Problemas do foco automático e do SpeakerTrack da câmera Precision 60 com o kit de sala Pro

Contents

Problema

As câmeras Cisco Precision 60 conectadas a um kit de sala Pro apresentaram falhas intermitentes de foco automático e de funcionalidade do SpeakerTrack. Durante as reuniões, o foco automático repentinamente se concentraria em alguém que não estivesse falando ou que não trabalhasse de forma alguma. O diagnóstico SpeakerTrack mostrou faces predominantemente em quadrados vermelhos (indicando ausência de detecção de áudio) em vez de quadrados verdes (indicando detecção de áudio adequada). A questão era intermitente - por vezes trabalhar no início das reuniões e depois parar, e por vezes não trabalhar desde o início.

Além disso, o dispositivo Room Kit Pro travaria com erros de reinicialização do watchdog ao tentar coletar logs por meio da função Touch Panel Send Logs ou do recurso de captura de pacotes da Web GUI do dispositivo. O sistema exibiu travamentos de timeout de watchdog de hardware com a assinatura de erro "Zenith: watchdog de host HWMON (motivo: não especificado)".

Ambiente

- Cisco Room Kit Pro (Serial: FDO2617J0BH)
- Duas câmeras Cisco Precision 60 (CTS-CAM-P60 V02)
- Matriz de microfone SpeakerTrack 60 (CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOS versão 11.30.1.8 inicialmente, atualizado para 11.33.1.10
- Painel de controle do Cisco Touch 10
- Tela Samsung QM98N

- Altura de montagem da câmera: 2 pés e 5 polegadas
- O problema começou por volta de 27 de novembro sem alterações na configuração

Resolução

A resolução envolveu várias etapas de solução de problemas e a substituição de hardware.

Etapas iniciais de solução de problemas

- Passo 1: Verificar a conectividade do periférico e o upgrade do software: Confirme se as câmeras Precision 60 e a unidade SpeakerTrack 60 foram conectadas e detectadas corretamente.

```
*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
```

- Passo 2: Atualizar o software RoomOS: Atualize o dispositivo do RoomOS 11.30.1.8 para 11.33.1.10 para resolver possíveis problemas relacionados ao software.
- Passo 3: Testar vários conjuntos de câmeras: Teste com diferentes conjuntos de câmeras Precision 60 para isolar problemas de hardware. O problema persistiu em diferentes hardwares de câmera.

Resolução de substituição de hardware

- Passo 4: Substituir matriz de microfone do SpeakerTrack 60: Com base na análise de engenharia que mostra problemas de detecção de áudio (evidenciados por quadrados

predominantemente vermelhos no diagnóstico SpeakerTrack), substituiu a unidade de matriz de microfone CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60 através do processo de RMA (RMA 804445297).

- Passo 5: Verifique a instalação e a configuração: Confirmado se a unidade SpeakerTrack substituta foi instalada de forma idêntica à unidade original e conectada corretamente ao Room Kit Pro.

Etapas de diagnóstico adicionais

- Passo 6: Habilitar depuração para análise adicional: Quando os problemas persistiam após a substituição do hardware, a depuração SpeakerTrack estava ativada.

```
log ctx moody debug 9
```

- Passo 7: Coletar logs abrangentes: Devido a travamentos do dispositivo durante a coleta de logs localmente, os logs coletados do Control Hub usando a opção Logs completos para evitar o disparo do problema de redefinição do watchdog.
- Passo 8: Verifique o posicionamento da matriz de microfone: Confirmado que nenhuma parte da matriz de microfones foi obstruída pelo visor, com aproximadamente 5 a 10 cm de espaço entre a parte superior da matriz e a parte inferior do visor.

Causa

A causa raiz foi identificada como falha de hardware na matriz de microfone do SpeakerTrack 60. O componente de detecção de áudio não estava funcionando corretamente, impedindo o rastreamento adequado dos alto-falantes e a funcionalidade de foco automático. Isso foi evidenciado por:

- O diagnóstico SpeakerTrack mostra consistentemente os quadrados vermelhos em vez dos quadrados verdes para os alto-falantes ativos.
- Detecção de energia de sinal de áudio intermitente em logs.
- Erros SPA EDID nos registros do dispositivo indicando problemas de comunicação com os periféricos da câmera.

O problema secundário de travamentos do dispositivo durante a coleta de logs foi atribuído a uma condição de timeout de watchdog de hardware (ID de bug da Cisco: CSCvz85774), que era um problema separado relacionado ao hardware com o próprio dispositivo Room Kit Pro.

Conteúdo relacionado

- Solução de problemas de dispositivos de placa, mesa e sala
- Aviso de fim da vida útil do SpeakerTrack 60
- Aviso de fim da vida útil de pacotes baseados em câmera Precision 60

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.