Solução de problemas do erro do Navigator "O dispositivo da sala não tem software para este painel de toque" e não se conecta ao codec

Contents

Problema

Um Cisco Room Bar Pro com Navigator no modo Microsoft Teams Rooms (MTR) exibe a mensagem de erro, "The room device is missing software for this touch panel" na tela do Navigator. O Navigator falha ao ficar on-line ou emparelhar com o codec, mesmo que o Room Bar Pro esteja acessível na rede.

O problema pode ocorrer após a redefinição de fábrica do Navigator ou a atualização do codec.

Ambiente

- endpoint Cisco RoomOS
- Modo RoomOS ou Microsoft Teams Rooms (MTR)
- Painel de toque do Cisco Navigator

Resolução

Passo 1: Reinicialize o codec. Isso reiniciará o Navigator também se ele estiver conectado diretamente.

Passo 2: Verifique a conectividade de rede. Certifique-se de que o codec esteja acessível por meio da GUI da Web e do SSH. Se o Navigator estiver emparelhado na rede, tente acessar sua

interface da Web. Certifique-se de que o Navigator seja capaz de acessar o codec na porta TCP 443.

Passo 3: Conecte diretamente o Navigator ao codec para descartar um problema de rede.

Passo 4: Atualize o codec por meio da interface da Web ou do Collaboration Control Hub. A atualização faz com que o codec envie o software para o Navigator.

Passo 5: Obtenha os registros de codec em Issues & Diagnostics > System Logs. Verifique o arquivo softwareupgrade.log, o log de periféricos e o log de aplicativos para ver se há erros nas atualizações ou ao conectar-se ao Navigator.

Passo 6: Se o upgrade não o corrigir, redefina de fábrica ambos os codecs da interface da Web em Issues & Diagnostics > System Recovery > Fatory Reset. Se necessário, também redefina de fábrica o Navigator usando o pinhole na parte traseira.

Passo 7: Em casos raros, há um problema com o Navigator e ele deve ser submetido à RMA.

Causa

O codec precisa enviar o software para o Navigator e não pode fazê-lo devido ao acesso à rede, à necessidade de uma atualização ou a uma possível falha de hardware.

Conteúdo relacionado

- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.