote quando conectada a todo o sistema IX. Conseqüentemente, se uma elevação falha com suspensão do UI que diz do “o software do fazendo download modo de manutenção...”, o painel nunca com sucesso capaz de promover ao software usou-se IX pelo sistema. O software IX não indicaria o texto do “modo de manutenção”, mas pelo contrário a “transferência/extrair/que instala”. A fim tentar recuperar o painel. Você deve tentar uma repartição, reinício ou se o seguinte não fixou a edição. Uma restauração da fábrica, mecanismo usado por valores-limite TC é a mesma para o código IX8.1.1. As versões mais baixa terão um método diferente. você alistaré ambos os métodos mais tarde no original.

Como uma última opção, se você tem um valor-limite baseado MX/SX no código SW que executa TC7.1 ou mais tarde. O toque pode ser conectado para trás para obter o software TC e então pode ser reconectado IX. a muitos painéis de toque pode ser fixo usando o seguinte mecanismo do Troubleshooting. Como isto ajuda o toque a recuperar o software padrão. O software de IX pode ser overwritten outra vez conectando o a IX.

Perda de conexão - [Lost connection] indicado no UI

Uma perda de conexão ao IX5000 é indicada geralmente no UI como conexão perdida. O software IX mostrará esta mensagem se a pulsação do coração é perdida ao IX5000. Uma pulsação do coração é um comando/resposta enviada ao IX cada 15 segundos. Se duas pulsação do coração são perdidas (nenhuma resposta após 30 segundos). A unidade do toque já não seria operável com o UI porque os comandos não irão completamente ao IX nem as atualizações de status serão recuperadas do IX - e a mensagem conseqüentemente será indicada. Também, após uma bota do toque, se uma conexão/o emparelhamento nunca pode ser estabelecida ao IX, a mensagem será indicada igualmente. O toque tentará continuamente estabelecer a conexão ao IX a fim alcançar o estado operável normal. Quando uma conexão é estabelecida outra vez a mensagem desaparecerá.

Quando tal mensagem ocorre, há raramente uma edição com o dispositivo do toque e o Troubleshooting do IX e o interruptor da tabela onde os toques são conectados devem ser executados a fim tentar resolver a edição.

Se todos os toques na sala receberam de repente esta mensagem, mas o IX parecem funcionar bem, é uma alta probabilidade lá é uma edição com o interruptor da tabela. Os logs encontraram o **dobrador de /nv/log/touch/** quando o pacote do log é extraído.

Exemplo da pulsação do coração nos logs:

LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:28.683 ADVERTEM a etiqueta com.cisco.telepresence.system.SystemService: O #codec de SocketThread envia: **identificação da pulsação do coração dos periféricos do xcommand: Intervalo de "88:43:E1:C6:54:51": "30" | resultId="18093"** LOG_NOTICE(169.254.1.101): 06-08 12:16:34.785 ADVERTEM a etiqueta com.cisco.telepresence.system.SystemService: O #codec de SocketThread envia: identificação da pulsação do coração dos periféricos do xcommand: Intervalo de "88:43:E1:C6:52:8E": "30" | resultId="18476" LOG_NOTICE(169.254.1.102): 06-08 12:16:43.718 ADVERTEM a etiqueta com.cisco.telepresence.system.SystemService: O #codec de SocketThread envia: identificação da pulsação do coração dos periféricos do xcommand: Intervalo de "88:43:E1:C6:54:51": "30" | resultId="18094"

Impactos de Android - por exemplo [Phone app has stopped]

Sempre que há uma exceção unhandled das Javas jogada em um processo/app este seria geralmente visível a você através de uma mensagem padrão que diz {o the_app parou} com um botão para a confirmação. Isto faz não uso normal impedido necessário do sistema e não pôde necessário ter nenhuns após-efeitos. Contudo, não devem acontecer.

A fim debugar porque tal impacto aconteceu, o logcat output o backtrace enquanto o log é recuperado o mais cedo possível depois que o impacto esteve reproduzido. Pode haver um número de tipos diferentes de exceções jogados, consequentemente é o melhor procurar por **FATAL ou pela exceção nos** logs. Recorde que cada arquivo nas necessidades IX de ser investigado a fim encontrar o impacto estes está ficado situado no **dobrador de /nv/log/touch/** quando o pacote do log for extraído.

Está aqui um exemplo onde os impactos do app do painel com o "painel pararam" a mensagem mostrada no UI:

```
2015-07-08 02:21:32.467 - FATAL EXCEPTION: main
2015-07-08 02:21:32.467 - Process: com.cisco.telepresence.dashboard, PID: 6825
2015-07-08 02:21:32.467 - java.lang.NullPointerException
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.adapter.MediaChannelListAdapter.<init>(MediaChannelListAdapter.
java:37)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.configureAdapter(MediaChannel
ListFragment.java:76)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.MediaChannelListFragment.onViewCreated(MediaChannelLis
tFragment.java:30)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:904)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.Fragment.performStart(Fragment.java:1721)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:918)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.moveToState(FragmentManager.java:1062)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.BackStackRecord.run(BackStackRecord.java:684)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
android.app.FragmentManagerImpl.execPendingActions(FragmentManager.java:1447)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.FragmentManagerImpl$1.run(FragmentManager.java:443)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.handleCallback(Handler.java:733)
```

```
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Handler.dispatchMessage(Handler.java:95)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.os.Looper.loop(Looper.java:136)
2015-07-08 02:21:32.467 - at android.app.ActivityThread.main(ActivityThread.java:5076)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invokeNative(Native Method)
2015-07-08 02:21:32.467 - at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:515)
2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.android.internal.os.ZygoteInit$MethodAndArgsCaller.run(ZygoteInit.java:779)
2015-07-08 02:21:32.467 - at com.android.internal.os.ZygoteInit.main(ZygoteInit.java:595)
2015-07-08 02:21:32.467 - at dalvik.system.NativeStart.main(Native Method)
2015-07-08 02:21:33.059 - LOG_NOTICE(169.254.1.8) :07-08 12:21:24.907 WARN
```

Estado incompatível UI

Se o UI não reflete o estado correto do sistema, por exemplo {retorno ao atendimento} a barra é parte externa visível de um atendimento ou {retorno ao atendimento} a barra não é visível em um atendimento, isto pôde ter sido causada por uma atualização de status incompleta do IX. por exemplo se um atendimento vai para baixo abruptamente, das paradas IX, das edições etc. dos media.

Se o estado persiste uma repartição uma restauração da fábrica do toque pode fixar o problema.

Logs de Touch10 através da conexão serial

É altamente benéfico extrair os logs diretamente do toque problemático próprio. Especialmente nos casos onde há uma questão de inicialização/edição perdida da conexão/upgrade de software com o toque porque nenhum log seria transferido então potencialmente ao IX. Há possível para extrair os logs do toque conectando um micro cabo USB à parte traseira do toque (esse usado carregando androides normais telefones celulares baseados) e de um computador abra um terminal serial com os ajustes:

Taxa de baud: 115200

Dados/paridade/parada: 8n1

Um shell estará disponível. Se o “**logcat de datilografia**” neste shell o log do todo outputted. Se o “**bugreport de datilografia**” ele output o log e a informação de hardware/rede adicionais também. Isto deve ser copiado a um arquivo do terminal ou ser salvar de algum modo. O log não sobreviverá a uma bota, assim que é importante capturá-la antes de fazer uma bota para a recuperação.

Procedimento de recuperação

Se o RMA é a opção seguinte e concluiu-se o painel de toque é a unidade problemática. Por favor faça sempre antes que RMA a fim tentar recuperar o painel.

- Recolha os logs do painel de toque diretamente que usa como descrito acima a conexão serial
- Recarregue o toque por um ciclo da potência (reconecte o cabo de rede na parte de trás do toque)
- Execute a restauração da fábrica do toque. Como descrito mais tarde parte de no original
- Se você tem um verion mais atrasado sendo executado baseado MX/SX do software do sistema do que TC7.1. O toque pode ser conectado para recuperar o pacote da fábrica. Isto é transferido sobre o resync em vez do HTTP e este pôde trabalhar como um último recurso para obter o toque no estado operável. Recuperado uma vez pode ser conectado de volta a IX5000

Fábrica restaurada em 8.0.X

1. Unplug the power/network cable from the back of the Touch10
2. While holding Volume up hard button re-plug the power/network cable (keep holding)

3. Wait for the Mute hard button to get lit (red) - approx. 10 seconds
4. Release Volume up button and click Mute hard button

The factory reset has been performed successfully when a confirmation of green blinks on the Mute button shows right after step 4.

Fábrica restaurada em 8.1.X

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings

Now the process is same as for SX/MX devices running TC/CE software.

Please find below the steps to perform factory reset on TC/CE Touch 10 for reference

1. Hold down the mute button for approximately 10 seconds until it starts to blink red
2. Press the volume down button twice
3. The mute button will turn solid red and reboot with factory default settings