Room Kit Pro的Precision 60監視器自動對焦和SpeakerTrack問題

目錄

問題

連線到Room Kit Pro的Cisco Precision 60監視器出現間歇性自動對焦和SpeakerTrack功能故障。在會議中，自動焦點會突然聚焦於某個不說話或根本無法工作的人。SpeakerTrack診斷顯示人臉主要以紅色方塊（表示沒有音訊檢測）而不是綠色方塊（表示音訊檢測正確）顯示。 問題是間歇性的 — 有時在會議開始時工作，然後停止，有時從一開始就不工作。

此外，Room Kit Pro裝置在嘗試通過裝置的「觸控面板傳送日誌」功能或「Web GUI資料包捕獲」功能收集日誌時，可能會出現監視程式重置錯誤。系統顯示硬體監視器超時崩潰，錯誤簽名為「Zenith:HWMON主機監視程式(原因：未指定)」。

環境

- Cisco Room Kit Pro(串列：FDO2617J0BH)
- 2個Cisco Precision 60監視器(CTS-CAM-P60 V02)
- SpeakerTrack 60麥克風陣列(CTS-ST-ARRAY60+)
- RoomOS最初版本11.30.1.8，已升級到11.33.1.10
- Cisco Touch 10控制面板
- 三星QM98N顯示器
- 監視器安裝高度：2英尺5英吋
- 問題大約從11月27日開始，沒有配置更改

解析

解決方案涉及多個故障排除步驟和硬體更換。

初步故障排除步驟

- 步驟 1:驗證外圍裝置連線和軟體升級：確認Precision 60監視器和SpeakerTrack 60裝置已正確連線並檢測到。

```
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Name: "SpeakerTrack 60"
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 10354 Type: SpeakerTracker

*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11122 Type: Camera

*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Name: "Precision 60 Camera"
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Status: Connected
*s Peripherals ConnectedDevice 11123 Type: Camera
```

- 步驟 2:升級RoomOS軟體：將裝置從RoomOS 11.30.1.8升級到11.33.1.10，以解決潛在的軟體相關問題。
- 步驟 3:測試多個監視器集：使用不同的Precision 60監視器進行測試，以隔離硬體問題。問題一直存在於不同的監視器硬體上。

硬體更換解決方案

- 步驟 4:更換SpeakerTrack 60麥克風陣列：根據工程分析顯示音訊檢測問題（在SpeakerTrack診斷中主要是紅色方塊來證明），通過RMA流程(RMA 804445297)更換了CTS-ST-ARRAY60+ SpeakerTrack 60麥克風陣列單元。
- 步驟 5:驗證安裝和配置：已確認更換的SpeakerTrack單元與原始單元安裝相同並已正確連線到Room Kit Pro。

其它診斷步驟

- 步驟 6:啟用調試以進行進一步分析：當硬體更換後問題持續存在時，啟用SpeakerTrack調試。

```
log ctx moody debug 9
```

- 步驟 7:收集綜合日誌：由於在本地收集日誌時裝置崩潰，使用「完整日誌」選項從控制中心收集日誌以避免觸發監視程式重置問題。
- 步驟 8:驗證麥克風陣列定位：確認顯示屏沒有妨礙麥克風陣列的任何部分，陣列頂部與顯示屏底部之間約有5-10公分間隙。

原因

SpeakerTrack 60麥克風陣列中的根本原因確定為硬體故障。音訊檢測元件出現故障，導致無法正確跟蹤揚聲器並自動對焦功能。這表現在：

- SpeakerTrack診斷程式始終顯示活動揚聲器的紅色方塊，而不是綠色方塊。
- 日誌中的間歇性音訊訊號能量檢測。
- 裝置日誌中的EDID SPA錯誤，指示與監視器外圍裝置的通訊問題。

記錄收集期間裝置當機的次要問題歸因於硬體監視器逾時條件(思科錯誤ID:CSCvz85774)，這是Room Kit Pro裝置本身的一個單獨的硬體相關問題。

相關內容

- 主機板、台式機和會議室系列裝置故障排除
- SpeakerTrack 60生命週期終止通知
- 基於Precision 60攝影機的捆綁包壽命終止通知

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）。