

# Касание IX5000 10 устранения проблем

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Типичные неполадки:](#)

[Сенсорная панель, не приводящая в действие на/загружающий даже при том, что вся система загрузилась успешно](#)

[Совершенно новое касание не в состоянии обновлять - всунутый \[режим обслуживания\]](#)

[Потеря связи - \[Потерянное соединение\] отобразилась в UI](#)

[Сбои Android - например, \[Телефонное приложение остановились\]](#)

[Противоречивое состояние UI](#)

[Журналы от Touch10 через последовательное подключение](#)

[Процедура восстановления](#)

[Фабрика перезагружена на 8.0. X](#)

[Фабрика перезагружена на 8.1. X](#)

## Введение

Этот документ описывает, другие сценарии покрытий, наблюдаемые в поле и шагах в то, как устранить неполадки, изолировать и собрать информацию к разрешению.

IX5000 является Дистанционным присутствием Cisco нового поколения Иммерсивная Оконечная точка и использует Касание 10 вместо Касания 12 используемых CTS и TX Иммерсивные системы. Это использует другое программное обеспечение для UI (интерфейс пользователя), чем оконечные точки TC; однако; это использует то же ядро Android.

Внесенный приятелем Abhishek, специалистом службы технической поддержки Cisco

## Предварительные условия

Нет никаких определенных требований для этого документа.

## Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

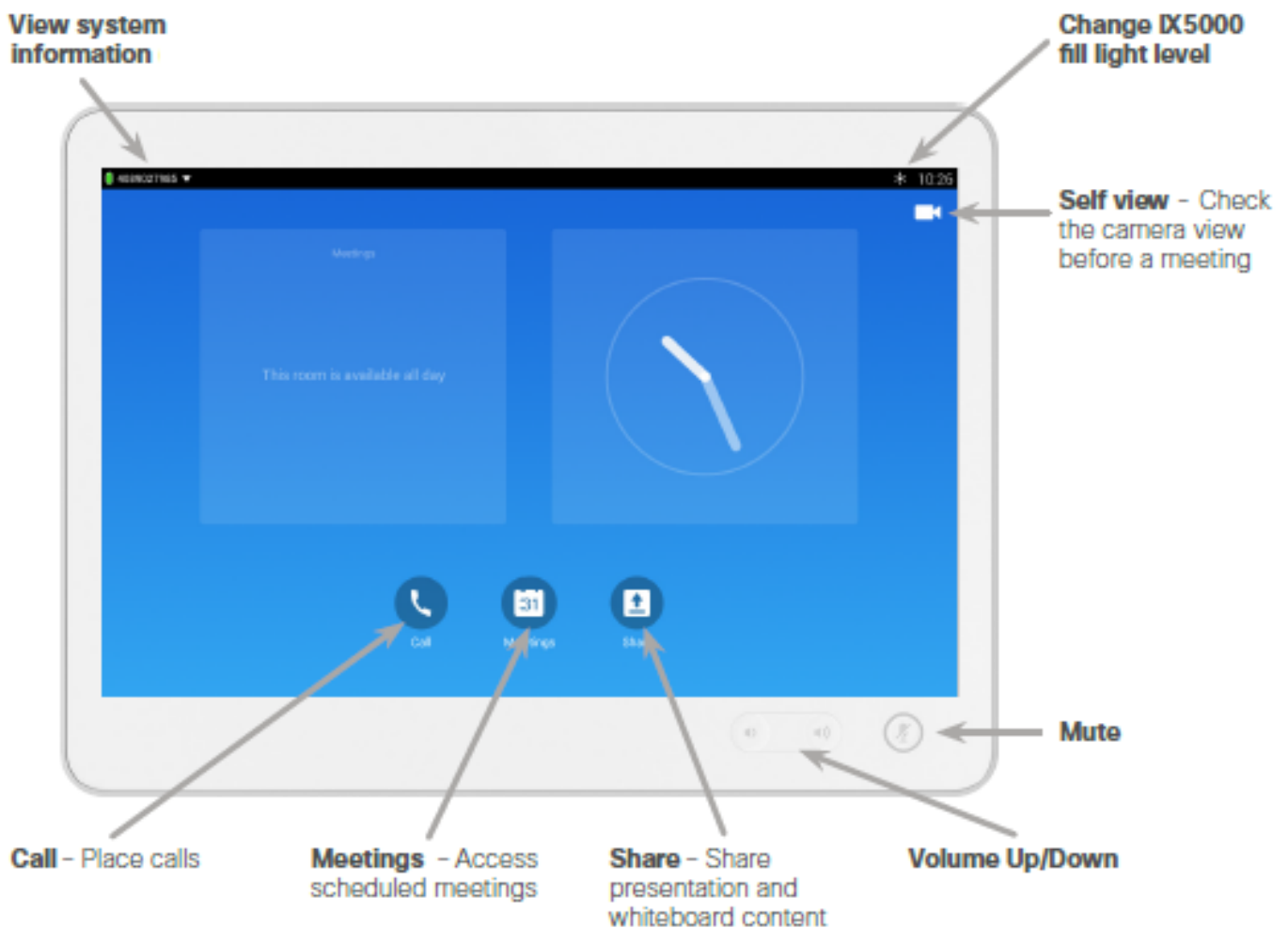
Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если ваша сеть является оперативной, гарантируйте понимание потенциального воздействия любой команды.

## Типичные неполадки:

Сенсорная панель, не приводящая в действие на/загружающий даже при том, что вся система загрузилась успешно

Однажды Сенсорная панель загружаются успешно. Необходимо видеть экран по умолчанию как показано в изображении

## Touch 10 Home screen overview



1. Проверьте, связан ли Кабель Ethernet с портом коммутатора, и коммутатор включен. Единственным путем можно включиться, Касание 10 через POE
2. Переустановите Кабель Ethernet. Попробуйте другой известный рабочий Кабель Ethernet
3. Попробуйте другой Порт Ethernet на коммутаторе, Если вышеупомянутые основные шаги были выполнены, и тем не менее Касание 10 устройств показывают пустой экран или остаются в режиме обслуживания без инициализации, возможная причина могла быть то, что коммутатор в таблице не получил свою конфигурацию от кода, который может заставить Касание 10 устройств не получать Питание над Ethernet (PoE) от коммутатора. Это условие требует, чтобы вы перезагрузили коммутатор назад к

заводским настройкам и перезагрузили кодек путем завершения следующих шагов  
Шаг 3. 1. Нажмите и держите кнопку Mode в течение 11 секунд.

Примечание: Кнопка Mode находится на передней стороне и нижней стороне коммутатора на тех же сторонах А разъем питания. Светодиоды коммутатора начинают мигать после трех секунд и прекращают мигать семь секунд спустя. Затем перезагрузки коммутаторов и теряют его конфигурацию.

Шаг 3. 2. Перезапустите кодек путем регистрации к GUI администрирования IX5000 и нажатия Restart/Reset. IP - адрес по умолчанию для GUI 169.254.1.1, и имя пользователя по умолчанию и пароль являются admin/cisco. Если бы вы уже настроили свой кодек, IP-адрес был бы другим. Коммутатор возвращает свою конфигурацию и Касание, которое успешно инициализируют 10 устройств.

**Совершенно новое касание не в состоянии обновлять - всунутый [режим обслуживания]**

Все совершенно новые касания идут с пакетом, установленным от фабрики, которая предназначена для ТС, базировал системы и должен быть обновлен к IX пакетам сразу, когда связано с любыми IX системами. Поэтому, если обновление отказывает с "зависающим" UI, говоря "режим обслуживания... загружающий программное обеспечение", панель, которая никогда успешно в состоянии обновить к программному обеспечению, используемому IX системами. IX программных обеспечений не отображали бы текст "режима обслуживания", но вместо этого "Загружать/Извлекать/Устанавливать". Чтобы попытаться восстановить панель. Если придерживающееся не устранило проблему, необходимо попробовать перезагрузку, перезапуск или. Сброс фабрики, механизм, используемый оконечными точками ТС, является тем же для кода IX8.1.1. Более ранние версии будут иметь другой метод. вы перечислите обоих методы позже в документе.

Как последний параметр, если вы имеет MX/SX, базировал оконечную точку на SW коде, выполняющем ТС7.1 или позже. Касание может быть связано назад для получения программного обеспечения ТС и затем может быть повторно подключено к IX. Много Сенсорных панелей может быть исправлено с помощью следующего механизма устранения проблем. Поскольку это помогает касанию восстанавливать программное обеспечение по умолчанию. Программное обеспечение IX может быть перезаписано снова путем соединения его с IX.

**Потеря связи - [Потерянное соединение] отображается в UI**

Потеря связи к IX5000 обычно отображается в UI как потерянное соединение. Если биение будет потеряно IX5000, IX программных обеспечений покажут это сообщение. Биение является командой/ответом, передаваемой IX каждые 15 секунд. Если два биения потеряны (никакой ответ после 30 секунд). Сенсорный модуль больше не был бы действующим через UI, поскольку команды не пройдут к IX, ни обновления статуса будут получены из IX - и сообщение будет поэтому отображено. Кроме того, после того, как начальная загрузка касания, если соединение/соединение никогда не может устанавливаться к этим IX, сообщение, будет также отображена. Касание будет постоянно пытаться установить соединение с IX для достижения обычного действующего состояния. Когда соединение снова будет установлено, сообщение исчезнет.

То, когда такое сообщение происходит, редко существует проблема с сенсорным устройством и устранением проблем IX и коммутатора таблицы, где касания связаны,

должно быть выполнено, чтобы попытаться решить проблему.

Если все касания в комнате внезапно получили это сообщение, но эти IX, кажется, функционируют хорошо, это - высокая вероятность существует проблема с коммутатором таблицы. Когда регистрационная связка (bundle) извлечена, журналы определили местоположение `/nv/log/touch/папки`.

### Пример биения в журналах:

```
LOG_NOTICE (169.254.1.102):06-08 12:16:28.683 ПРЕДУПРЕЖДАЮТ com. cisco . система
TelePresence. SystemService Tag:SocketThread #codec передает: периферийные устройства
HeartBeat ID xcommand: "88:43:E1:C6:54:51" Таймаут: "30" | закончился = "18093"
LOG_NOTICE (169.254.1.101):06-08 12:16:34.785 ПРЕДУПРЕЖДАЕТ com. cisco . система
TelePresence. SystemService Tag:SocketThread #codec передает: периферийные устройства
HeartBeat ID xcommand: "88:43:E1:C6:52:8E" Таймаут: "30" | закончился = "18476"
LOG_NOTICE (169.254.1.102):06-08 12:16:43.718 ПРЕДУПРЕЖДАЕТ com. cisco . система
TelePresence. SystemService Tag:SocketThread #codec передает: периферийные устройства
HeartBeat ID xcommand: "88:43:E1:C6:54:51" Таймаут: "30" | закончился = "18094"
```

### Сбои Android - например, [Телефонное приложение остановились]

Каждый раз, когда существует исключение Java нес рукояткой, добавленное процесс/приложение, это обычно было бы видимо вам посредством высказывания стандартного сообщения {the\_app, остановился} с кнопкой для подтверждения. Это не делает необходимый, препятствуют нормальной эксплуатации системы, и не мог бы необходимый иметь любые последствия. Однако они не должны происходить.

Для отладки, почему такой катастрофический отказ произошел, logcat выведет след, пока журнал получен как можно скорее после того, как катастрофический отказ был воспроизведен. Может быть много различных типов выданных Исключений, поэтому лучше искать **ФАТАЛЬНЫЙ или Исключение** в журналах. Помните, что каждый файл на IX потребностях, которые будут исследованы, для обнаружения катастрофического отказа, они расположены в `/nv/log/touch/папке`, когда регистрационная связка (bundle) извлечены.

Вот один пример, где сбои приложения информационной панели с "Информационной панелью остановили" сообщение, показанное в 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
```

### **Противоречивое состояние UI**

Если UI не отражает, что корректное состояние системы, например, {Возвращаются к вызову}, панель видима за пределами вызова, или {Возвращаются к вызову}, панель не видима в вызове, это, возможно, было вызвано обновлением состояния incomplete (незавершенный) от IX. Например, если вызов выключается резко, IX остановов, проблемы сред и т.д.

Если состояние сохраняет перезагрузку, сброс фабрики касания может решить проблему.

### **Журналы от Touch10 через последовательное подключение**

Это очень выгодно для извлечения журналов непосредственно из самого проблематичного касания. Особенно в случаях, где существует проблема при загрузке / потерянная проблема соединения/обновления программного обеспечения с касанием, поскольку никакие журналы не были бы тогда потенциально переданы IX. Там возможно извлечь журналы из касания путем соединения кабеля micro-USB с задней частью касания (тот, используемый для зарядки, что обычный андроид базировал мобильные телефоны), и от компьютера открывают последовательный терминал с параметрами настройки:

Скорость передачи: 115200

Данные/паритет/остановка: 8n1

Оболочка будет доступна. При вводе "logcat" в этой оболочке будет выведен целый журнал. Если ввод "bugreport" это выведет регистрационные и дополнительные сведения об оборудовании / сеть также. Это должно быть скопировано к файлу с терминала или сохранено так или иначе. Журнал не переживет начальную загрузку, таким образом, будет важно перехватить его прежде, чем сделать начальную загрузку для восстановления.

### **Процедура восстановления**

Если RMA является следующей опцией, и пришли к заключению, что сенсорная панель является проблематичным модулем. Всегда делайте перед RMA, чтобы попытаться восстановить панель.

- Соберите журналы с сенсорной панели непосредственно, как описано выше использования последовательного подключения
- Перезагрузите касание циклом включения и выключения питания (повторно подключите сетевой кабель позади касания)
- Выполните сброс фабрики касания. Как описано в более поздней части документа
- Если у вас есть основанное системное программное обеспечение MX/SX ,

выполняющее более поздний вирион, чем TC7.1. Касание может быть связано для восстановления пакета фабрики. Это передано по пересинхронизованию вместо http, и это могло бы работать как последнее прибежище для получения касания в действующем состоянии. После того, как восстановленный может быть связан назад с IX5000

### **Фабрика перезагружена на 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.

### **Фабрика перезагружена на 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 refrence

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