

Solução de problemas do IX5000 Touch 10

Contents

[Introduction](#)

[Problemas comuns](#)

[O painel de toque não liga/inicializa mesmo que todo o sistema tenha sido inicializado com êxito](#)

[Falha na atualização do novo toque da marca - preso em \[Modo de manutenção\]](#)

[Perda de conexão - \[Lost Connection\] exibida na interface do usuário](#)

[Travamentos no Android - Por Exemplo \[Phone App Has Stopped\]](#)

[Estado de IU Inconsistente](#)

[Registros do Touch10 via conexão serial](#)

[Procedimento de recuperação](#)

[Factory Reset Touch 10 executando o código IX](#)

[Factory Reset Touch 10 executando código TC/CE](#)

Introduction

Este documento descreve diferentes cenários observados no campo e as etapas para solucionar problemas, isolar e coletar informações para corrigir o problema.

O IX5000 é um Cisco Telepresence Immersive Endpoint de nova geração e usa Touch 10 em vez do Touch 12 usado pelos sistemas imersivos CTS e TX. Usa um software diferente para a Interface do Usuário (UI) do que endpoints TC; no entanto, ele usa a mesma base Android.

Problemas comuns

O painel de toque não liga/inicializa mesmo que todo o sistema tenha sido inicializado com êxito

Quando o painel de toque for inicializado com êxito, a tela padrão será exibida como mostrado na imagem.

Touch 10 Home screen overview



1. Verifique se o cabo Ethernet está conectado à porta do switch e se o switch está ligado. A única maneira de ligar o Touch 10 é através de Power over Ethernet (PoE).
2. Recoloque o cabo Ethernet. Tente usar outro cabo Ethernet em boas condições.
3. Tente outra porta Ethernet no switch. Se as etapas básicas tiverem sido executadas e ainda o dispositivo Touch 10 mostrar uma tela em branco ou permanecer no modo de manutenção, uma possível causa pode ser que o switch na tabela não recebeu sua configuração do codec, o que pode fazer com que o dispositivo Touch 10 não receba PoE do switch. Essa condição exige que você redefina o switch de volta para os padrões de fábrica e reinicialize o codec com estas etapas. Mantenha pressionado o botão **Mode** por 11 segundos. Note: O botão **Mode** está na parte frontal e inferior do switch, no mesmo lado do conector de alimentação. Os LEDs do switch começam a piscar após três segundos e param para piscar sete segundos depois. Em seguida, o switch é reinicializado e perde sua configuração. Para reiniciar o codec, faça login na interface gráfica do usuário (GUI) de administração do IX5000 e clique em **Reiniciar/Redefinir**. O endereço IP padrão da GUI é 169.254.1.1 e o nome de usuário e a senha padrão são admin/cisco. Se você já configurou seu codec, o endereço IP é diferente. O switch recupera sua configuração e os dispositivos Touch 10 são inicializados com êxito.

Falha na atualização do novo toque da marca - preso em [Modo de manutenção]

Toda nova marca Touch vem com o pacote instalado de fábrica, que é destinado aos sistemas baseados em TC que precisam ser atualizados para o pacote IX imediatamente quando conectados a qualquer sistema IX. Portanto, se uma atualização falhar e a interface do usuário permanecer com a mensagem "modo de manutenção...download de software", o painel nunca atualiza para o software usado pelo sistema IX. O software IX não exibiria o texto "modo de manutenção", mas exibiria "Download/Extração/Instalação". Para tentar recuperar o painel, reinicialize ou reinicie o software. Se isso não corrigir o problema, use o código de redefinição de fábrica IX8.1.1, que é o mesmo usado por endpoints TC. Versões inferiores têm um método diferente.

Outra opção para solucionar problemas, se você tiver um endpoint baseado em MX/SX no código SW TC7.1 ou posterior, o Touch poderá ser conectado de volta para obter o software TC e então poderá ser reconectado ao IX. Como isso ajuda o Touch a recuperar o software padrão, o software do IX pode ser substituído novamente quando você o conecta ao IX.

Perda de conexão - [Lost Connection] exibida na interface do usuário

Uma perda de conexão com o IX5000 geralmente é exibida na IU como conexão perdida. O software IX mostra esta mensagem se o heartbeat for perdido para o IX5000. Um heartbeat é um comando/resposta enviado ao IX a cada 15 segundos. Se dois batimentos cardíacos forem perdidos (sem resposta após 30 segundos), a unidade Touch não poderá mais ser operada através da interface do usuário, pois os comandos não passarão para o IX nem atualizações de status serão recuperadas do IX - e a mensagem será exibida. Além disso, após a inicialização do Touch, se uma conexão/emparelhamento nunca puder ser estabelecida para o IX, a mensagem será exibida. O Touch tentará continuamente estabelecer a conexão com o IX para alcançar um estado operacional normal. Quando uma conexão for estabelecida novamente, a mensagem desaparecerá.

Quando a mensagem "Perda de conexão" é exibida, raramente há um problema com o dispositivo Touch e a solução de problemas do IX e do switch da tabela onde os painéis Touche estão conectados devem ser executados para resolver o problema.

Se todos os Touches na sala de repente receberem essa mensagem, mas o IX parece funcionar bem, é uma alta probabilidade de haver um problema com o switch da mesa. Registros localizados `/nv/log/touch/` folder quando o pacote de log é extraído.

Exemplo de pulsação em registros

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

Travamentos no Android - Por Exemplo [Phone App Has Stopped]

Sempre que houver uma exceção Java não processada em um processo/aplicativo, isso geralmente será visível para você através de uma mensagem padrão {o_aplicativo parou} com um botão para confirmação. Isto não prejudica necessariamente a utilização normal do sistema e pode não ter quaisquer efeitos secundários. No entanto, não devem acontecer.

Para depurar por que tal travamento ocorreu, o logcat envia o backtrace, desde que o registro seja recuperado o mais rápido possível após o travamento ter sido reproduzido. Pode haver vários tipos diferentes de exceções lançadas, portanto, é melhor pesquisar **FATAL** ou **Exceção** nos registros. Lembre-se de que todos os arquivos no IX precisam ser investigados para encontrar o travamento. Eles estão localizados na **/nv/log/touch/ folder** quando o pacote de log é extraído.

Aqui está um exemplo em que o aplicativo do painel trava com a mensagem "Painel parado" mostrada na IU:

```
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
```

Estado de IU Inconsistente

Se a IU não refletir o estado correto do sistema, por exemplo, a barra (Retornar à chamada) está visível fora de uma chamada ou a barra (Retornar à chamada) não está visível em uma chamada, isso pode ter sido causado por uma atualização de status incompleta do IX. Por exemplo, se uma chamada cair abruptamente, o IX trava, problemas de mídia e assim por diante.

Se o estado persistir, uma reinicialização ou uma redefinição de fábrica do Touch pode corrigir o problema.

Registros do Touch10 via conexão serial

É altamente benéfico extrair os registros diretamente do próprio Touch problemático, especialmente nos casos em que há um problema de inicialização/perda de conexão/upgrade de software com o Touch, já que nenhum registro seria potencialmente transferido para o IX. É possível extrair os registros do Touch para conectar um cabo micro USB à parte traseira do

Touch (o usado para carregar telefones celulares normais baseados em Android) e de um computador. Abra um terminal serial com as configurações:

Taxa de transmissão: 115200

Dados/par/parar: 8n1

Uma shell está disponível. Insira o **logcat** neste shell para enviar o log completo. Insira o **bugreport** para enviar o registro e também informações adicionais de hardware/rede. Isso deve ser copiado para um arquivo do terminal ou salvo. O log não sobreviverá a uma inicialização, portanto, é importante capturá-lo antes de fazer uma inicialização para recuperação.

Procedimento de recuperação

Se for concluído que o painel de toque é a unidade problemática, preencha uma RMA (Return Material Authorization, Autorização de devolução de material). Tente recuperar o painel antes de concluir a RMA.

- Colete os registros do painel de toque diretamente conforme descrito com uma conexão serial.
- Reinicie o Touch (Toque) por um ciclo de energia (reconecte o cabo de rede na parte traseira do Touch).
- Execute a redefinição de fábrica do Touch, conforme descrito neste documento.
- Se você tiver um sistema baseado em MX/SX que execute a versão do software TC7.1 ou posterior, o Touch pode ser conectado para recuperar o pacote de fábrica. Isso é transferido por resincronização em vez de HTTP e pode funcionar como último recurso para obter o Touch em um estado operacional. Uma vez recuperado, ele será conectado de volta ao IX5000.

Factory Reset Touch 10 executando o código IX

1. Desconecte o cabo de alimentação/rede da parte traseira do Touch10.
2. Mantenha pressionado o botão de volume para cima e substitua o cabo de alimentação/rede.
3. Aguarde até que o botão Silenciar (vermelho) acenda - aproximadamente 10 segundos.
4. Solte o botão Volume para cima e clique no botão Silenciar áudio. A redefinição de fábrica foi executada com êxito quando ocorre uma confirmação de piscar verde no botão Sem áudio após a etapa 4.

Factory Reset Touch 10 executando código TC/CE

1. Mantenha pressionado o botão Silenciar por aproximadamente 10 segundos até que ele comece a piscar em vermelho.
2. Pressione duas vezes o botão Volume para baixo.
3. O botão Sem áudio ficará vermelho e será reinicializado com as configurações padrão de fábrica