在设备"；上找不到房间导航器"；软件RoomOS软件升级期间出错

目录

问题

房间导航器在其触摸屏界面上显示错误消息“Software not found on device”。在连接的房间栏设备从RoomOS 11.27.1.8 e4009530087升级到RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762后出现此错误。房间导航器在工作区配置中显示为脱机，并显示与房间栏设备断开连接。该问题导致房间导航器无法正常运行，直到重新建立配对。

环境

- 思科会议室栏(序列号：FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator(序列号：FOC2902JCNH)
- RoomOS版本从11.27.1.8 e4009530087升级到11.28.1.5 04b277ca762
- 网络连接:无线
- 显示：75UR640S9TD
- Webex云注册设备
- 思科稳定渠道软件更新

分辨率

通过以下步骤解决了问题：

步骤 1：检验设备状态

检查Webex Control Hub中的房间导航器状态，以确认脱机状态和房间栏配对问题。

步骤 2：等待自动恢复

留出时间让房间导航器自动检测并使用更新的房间栏软件配对。在本例中，设备在几分钟后成功配对，无需手动干预。

步骤 3：验证连接

确认Room Navigator显示为联机，并与Control Hub界面中的Room Bar配对。

步骤 4：测试功能

召开测试Webex会议以确保房间导航器和房间栏能够一起正常工作。

备用故障排除步骤

如果未发生自动配对，请尝试以下手动恢复步骤。

重新启动房间导航器

执行软重置或重新启动Room Navigator设备，以强制其重新检测Room Bar更新的软件版本。

电缆重新连接

拔下将房间导航器连接到房间栏的电缆，然后重新连接以重新建立物理连接并触发配对过程。

重置房间导航器

如有必要，请对Room Navigator执行出厂重置，以清除所有缓存的软件版本信息，并强制执行新的配对尝试。

原因

此问题是由房间栏软件升级过程中出现的临时同步问题导致的。当Room Bar从RoomOS 11.27.1.8 e4009530087升级到RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762时，Room Navigator暂时失去其连接并显示“Software not found on device”，因为它仍然需要以前的软件版本。软件升级时间（2025年6月13日上午9:40 IST）与错误消息出现在Room Navigator上时直接对应。这是软件过渡期间的正常行为，设备通常会在升级过程完成且房间导航器检测到新软件版本后自动重新建立其配对。

相关内容

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。