

Webex Edge for DevicesおよびDevice Connectorのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[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](#)

[デバイスがリンクするデバイスリストに表示されない](#)

[デバイスが「Link Pending」ステータスのままになる](#)

[関連情報](#)

はじめに

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。

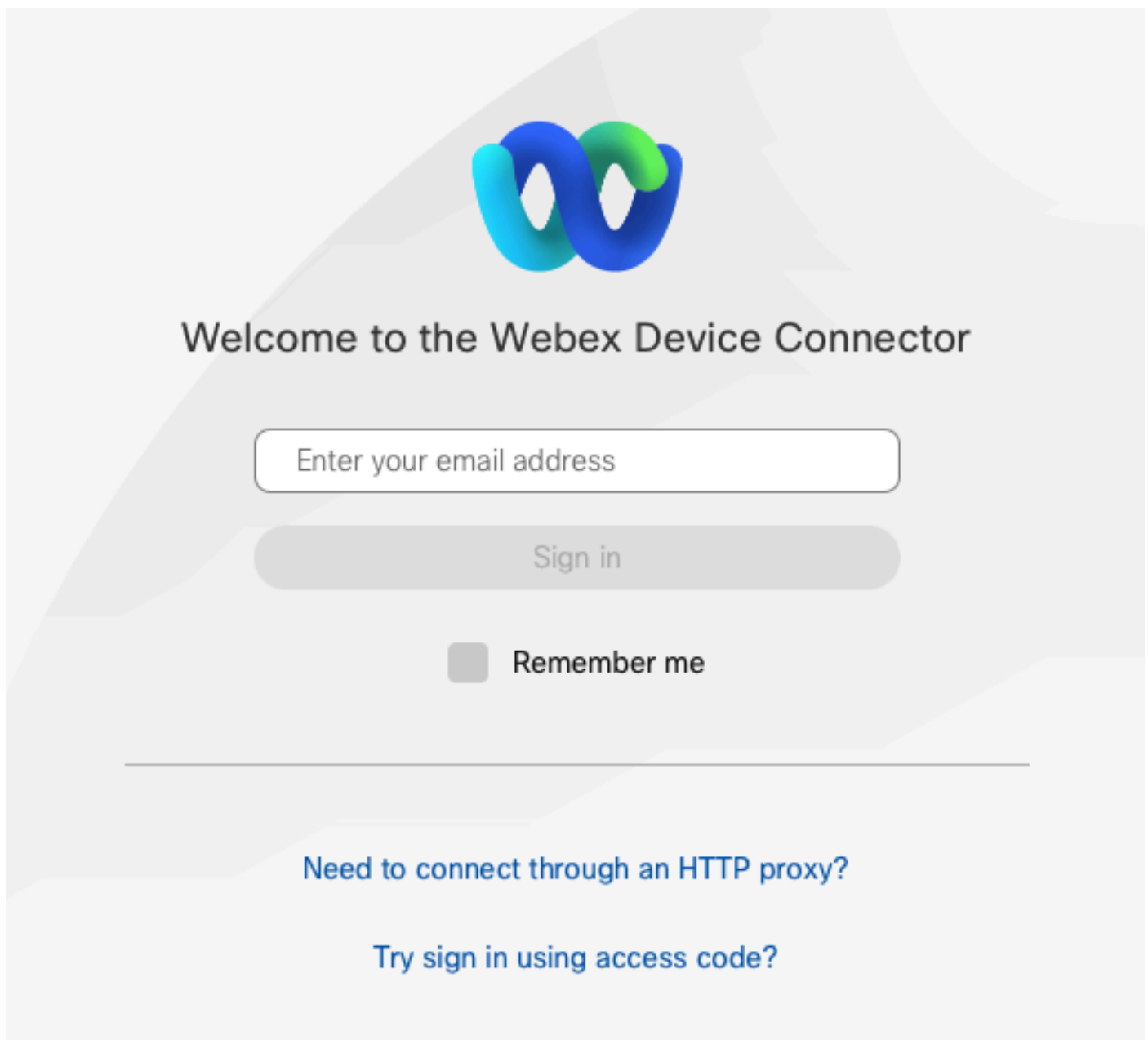
背景説明


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、通常は利用できないクラウド機能にアクセスできます。

Webexデバイスコネクタは、コンピュータにインストールされ、Webexアカウントコントロールハブ(ACC)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。
- デバイスコネクタが最新バージョンであ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は、『[Webexデバイスコネクタリリースノート](#)』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 *

- 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。

デバイスがリンクするデバイスリストに表示されない

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、ファイルは特定の形式である必要があります。

このファイルはTMSからダウンロードするか、手動で作成できます。[Webex Edge for Devices](#)に記載されている手順と形式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テレプレゼンスデバイスを検索するためにCUCMデータベースを照会します。これは、デバイスIDに基づいて行われます。

- デバイスコネクタが最新バージョンであ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。
- CUCMでデバイスが正しく作成され、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上に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、アプリ内の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します。

Control Hubビューから、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、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

リンクボタンを押すと、デバイスコネクタはいくつかのタスクを実行します。その一部は、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指示を与えることです。長期に

わたくしLink Pendingステータスになっているデバイスは、このデバイスにリンクする指示が与えられていても、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でき、クラウドサーバに到達可能であることを確認します。
- 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設定変更をCUCMを介してリンクする必要があるデバイスに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

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

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。