

IX5000排除故障的联系10

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Components Used](#)

[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- \[Phone app has stopped\]](#)

[不一致的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](#)

Introduction

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，查出和收集信息对解决方法。

IX5000是一个新一代思科网真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。它使用一个不同的软件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 Pal， Cisco TAC工程师

Prerequisites

没有本文的特定需求。

Components Used

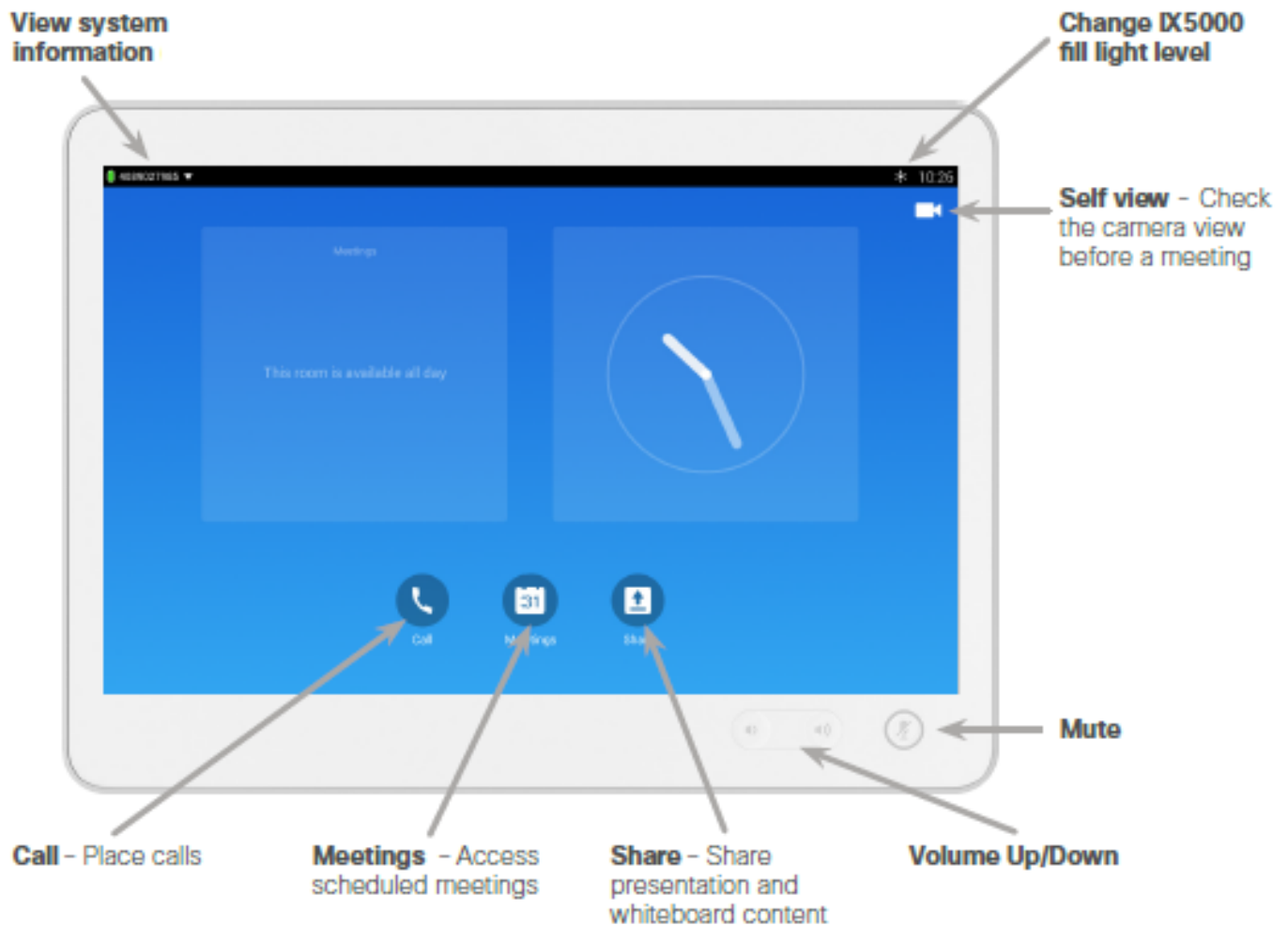
This document is not restricted to specific software and hardware versions.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您的网络实际，请保证您了解所有命令的潜在影响。

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端口，并且交换机通电。唯一方法您能通电联系10是通过 POE
2. 再置以太网电缆。尝试别的已知工作的以太网电缆
3. 请尝试在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下，无需初始化，一个可能的原因可能是交换机在表里从编码没有接受其配置，能促成联系10设备不接受功率经过以太网(PoE)从交换机。此情况要求您重新设置交换机到工厂默认值并且通过完成以下步骤重新启动编码

第3.1步。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，在边和电源插头一样。交换机LED开始闪烁在三秒之后，并且停止几秒后闪亮七。然后，交换机重新启动并且丢失其配置。

第3.2步。通过登陆对IX5000管理GUI和点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。如果已经配置了您的编码，IP地址是不同的。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从出厂安装的程序包，为TC基于系统意味着并且需要立即被升级到IX程序包，当连接到所有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”。为了设法恢复面板。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。更低的版本将有一个不同的方法。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基于终端或以上。联系被连接获得TC软件可以然后重新连接到IX。很多接触控制板可以是固定的使用以下排除机制故障。这帮助联系恢复默认软件。IX软件可以通过连接它再重写到IX。

-UI[Lost connection]

连接失效与IX5000的在UI通常显示作为中断连接。如果心跳线丢失对IX5000，IX软件将表示此消息。心跳线是命令/回应被发送到IX每15秒。如果两心跳线丢失(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将被检索-因此，并且消息将显示。并且，在联系的引导程序以后，如果连接/配对不可以设立对IX，消息也将显示。联系不断地将设法建立与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，很少有联系设备的一个问题，并且接触被连接的排除故障IX和表交换机必须进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，它是那里一个高可能性是表交换机的一个问题。当日志套件被提取时，日志找出/nv/log/touch/文件夹。

心跳线示例在日志的：

```
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
设备心跳线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外围设备心跳线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
设备心跳线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unhandled Java例外/app中这通常是可视的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位于/nv/log/touch/文件夹的失败，当日志套件被提取。

这是一个示例与“显示板的显示板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不反射系统的正确的状态，即{回归到呼叫}棒是呼叫的可视外部或{回归到呼叫}即棒不是可视的在呼叫，这也许由从IX的一次未完成状态更新已经造成，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为了设法恢复面板前。

- 使用串行连接，从接触控制板如上所述直接地收集日志
- 由功率循环重新启动联系(请在联系背后重新连接网络电缆
- 执行联系的出厂重置。正如本文所描述的最新部分
- 如果比TC7.1的有运行最新版本一个MX/SX基于系统软件。联系可以被连接恢复出厂程序包。这调用过渡再同时而不是http，并且这也许工作作为最后一招获得在可行的状态的联系。一旦恢复能被连接回到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