

デバイスおよびデバイスコネクタのWebex Edgeのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[デバイスコネクタのログインの問題](#)

[Webexアカウントにログインできない](#)

[CUCMにログインできない](#)

[リンクするデバイスのリストにデバイスが表示されない](#)

[デバイスがLink Pendingステータスのままになる](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Webex Edge for Devicesとデバイスコネクタのリンクプロセスに関する最も一般的な問題とトラブルシューティングのヒントについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- デバイス向けWebex Edge
- RoomOSソフトウェア
- Telepresenceデバイス
- コラボレーション導入

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Webex Device Connectorバージョン1.1.384
- TelepresenceエンドポイントバージョンRoomOS 11.5.2.4

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始していま

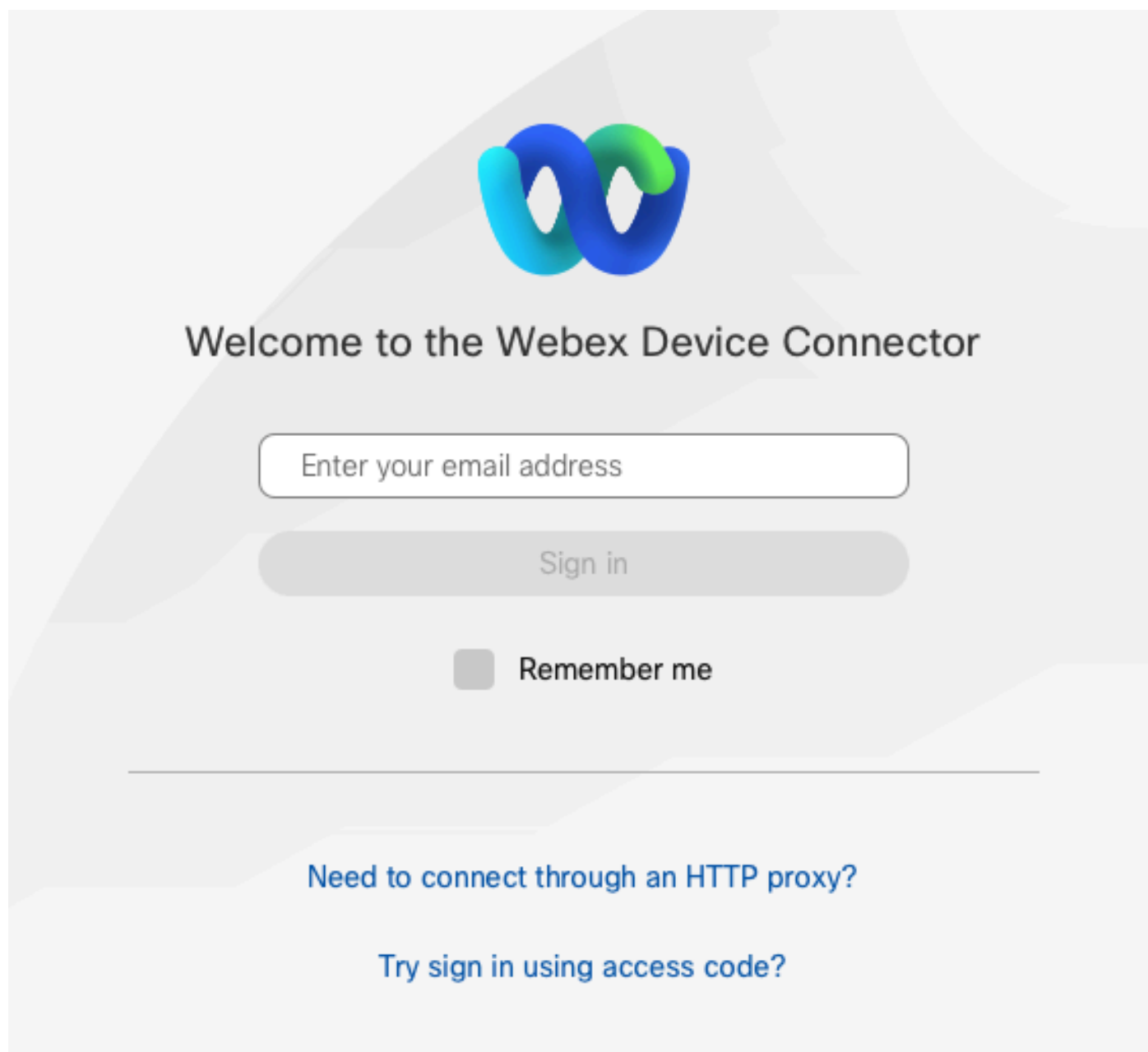
す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。


背景説明

Webex Edge for Devicesを使用すると、オンプレミスの登録済みエンドポイントをControl Hubにリンクし、他の方法では利用できない一部のクラウド機能にアクセスできます。Webex Device Connectorは、コンピュータにインストールされ、Webex Account Control HubとオンプレミスのCisco Unified Call Manager(CUCM)サーバの両方に接続するこのリンクプロセスに使用されるツールです。

デバイスコネクタのログインの問題

Webexアカウントにログインできない





Welcome to the Webex Device Connector

Enter your email address

Sign in

Remember me

[Need to connect through an HTTP proxy?](#)

[Try sign in using access code?](#)

- デバイスコネクタがインストールされているコンピュータと同じコンピュータのブラウザでコントロールハブにログインし、クラウドサービスへの到達可能性とクレデンシャルが正しいことを確認します
- 使用するアカウントがControl Hubで管理者アカウントとしてマークされていることを確認します。
- クラウドサービスの現在のステータスを確認し、サービスの停止を探します。これは、[Webex Online Servicesのステータス](#)で確認できます。
- デバイスコネクタの最新バージョンを使用していることを確認します。最新バージョンとそのリリースノートについては、[Webexデバイスコネクタのリリースノート](#)を参照してください。

CUCMにログインできない



Connect to Cisco Unified Communications Manager

Host *

Username (Standard AXL API Access) *

Password *

Connect

- 現在デバイスコネクタがインストールされているコンピュータでCUCM Webインターフェイスを開き、クレデンシャルと到達可能性をテストします
- 対象のユーザがAdministrative XML Web Services(AXL)ユーザであり、標準のAXL APIアクセス権限を持っていることを確認します

リンクするデバイスのリストにデバイスが表示されない

デバイスコネクタには、デバイスを後のリンクにインポートするための2つのオプションがあります。

- カンマ区切り値(CSV)ファイルを使用できます
- CUCMからデバイスをインポートできます。

CSVを使用してデバイスをデバイスコネクタにインポートする場合、ファイルには特定の形式が必要です。ファイルはTMSからダウンロードするか、手動で作成できます。手順と形式については、『[デバイス用Webex Edge](#)』を参照してください。

CUCMを使用すると、デバイスコネクタはCUCMデータベースにテレプレゼンスデバイスを検索します。これはデバイスIDに基づいて行われます。


- 最新バージョンのデバイスコネクタが使用されていることを確認します。新しいテレプレゼンスデバイスがリリースされると、デバイスコネクタが対応するデバイスIDで更新されます
- デバイスがCUCMで正しく作成され、デバイスのハードウェアバージョンと一致していることを確認します
- デバイスがこの機能でサポートされており、サポートされているソフトウェアバージョンであることを確認します。サポートされているデバイスと必要なバージョンについては、『[デバイス用Webex Edge](#)』を参照してください。

古いバージョンを実行すると、アプリ内にポップアップが表示されます：



×

A new software version is available: 1.1.384.
Current: 1.1.378

View Release Notes 

Update

アプリ内更新ポップアップ

手動で更新するには、初期インストールと同じ手順を実行できます。

Control Hub Viewから、Management > Devicesの順に移動し、Resourcesをクリックします。プラットフォームに応じて、Toolsまでスクロールし、Downloadをクリックして、Download for MacまたはDownload for Windowsを選択します。

インストールの詳細については、[Webexデバイスコネクタのインストール手順](#)を参照してください。

デバイスがLink Pendingステータスのままになる

リンクボタンが押されると、デバイスコネクタはいくつかのタスクを実行します。その一部として、デバイスに対して、クラウドサーバおよびリンクとの接続を確立するための指示が与えられ

ます。Link Pendingステータスになっているデバイスが長時間にわたって存在する場合は、そのデバイスに対してリンクの指示が与えられていますが、そのタスクの実行に問題があることを意味しています。

- デバイスがインターネットに接続され、クラウドサーバに到達可能であることを確認する
- デバイスに、パブリッククエリを解決できるDNSサーバが設定されていることを確認します
- 古いデバイスモデルでは、暗号化オプションキーをインストールする必要があります
- CUCMに登録され、CUCMを介してデバイスコネクタにインポートされるデバイスのプロビジョニングモードがCUCMに設定されていることを確認します。これは、デバイスコネクタがCUCMを介してリンクする必要があるデバイスに設定変更をプッシュするためです。デバイスが正しくプロビジョニングされていない場合、このプロセスは失敗します

Webexネットワーク要件については、『[Webexサービスのネットワーク要件](#)』を参照してください。

関連情報

- [シスコテクニカルサポートおよびダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。