

장치 및 장치 커넥터의 Webex Edge 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[장치 커넥터에 로그인 문제](#)

[Webex 계정에 로그인할 수 없음](#)

[CUCM에 로그인할 수 없음](#)

[연결할 장치가 장치 목록에 표시되지 않음](#)

[디바이스가 링크 보류 중 상태에서 중지됨](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Webex Edge for Devices 및 Device Connector의 연결 프로세스에 대한 가장 일반적인 문제와 트러블슈팅 팁을 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 장치용 Webex Edge
- RoomOS 소프트웨어
- 텔레프레즌스 장치
- 협업 구축

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Webex Device Connector 버전 1.1.384
- Telepresence Endpoints 버전 RoomOS 11.5.2.4

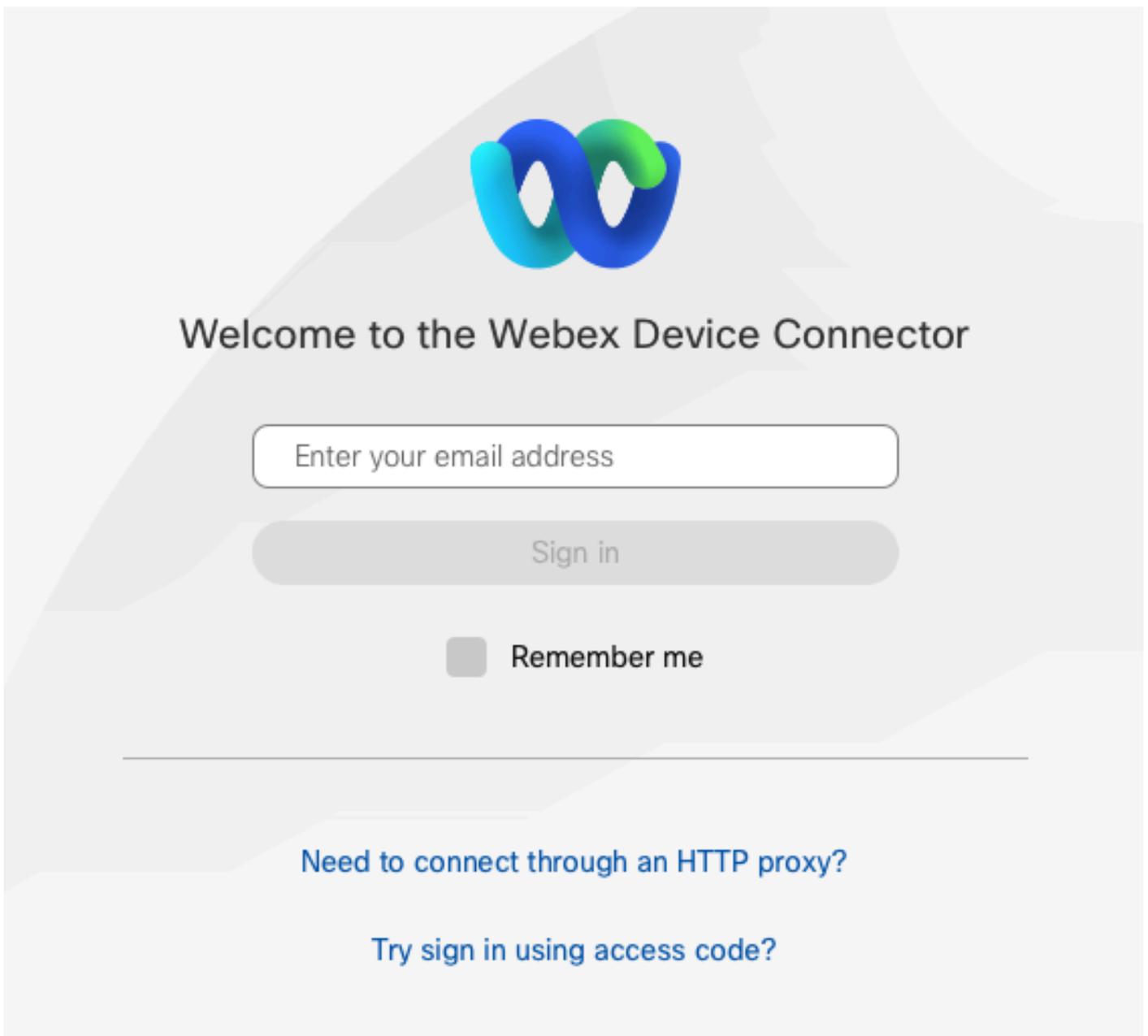
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Webex Edge for Devices를 사용하면 온프레미스 등록 엔드포인트가 Control Hub에 링크되어 다른 방법으로는 사용할 수 없는 일부 클라우드 기능에 액세스할 수 있습니다. Webex Device Connector는 이 링크 프로세스에 사용되는 도구로, 컴퓨터에 설치되어 두 곳, Webex Account Control Hub 및 온프레미스 CUCM(Cisco Unified Call Manager) 서버에 모두 연결됩니다.

장치 커넥터에 로그인 문제

Webex 계정에 로그인할 수 없음



장치 커넥터의 제어 허브 로그인 화면

- 장치 커넥터가 설치된 동일한 컴퓨터의 브라우저에서 제어 허브에 로그인하여 클라우드 서비스에 연결할 수 있는지, 자격 증명이 올바른지 확인합니다

- 사용된 계정이 Control Hub에서 관리자 계정으로 표시되는지 확인합니다.
- 클라우드 서비스의 현재 상태를 검토하고 중단을 찾아보십시오. 여기에서 확인할 수 있습니다 . [Webex Online Services Status](#).
- Device Connector의 최신 버전, 최신 버전 및 릴리스 정보는 여기에서 확인할 수 있습니다. [Webex Device Connector 릴리스 정보](#).

CUCM에 로그인할 수 없음



Connect to Cisco Unified Communications Manager

Host *

Username (Standard AXL API Access) *

Password *

Connect

장치 커넥터의 CUCM 연결 화면

- 자격 증명 및 연결 가능성을 테스트하기 위해 장치 커넥터가 현재 설치되어 있는 동일한 컴퓨터에서 CUCM 웹 인터페이스를 엽니다
- 해당 사용자가 AXL(Administrative XML Web Services) 사용자이고 표준 AXL API 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

연결할 장치가 장치 목록에 표시되지 않음

Device Connector는 디바이스를 나중에 링크로 가져오는 두 가지 옵션을 제공합니다.

- CSV(쉼표로 구분된 값) 파일을 사용할 수 있습니다
- CUCM에서 디바이스를 가져올 수 있습니다.

CSV를 사용하여 장치를 장치 커넥터로 가져오는 경우, 파일은 특정 형식이어야 합니다. TMS에서 파일을 다운로드하거나 수동으로 만들 수 있습니다. 문서에 설명된 지침 및 형식을 찾을 수 있습니다. [Webex Edge for Devices](#).

CUCM을 사용하면 디바이스 커넥터가 텔레프레즌스 디바이스를 검색하여 CUCM 데이터베이스를 쿼리합니다. 이 작업은 디바이스 식별자를 기반으로 수행됩니다.

- 최신 버전의 Device Connector를 사용하는지 확인합니다. 새 텔레프레즌스 디바이스가 릴리스되면 Device Connector가 해당 디바이스 식별자로 업데이트됩니다
- 디바이스가 CUCM에 올바르게 생성되었고 디바이스 하드웨어 버전과 일치하는지 확인합니다.
- 장치가 이 기능에 대해 지원되며 지원되는 소프트웨어 버전인지 확인합니다. 지원되는 장치와 필요한 버전은 다음 문서에서 찾을 수 있습니다. [Webex Edge for Devices](#)

오래된 버전을 실행할 때 앱에서 팝업이 표시됩니다.



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

[View Release Notes](#)

[Update](#)

앱 내 업데이트 팝업

수동으로 업데이트하려면 초기 설치와 동일한 단계를 수행할 수 있습니다.

Control Hub(제어 허브) 뷰에서 Management(관리) > Devices(디바이스)로 이동하고 Resources(리소스)를 클릭합니다.

플랫폼에 따라 Tools(도구)로 스크롤하여 Download(다운로드)를 클릭한 다음 Download for Mac(Mac용 다운로드) 또는 Download for Windows(Windows용 다운로드)를 선택합니다.

설치에 대한 자세한 내용은 Webex Device Connector [설치 지침을 참조하십시오](#).

디바이스가 링크 보류 중 상태에서 중지됨

연결 단추를 누르면 장치 커넥터가 몇 가지 작업을 수행합니다. 여기에는 디바이스에 클라우드 서버 및 링크와의 연결을 설정하라는 지침이 나와 있습니다. 장기간 링크 보류 상태에 있는 장치는 이

장치에 링크에 대한 명령이 제공되었지만 이 작업을 수행하는 데 문제가 있음을 의미합니다.

- 장치가 인터넷 연결 및 클라우드 서버에 연결할 수 있는지 확인
- 디바이스에 공개 쿼리를 확인할 수 있는 DNS 서버가 구성되어 있는지 확인합니다.
- 이전 디바이스 모델에는 Encryption(암호화) 옵션 키가 설치되어 있어야 합니다.
- CUCM에 등록되고 CUCM을 통해 디바이스 커넥터로 가져오는 디바이스의 경우, 해당 프로비저닝 모드가 CUCM으로 설정되어 있는지 확인합니다. 이는 디바이스 커넥터가 CUCM을 통해 링크하는 데 필요한 디바이스에 컨피그레이션 변경 사항을 푸시하기 때문이며, 디바이스가 올바르게 프로비저닝되지 않으면 이 프로세스가 실패합니다

Webex Network Requirements: Network Requirements for Webex Services는 [여기에서 찾을 수 있습니다.](#)

관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.