

# 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

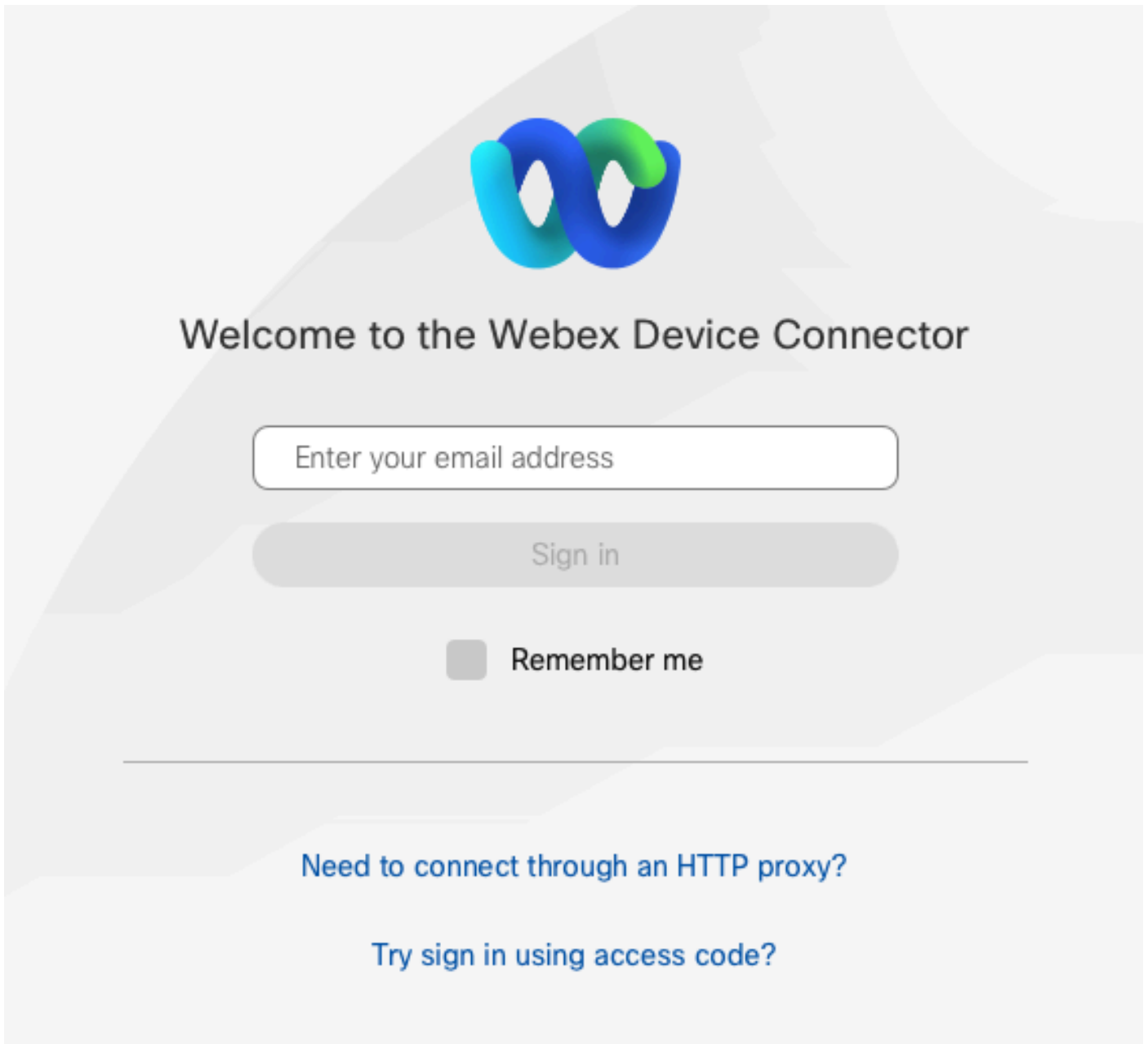
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 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.