

知 云学堂升级后，有部分瘦终端未升级成功，采用手动刷机的方式升级后，该瘦终端屏幕广播功能失效。

孙秀丽 2019-01-27 发表

组网及说明

无

问题描述

某局点云学堂升级，有部分瘦终端未升级成功，采用手动刷机的方式升级之后，检查发现手动升级的瘦终端其他功能都正常，就是屏幕广播功能点击之后卡在第一帧，无法进行正常播放。

过程分析

1. 其他功能都正常，应该不是瘦终端刷机失败的问题。
2. 收集下学生端的日志，学生端默认安装目录为C:\CloudClass，将log目录日志打包收集。
3. 分析日志排查问题产生原因。

分析客户端日志信息：

[Time]:2019-01-27 18:50:11,383 [Level]:DEBUG [Message]:HEART: 监测到当前的IP信息是为空或者169开头

[Time]:2019-01-27 18:50:11,445 [Level]:DEBUG [Message]:HEART: 检测到网络连接断开，请检查网络！

[Time]:2019-01-27 18:50:11,445 [Level]:DEBUG [Message]:COMMUNICATION:检测到网络连接断开，重新连接SR CurrentState == StudentState.OFF_LINE

[Time]:2019-01-27 18:50:11,851 [Level]:DEBUG [Message]:HEART: A01->组播进程初始化成功！

[Time]:2019-01-27 18:50:12,680 [Level]:DEBUG [Message]:COMMUNICATION: OX000000000001: SignalR断开，开始连接SignalR服务

[Time]:2019-01-27 18:50:12,727 [Level]:DEBUG [Message]:没有获取到课程列表，次数:3

[Time]:2019-01-27 18:50:59,433 [Level]:DEBUG [Message]:接收到策略第8位屏幕广播，值:False 0/2 39.0.20.2

上述日志发现有大量网络连接异常的报错，导致主机连接失败，收不到教师端传来屏幕广播的信号，从网络侧去排查，发现现场交换机侧与瘦终端的接口速率协议为百兆，换了根网线之后屏幕广播就正常了。

解决方法

问题定位在网络问题，网络恢复后可以正常屏幕广播。

日志分析是有效的问题处理方式，如果遇到简单判断无法解决，可以考虑从日志分析，排查网络等环境问题。