

Fehlerbehebung bei SSO-Anmeldefehlern der Telefondienste in iOS WebEx App

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Schritte zur Fehlerbehebung](#)

[Protokollanalyse](#)

[Ursache](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei WebEx Phone Services SSO-Anmeldefehlern in der WebEx-Anwendung für iOS beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Control Hub
- WebEx App
- Anrufe in WebEx (Unified CM)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- WebEx App Version 43.12
- CUCM-Version 14.0.1.10000-20
- IOS Version 17.2.1

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer

gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei WebEx Phone Services SSO-Anmeldefehlern in der WebEx-Anwendung für iOS beschrieben. Sie können sich nicht bei den Telefondiensten der WebEx App anmelden, die auf iPhone (iOS) ausgeführt wird, wenn Single Sign On (SSO) aktiviert ist. Die Anmeldung bei Phone Services funktioniert sowohl bei Verwendung eines Android-Geräts als auch bei Verwendung eines Windows-Systems einwandfrei. Das Problem besteht auch nach der Neuinstallation der mobilen WebEx-Anwendung unter iOS weiter.

Mobile Remote Access (MRA) ist nicht in den Anmeldungsablauf involviert. Alle Versuche, sich bei Telefondiensten anzumelden, werden im Unternehmensnetzwerk durchgeführt. Single Sign On (SSO) ist auf WebEx und auf dem CUCM aktiviert.

Wenn Sie in der WebEx App zum Menü Telefondienste navigieren, wird die Fehlermeldung "Telefondienst wurde getrennt" angezeigt. Durch Klicken auf Anmelden wird nur die Verbindung für ca. 10-15 Sekunden angezeigt, gefolgt von einer leeren Seite, und es wird nicht weiter fortgesetzt. Es wird versucht, sich auch auf einem anderen iPhone anzumelden, jedoch wird das gleiche Ergebnis beobachtet. Sie können sich über Chrome (mit SSO) von Ihrem iPhone aus bei der CUCM-Webbenutzeroberfläche anmelden.

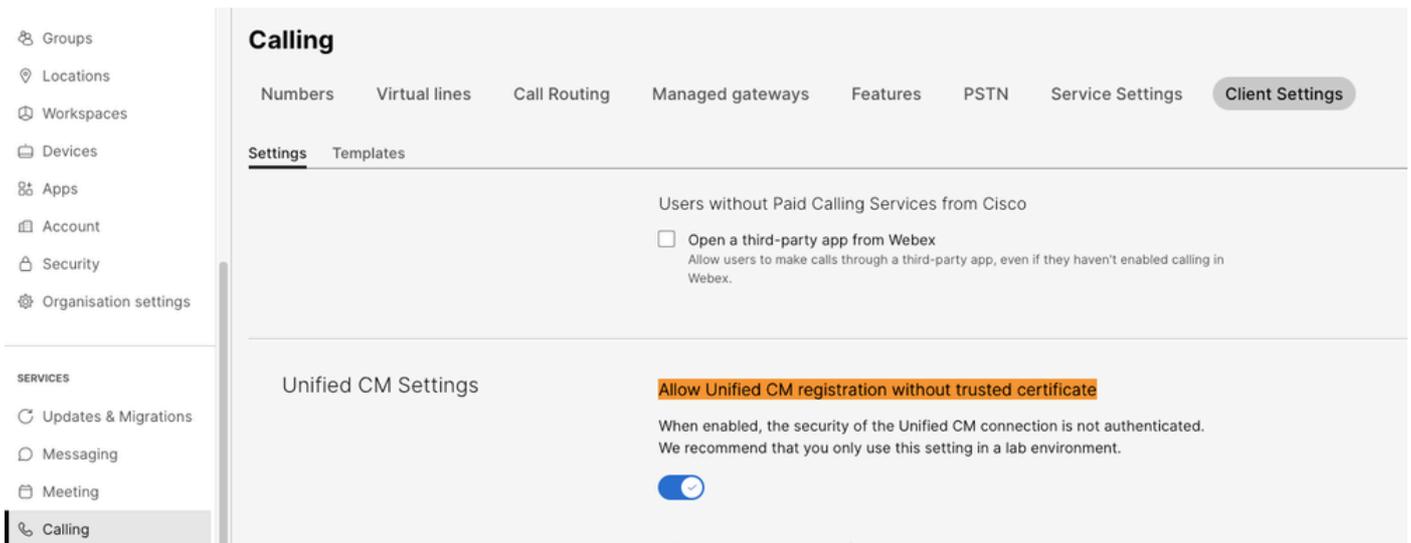
Anmeldeablauf:

WebEx App auf iPhone (iOS) > Firmennetzwerk > CUCM

Schritte zur Fehlerbehebung

1. Wenn das Problem reproduziert wird, notieren Sie sich den genauen Zeitstempel.
2. Fahren Sie mit dem Erfassen der WebEx App-Protokolle fort, einschließlich der Calling Environment Data (CED)-Datei. Die Anleitung ist [hier](#) erwähnt.
3. Navigieren Sie zu Control Hub > Services > Calling > Client Settings > Unified CM Settings.

Setzen Sie die Validierung fort, wenn die Einstellung Unified CM-Registrierung ohne vertrauenswürdigen Zertifikat zulassen auf dem Control Hub aktiviert ist.



Unified CM-Registrierung ohne Einstellung für vertrauenswürdige Zertifikate auf dem Control Hub zulassen

Einzelheiten werden [hier](#) genannt.

4. Wenn sie ausgeschaltet ist, stellen Sie sicher, dass sie eingeschaltet ist, speichern Sie die Einstellungen und fahren Sie fort, um einen Test erneut durchzuführen.

Protokollanalyse

Beim Überprüfen der Protokolle werden Protokollzeilen mit Hinweisen auf zertifikatbezogene Fehler, Navigation zu Fehlern bei sicheren URLs und ein Fehler mit Hinweisen darauf angezeigt, dass keine sichere Verbindung zum Server hergestellt werden kann:

```
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 INFO [0x6d4ab000] [mmon/PlatformVerificationHandler.cpp(38)] [csf.cert] [handl
2024-02-01 05:48:33,480 INFO [0x6d4ab000] [vices/impl/DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discover
2024-02-01T05:48:33.551Z
[0x84953] []WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,568 DEBUG [0x6e36f000] [vices/impl/system/SingleSignOn.cpp(1091)] [Single-Sign-On-L
2024-02-01T05:49:04.711Z
```

```
[0x84953] []WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
```

Die obigen Protokollzeilen finden Sie in den Dateien `current_log.txt` und `Uclogin`, die in den WebEx App-Protokollen enthalten sind.

Ursache

Die Ursache des Problems ist der Fehler bei der Zertifikatsvalidierung (Zertifikat ist vom Client nicht vertrauenswürdig). Außerdem ist ein SSL-Fehler aufgetreten, und es kann keine sichere Verbindung zum Server hergestellt werden. Sie verwenden von der internen Zertifizierungsstelle signierte CUCM-Tomcat-Zertifikate (Multi-SAN) und keine von der öffentlichen Zertifizierungsstelle signierten Zertifikate. Tomcat-Zertifikate auf CUCM enthalten FQDNs im Namen.

Lösung

Von der internen Zertifizierungsstelle signierte Zertifikate werden von iOS nicht unterstützt. Es ist erforderlich, dass Sie eine Stammzertifizierungsstelle des Unternehmens verwenden. Sie müssen außerdem sicherstellen, dass die Zertifikatsperrliste (Certificate Revocation List, CRL) der benutzerdefinierten Stammzertifizierungsstelle erreichbar ist. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Durch erneutes Ausführen des Tomcat-Zertifikats mit signierter Zertifizierungsstelle wird das Problem behoben. Sie können sich jetzt über iOS WebEx App bei den Telefondiensten anmelden.

Zugehörige Informationen

- [Bereitstellungsleitfaden für Anrufe in WebEx App \(Unified CM\)](#)
- [WebEx App-Fehlermeldungen für Anrufe](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.