在裝置"；上找不到房間導航器"；軟體RoomOS軟體升級時出錯

目錄

問題

Room Navigator在其觸控式螢幕介面上顯示錯誤消息「Software not found on device」。在連線的房間欄裝置從RoomOS 11.27.1.8 e4009530087升級到RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762後出現此錯誤。房間導航器在工作區配置中顯示為離線，顯示為與房間欄裝置斷開。該問題導致房間導航器無法正常工作，直到重新建立配對。

環境

- 思科會議室欄(SN:FOC2901HYV2)
- Cisco Room Navigator(SN:FOC2902JCNH)
- RoomOS版本從11.27.1.8 e4009530087升級到11.28.1.5 04b277ca762
- 網路連線：無線
- 顯示器:75UR640S9TD
- Webex雲端註冊裝置
- 思科穩定通道軟體更新

解析

問題通過以下步驟得到解決：。

步驟 1:驗證裝置狀態

檢查Webex控制中心中的房間導航器狀態，確認離線狀態以及與房間欄的配對問題。

步驟 2:等待自動恢復

為Room Navigator留出時間以自動檢測並使用更新的房間欄軟體配對。在這種情況下，裝置在幾分鐘後成功配對，無需手動干預。

步驟 3:驗證連線

驗證「Room Navigator（房間導航器）」是否顯示為「online（聯機）」 ，是否與「Control Hub（控制中心）」介面中的「Room Bar（房間欄）」配對。

步驟 4:測試功能

召開測試Webex會議，確保房間導航器和房間欄能夠一起正常工作。

其他故障排除步驟

如果沒有發生自動配對，請嘗試以下手動恢復步驟。

重新啟動房間導航器

執行軟重置或重新啟動房間導航器裝置，以強制其重新檢測房間欄更新的軟體版本。

電纜重新連線

拔下將房間導航器連線到房間欄的電纜，然後重新連線它以重新建立物理連線並觸發配對過程。

重置房間導航器

如有必要，請對Room Navigator執行出廠重置，以清除任何快取的軟體版本資訊，並強制重新嘗試配對。

原因

出現此問題的原因是在房間欄軟體升級過程中出現臨時同步問題。當房間欄從RoomOS 11.27.1.8 e4009530087升級到RoomOS 11.28.1.5 04b277ca762時，房間導航器暫時丟失了連線，並顯示「Software not found on device」，因為它仍然需要以前的軟體版本。軟體升級時間（2025年6月13日上午9:40 IST）與錯誤消息出現在Room Navigator上時直接對應。這是軟體過渡期間的正常行為，裝置通常會在升級過程完成並且Room Navigator檢測到新軟體版本時自動重新建立配對。

相關內容

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）。