

**Webex 접속오류
조치 사항**

Case

가) Webex 응용프로그램 설치 오류

- ㉠ 캐시 및 쿠키 지우기
- ㉡ 인터넷 옵션 확인하기
- ㉢ 차단된 팝업 허용하기
- ㉣ 임시 응용프로그램 사용
- ㉤ 리무버 툴 사용하기 Webex 삭제

나) Webex 실행 시 오류

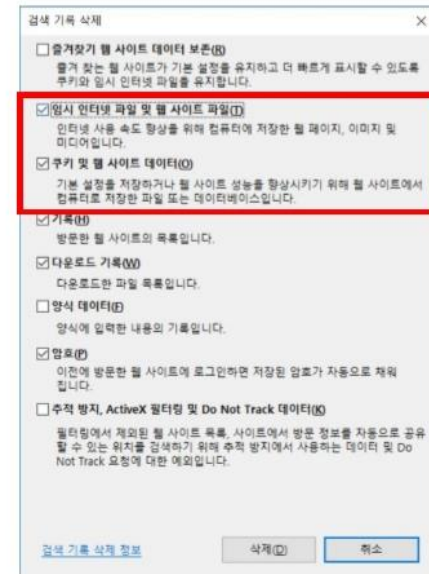
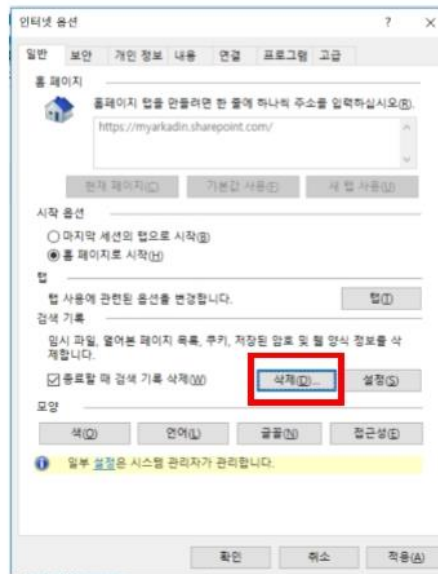
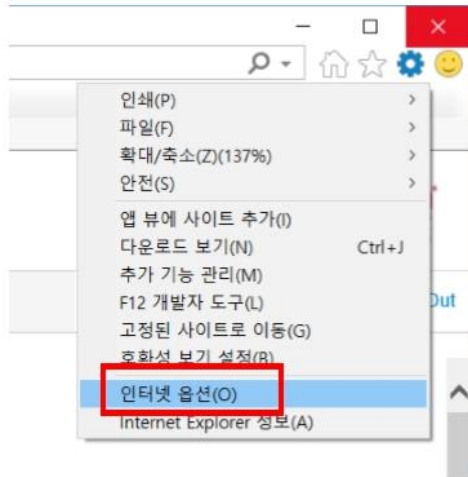
- ㉠ 올바른 파라미터를 불러올 수 없습니다.
- ㉡ 인증서 문제
- ㉢ 이 사이트는 안전하지 않습니다.
- ㉣ 이 페이지에 안전하게 연결할 수 없음

Webex 응용프로그램 설치 오류

㉠ 캐시 및 쿠키 지우기

※ 인터넷 옵션 → 일반 → 삭제 → 검색기록-삭제

→임시 인터넷 파일 및 웹 사이트 파일, 쿠키 및 웹 사이트 데이터 체크 → 삭제 → 적용

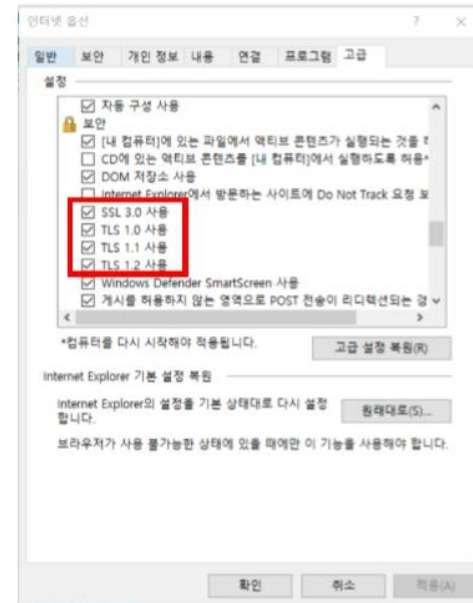
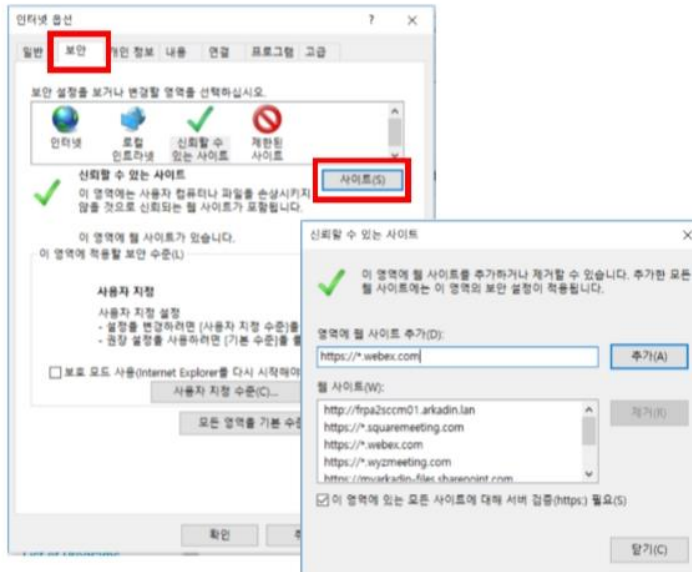


Webex 응용프로그램 설치 오류

㉞ 인터넷 옵션 확인

※ 인터넷 옵션 → 보안 → 신뢰할 수 있는 사이트
→ 이 웹 사이트를 영역에 추가 : 필드에 `https://*.webex.com`을 입력한 후 추가

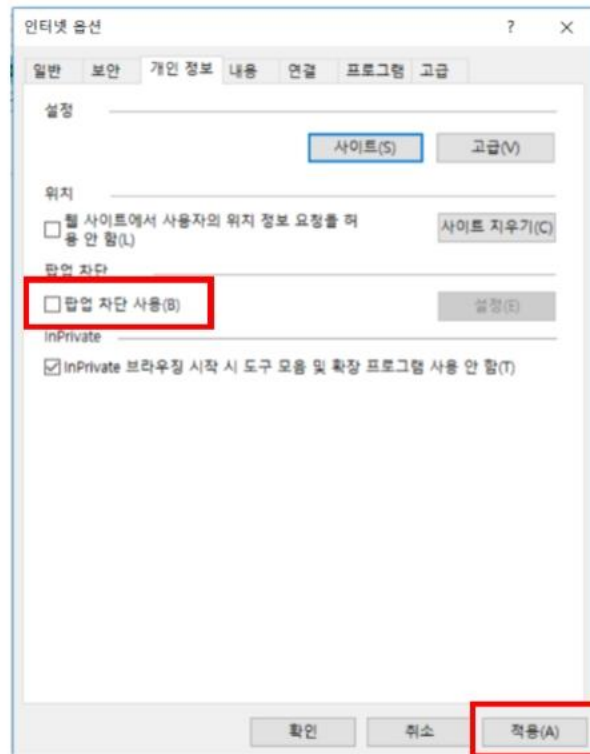
※ 인터넷 옵션 → 고급 → SSL 3.0 사용 ~ TLS 1.2사용 까지 체크



Webex 응용프로그램 설치 오류

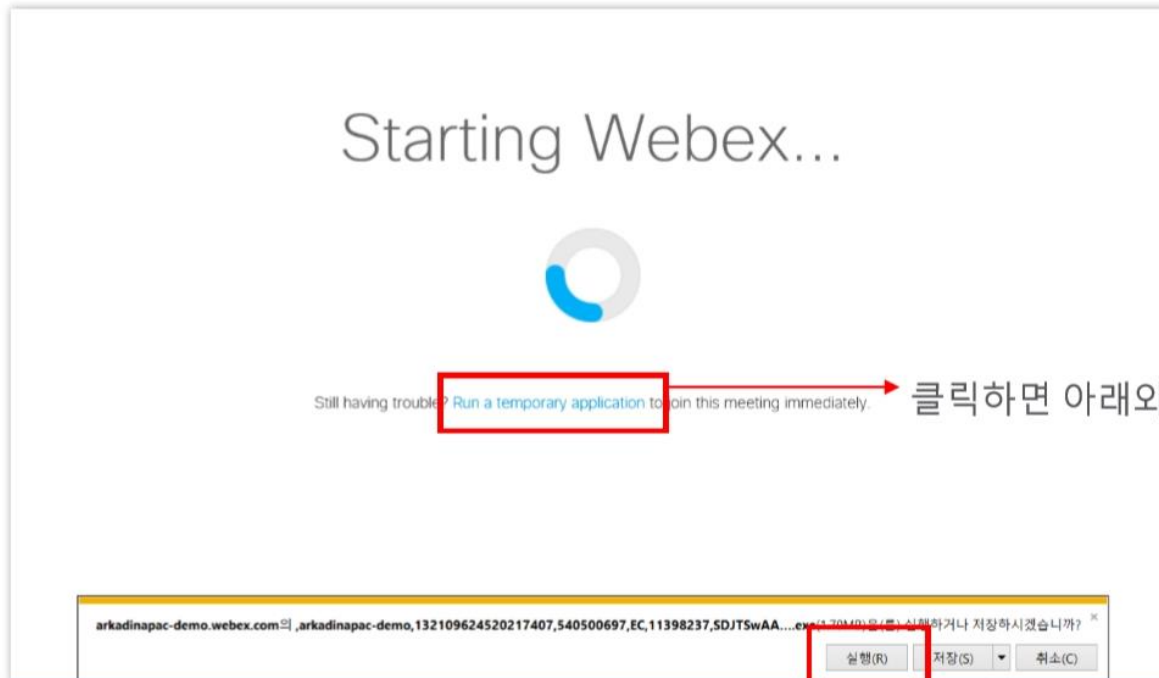
㉔ 차단된 팝업 허용하기

※ 인터넷 옵션 → 개인 정보 → 팝업 차단 사용 해제



Webex 응용프로그램 설치 오류

㉔ 임시 응용 프로그램 사용



클릭하면 아래와 같은 다운로드 상자가 나타납니다.

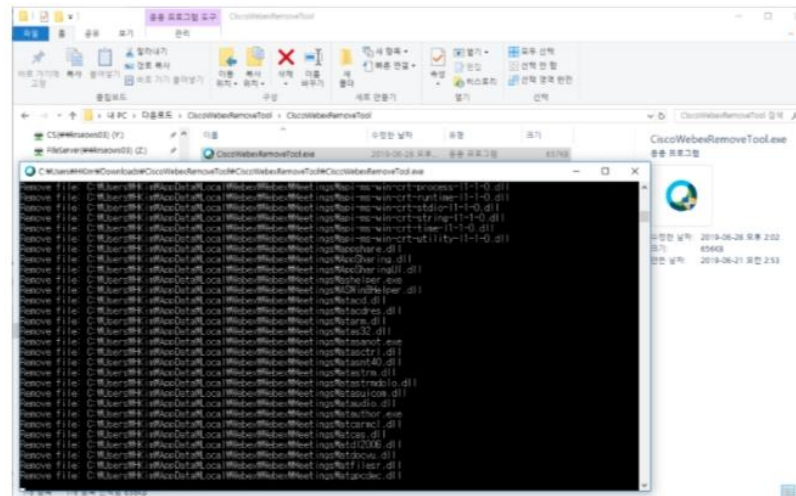
Webex 응용프로그램 설치 오류

㉔ 리무버 툴 사용하여 Webex 파일 삭제하기

<https://cisco.bravais.com/s/Xm5b3dJFffgHR1RuBnvu>

※ 위 링크를 클릭하여 리무버 툴 zip 다운로드 → 압축파일 해제 후 실행
→ 하기 이미지 화면 생성 후 컴퓨터 내 Webex 관련 파일 일괄 삭제

→ 이후 이벤트 접속 재시도



Webex 실행시 오류

㉠ 올바른 파라미터를 불러올 수 없습니다.

① 캐시와 쿠키 제거(9 page 참조)

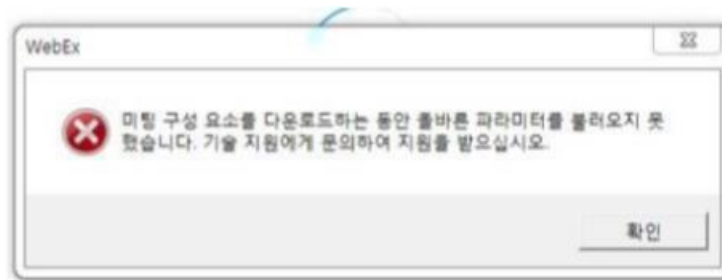
② 컴퓨터에서 Webex 제거(10 page 참조)

③ 인터넷 설정 확인

※ 인터넷 옵션 → 고급 → 보안 → TLS와 SSL을 모두 사용으로 체크

※ 인터넷 옵션 → 고급 → 보안 → TLS와 SSL을 모두 사용으로 체크 해지

※ 인터넷 옵션 → 고급 → 보안 → 서버의 인증서 해지 확인 체크 해지

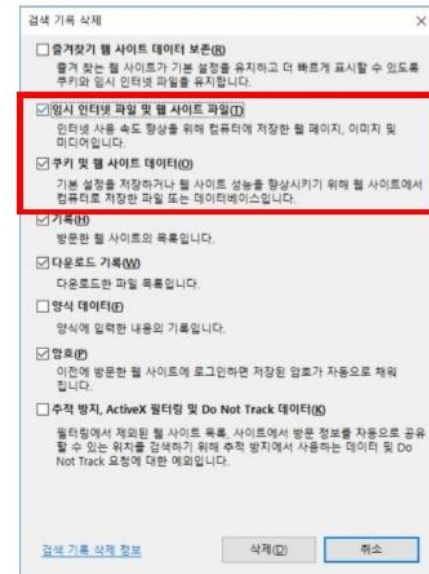
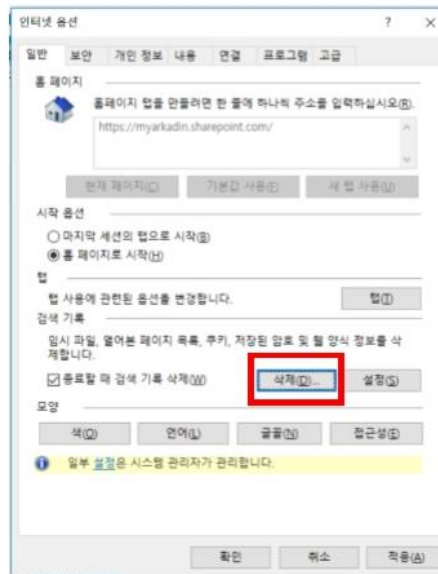
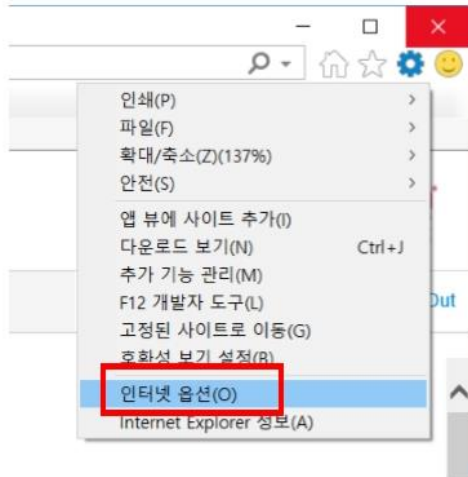


Webex 실행시 오류

캐시 및 쿠키 지우기

※ 인터넷 옵션 → 일반 → 삭제 → 검색기록-삭제

→ 임시 인터넷 파일 및 웹 사이트 파일, 쿠키 및 웹 사이트 데이터 체크 → 삭제 → 적용



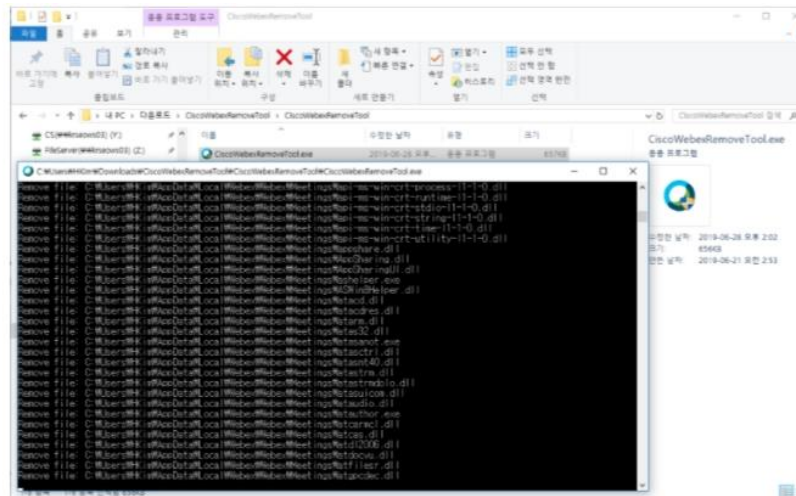
Webex 실행시 오류

리무버 툴 사용하여 Webex 파일 삭제하기

<https://cisco.bravais.com/s/Xm5b3dJFfFgHR1RuBnvu>

※ 위 링크를 클릭하여 리무버 툴 zip 다운로드 → 압축파일 해제 후 실행
→ 하기 이미지 화면 생성 후 컴퓨터 내 Webex 관련 파일 일괄 삭제

→ 이후 이벤트 접속 재시도



Webex 실행시 오류

㉞ 인증서 문제

보통 Webex 사이트 접속 시 'QuoVadis Root CA 2' 인증서가 자동으로 설치됩니다.
다만 내부 네트워크나 환경에 따라 설치가 이루어지지 않을 경우, 수동으로 설치해야 합니다.

문제 해결을 위해서 아래 내용을 참조 해주시기 바랍니다.

① **TLS 1.0, 1.1 및 1.2가 프록시 구성에서 활성화되어 있어야 합니다.**

※ 인터넷 옵션 → 고급 → 보안 → TLS와 SSL을 모두 사용으로 체크

② Webex 사이트 접속 및 미팅 진행을 위해서는 'Quovadis Root CA 2' 인증서가
신뢰할 수 있는 루트 인증 기관 폴더 안에 포함되어 있어야 합니다.

※ 인증서 확인은 Windows '찾기'에서 '컴퓨터 인증서 관리' 혹은 'certmgr.msc' 검색을 통해
가능합니다.

※ 만일 설치가 되어있지 않은 경우, 아래 링크를 통해 수동으로 설치 진행해주시기 바랍니다.

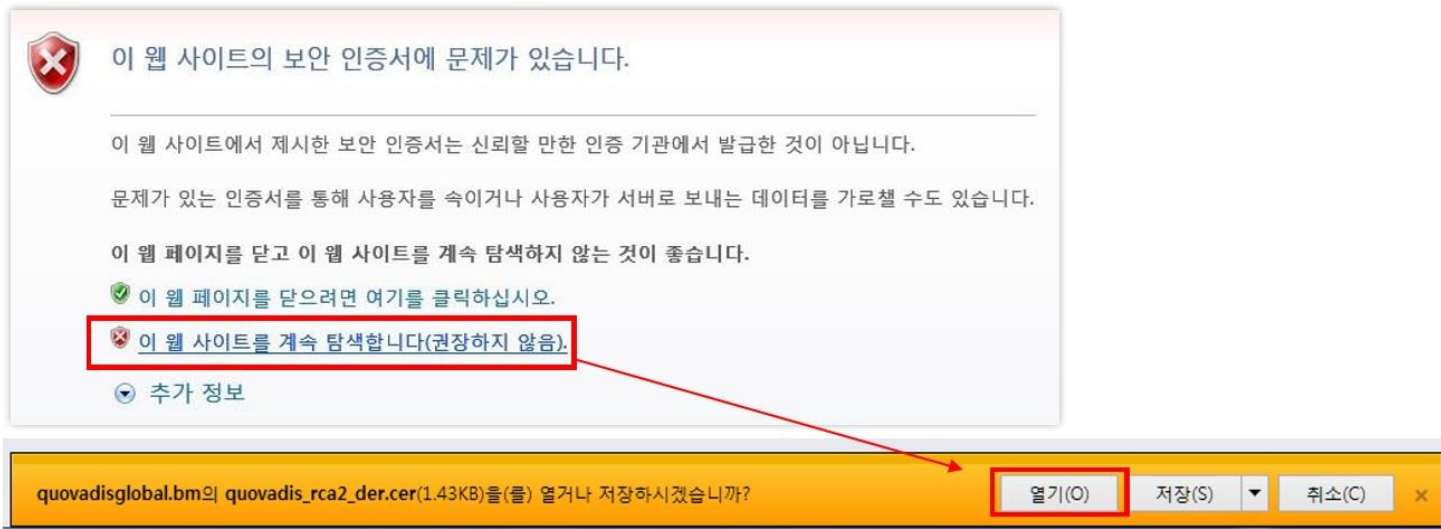
https://www.quovadisglobal.bm/Repository/~media/Files/Roots/quovadis_rca2_der.ashx

Webex 실행시 오류

㉞ 인증서 문제

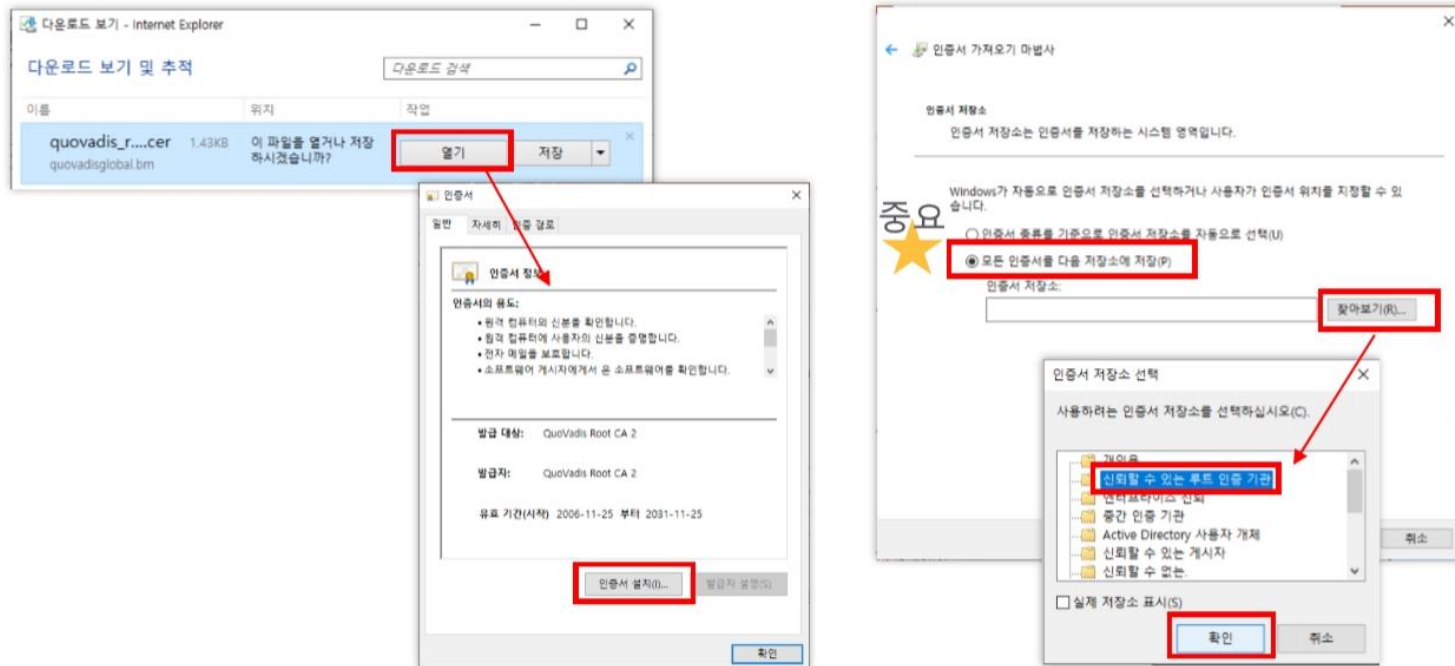
- 보안 인증서 문제(안전하지 않은 사이트)

링크 클릭 시 아래의 오류 화면이 나타나면 '이 웹 사이트를 계속 탐색합니다'를 클릭합니다.



Webex 실행시 오류

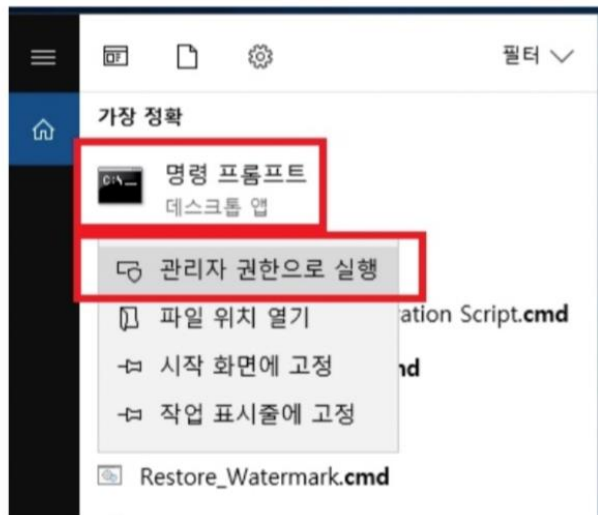
인증서 파일을 다운로드합니다. 이 때 인증서를 아래 그림처럼 '신뢰할 수 있는 루트 인증 기관' 폴더에 저장하는 것이 중요합니다.



나) Webex 실행시 오류

㉔ 이 사이트는 안전하지 않습니다.

- ① 검색 아이콘을 눌러서 'cmd'를 검색하여 '명령 프롬프트' 찾기
- ② '명령 프롬프트' 위 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 '관리자 권한으로 실행' 선택
- ③ '명령 프롬프트'에서 아래와 같이 'Dism/online/cleanup-image/restorehealth'를 입력 후 실행



```
관리자: 명령 프롬프트
Microsoft Windows [Version 10.0.17134.228]
(c) 2018 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>Dism /online /cleanup-image /restorehealth

배우 이미지 서비스 및 관리 도구
버전: 10.0.17134.1

이미지 버전: 10.0.17134.228

[=====100.0%=====] 복원 작업을 완료했습니다.
작업을 완료했습니다.

C:\WINDOWS\system32>
```


감사합니다