

# IX5000联系10故障排除

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[常见问题：](#)

[不加电的接触控制板on/booting，即使整个系统顺利地启动](#)

[全新的联系在\[maintenance mode\]不能升级-停留](#)

[连接失效-在UI显示的\[Lost connection\]](#)

[即机器人失败- \[Phone app has stopped\]](#)

[不一致UI状态](#)

[从Touch10的日志通过串行连接](#)

[恢复流程](#)

[在8.0.X重置的出厂](#)

[在8.1.X重置的出厂](#)

本文描述，包括在字段观察的不同的方案，并且关于怎样的步骤排除故障，隔离和收集信息对解决方法。

IX5000是新一代思科网真Immersive终端，并且用途涉及10而不是CTS和TX Immersive系统12使用的联系。它使用一不同的软件UI (用户界面)比TC终端;然而; 它使用同一个机器人基础。

贡献由Abhishek好朋友， Cisco TAC工程师

没有本文的特定需求。

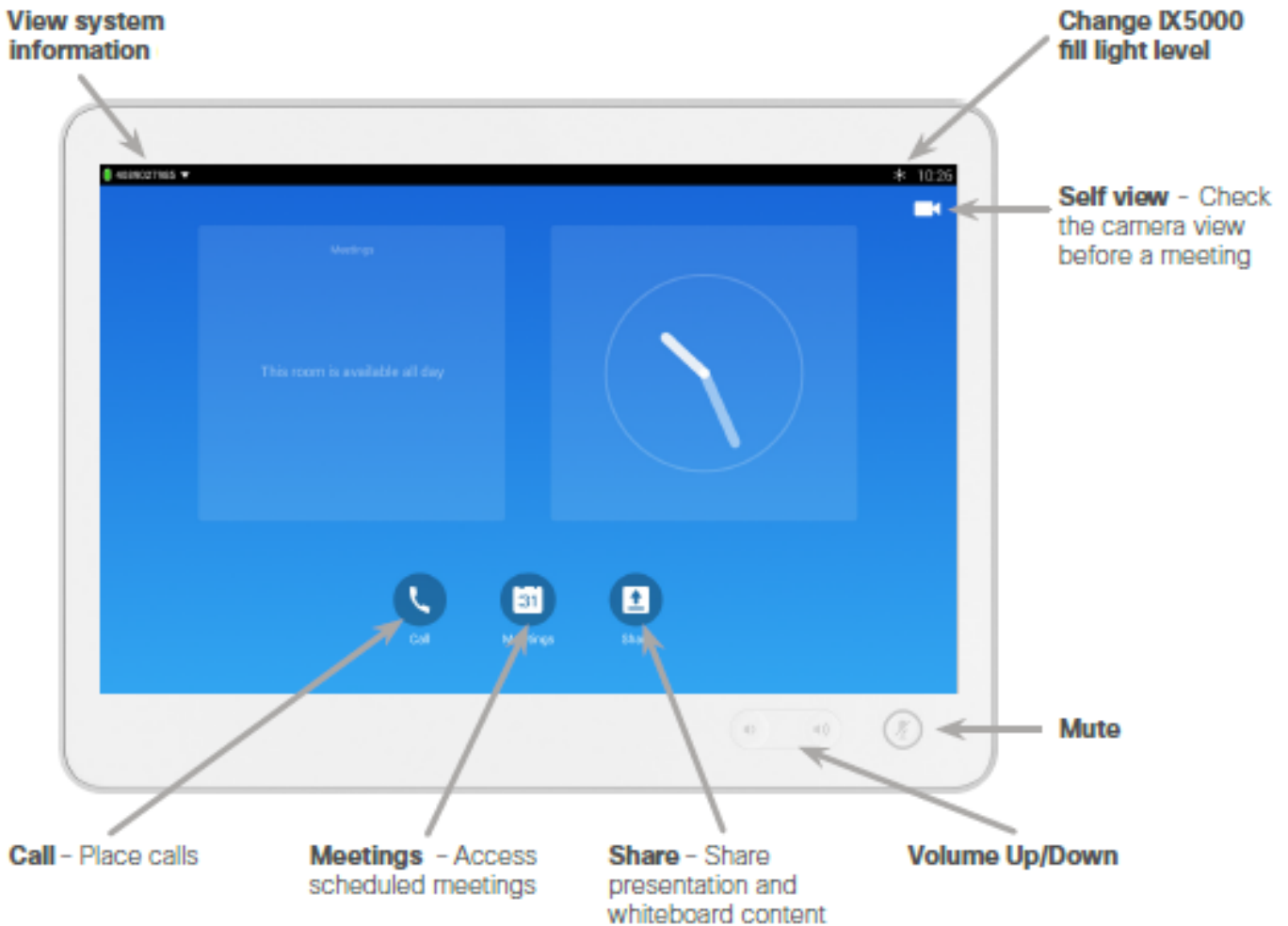
本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

### **on/booting**

一旦接触控制板顺利地启动。如图片所显示，您必须发现DEFAULT屏幕

# Touch 10 Home screen overview



1. 请检查以太网电缆是否连接到交换机端口，并且交换机启动。唯一方法您能启动联系10是通过柏吾
2. 再置以太网电缆。尝试另一种已知工作的以太网电缆
3. 请尝试交换机的另一个以太网端口，如果上述基本步骤被执行了，并且联系10设备仍然显示空白屏幕，或者坚持在维护模式，不用正在初始化，可能的原因可能是该交换机在表里没有接收其从编码的配置，能促成联系10设备不接收电源经过以太网(柏吾)从交换机。此情况要求您重新设置交换机到出厂默认设置并且通过完成以下步骤重新启动编码

步骤3.1。按并且拿着Mode按钮在11秒。

**注意**：Mode按钮在交换机的前面和下面，在侧和电源插头一样。交换机LED在三秒之后开始闪烁，并且停止几秒后闪烁七。然后，交换机重新启动并且丢失其配置。

步骤3.2。通过登陆对IX5000管理GUI和单击重新启动重新启动编码/重置。GUI的默认IP地址是

169.254.1.1，并且默认用户名和密码是admin/cisco。如果已经配置您的编码，IP地址不同的。交换机收复其配置和联系10个设备顺利地初始化。

#### [maintenance mode]-

所有全新的接触附有安装的包自出厂，为TC基于系统含义并且需要立即升级到IX包，当连接对所有IX系统。所以，如果升级失效与暂停说的UI“维护模式...下载软件”，能的面板从未顺利地升级到软件由IX系统使用了。IX软件不会显示“维护模式”文本，反而“下载/提取/安装”。为了尝试恢复面板。您必须尝试重新启动，重新启动或，如果下列没有调整问题。出厂重置，TC终端使用的机制是相同的为IX8.1.1代码。更低的版本将有一不同的说法。您在本文以后将列出两个方法。

作为最后一个选项，如果有在运行TC7.1的SW代码的一个MX/SX基于终端或以后。使用以下故障排除机制，联系是获得TC软件的连接的上一步可以然后重新连接到IX.很多接触控制板可以修复。这帮助联系恢复默认软件。IX软件可以通过连接它再覆盖到IX。

#### -UI[Lost connection]

对IX5000的连接失效在UI通常显示作为中断连接。如果检测信号丢失对IX5000，IX软件将表示此消息。检测信号是命令/答复被发送对IX每15秒。如果两检测信号丢失(无响应在30秒之后)。联系单元不再通过UI是可行的，因为命令不会经历IX亦不状态更新从IX将获取-因此，并且消息将显示。并且，在联系的引导程序，如果一连接/配对不可以设立对IX后，消息也将显示。联系不断地将设法建立对IX的连接为了到达正常可行的状态。当连接再被建立消息将消失。

当这样消息出现时，很少有一个问题用联系设备，并且接触连接IX和表交换机的故障排除必须执行为了设法解决问题。

如果所有接触在屋子里突然收到了此消息，但是IX似乎很好作用，它是那里高可能性是一个问题用表交换机。当日志套件解压缩时，日志查找/nv/log/touch/文件夹。

#### 检测信号示例在日志的：

```
LOG_NOTICE(169.254.1.102) : 06-08 12:16:28.683警告
com.cisco.telepresence.system.SystemService标记 : SocketThread #codec发送 : xcommand外围
检测信号ID : "88:43:E1:C6:54:51"超时 : "30"|resultId="18093" LOG_NOTICE(169.254.1.101)
: 06-08 12:16:34.785警告com.cisco.telepresence.system.SystemService标记 : SocketThread
#codec发送 : xcommand外围检测信号ID : "88:43:E1:C6:52:8E"超时 : "30"|resultId="18476"
LOG_NOTICE(169.254.1.102) : 06-08 12:16:43.718警告
com.cisco.telepresence.system.SystemService标记 : SocketThread #codec发送 : xcommand外围
检测信号ID : "88:43:E1:C6:54:51"超时 : "30"|resultId="18094"
```

#### -[Phone app has stopped]

每当有在进程投掷的一unhandled Java例外/app这通常是可视对您通过一个权威消息说{the\_app终止了}用确认的一个按钮。这没有必要的更加后面的正常使用系统并且不可能必要有任何后果。然而，他们不能发生。

为了调试这样失败为什么发生，logcat将输出backtrace，只要日志尽快被检索，在失败被再生产了后。可以有的例外被投掷的一定数量的不同种类，因此搜索在日志的**致命或例外**是最佳的。切记在IX的每个文件需要调查为了查找这些在/nv/log/touch/文件夹查找的失败，当日志套件解压缩。

这是一示例与“控制板的控制板app失败终止了”在UI的地方表示的消息：

```
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

```

## UI

如果UI不反射系统的正确状态，即{对呼叫的返回}柱状图是呼叫的可视外部或{对呼叫的返回}即柱状图不是可视在呼叫，这也许由从IX的一次不完整状态更新已经造成，如果呼叫突然断开，IX止步不前，媒体问题等。

如果状态持续重新启动联系的出厂重置能解决问题。

## Touch10

```
//IXUSB()
```

```
115200
```

```
//8n1
```

```
shell"logcat"shelloutputted"bugreport"/network
```

如果RMA是下一选项卡，并且推断接触控制板是有问题的单元。总是请执行，在RMA为了尝试恢复面板前。

- 使用串行连接，收集从如上所述直接接触控制板的日志
- 由重新通电重新启动联系(请在联系背后重新连接网络电缆)
- 执行联系的出厂重置。正如本文的最新部分所描述
- 如果比TC7.1的有运行最新版本一个MX/SX基于系统软件。联系可以连接恢复出厂包。这在再同时转接而不是http，并且这也许工作作为最后一招获得联系在可行的状态。一旦恢复能连接回到IX5000

## 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.

### 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