



카메라 문제 해결

- [카메라 문제 해결, 1 페이지](#)
- [카메라 로그, 3 페이지](#)
- [Cisco 기술 지원, 5 페이지](#)
- [RMA\(Return Materials Authorization\) 체크리스트, 6 페이지](#)

카메라 문제 해결

다음 섹션에서는 일반적인 카메라 관련 문제에 대한 문제 해결 정보를 제공합니다. 이 정보를 사용하여 Cisco 기술 지원 부서에 문의하기 전에 카메라 문제를 해결하십시오.

관련 항목

- [카메라 로그, 3 페이지](#)
- [Camera 설정 재설정](#)

내 컴퓨터가 카메라를 인식하지 못함

문제

전화회의 앱의 카메라 목록에 Webex Desk Camera가 표시되지 않습니다. 카메라가 장치 관리자 (Windows) 또는 하드웨어(Mac OS)의 카메라, 오디오 또는 비디오 장치 목록에 표시되지 않습니다.

해결 방법

- USB 연결이 느슨하거나 연결되지 않은 상태인지 확인하십시오. USB 포트에 먼지 및 이물질을 쌓일 수 있으므로 포트가 막혔는지 확인하십시오.
- 컴퓨터에서 카메라를 분리하고 다시 연결하십시오.
- 다른 USB 포트를 사용해 보십시오. USB 포트가 제대로 작동하는지 확인하십시오. 카메라는 전원만 공급하는 USB 포트는 지원하지 않습니다.
- USB 케이블이나 커넥터가 손상되지 않았는지 확인하십시오. 다른 USB 케이블을 사용해 보십시오.

- 카메라가 USB 어댑터에 연결된 경우 어댑터의 USB 포트에서 전원 공급 및 데이터 전송을 모두 제공하는지 확인하십시오.
- 컴퓨터의 USB 드라이버가 최신 상태인지 확인하십시오. 새 버전을 사용할 수 있는 경우 업데이트하십시오.
- Mac OS가 설치된 컴퓨터를 사용하는 경우에는 Webex Desk Camera 앱에서 카메라와 마이크를 사용할 수 있는지 확인하십시오. 다음 작업을 수행하여 설정을 구성하십시오.
 1. **Apple** 메뉴 > 시스템 환경설정 > 보안 및 프라이버시 > 프라이버시로 이동합니다.
 2. 각각 카메라 및 마이크 패널에서 **Cisco Webex Desk Camera**를 활성화합니다.
- 카메라를 Lenovo 컴퓨터의 Thunderbolt 포트에 연결하는 경우에는 포트 드라이버를 업데이트된 상태로 유지합니다. 드라이버 업데이트는 Lenovo 지원 부서로 이동합니다.



참고 Thunderbolt 포트에서 카메라를 사용하는 경우에는 프레임 속도가 저하가 발생합니다.

- 컴퓨터를 다시 시작합니다.

Webex 앱 또는 Webex Meetings에서 내 미리보기를 볼 수 없음

문제

카메라가 연결되어 있고 올바르게 구성되어 있지만 Webex 앱 또는 Webex Meetings에서 비디오를 미리 볼 수 없습니다.

해결 방법

- 카메라를 사용 중인 다른 애플리케이션을 닫으십시오. 그런 다음 Webex 앱 또는 Webex Meetings로 이동하거나 다음 작업을 수행합니다.
 1. 카메라 목록에서 다른 카메라를 선택합니다. 예를 들어, 시스템 통합 카메라를 선택합니다.
 2. Webex Desk Camera를 다시 선택합니다.
- 프라이버시 셔터를 오른쪽 끝으로 밀어 셔터를 엽니다.
- 카메라의 연결을 끊고 다시 연결합니다.

비디오 품질이 좋지 않음

문제

미팅 참가자에게 표시되는 비디오 품질이 좋지 않거나 기준에 미달합니다.

해결 방법

- 렌즈가 더러워졌는지 확인하십시오. 부드러운 천을 사용하여 청소하십시오.
- 미팅 앱 또는 Camera App에서 셀프뷰 이미지 품질을 확인하십시오.
 - 셀프뷰의 품질이 양호하면 네트워크 대역폭에 문제가 있을 수 있습니다. 네트워크 서비스 공급자와 협력하여 네트워크 성능을 테스트하고 대역폭을 개선하십시오.

네트워크 대역폭은 Webex 미팅 또는 통화의 비디오 해상도를 결정합니다. 대역폭에서 허용하는 경우 기본 해상도는 Webex 앱 또는 Webex Meetings의 경우 720P@30fps이고 Webex Room 장치의 경우 1080P@30fps입니다.
- 셀프뷰의 품질이 좋지 않으면 Webex Desk Camera 앱에서 해상도를 조정하십시오.

액세서리 허브가 카메라를 감지할 수 없음

문제

Cisco 액세서리 허브 카메라를 감지하지 못합니다.

해결 방법

- Google Chrome 버전을 확인하고 버전 86 이상으로 업데이트하십시오. 이전 버전은 지원되지 않습니다.
- Chrome에서 **Experimental Web Platform features**를 활성화합니다. 다음 단계를 수행하십시오.
 1. Chrome 브라우저 창에 **chrome://flags/**를 입력합니다.
 2. 아래로 스크롤하고 **Experimental Web Platform features**를 찾아 활성화합니다.
 3. Chrome을 다시 시작합니다.

카메라 로그

카메라 로그를 사용하여 프레임 속도 저하 또는 비디오 품질 저하와 같은 카메라 문제를 진단하고 해결할 수 있습니다.

카메라 로그를 캡처할 수 있는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- Webex Desk Camera 앱을 사용하여 카메라 로그를 수집합니다.
- <https://upgrade.cisco.com/accessories>에서 Cisco Accessory Hub 카메라 로그를 가져옵니다.
- Webex 또는 Webex Meetings로 카메라 로그를 보냅니다.

관련 항목

[카메라 문제 해결](#), 1 페이지

Camera App을 사용하여 로그 수집

카메라 또는 Camera App에 문제가 발생하는 경우 카메라 로그를 수집합니다. 수집한 로그 파일은 다음 위치에 압축 파일로 저장됩니다.

- Windows의 경우:

C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco Webex Desk Camera

- Mac OS의 경우:

Macintosh HD:\Users\\Library\Application Support\Cisco Webex Desk Camera

프로시저

단계 1 Webex Desk Camera 앱을 엽니다.

단계 2 기본 탭에서 카메라 로그를 찾습니다.

단계 3 수집을 클릭하여 로그 수집을 시작합니다.

단계 4 열기를 클릭하여 로그 파일이 저장된 디렉터리를 엽니다.

카메라 로그 수집 Cisco 액세스서리 허브

카메라를 사용할 때 문제가 발생하는 경우 Cisco 액세스서리 허브를 사용하여 문제 해결을 위해 카메라 로그를 얻을 수 있습니다. 카메라 로그는 웹 브라우저에 지정된 다운로드 디렉터리에 저장됩니다.



참고 Google Chrome 버전 68 이상에서만 Cisco 액세스서리 허브를 사용할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 카메라를 컴퓨터에 연결합니다.

단계 2 웹 브라우저에서 <https://upgrade.cisco.com/accessories>로 이동합니다.

단계 3 카메라 일련 번호 및 펌웨어 버전이 표시될 때까지 화면에 나타나는 지침을 따릅니다.

단계 4 맨 아래에서 카메라 로그 가져오기를 클릭합니다.

Webex 앱으로 카메라 로그 수집

Webex 앱에서 카메라를 사용할 때 문제가 발생하는 경우 Webex 앱 내에서 로그 보내기 기능을 사용하여 문제 해결을 위해 카메라 로그를 수집합니다.

로그는 다음 위치에 저장됩니다.

- Windows의 경우:

C:\Users\`<user_ID>`\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt

- Mac OS의 경우:

/Users/`<user_ID>`/Library/Logs/SparkMacDesktop/Accessories/current_log.txt

프로시저

단계 1 프로파일 사진을 클릭합니다.

단계 2 도움말 > 로그 보내기를 선택합니다.

Webex Meetings로 카메라 로그 수집

Webex Meetings에서 카메라를 사용할 때 문제가 발생하는 경우 Webex Meetings 내에서 문제 보고서 보내기 기능을 사용하여 문제 해결을 위해 카메라 로그를 수집합니다.

프로시저

단계 1 도움말 > 문제 보고서 보내기를 클릭합니다.

단계 2 문제 유형 및 문제가 있는 미팅 또는 세션을 선택합니다.

단계 3 설명을 추가하여 세부 정보를 제공합니다.

단계 4 보고서 보내기를 클릭합니다.

Cisco 기술 지원

Cisco는 유효한 Cisco 서비스 계약을 체결한 모든 고객, 파트너, 리셀러 및 유통업체에게 온라인 및 전화를 통해 24시간 기술 지원 서비스를 제공합니다.

지원 요청이 지연되지 않도록 Cisco 지원에 문의할 때 Cisco.com 사용자 ID, 계약 및 일련 번호를 준비하십시오.

이외에도 지원 담당자에게 다음 정보가 필요합니다.

- 일련 번호 - 모든 장치에는 클립 표면에 일련 번호가 있습니다.
- 시간 및 날짜 문제가 발생한 경우 - 지원 담당자는 장치 로그 또는 클라우드 지표를 사용하여 문제를 해결합니다. 현지 시간 및 날짜에 근접한 것이 도움이 됩니다.
- 장치 로그 - 문제의 근본 원인을 파악하기 위해 지원 담당자가 장치 로그를 요구할 수 있습니다.

- 간략한 설명 - 사고 전에 한 모든 작업을 포함합니다.

대부분의 펌웨어 문제는 RMA(Return Material Authorization)가 없는 지원 담당자가 해결할 수 있습니다. 하드웨어 문제의 경우에는 RMA 프로세스를 사용하는 것이 가장 좋습니다.

Cisco 전 세계 지원 센터 목록은 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>에서 확인할 수 있습니다.

RMA(Return Materials Authorization) 체크리스트

장치 반환에 많은 시간이 걸릴 수 있습니다. RMA(Return Materials Authorization) 프로세스를 시작하기 전에 다음과 같이 해보십시오.

- 다른 컴퓨터에서 장치를 테스트합니다.
- 다른 장치에 이 문제가 발생하는지 확인합니다.
- 장치를 재부팅합니다.

위 방법 중 어느 하나를 통해서라도 문제가 해결되면 펌웨어가 문제일 수 있으며 RMA는 필요 없습니다. 장치 로그를 수집하고 Cisco 기술 지원 서비스에 문의하여 도움을 받으십시오.