

IX5000 Touch 10故障排除

目錄

[簡介](#)

[常見問題](#)

[即使整個系統成功啟動，觸控面板也不會開啟/啟動](#)

[全新觸控無法升級 — 停滯在\[維護模式\]](#)

[連線丟失 — UI中顯示\[連線丟失\]](#)

[Android崩潰 — 例如\[Phone App Has Stopped\]](#)

[UI狀態不一致](#)

[通過串列連線從Touch10獲取日誌](#)

[復原程式](#)

[運行IX代碼的出廠重置觸控10](#)

[運行TC/CE代碼的出廠重置觸控10](#)

簡介

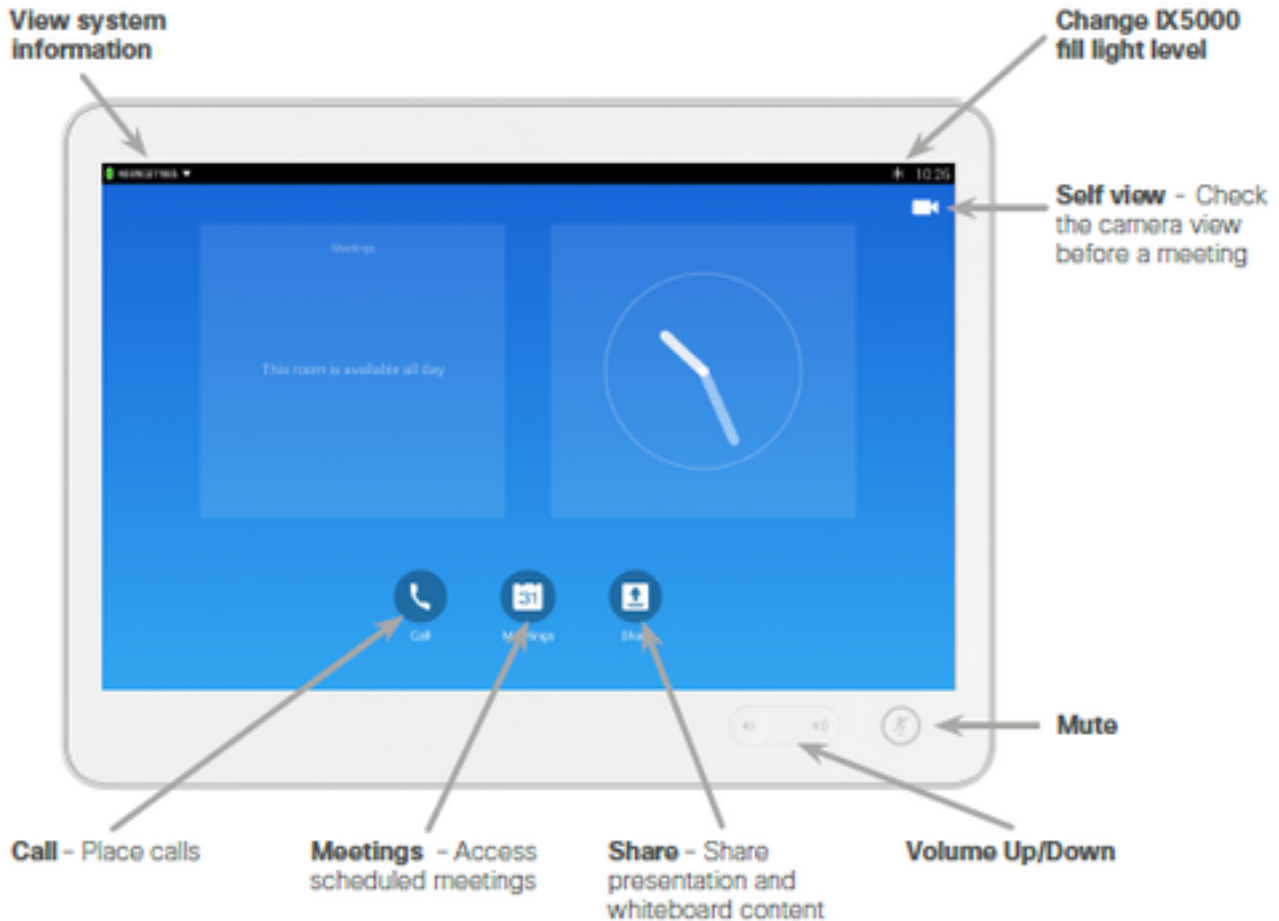
本文描述現場觀察到的不同場景，以及進行故障排除、隔離和收集資訊以解決問題的步驟。

IX5000是新一代思科網真沉浸式終端，它使用Touch 10而不是CTS和TX沉浸式系統使用的Touch 12。它使用與TC終端不同的使用者介面(UI)軟體；但是，它使用相同的Android基礎。

常見問題

/

Touch 10 Home screen overview



1. Touch 10(PoE)
- 2.
3. Touch 10Touch 10PoE **Mode11** 附註：**Mode**按鈕位於交換機的正面和底面，與電源插頭位於同一側。交換機LED在三秒後開始閃爍，七秒後停止閃爍。然後，交換器會重新啟動且遺失其組態。要重新啟動編解碼器，請登入到IX5000管理圖形使用者介面(GUI)，然後按一下**重新啟動/重置**。GUI的預設IP地址為169.254.1.1，預設使用者名稱和密碼為admin/cisco。如果已配置編解碼器，則IP地址會有所不同。交換機將重新恢復其配置，Touch 10裝置成功初始化。

一 0

TouchTCIXIXUImaintenance mode...IXIX// IX8.1.1TC

另一個故障排除選項，如果您擁有基於MX/SX的終端軟體TC7.1或更高版本，則可以重新連線Touch以獲取TC軟體，然後可以重新連線到IX。由於這有助於Touch恢復預設軟體，因此，當您將IX軟體連線到IX時，IX軟體可能會被再次覆蓋。

一 UIQ

與IX5000的連線丟失通常在UI中顯示為連線丟失。如果心跳丟失到IX5000,IX軟體會顯示此消息。心跳是每15秒向IX傳送命令/響應。如果兩個心跳丟失(30秒後無響應),Touch單元將無法通過UI操作,因為命令不會傳遞到IX,也不會從IX檢索狀態更新—因此將顯示消息。此外,啟動Touch後,如果永遠無法與IX建立連線/配對,則會顯示消息。Touch將繼續嘗試建立與IX的連線,以便達到正常的可操作狀態。當再次建立連線時,消息將消失。

出現「Lost of Connection (失去連線)」資訊時,很少出現觸控裝置的問題,必須執行IX和連線觸控面板的表格開關的故障排除以解決問題。

如果房間裡的所有觸控者突然都收到了此資訊,但IX似乎工作正常,則案頭開關極有可能出現問題。在提取日志捆綁包時找到/nv/log/touch/資料夾的日誌。

日誌中的心跳示例

```
LOG_NOTICE(169.254.1.102):06-08 12:16:28.683 WARN
com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec send:xcommand
ID:"88:43:E1:C6:54:51""30" | resultId="18093" LOG_NOTICE(169.254.1.101):06-08
12:16:34.785 WARN com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread #codec
send:xcommandID:88:43:E1:C6:52:8E"30" | resultId="18476" LOG_NOTICE(169.254.1.102):06-
08 12:16:43.718 WARN com.cisco.telepresence.system.SystemService Tag:SocketThread
#codec send:xcommandID:88:43:E1:C6:54:51"30" | resultId="18094"
```

Android — [Phone App Has Stopped]

每當在進程/應用中引發未處理的Java異常時,通常通過帶有確認按鈕的標準消息{the_app has stopped}即可看到此異常。這並不一定妨礙系統的正常使用,並且可能沒有任何後遺症。然而,它們絕不能發生。

為了調試為什麼會發生此類故障,logcat將輸出回溯,只要在重現故障後儘快檢索日誌。可以拋出多種不同型別的異常,因此最好在日誌中搜尋FATAL或Exception。請記住,需要對IX上的每個檔案進行調查,才能找到崩潰。擷取日誌套件組合時,這些檔案位於/nv/log/touch/資料夾中。

以下範例顯示儀表板應用崩潰,並顯示UI中的「儀表板已停止」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.
MediaChannelListAdapter.configureAdapter(MediaChannelListAdapter.java:76) 2015-07-08 02:21:32.467 - at
com.cisco.telepresence.dashboard.fragment.
MediaChannelListAdapter.onViewCreated(MediaChannelListAdapter.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沒有反映系統的正確狀態，例如，（返回呼叫）條在呼叫外部可見，或者（返回呼叫）條在呼叫中不可見，這可能是由IX中的狀態更新不完整造成的。例如，如果呼叫突然中斷，則IX中斷、介質問題等。

如果狀態持續出現，則重新啟動或出廠重置Touch可以解決問題。

Touch10

直接從有問題的Touch本身提取日誌是非常有益的，特別是在出現啟動/連線丟失/Touch軟體升級問題的情況下，因為沒有任何日誌可能會被傳輸到IX。可以從Touch提取日誌，將微型USB電纜連線到Touch背面（用於為基於Android的普通手機充電的電纜）和電腦。使用以下設定開啟串列終端：

波特率：115200

Data/par/stop:8n1

外殼可用。在此外殼中輸入logcat以輸出完整的日誌。輸入bugreport以輸出日誌和其他硬體/網路資訊。必須從終端複製到檔案或儲存。日誌在引導後無法存活，因此在執行引導以進行恢復之前捕獲日誌非常重要。

復原程式

如果確定觸控式螢幕有問題，請完成退貨授權(RMA)。嘗試在完成RMA之前恢復面板。

- 按照串列連線的說明，直接從「觸控」面板收集日誌。
- 通過重新通電重新引導Touch（重新連線Touch背面的網路電纜）。
- 按照本文檔所述執行觸控的出廠重置。
- 如果您有一個基於MX/SX的系統運行軟體版本TC7.1或更高版本，則可以連線Touch以恢復出廠包。這是通過重新同步而不是HTTP傳輸的，這可能是使觸控處於可操作狀態的最後手段。恢復後，將其連線回IX5000。

IX10

1. 從Touch10背面拔下電源/網路電纜。
2. 按住「Volume up（音量）」硬鍵並更換電源/網路電纜。
3. 等待靜音硬按鍵亮起（紅色）—約10秒。
4. 放開「Volume up（調高音量）」按鈕，然後按一下「Mute hard（靜音）」按鈕。在步驟4之後，當「Mute（靜音）」按鈕上出現綠色閃爍確認時，已成功執行出廠重置。

TC/CE10

1. 10
2. Volume down
- 3.