

Solución de problemas de servicios telefónicos en Webex Unified CM

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Resolución de problemas](#)

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

[SSOUnknownError. Error: 1000:600](#)

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

[Credenciales necesarias.Error: 1000:611](#)

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

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

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

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

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

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

[Error de ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequest.Error: 1000:1020](#)

[Error de ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequest.Error:1000:1021](#)

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

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

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

Introducción

Este documento describe qué hacer en diferentes situaciones para los servicios del teléfono que no se registran en Webex Unified CM.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Cisco Mobile and Remote Access (MRA)
- Inicio de sesión único (SSO)

Componentes Utilizados

- Cisco Webex

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Resolución de problemas

Cuando los servicios del teléfono no se conectan, Webex proporciona un código de error específico. Todos los códigos de error diferentes se enumeran en [este enlace](#). En esta sección se describe cómo resolver las más comunes.

SSOStartSessionError. Error: 1000:500

Error al iniciar una nueva sesión de SSO. Inténtelo de nuevo.

Solución

Quite el servidor de CUCM de Expressway-C y vuelva a agregarlo. Si el problema ocurre también en el móvil, elimine la aplicación Webex y vuelva a instalarla.

SSOUnknownError. Error: 1000:600

No se puede cargar la página del explorador SSO. Inténtelo de nuevo.

Solución

La mayoría de las veces esto es un problema con el Proveedor de Identidad (IdP). Webex no recibe el token y esto requiere una resolución de problemas más profunda. Abra un caso del TAC para resolver este problema.

SOInvalidUserSwitch. Error: 1000:604

Inicie sesión en su cuenta para utilizar sus servicios telefónicos.

Solución

Asegúrese de que el ID de correo del usuario de CUCM coincide con el ID de usuario del usuario en el Concentrador de control.

CredencialesRequeridas. Error: 1000:611

Inicie sesión en su cuenta para utilizar sus servicios telefónicos.

Solución

Cuando el usuario inicia sesión en Webex y las credenciales de los servicios del teléfono no se rellenan automáticamente, Webex falla con este error. Para solucionarlo, el usuario debe introducir manualmente las credenciales de los servicios del teléfono.

Error de ServiceDiscoveryAuthentication. Error: 1000:1002

Nombre de usuario o contraseña incorrectos.

Solución

Revise que el usuario puede iniciar sesión en el portal de autoayuda. Si no pueden iniciar sesión, hay un problema con el protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP). Si pueden iniciar sesión, compruebe que los certificados son válidos y de confianza.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Error: 1000:1003

No se puede comunicar con el servidor de Unified CM. Compruebe las preferencias de servicio del teléfono.

Solución

Asegúrese de que el usuario final tiene la función adecuada: Standard CCM End User. Si el problema

ocurre solamente sobre MRA, asegúrese de que la comunicación entre CUCM y Expressway-C esté en buen estado. Si es necesario, revise que se intercambien los certificados entre CUCM y Expressway-C y actualice la conexión en Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Error: 1000:1005

No se puede encontrar su registro SRV. Compruebe las preferencias de servicio del teléfono.

Solución

Webex no encuentra los registros de SRV de Cisco-UDS ni de collab-edge. Para resolver esto, configure los registros SRV [según la guía](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Error: 1000:1008

No se detectó ningún servicio debido a un certificado no confiable del servidor.

Solución

Validar esto:

- El certificado presentado a Webex no ha caducado.
- El certificado está firmado por CA o el certificado está firmado por usted mismo y está instalado en la certificación raíz de confianza del equipo.
- Se puede tener acceso a las direcciones URL de la Lista de revocación de certificados (CRL) del certificado.
- La lista de servidores de CUCM tiene los nodos enumerados como Nombre de dominio completo (FQDN), no como IP o nombre de host.
- Si el cliente es de Apple, el certificado debe tener un período de validez inferior a 825 días.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Error: 1000:1017

Webex no pudo obtener los servidores UDS de CUCM.

Solución

En CUCM, asegúrese de que el usuario final tiene asignado el dispositivo Client Services Framework (CSF). En el concentrador de control, asegúrese de que el usuario tiene asignada la

licencia de Unified CM.

Error de ServiceDiscoverySSOQuery. Error: 1000:1018

Webex no pudo consultar el estado de SSO desde CUCM durante la conexión en las instalaciones.

Solución

Asegúrese de que el dispositivo puede alcanzar el servidor de CUCM. Además, asegúrese de que los registros SRV estén configurados [según la guía](#).

Error de ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequest. Error: 1000:1020

Webex no pudo consultar el estado de SSO desde Expressway durante la conexión MRA.

Solución

Asegúrese de que el dispositivo puede alcanzar Expressway-E. Además, asegúrese de que los registros SRV estén configurados [según la guía](#).

Error de ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Error: 1000:1021

Webex no pudo obtener la URL de autenticación SSO de Expressway durante la conexión MRA.

Solución

Asegúrese de que el dispositivo puede alcanzar Expressway-E. Además, asegúrese de que los registros SRV estén configurados [según la guía](#).

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Error: 1000:1032

No se ha encontrado ningún clúster principal.

Solución

Asegúrese de que la casilla de verificación Clúster de inicio está activada para el usuario afectado. Si hay varios clústeres, asegúrese de que la casilla de verificación Clúster principal está activada sólo en un clúster.

Error de ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServer. Error: 1000:1042

No se pudo crear el dispositivo y CUCM respondió con el error HTTP 500.

Solución

Asegúrese de que el usuario final afectado tenga un dispositivo CSF creado y asociado.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Error: 1000:1044

No se pudo crear el dispositivo porque no hay ningún DN de extensión asociado al userId en CUCM. CUCM respondió con el error HTTP 601.

Solución

Este error se produce cuando está habilitado el aprovisionamiento automático. Para que esta función funcione, el usuario final debe tener una extensión principal. Agregue la extensión principal para resolver el problema.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).