

Fehlerbehebung bei Telefondiensten in WebEx Unified CM

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Fehlerbehebung](#)

[SSOStartSessionError.Error: 1000:500](#)

[SSOUnknownFehler.Fehler: 1000:600](#)

[SSOInvalidUserSwitch.Error: 1000:604](#)

[AnmeldeinformationenErforderlich.Fehler: 1000:611](#)

[ServiceDiscoveryAuthenticationFailure.Error: 1000:1002](#)

[ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer.Error: 1000:1003](#)

[ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound.Error: 1000:1005](#)

[ServiceDiscoveryUntrustedCertificate.Error: 1000:1008](#)

[ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure.Error: 1000:1017](#)

[ServiceDiscoverySSOQueryFailure.Error: 1000:1018](#)

[ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed.Error: 1000:1020](#)

[ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed.Error:1000:1021](#)

[ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound.Error: 1000:1032](#)

[ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError.Error:1000:1042](#)

[ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated.Fehler: 1000:1044](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie vorgehen müssen, wenn die Telefondienste nicht bei WebEx Unified CM registriert werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Cisco Mobile and Remote Access (MRA)
- Single Sign-On (SSO)

Verwendete Komponenten

- Cisco Webex

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.

Fehlerbehebung

Wenn keine Verbindung zwischen den Telefondiensten hergestellt wird, gibt WebEx einen bestimmten Fehlercode aus. In [diesem Link](#) sind alle Fehlercodes aufgelistet. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die häufigsten Probleme beheben.

SSOStartSessionError. Fehler: 1000:500

Fehler beim Starten einer neuen SSO-Sitzung. Versuchen Sie es erneut.

Lösung

Entfernen Sie den CUCM-Server aus dem Expressway-C, und fügen Sie ihn erneut hinzu. Wenn das Problem auch auf Mobilgeräten auftritt, löschen Sie die WebEx App, und installieren Sie sie erneut.

SSOUnknownFehler. Fehler: 1000:600

Die SSO-Browserseite kann nicht geladen werden. Versuchen Sie es erneut.

Lösung

In den meisten Fällen ist dies ein Problem mit dem Identitätsanbieter (IdP). WebEx empfängt das Token nicht, weshalb eine eingehendere Fehlerbehebung erforderlich ist. Öffnen Sie ein TAC-Ticket, um dieses Problem zu beheben.

SSOInvalidUserSwitch. Fehler: 1000:604

Melden Sie sich bei Ihrem Konto an, um Ihre Telefondienste zu nutzen.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-ID des CUCM-Benutzers mit der Benutzer-ID des Benutzers im Control Hub übereinstimmt.

Anmeldeinformationen erforderlich. Fehler: 1000:611

Melden Sie sich bei Ihrem Konto an, um Ihre Telefondienste zu nutzen.

Lösung

Wenn sich der Benutzer bei WebEx anmeldet und die Anmeldeinformationen für den Telefondienst nicht automatisch ausgefüllt werden, schlägt WebEx mit diesem Fehler fehl. Um dieses Problem zu lösen, muss der Benutzer die Anmeldeinformationen für die Telefondienste manuell eingeben.

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure. Fehler: 1000:1002

Benutzername oder Kennwort ungültig.

Lösung

Überprüfen Sie, ob der Benutzer sich beim Self-Service-Portal anmelden kann. Wenn sie sich nicht anmelden können, liegt ein LDAP-Problem (Lightweight Directory Access Protocol) vor. Wenn sich der Benutzer anmelden kann, überprüfen Sie, ob die Zertifikate gültig und vertrauenswürdig sind.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Fehler: 1000:1003

Kommunikation mit Unified CM-Server nicht möglich. Überprüfen Sie die Einstellungen für den Telefondienst.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass der Endbenutzer die richtige Rolle spielt: Standard CCM End User. Wenn das Problem nur über MRA auftritt, stellen Sie sicher, dass die Kommunikation zwischen CUCM und Expressway-C in einem guten Zustand ist. Überprüfen Sie ggf., ob die Zertifikate zwischen CUCM und Expressway-C ausgetauscht wurden, und aktualisieren Sie die Verbindung in Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Fehler: 1000:1005

Ihre SRV-Aufzeichnung wurde nicht gefunden. Überprüfen Sie die Einstellungen für den Telefondienst.

Lösung

WebEx findet weder die cisco-uds noch die collab-edge SRV-Datensätze. Um dieses Problem zu beheben, konfigurieren Sie die SRV-Datensätze [gemäß dem Handbuch](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Fehler: 1000:1008

Aufgrund eines nicht vertrauenswürdigen Zertifikats vom Server wurde kein Dienst erkannt.

Lösung

Validieren Sie dies:

- Das Webex übermittelte Zertifikat ist nicht abgelaufen.
- Das Zertifikat ist CA-signiert oder selbstsigniert und wird in der Trusted Root Certification des PCs installiert.
- Die URLs in der Zertifikatsperrliste (Certificate Revocation List, CRL) des Zertifikats sind erreichbar.
- In der Serverliste von CUCM werden die Knoten als vollqualifizierter Domänenname (Fully Qualified Domain Name, FQDN) und nicht als IP- oder Hostname aufgeführt.
- Wenn der Client von Apple stammt, muss das Zertifikat eine Gültigkeitsdauer von weniger als 825 Tagen haben.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Fehler: 1000:1017

WebEx konnte die UDS-Server nicht vom CUCM abrufen.

Lösung

Stellen Sie in CUCM sicher, dass dem Endbenutzer das Client Services Framework (CSF)-Gerät zugewiesen ist. Stellen Sie in Control Hub sicher, dass dem Benutzer die Unified CM-Lizenz zugewiesen ist.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. Fehler: 1000:1018

WebEx konnte den SSO-Status während der Verbindung am Standort nicht vom CUCM abfragen.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass das Gerät den CUCM-Server erreichen kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die SRV-Datensätze [entsprechend dem Leitfaden](#) konfiguriert sind.

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed. Fehler: 1000:1020

Während der MRA-Verbindung konnte der SSO-Status von Expressway nicht abgefragt werden.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass das Gerät den Expressway-E erreichen kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die SRV-Datensätze [wie in der Anleitung](#) konfiguriert sind.

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Fehler: 1000:1021

WebEx konnte die SSO-Authentifizierungs-URL während der MRA-Verbindung nicht von Expressway abrufen.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass das Gerät den Expressway-E erreichen kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die SRV-Datensätze [wie in der Anleitung](#) konfiguriert sind.

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Fehler: 1000:1032

Es wurde kein Heimcluster gefunden.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Heimcluster für den betroffenen Benutzer aktiviert ist. Wenn mehrere Cluster vorhanden sind, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Heimcluster nur für einen Cluster aktiviert ist.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError: 1000:1042

Gerät konnte nicht erstellt werden, und CUCM antwortete mit HTTP 500-Fehler.

Lösung

Stellen Sie sicher, dass für den betroffenen Endbenutzer ein CSF-Gerät erstellt und zugeordnet wurde.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Fehler: 1000:1044

Fehler beim Erstellen des Geräts, da der Benutzer-ID in CUCM keine Erweiterungs-DN zugeordnet ist. CUCM antwortete mit HTTP 601-Fehler.

Lösung

Dieser Fehler tritt auf, wenn die automatische Bereitstellung aktiviert ist. Damit diese Funktion funktioniert, muss der Endbenutzer über eine primäre Durchwahl verfügen. Fügen Sie die Primary-Erweiterung hinzu, um das Problem zu beheben.

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.