

Control Hub에서 오프라인 상태일 때 클라우드 등록 엔드포인트 GUI 복구

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[시나리오에 대한 자세한 설명](#)

[출하 시 디바이스 재설정](#)

[엔드포인트에서 수동으로 관리자 계정을 구성하려면 TAC에 문의하십시오.](#)

[원격 지원 사용자 암호가 허용되지 않음](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 클라우드 등록 후 로컬 계정이 비활성화되고 엔드포인트가 Control Hub에서 오프라인인 경우의 엔드포인트 계정 복구에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대해 숙지하는 것이 좋습니다.

- Control Hub 플랫폼
- 엔드포인트의 GUI(Graphical User Interface)를 통한 엔드포인트 등록 및 관리

사용되는 구성 요소

이 장비는 이 문서에 설명된 테스트를 수행하고 결과를 생성하는 데 사용되었습니다.

- 회의실 키트 엔드포인트
- Desk Pro 끝점

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.

시나리오에 대한 자세한 설명

디바이스를 클라우드에 등록할 때 디바이스 자체의 로컬 사용자 계정을 활성화 상태로 유지할지 여부를 결정하라는 메시지가 표시됩니다. 기본적으로 로컬 사용자 계정은 삭제됩니다.

이 문서에서는 클라우드 등록 후 디바이스에서 로컬 계정을 비활성화하고 엔드포인트가 Control Hub에서 오프라인인 경우 엔드포인트의 관리자 계정을 복구하는 방법에 대해 설명합니다.

✕

Register to Webex

Enter your 16 digits Webex activation code or get a code from settings.webex.com.

Register

Disable local users and integrations ⓘ

ⓘ After a successful registration, any existing user accounts on the device will be disabled and logged out. Macros will be removed. Users and macros can be enabled again via [Cisco Webex Control Hub](#).

엔드포인트 GUI에서 Webex 팝업에 등록

즉, 디바이스의 IP 주소를 사용하여 브라우저를 통해 디바이스의 GUI(Graphical User Interface)에 액세스할 수 없습니다. Control Hub의 Management 섹션 아래에서 Devices로 이동하여 Control Hub 플랫폼을 통해서만 디바이스의 GUI에 액세스할 수 있습니다. 그런 다음 GUI에 로그인할 온라인 디바이스 중 하나를 선택하고 Support(지원) 섹션 아래 Local Device Control(로컬 디바이스 제어)을 클릭합니다.

Support

Device Logs ⓘ	Manage >
Local Device Controls ⓘ	Launch ↗
Cisco Support ⓘ	Remote Access Key >

제어 허브의 로컬 장치 제어

새 창이 열립니다. Proceed(계속)를 선택하여 디바이스 GUI를 엽니다.

Launch Local Device Controls

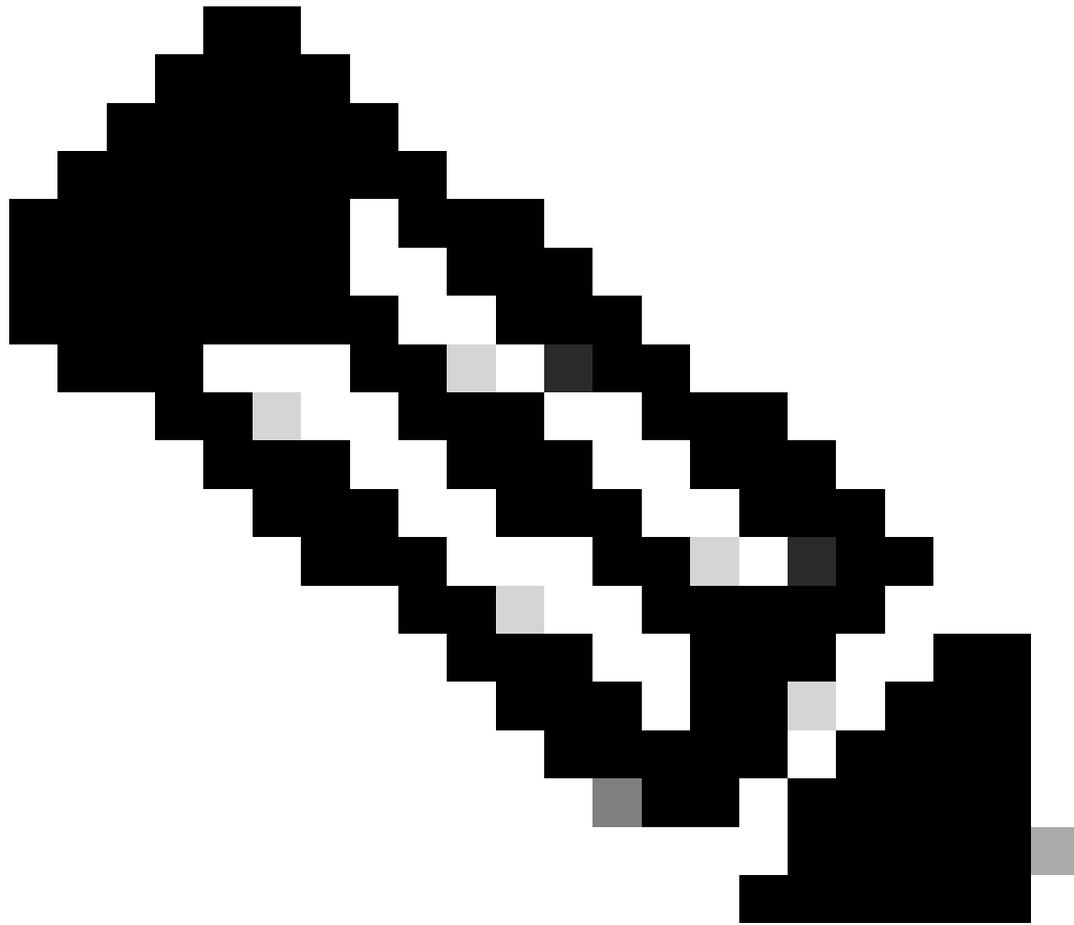
This will open Local Device Controls in a new tab.

Access to Local Device Controls requires that you are on the same network as the device.



Control Hub의 Local Device Controls 팝업

그런 다음 엔드포인트 GUI가 브라우저에서 열립니다. 여기에서 새 사용자를 생성하고 이 사용자를 사용하여 브라우저에서 디바이스의 고유 IP 주소를 사용하여 디바이스 GUI에 로그인할 수 있습니다. 전체 절차는 이 비디오에 자세하게 설명되어 있습니다. [클라우드 등록 디바이스에서 사용자 계정 활성화](#).



참고: 엔드포인트와 동일한 네트워크에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 GUI에 액세스할 수 없습니다. 그렇지 않은 경우 Proceed(진행)를 클릭하면 브라우저에서 이 페이지가 표시됩니다.

The connection has timed out

An error occurred during a connection to [redacted]

- The site could be temporarily unavailable or too busy. Try again in a few moments.
- If you are unable to load any pages, check your computer's network connection.
- If your computer or network is protected by a firewall or proxy, make sure that Firefox is permitted to access the web.

Try Again

브라우저 시간 초과 연결 메시지

엔드포인트가 Control Hub에 오프라인으로 표시될 때 문제가 발생합니다(여기에 표시).



Cisco Desk Pro



Control Hub의 엔드포인트 오프라인 상태

이 시나리오에서는 Control Hub에서 엔드포인트의 GUI에 액세스할 수 없습니다. 이 문서에서 앞서 설명한 로컬 디바이스 제어는 HTTP를 통해 디바이스 GUI에 실질적으로 액세스하므로 작동하지 않으며 디바이스를 온라인 상태로 유지해야 합니다. 디바이스 등록 중에 고의적 또는 실수로 로컬 사용자 계정을 비활성화하도록 선택한 경우, 브라우저의 IP 주소를 사용하여 디바이스의 GUI에 액세스할 수도 없습니다. 이 단계에서는 디바이스의 GUI에 액세스할 수 없습니다. 물리적으로 장치에 액세스하여 몇 가지 기본적인 트러블슈팅을 통해 장치를 다시 온라인 상태로 만들 수 없는 한, 해당 장치가 잠깁니다.

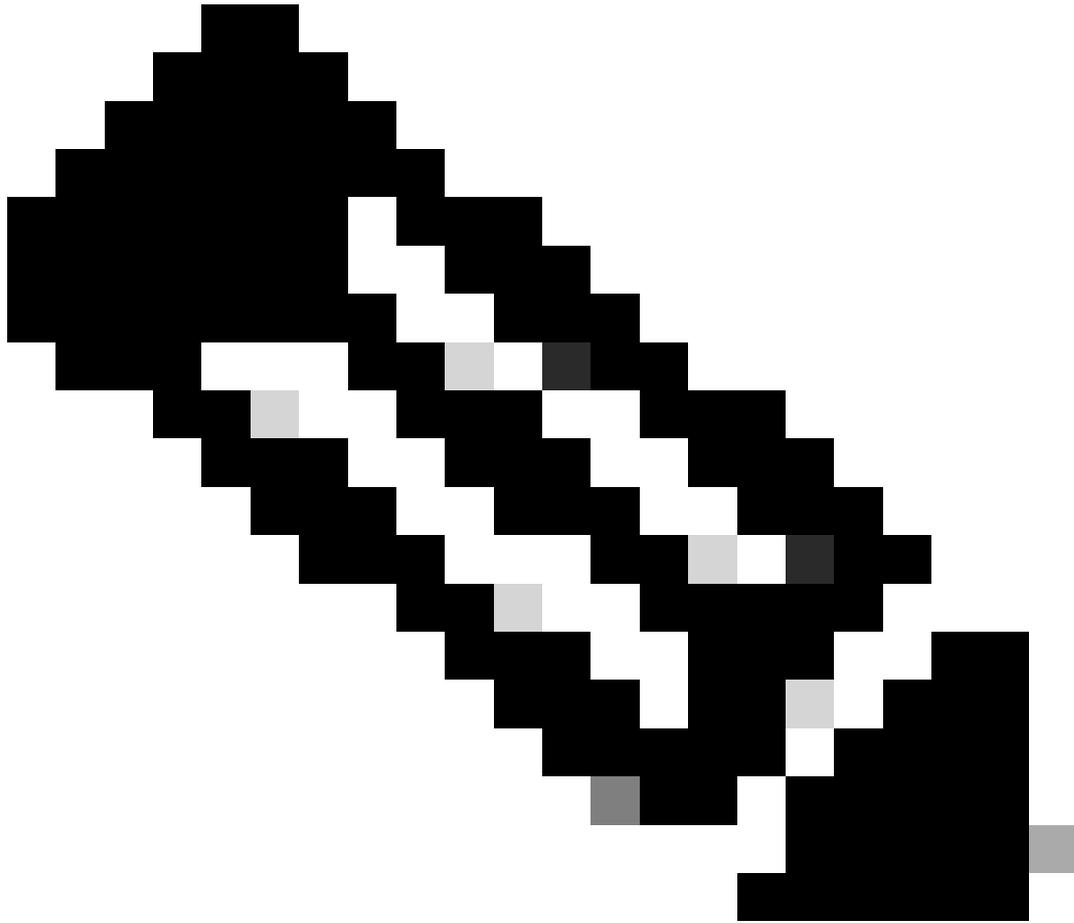
이러한 상황에서 벗어나기 위해 두 가지 권장 조치 계획을 선택할 수 있습니다.

- 공장 초기화: 디바이스를 초기화합니다.
- 원격 액세스 키를 얻은 후 TAC에 문의하십시오.

출하 시 디바이스 재설정

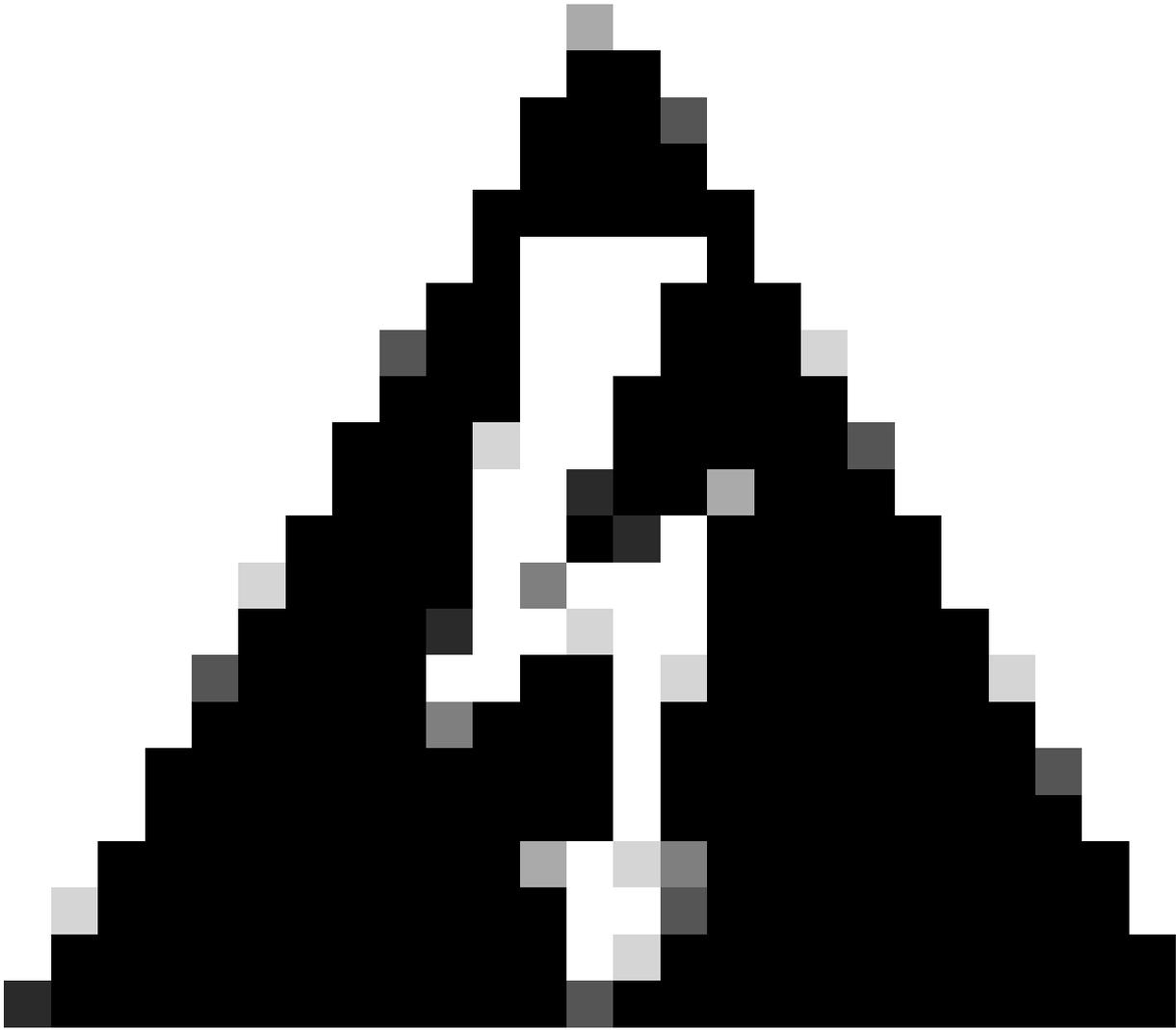
이 특정 시나리오에서 장비를 공장 출하 시 재설정하는 작업은 해당 장비에 물리적으로 액세스하여 수행할 수 있습니다. 두 가지 옵션이 있습니다.

- 엔드포인트에 연결된 터치 패널(Navigator 또는 Touch 10 주변 장치)에서 설정으로 이동하여 Factory Reset(공장 초기화) 옵션을 선택합니다. 터치 패널이 연결되어 있지 않은 보드 장치의 경우 엔드포인트의 터치 스크린에는 화면의 오른쪽 상단 모서리에 설정 버튼이 있습니다.
- 엔드포인트에는 디바이스 뒷면 또는 아래쪽에 핀홀이 있습니다. 장치에 따라 핀홀은 플라스틱 캡으로 덮여 있을 수 있습니다. 안전 핀이나 클립을 사용하여 핀홀에 삽입하고 10-15초 동안 누를 수 있습니다. 그러면 공장 리셋이 시작될 거야.



참고: 공장 재설정을 사용하면 디바이스에 저장된 모든 디바이스 컨피그레이션 및 파일(로그 파일 또는 화이트보드 등)이 삭제됩니다. 디바이스 컨피그레이션 및 파일에 대한 백업을 유지하고 디바이스를 클라우드에 다시 등록하면 다시 사용할 수 있는 옵션은 없습니다.

Factory reset(공장 초기화)에 대한 몇 가지 추가 세부 사항은 [Factory-Reset-|-Secure-Data-Wipe](#)에서 확인할 수 있습니다.



경고: 공장 재설정을 수행하려면 처음부터 디바이스를 클라우드에 다시 설정하고 등록해야 합니다. 디바이스를 클라우드에 등록하기 전에 Control Hub Organization의 Workspace 목록에서 이전 Workspace를 삭제하고 이전과 동일한 Workspace를 사용하려는 경우 다시 생성합니다. 기존 작업 영역에 동일한 엔드포인트를 다시 추가할 수 없습니다. Workspace에서 엔드포인트를 오프라인으로 표시하지만 엔드포인트가 등록된 것으로 간주합니다. 이 문서를 작성할 때는 두 번째 끝점을 Workspace에 추가할 수 없습니다.

공장 초기화 후 디바이스가 부팅되고 네트워크에 연결되어 있는지 확인하면 디바이스 IP를 사용하여 기본 자격 증명인 사용자 이름은 admin이고 비밀번호는 비어 있음을 사용하여 디바이스 GUI에 로그인할 수 있습니다. 그런 다음 이 엔드포인트에서 사용자를 추가로 생성하고 Control Hub Organization에서 새로 생성된 Workspace에 디바이스를 계속 등록합니다. 등록 창이 나타나면 이 옵션의 선택을 취소해야 합니다.



Register to Webex

Enter your 16 digits Webex activation code or get a code from settings.webex.com.

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

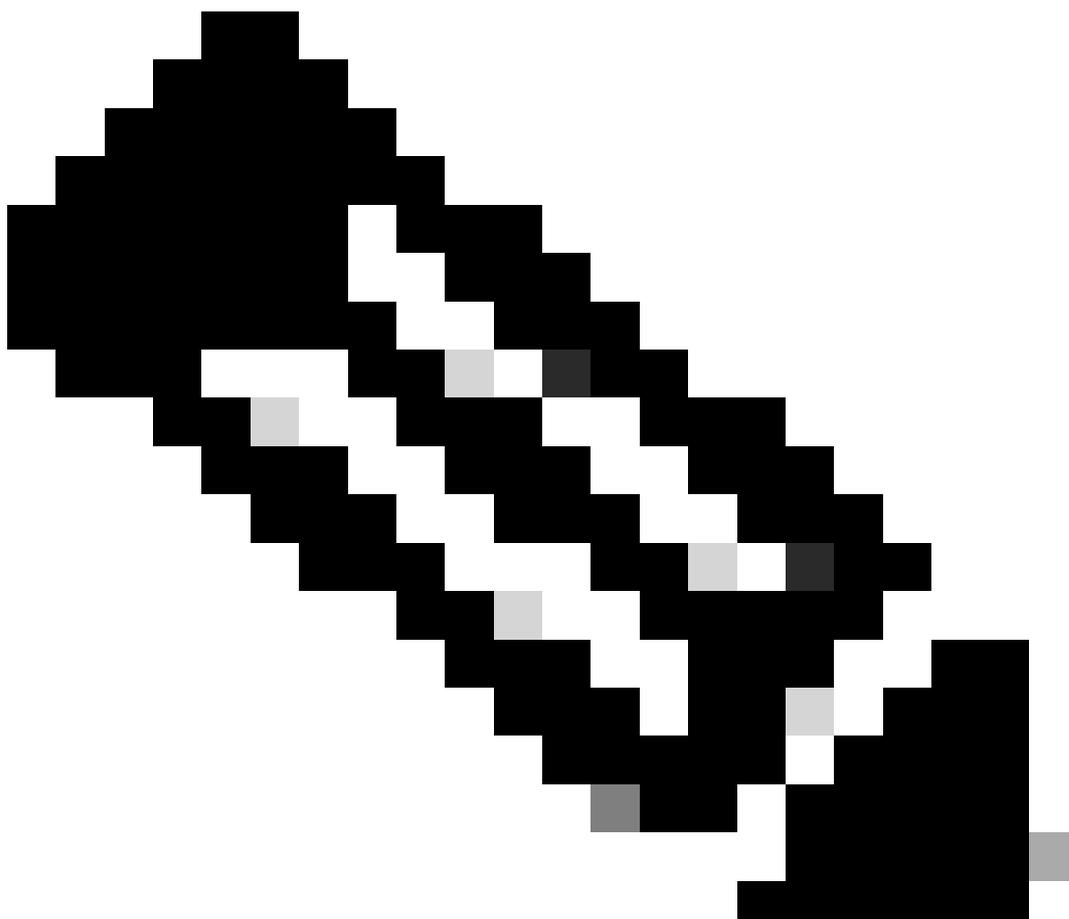
Register

Disable local users and integrations ⓘ



After a successful registration, any existing user accounts on the device will be disabled and logged out. Macros will be removed. Users and macros can be enabled again via [Cisco Webex Control Hub](#).

엔드포인트 GUI에서 Webex 팝업에 등록

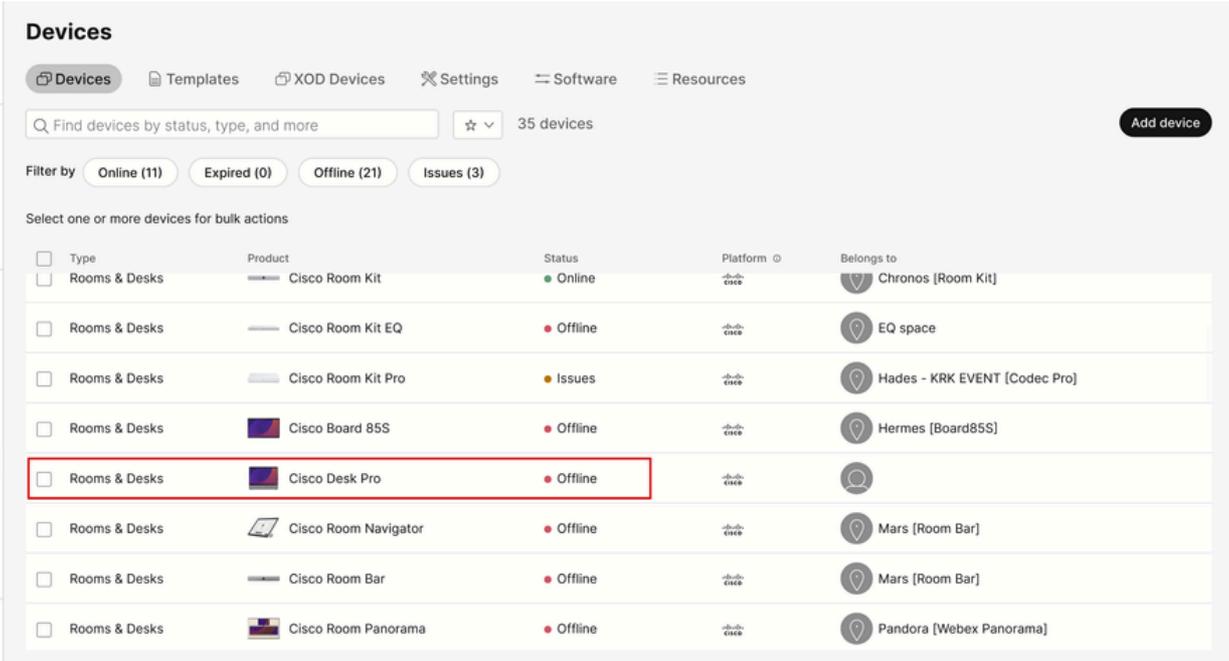


참고: 엔드포인트의 GUI에 액세스하려면 웹 브라우저에 엔드포인트의 IP 주소를 입력하고 관리자의 자격 증명을 사용하여 로그인해야 합니다. 기본 사용자 이름은 admin이고 기본 비밀번호는 비어 있지만, 방금 수신했거나 공장 초기화 상태인 엔드포인트에 대해서만 사용됩니다. 액세스하려는 엔드포인트와 동일한 네트워크\VLAN에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 디바이스의 GUI를 사용할 수 없습니다.

디바이스가 클라우드에 등록되면 Control Hub를 통해, 그리고 브라우저에서 엔드포인트의 IP 주소를 사용하여, 그리고 생성된 사용자 계정 중 하나 또는 기본 사용자 계정으로 로그인하여 GUI에 액세스할 수 있습니다.

엔드포인트에서 수동으로 관리자 계정을 구성하려면 TAC에 문의하십시오.

공장 재설정을 수행하는 대신 엔드포인트에 이미 있는 컨피그레이션을 잃지 않으려면 TAC에서 티켓을 열고 문제를 설명하십시오. 그런 다음 TAC 엔지니어가 Control Hub 조직에 로그인하여 Management 섹션 아래의 Devices(디바이스) 탭으로 이동한 다음 액세스 권한이 상실된 엔드포인트를 선택하라고 요청합니다.



The screenshot shows the 'Devices' section in the Control Hub interface. The left sidebar contains navigation options like Overview, Alerts center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps, Account, Organization Settings), and SERVICES. The main content area is titled 'Devices' and shows a search bar, a filter by status (Online (11), Expired (0), Offline (21), Issues (3)), and a table of devices. The table has columns for Type, Product, Status, Platform, and Belongs to. One device, 'Cisco Desk Pro', is highlighted with a red box, indicating it is offline.

Type	Product	Status	Platform	Belongs to
Rooms & Desks	Cisco Room Kit	Online	Cisco	Chronos [Room Kit]
Rooms & Desks	Cisco Room Kit EQ	Offline	Cisco	EQ space
Rooms & Desks	Cisco Room Kit Pro	Issues	Cisco	Hades - KRK EVENT [Codec Pro]
Rooms & Desks	Cisco Board 85S	Offline	Cisco	Hermes [Board85S]
Rooms & Desks	Cisco Desk Pro	Offline	Cisco	
Rooms & Desks	Cisco Room Navigator	Offline	Cisco	Mars [Room Bar]
Rooms & Desks	Cisco Room Bar	Offline	Cisco	Mars [Room Bar]
Rooms & Desks	Cisco Room Panorama	Offline	Cisco	Pandora [Webex Panorama]

Control Hub의 Devices 섹션

그런 다음 Support(지원) 섹션으로 이동하여 Remote Access Key(원격 액세스 키)를 클릭합니다. 아래 그림에 표시된 키처럼 긴 키가 포함된 창이 나타납니다(이 키는 테스트 장치에서 재설정되었으며 더 이상 유효하지 않음).

Remote Access Key

Share this key with Cisco Support by pasting it in a message.

Doing so will give Cisco Support full access to your device. Use 'Reset Key' to create a new Remote Support Access Key and invalidate any previous key you may have shared with Cisco Support.

KRTWuCIBBtMeTtN6wvOJhCnAly/q/mtQs5ogJvl5Y8xd7EoMdiY8TOATAew3cEwCwyvxBHX2id2XjsZhk29KUDu+1NvCH52h7uMc

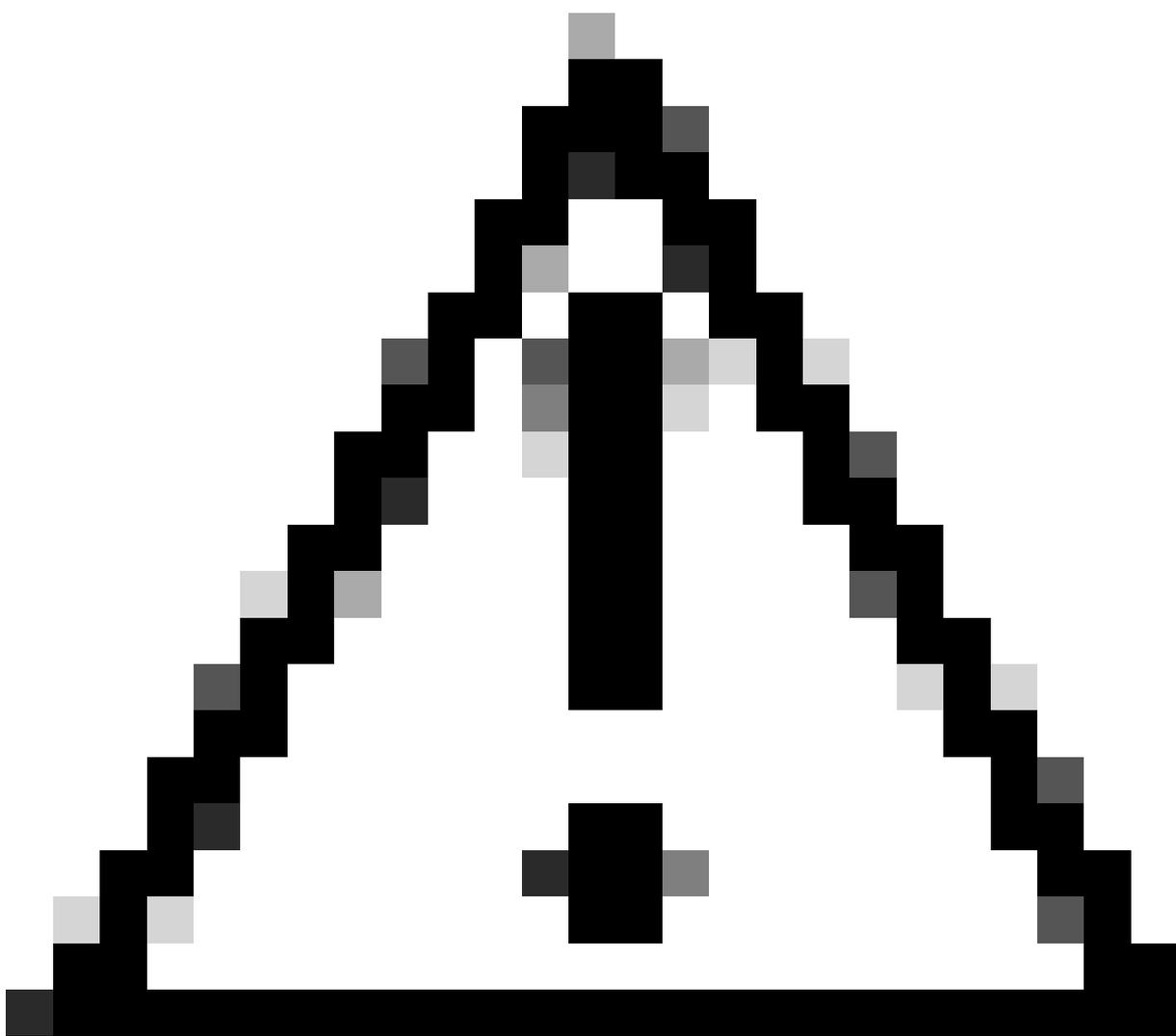
Copy to Clipboard

Reset Key

Done

Control Hub의 Remote Access Key 팝업

이 키를 복사하여 케이스에 할당된 TAC 엔지니어와 공유합니다. 엔지니어는 이 키를 사용하여 새 관리자 계정을 생성하는 데 도움이 되도록 (기본적으로 디바이스에 이미 존재하는) 원격 지원 사용자 계정과 함께 사용할 수 있는 고유한 비밀번호를 생성합니다.



주의: TAC 엔지니어에게 원격 액세스 키로 생성한 비밀번호를 알려달라고 요청하지 마십시오. 암호를 공유할 수 없습니다.

이 단계에서는 TAC 엔지니어에게 연락하여 미팅에서 어카운트를 함께 생성합니다. 엔드포인트에 네트워크 연결이 있고 엔드포인트에 SSH를 연결할 수 있는지 확인합니다. 사용 중인 SSH 애플리케이션에서 TAC 엔지니어가 원격으로 화면을 제어하고 제공한 원격 액세스 키에 의해 생성된 사용자 이름 remotesupport 및 비밀번호를 입력합니다. 그런 다음 엔지니어는 엔드포인트에서 특수 명령 셸을 사용하여 디바이스에 새 관리자 계정을 생성합니다.



경고: 엔지니어가 사용자 계정을 생성하는 동안에는 SSH 앱에 개입하지 말고 TAC 엔지니어의 화면 제어를 취소하지 마십시오. 이 셸은 TAC에서 엄격하게 사용됩니다. 이 절차 중에 디바이스를 손상시킬 수 있는 명령을 직접 실행하면 RMA 자격이 위험해집니다.

새 관리자 계정을 만든 후 이를 사용하여 엔드포인트의 IP 주소를 사용하여 브라우저에서 디바이스의 GUI에 로그인합니다. 필요한 경우 GUI에서 더 많은 사용자 계정을 생성할 수 있습니다.

원격 지원 사용자 암호가 허용되지 않음

TAC 엔지니어가 엔드포인트 콘솔에 로그인하기 위해 SSH 앱에 비밀번호를 입력하려고 할 때 Invalid Password(유효하지 않은 비밀번호) 오류가 나타날 가능성이 있습니다. 아마 엔지니어가 비밀번호를 정확하게 입력했을 텐데 승인되지 않았어요. 이 문제는 보통 로컬 시스템에서 언어를 영어로 변경하지 않았기 때문에 발생합니다. 다른 언어를 사용하고 있으므로 PC를 제어할 수 있는 엔지니어가 입력한 암호가 영어가 아닙니다. 이로 인해 콘솔에 로그인할 수 없습니다. 트러블슈팅을 시작하기 전에 PC의 로컬 언어가 영어로 설정되어 있는지 확인하십시오.

또한 백슬래시(\) 또는 슬래시(/)와 같은 문자는 키보드에서 다르게 매핑될 수 있습니다. 예를 들어, 이는 엔지니어가 백슬래시(\)를 입력하지만 실제로는 슬래시(/)를 입력함을 의미합니다. 현지 언어가 영어로 설정되어 있고 비밀번호가 계속 작동하지 않는 경우 Control Hub에서 새로운 원격 액세스 키를 생성하여 엔지니어와 공유합니다. 엔지니어가 새 비밀번호를 생성하고 특수 문자가 있는지 확인합니다. 그런 다음 새 비밀번호를 사용하여 새 로그인을 시도할 수 있습니다.

```
login as: remotesupport
Keyboard-interactive authentication prompts from server:
Password:
End of keyboard-interactive prompts from server
Access denied
Keyboard-interactive authentication prompts from server:
Password:
End of keyboard-interactive prompts from server
Access denied
```

액세스 거부 SSH 프롬프트



경고: 일부 키보드에서는 문자 y가 문자 z에 매핑되거나 그 반대로 매핑되는 경우가 있습니다. 입력된 비밀번호에 대해 의구심을 갖지 않기 위해 엔지니어는 브라우저 검색 표시줄 또는 노트 애플리케이션에 이 문자열을 입력해 볼 수 있습니다.

```
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890!@#$%^&*()-_+=:;'"<,>./?
```

복사한 다음 붙여넣는 것이 아니라 입력하는 것입니다. 문자가 입력한 순서와 다른 순서로 나타나면 키보드에서 문자가 일치하지 않습니다.

또한 쿼티 키보드가 아닌 기계도 비슷한 결과를 얻을 수 있습니다. 이러한 시나리오에서는 엔지니어에게 설정에 대해 알려야 합니다.

관련 정보

[공장 초기화 / 보안 데이터 삭제](#)

[클라우드 등록 디바이스에서 사용자 계정 활성화](#)

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.