# 導航器故障排除"；房間裝置缺少此觸控面板的軟體"而不連線到編解碼器

## 目錄

## 問題

在Microsoft Teams Rooms(MTR)模式下，帶有Navigator的Cisco Room Bar Pro在Navigator螢幕上顯示錯誤消息「The room device is missing software for this touch panel」。即使網路中可以訪問Room Bar Pro，導航器仍無法聯機或與編解碼器配對。

在出廠重置Navigator或升級編解碼器後，可能發生此問題。

## 環境

- Cisco RoomOS終端
- RoomOS或Microsoft Teams Rooms(MTR)模式
- Cisco Navigator觸控面板

## 解析

步驟 1:重新啟動編解碼。如果導航器直接連線，此操作也會重新啟動導航器。

步驟 2:檢驗網路連線。確保可通過Web GUI和SSH訪問編解碼器。如果通過網路配對導航器，請嘗試訪問其Web介面。確保導航器能夠到達TCP埠443上的編解碼器。

步驟 3:將Navigator直接連線到編解碼器，以排除網路問題。

步驟 4:通過Web介面或合作控制中心升級codec。升級會導致編解碼器將軟體推送到Navigator。

步驟 5:從Issues & Diagnostics > System Logs獲取編解碼器日誌。檢查軟體upgrade.log、外圍裝置日誌和應用程式日誌，找出升級或連線到導航器的任何錯誤。

步驟 6:如果升級無法修復此問題，請出廠重置在Issues & Diagnostics > System Recovery > Factory Reset下從Web介面重置兩個編解碼器。如有必要，還可使用背面的針孔出廠重置導航器。

步驟 7:在極少數情況下，導航器出現問題，必須是RMA'd。

## 原因

編解碼器需要將軟體推送到Navigator，並且由於網路訪問、需要升級或潛在的硬體故障而無法使用。

## 相關內容

- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。