



TelePresence



Troubleshooting y problemas comunes de códecs serie EX.

Redactado por:

Victor Peláez



Contenido

Productos afectados	3
Acceso al puerto de consola	3
Fabricar tu propio cable de consola.....	4
Utilidad del acceso al puerto de consola	4
Fallas comunes al arranque	5
Solución.....	5
Fallas comunes de audio	5
Bug CSCtr09359	5
Solución.....	5
Fallas comunes de video	5
Bug CSCtz85368	5
Mala calidad de video	6
Fallas comunes del Touch Panel	7
Modelos de Pairing	7
Direct Pairing.....	8
Bug CSCtr75206	8
Solución.....	8
Bug CSCtw86018	8
Solución.....	8
Bug CSCua05967	8
Solución.....	8
Bug CSCuc41657	8
Solución.....	9
Bug CSCua08205	9
Solución.....	9
Bug CSCtw61408	9
Solución.....	9

Factory Reset del Touch panel	9
Factory Reset del códec	9
Procedimiento previo a TC5.1.0.....	10
Procedimiento a partir de TC5.1.0.....	10
Advertencia.....	10
Conectividad en la Red	10
Bug CSCtx12854	10
Bug CSCtr24575	10
Maintenance Shell.....	11
Información requerida por el TAC	12
Log Files.....	12
'xstatus' y 'xconfig'.....	12
Información adicional.....	14

Troubleshooting y problemas comunes de códecs serie EX

Productos afectados

- CTS-EX60-K9
- CTS-EX90-K9

Acceso al puerto de consola

- El puerto de consola del EX60 se ubica en la parte trasera de la unidad.



- El puerto de consola del EX90 se ubica en la parte inferior izquierda de la unidad.



Es necesario un programa de emulación con el puerto COM, un ejemplo es PuTTY.

Para la configuración serial, se requieren los siguientes campos:

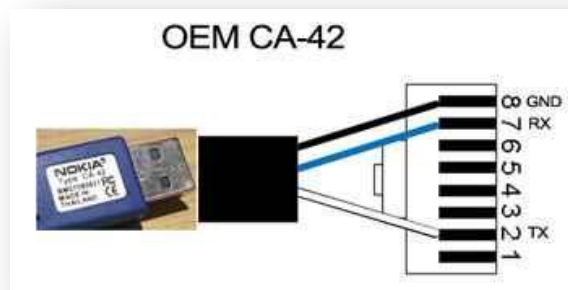
- Velocidad: 38400 baudios.
- Parity: None
- Stopbits: 1

Fabricar tu propio cable de consola

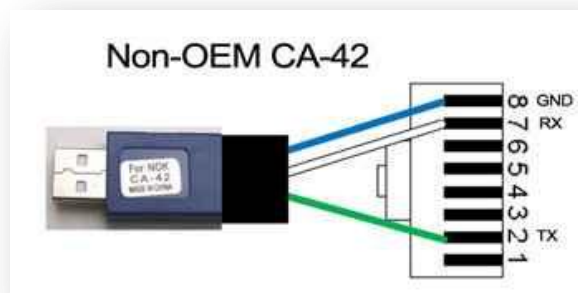
Es posible hacer tu propio cable de consola, basado en la arquitectura de un cable de datos USB CA42 de Nokia.

Basados en este cable, se requiere cortar el conector Nokia y suplirlo por un plug RJ45 de una de las siguientes maneras:

- Configuración OEM CA-42



- Configuración Non-OEM CA-42



Utilidad del acceso al puerto de consola

- Para asegurarnos que el puerto de consola funciona.
- A través del puerto de consola, es posible recuperar unidades y hacer upload de software.

- Hay acceso directo e inmediato a línea de comandos del códec.

Fallas comunes al arranque

Falla	Explicación
Fallas al arranque	No hay imagen de Kernel.
	La imagen de sistema en memoria flash corrupta.
Reinicio cíclico	El códec no arranca si se tienen configurados 3 servidores de DNS y una dirección IP estática (solucionado en TC5.1.2).
	Reinicios constantes debido al nombre de sistema mayor a 50 caracteres (solucionado en TC5.1.4).
	Archivo config.db corrupto (solucionado en TC6.0).
No se piden las credenciales de log in.	Archivo config.db corrupto.

Solución

Iniciar sesión al Root Shell y cambiar la imagen con el comando 'selectsw image[#]' (imagen inactiva), posteriormente reiniciar el códec.

Fallas comunes de audio

Bug CSCtr09359

El micrófono del dispositivo deja de funcionar. De igual manera el handset puede dejar de trabajar. El otro lado de la llamada no recibe audio.

Solución

Abrir un caso con el TAC para asegurarnos que los síntomas coinciden con el síntoma del bug.

Fallas comunes de video

El primer paso es revisar si funciona self-view. Si no funciona, se debe observar el estado de la cámara en CLI (Command Line Interface) iniciando sesión como admin y escribiendo el comando 'xstatus'.

Bug CSCtz85368

No hay self-view debido a que la fuente principal de video no es la cámara.

Esto puede comprobarse accediendo a CLI vía SSH o puerto de consola e iniciando sesión como admin.

Al escribir el comando 'xConfiguration video Selfview: On' se puede activar la opción de self-view.

Al escribir el comando 'xConfiguration Video /Input Source Name', se pueden comprobar las fuentes de video establecidas en el códec.

xConfiguration Video //Input Source Name

```
*c xConfiguration Video Input Source 1 Name: "HDMI"
```

```
*c xConfiguration Video Input Source 2 Name: "PC"
```

```
*c xConfiguration Video Input Source 3 Name: "SelfView"
```

```
** end
```

Se puede cambiar la fuente de video en el códec con el comando 'xConfiguration Video Input Source 3 Type: camera'.

Para dar mayor prioridad a una de las tres fuentes de video establecidas se utiliza el comando 'xConfiguration Video MainVideoSource: 3'.

Mala calidad de video

Observa las estadísticas de la llamada en el menú de Call Control.

Audio			Video		
Transmit	Receive		Transmit	Receive	
Protocol	AACLD	AACLD	Protocol	H264	H264
Channel rate	61 kbps	61 kbps	Channel rate	686 kbps	136 kbps
Resolution	-	-	Resolution	1024x576@30	640x480@8
Jitter	1 ms	0 ms	Jitter	0 ms	12 ms
Loss	0 %	0 %	Loss	1 %	0 %

Observa las estadísticas de la llamada en el Touch panel.

Settings		Exit																																									
System Information	Remote URI: dderidde.sx20@cisco.com																																										
Call Status	Call Rate: 1472 kbps	Encryption Type: None																																									
Language	Protocol: sip	Encryption Status: Off																																									
Camera Control & Settings	<table border="1"> <thead> <tr> <th>VIDEO</th> <th>Transmit</th> <th>Presentation</th> <th>Receive</th> <th>Presentation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Protocol:</td> <td>H264</td> <td>Off</td> <td>H264</td> <td>Off</td> </tr> <tr> <td>Resolution:</td> <td>1280x720</td> <td>n/a</td> <td>1280x720</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>Frame Rate:</td> <td>30</td> <td>n/a</td> <td>30</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>Channel Rate:</td> <td>1349 kbps</td> <td>n/a</td> <td>1335 kbps</td> <td>n/a</td> </tr> <tr> <td>Total Packet Loss (%):</td> <td>0.1%</td> <td></td> <td>0.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Current Packet Loss (%):</td> <td>0.0%</td> <td></td> <td>0.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jitter:</td> <td>0 ms</td> <td></td> <td>8 ms</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			VIDEO	Transmit	Presentation	Receive	Presentation	Protocol:	H264	Off	H264	Off	Resolution:	1280x720	n/a	1280x720	n/a	Frame Rate:	30	n/a	30	n/a	Channel Rate:	1349 kbps	n/a	1335 kbps	n/a	Total Packet Loss (%):	0.1%		0.0%		Current Packet Loss (%):	0.0%		0.0%		Jitter:	0 ms		8 ms	
VIDEO	Transmit	Presentation	Receive	Presentation																																							
Protocol:	H264	Off	H264	Off																																							
Resolution:	1280x720	n/a	1280x720	n/a																																							
Frame Rate:	30	n/a	30	n/a																																							
Channel Rate:	1349 kbps	n/a	1335 kbps	n/a																																							
Total Packet Loss (%):	0.1%		0.0%																																								
Current Packet Loss (%):	0.0%		0.0%																																								
Jitter:	0 ms		8 ms																																								
Display Settings	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AUDIO</th> <th>Transmit</th> <th>Receive</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Protocol:</td> <td>AACLD - Mono</td> <td>AACLD - Mono</td> </tr> <tr> <td>Channel Rate:</td> <td>127 kbps</td> <td>125 kbps</td> </tr> <tr> <td>Total Packet Loss (%):</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Current Packet Loss (%):</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Jitter:</td> <td>0 ms</td> <td>8 ms</td> </tr> </tbody> </table>			AUDIO	Transmit	Receive	Protocol:	AACLD - Mono	AACLD - Mono	Channel Rate:	127 kbps	125 kbps	Total Packet Loss (%):	0.1%	0.0%	Current Packet Loss (%):	0.0%	0.0%	Jitter:	0 ms	8 ms																						
AUDIO	Transmit	Receive																																									
Protocol:	AACLD - Mono	AACLD - Mono																																									
Channel Rate:	127 kbps	125 kbps																																									
Total Packet Loss (%):	0.1%	0.0%																																									
Current Packet Loss (%):	0.0%	0.0%																																									
Jitter:	0 ms	8 ms																																									
Ringtone & Sound Settings																																											
Background																																											
Administrator Settings >																																											
Restart																																											

Fallas comunes del Touch Panel

Modelos de Pairing

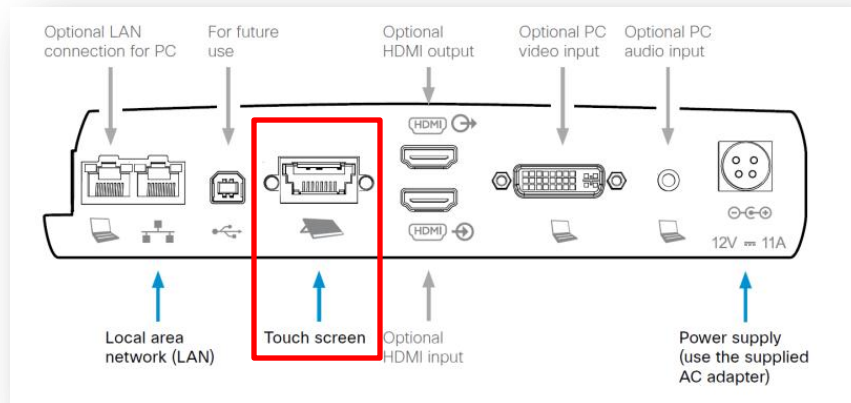
Pairing es el proceso en el que se comunican el Touch panel y el códec. Existen dos maneras de conectarlos:

- Direct pairing – Cuando el Touch panel se conecta físicamente al códec.
- Pairing over a LAN – Cuando el Touch panel se conecta a un adaptador de poder, que provee un conector especial para conectar el Touch panel y un conector RJ45 para conectar a un socket de red.



Direct Pairing

La serie EX tiene un conector especial para conectar el Touch panel.



Bug CSCtr75206

Algunos Touch panel se congelan en el proceso de upgrade o dejan de responder después del mismo.

Solución

Un Factory reset del Touch panel puede solucionar el problema. Esto debe ser realizado con la asistencia de un ingeniero del TAC.

Bug CSCtw86018

Después de hacer el upgrade del códec, el Touch panel también percibe un upgrade. Algunos Touch panels se congelan después de la actualización.

Solución

Un reinicio general del sistema puede solucionar el problema.

Bug CSCua05967

El Touch panel se congela durante el proceso de actualización.

Solución

Un Factory reset del Touch panel puede solucionar el problema. Esto debe ser realizado con la asistencia de un ingeniero del TAC.

Bug CSCuc41657

El volumen y el botón del micrófono se congela, pero el Touch panel sigue funcionando.

Solución

Escribe el comando 'xConfiguration Security Session InactivityTimeout: 0' y reinicia el códec.

Bug CSCua08205

El Touch panel puede dejar de responder correctamente.

Solución

Hacer downgrade a versión TC5.1.2 o upgrade a TC5.1.4 o posterior.

Bug CSCtw61408

El Touch panel no hace pairing con el códec. Muestra el error "No Network Link".

Solución

Factory Reset al Touch panel.

Factory Reset del Touch panel

El Factory reset se debe utilizar como último recurso para intentar resolver un problema.

El pairing y toda la configuración será borrada, así que el Touch panel perderá todo el historial de configuración.

El Touch panel indica que contiene una imagen corrupta si el indicador de nuevo mensaje (el símbolo "!") se enciende y nada más funciona.

En realidad lo que hace este procedimiento es cambiar la imagen del Touch panel. El dispositivo puede guardar dos imágenes: image1 e image2.

Para seleccionar la imagen inactiva, reinicia el Touch panel y mantén oprimido "!" hasta que los LEDs de volumen comiencen a parpadear. Posteriormente oprime el botón "mute" dos veces. El Touch panel comenzara a reiniciar con la segunda imagen.

Video del procedimiento de Factory Reset en un Touch panel dentro de la comunidad en español:

<https://supportforums.cisco.com/videos/6492>

Factory Reset del códec

Existen dos procedimientos para reiniciar las unidades, dependiendo de la versión:

Procedimiento previo a TC5.1.0

- Apaga y enciende la unidad; el LED de encendido junto al botón se enciende.
- Presiona el botón de encendido durante unos segundos hasta que el LED se apague.
- Presiona hasta que se vuelva a encender el LED. Cuando esto ocurra, suelta el botón.
- Oprime dos veces el botón de encendido y el proceso comenzara.
- En el display aparecerá un mensaje de Factory reset exitoso.

Procedimiento a partir de TC5.1.0

- Cuando se apaga la unidad, mantén presionado el botón de encendido.
- Mantén presionado hasta que el LED de power se apague y vuelva a encender (aproximadamente 10 segundos).
- Suelta el botón y presiónalo dos veces.
- El proceso comenzara y mostrara un mensaje de confirmación en la pantalla indicando que el proceso fue exitoso.

Video del procedimiento de Factory Reset en un EX90 dentro de la comunidad en español:

<https://supportforums.cisco.com/videos/6490>

Advertencia

El Factory reset, tanto del Touch panel como del códec borra toda la configuración, logs de llamadas y la imagen inactiva.

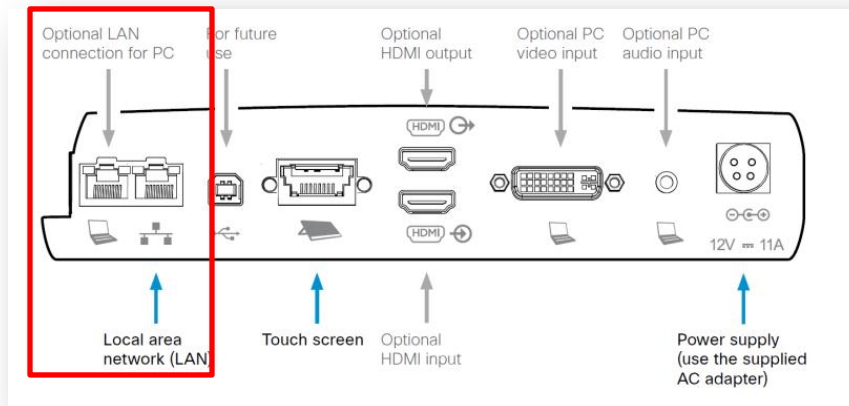
Conectividad en la Red

Bug CSCtx12854

Es necesario comprobar que las configuraciones de red son correctas.

Bug CSCtr24575

El Touch panel conectado al EX60 muestra el mensaje “No LAN” si el cable Ethernet se conecta al puerto de PC y no al puerto de LAN.



Maintenance Shell

Si el códec falla durante el proceso de arranque, a partir de la versión TC5.1.5 se accederá automáticamente al Maintenance Shell en lugar de un reinicio cíclico.

Si el códec no inicia correctamente, intenta conectar vía SSH con el códec.

```
Welcome to the Cisco Telepresence maintenance shell.
Type 'help' or '?' for help.
help
- User Commands -
help  factoryreset pkgverify  selectsw  reboot  version
rootsettings log
```

En este modo, existen comandos básicos:

- pkgverify – Verifica que la imagen actual se encuentra OK.
- Versión – Muestra la versión actual de la imagen.
- selectsw – Se utiliza para cambiar a otra imagen.
- log – Muestra todos los logs en pantalla.
- reboot – Reinicia la unidad.
- factoryreset – Regresa la unidad a valores de fábrica.
- rootsettings – Comando para acceder a las opciones de root.

Información requerida por el TAC

Log Files

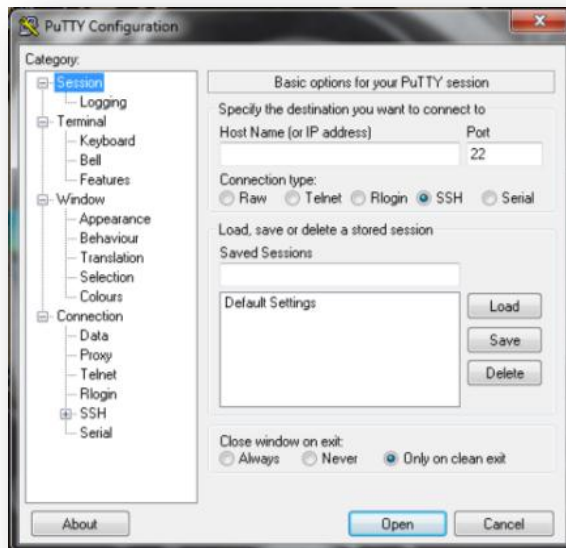
Las últimas versiones en los códecs permiten que el usuario almacene todos los archivos en uno solo para el TAC. De manera alternativa, se puede obtener cada uno separado, junto con su timestamp.

File Name	Size	Last Modified		
log 0.tar.gz	76 KB	2012-03-09 12:21	Each file can be downloaded individually	
log 1.tar.gz	68 KB	2012-03-09 14:36		
log 2.tar.gz	60 KB	2012-03-09 14:58		
log 3.tar.gz	59 KB	2012-03-09 15:40		
log 4.tar.gz	78 KB	2012-03-12 08:42		
log 5.tar.gz	45 KB	2012-03-12 11:48		
log 6.tar.gz	54 KB	2012-03-12 13:35		Most recent crash or reload dated March 12 th 2012
log 7.tar.gz	94 KB	2012-03-09 08:31		
log 8.tar.gz	60 KB	2012-03-09 08:46		
log 9.tar.gz	60 KB	2012-03-09 12:04		
log.tar.gz	54 KB	2012-03-12 13:35		
Download all log files as bundle (tar.gz format)			Move cursor over link to the left to download all crash files in a bundle	

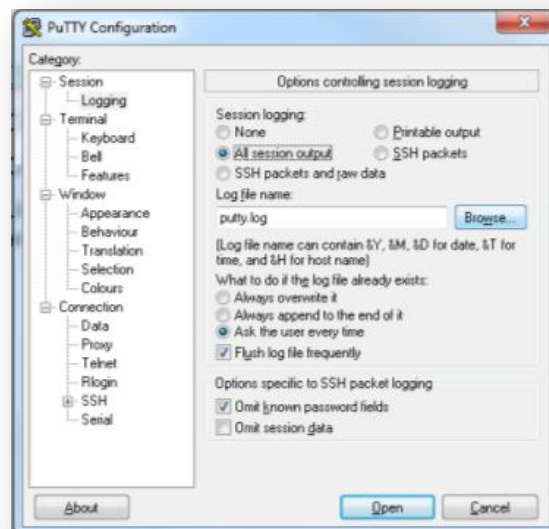
'xstatus' y 'xconfig'

Para capturar esta información en formato .txt, es necesario establecer una sesión SSH.

- Abre una nueva ventana de PuTTY.



- En el menú de lado izquierdo, da clic en 'Logging'.
- En Session logging, selecciona 'All session output'.
- En Log file name, da clic en Browse... y selecciona la ubicación donde se salvara el archivo.



- Finalmente, inicia sesión como 'admin', escribe 'xstatus' y 'xconfig'.
- Puedes cerrar la sesión de PuTTY.

Finalmente, puedes adjuntar el archivo .txt que creaste al caso con el TAC.

Información adicional

Para cualquier problema que no se resuelva con esta guía, es necesario levantar un caso con el TAC.

De igual manera, el Factory reset se debe realizar como herramienta de último recurso.

Si el problema que usted enfrenta no coincide con ninguna descripción mostrada en esta guía. Levante un caso con TAC inmediatamente.