O software do Navegador de Salas "não foi encontrado no dispositivo" Erro durante a atualização do software RoomOS

Contents

Problema

Um Navegador de salas exibe a mensagem de erro "Software não encontrado no dispositivo" na interface do painel de toque. O erro ocorreu depois que o dispositivo conectado da Barra da sala foi submetido a uma atualização de software do RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 para o RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762. O Navegador da sala apareceu offline na configuração do espaço de trabalho e foi mostrado como desconectado do dispositivo da Barra da sala. O problema impediu a operação normal do Navegador de sala até que o emparelhamento fosse restabelecido.

Ambiente

- Barra da sala da Cisco (SN: FOC2901HYV2)
- Navegador de salas da Cisco (SN: FOC2902JCNH)
- Versão do RoomOS atualizada de 11.27.1.8 e4009530087 para 11.28.1.5 04b277ca762
- Conectividade de rede: Tecnologia Wireless
- Exibição: 75UR640S9TD
- Dispositivo registrado na nuvem do Webex
- Atualização de software de canal estável da Cisco

Resolução

O problema foi resolvido por meio destas etapas:.

Passo 1: Verificar o status do dispositivo

Verifique o status do Navegador da sala no Webex Control Hub para confirmar o status off-line e o problema de emparelhamento com a Barra da sala.

Passo 2: Aguardar Recuperação Automática

Deixe tempo para que o Navegador de salas detecte e emparelhe automaticamente com o software atualizado da Barra de salas. Nesse caso, os dispositivos foram emparelhados com êxito após alguns minutos sem intervenção manual.

Passo 3: Validar Conectividade

Verifique se o Navegador de sala é mostrado como on-line e emparelhado com a Barra de sala na interface do Hub de controle.

Passo 4: Funcionalidade de teste

Realize uma reunião de teste do Webex para garantir que o Navegador da sala e a Barra da sala estejam funcionando normalmente juntos.

Passos alternativos de solução de problemas

Se o emparelhamento automático não ocorrer, tente estas etapas de recuperação manual.

Reinicializar o Navegador da Sala

Execute uma reinicialização parcial ou parcial do dispositivo Navegador da sala para forçá-lo a detectar novamente a versão atualizada do software da Barra da sala.

Reconexão de cabo

Desconecte o cabo que conecta o Navegador da sala à Barra da sala e reconecte-o para restabelecer a conexão física e acionar o processo de emparelhamento.

Redefinir Navegador da Sala

Se necessário, execute uma redefinição de fábrica do Navegador de salas para limpar todas as informações de versão de software em cache e forçar uma nova tentativa de emparelhamento.

Causa

O problema ocorreu devido a um problema de sincronização temporário durante o processo de atualização do software da Barra da Sala. Quando a Barra da sala foi atualizada do RoomOS 11.27.1.8 e4009530087 para o RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762, o Navegador da sala perdeu temporariamente sua conexão e exibiu "Software não encontrado no dispositivo" porque ainda estava esperando a versão de software anterior. O momento da atualização do software (13 de junho de 2025 às 9:40am IST) correspondeu diretamente com quando a mensagem de erro apareceu no navegador da sala. Esse é um comportamento normal durante as transições de software, e os dispositivos normalmente restabelecem o emparelhamento automaticamente quando o processo de atualização é concluído e o Navegador da sala detecta a nova versão do software.

Conteúdo relacionado

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.