

# Dépannage de l'erreur de Webex Desktop " ; Téléconférence non planifiée ! " ; - Erreur générale du serveur

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Erreur d'application Webex](#)

[Collecte des journaux](#)

[Concentrateur De Commande](#)

[Lecture des journaux](#)

[Application Webex](#)

[État utilisateur du concentrateur de contrôle](#)

[Cause première](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment identifier et corriger l'erreur de serveur Général dans l'application Webex tout en essayant de réserver une téléconférence.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Une Organisation Webex.
- Calendrier hybride Webex.
- Application Webex.

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Application WebEx 4.7
- Calendrier hybride avec Microsoft 365
- Windows 10 Entreprise

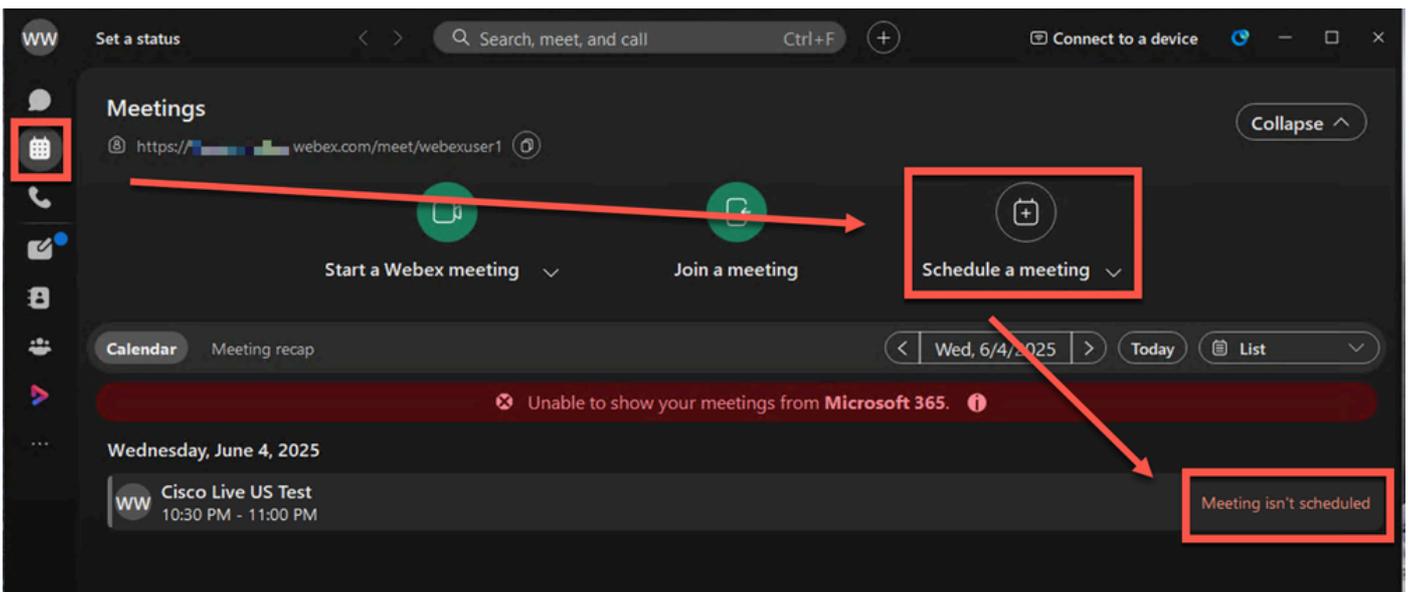
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Fond

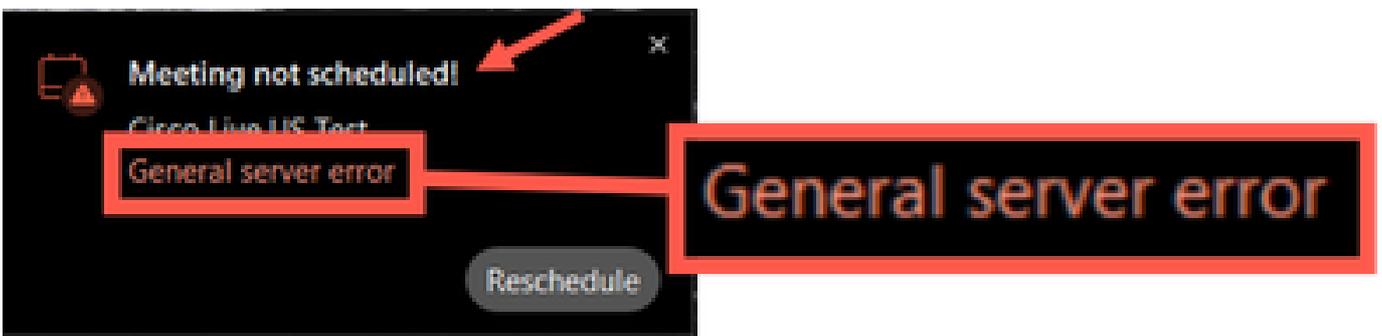
Les utilisateurs de l'application Webex signalent l'incapacité de réserver des téléconférences à partir de l'application Webex, ce qui provoque l'erreur « Meeting is not scheduled ».

## Erreur d'application Webex

Dans l'interface de l'application Webex pour Windows, accédez à Réunions > Réserver une réunion, remplissez les détails de la réunion et cliquez sur Réserver. Erreur : Téléconférence non planifiée ! Une erreur générale du serveur empêche la réservation de la téléconférence.



Erreur d'application Webex



# Collecte des journaux

## Concentrateur De Commande

Demandez à l'utilisateur affecté d'envoyer les journaux de l'application Webex après avoir obtenu l'erreur et de recueillir l'ID de commentaire ; Accédez à [admin.webex.com](https://admin.webex.com) > Surveillance > Dépannage > Journaux. Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur concerné et appuyez sur Entrée dans le clavier.

The screenshot displays the Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the Webex logo, a promotional banner for San Diego, CA, and a search bar. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts Center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps, Account, Security, Organization Settings), and SERVICES. The main content area is titled 'Troubleshooting' and features tabs for Meetings & Calls, Live Meetings, Status, Video Mesh, Connected UC, UCM Cloud, Logs, and Watermark Analysis. The 'Logs' tab is active, showing a search bar with 'WebexUser1@...' entered, a date range from May 28, 2025 to Jun 4, 2025, and a table with one log entry. A red arrow points from the 'Logs' button to the search bar.

Date	User logs	Email Address	Call start time	Feedback ID	Correlation ID	Locus ID	User agent	Metadata
Jun 04, 2025 10:22:33 PM	<a href="#">User logs</a>	WebexUser1@c...	2025-06-02T17...	9427639f-e71...	1115e8f-130f-...	3e613060-9cc1...	sparkwindows/...	<a href="#">Metadata</a>

## Journaux Webex

Cliquez sur l'icône User logs bleu pour télécharger le fichier. Assurez-vous que l'ID de commentaire correspond à celui collecté à partir de l'application Webex.

The screenshot shows the 'Troubleshooting' section of the Webex Control Hub. The search criteria are 'WebexUser1@...', from May 28, 2025 to Jun 4, 2025, in the (GMT -04:00) America/New\_York time zone. The table below shows one log record:

Date	User logs	Email Address	Call start time	Feedback ID	Correlation ID	Locus ID	User agent	Metadata
Jun 04, 2025 10:22:33 PM		WebexUser1@c...	2025-06-02T17...	9427639f-ef71...	11115e8f-130f-...	3e613060-9cc1...	sparkwindows/...	

ID de commentaire

## Lecture des journaux

### Application Webex

Les journaux non compressés étant stockés localement, localisez `current_log.txt` et recherchez `calendar.schedule` ou `scheduleAppointmentResponse`.

2025-06-05T02:21:08.700Z

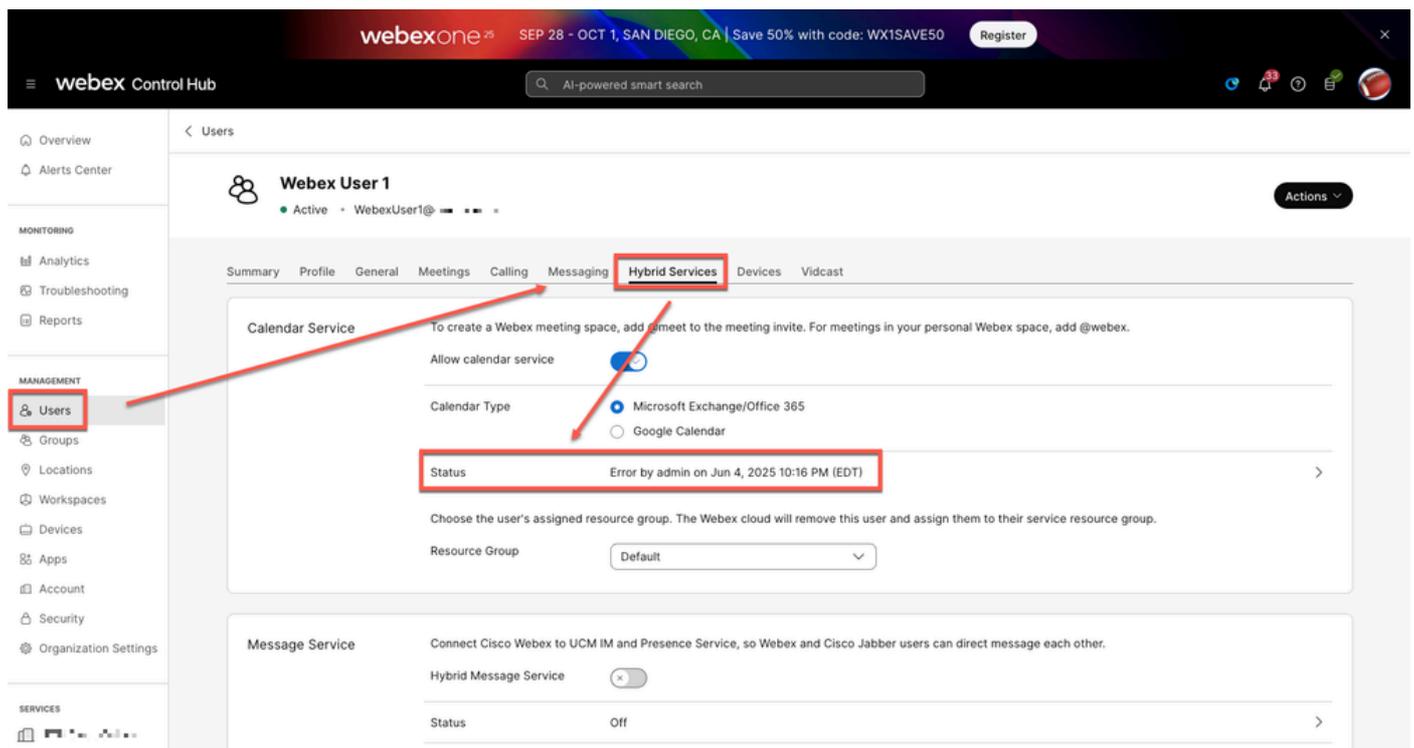
```
[113164:0x14618][[]CalendarAdapter.cpp:350 CalendarAdapter::onDataArrived::Calendar event schedu
```

Le message d'erreur `Invalid user status` fait référence à l'état du calendrier hybride du Control Hub.

```
"errorMsg":"Invalid user status: error for user, stop processing","errorType":"SERVER_ERROR"
```

### État utilisateur du concentrateur de contrôle

Accédez à [admin.webex.com](https://admin.webex.com) > Management > Users > changed user > Hybrid Services pour voir l'état actuel du service Calendrier.



The screenshot shows the Webex Control Hub interface for 'Webex User 1'. The 'Hybrid Services' tab is selected and highlighted with a red box. Under the 'Calendar Service' section, the 'Allow calendar service' toggle is turned on. The 'Calendar Type' is set to 'Microsoft Exchange/Office 365'. The 'Status' field is highlighted with a red box and displays the error message: 'Error by admin on Jun 4, 2025 10:16 PM (EDT)'. Below this, the 'Resource Group' is set to 'Default'. The 'Message Service' section is also visible, with the 'Hybrid Message Service' toggle turned off and its status set to 'Off'.

Erreur d'état utilisateur

## Cause première

Le service Calendrier hybride n'étant pas opérationnel pour l'utilisateur, les téléconférences ne peuvent pas être traitées tant que le service n'est pas entièrement activé.

## Solution

Solution de contournement temporaire : désactiver le calendrier hybride pour que l'utilisateur concerné puisse utiliser le service de planification cloud de base.

L'intégrité du service Calendrier hybride doit être vérifiée pour que les utilisateurs puissent réactiver les réunions à partir de l'application Webex.

Vérifiez l'état de la boîte aux lettres à partir du portail d'administration Microsoft 365.

## Informations connexes

- [Dépannez l'erreur de planification Webex « Not Found » de O365. Une action d'administration est requise](#)
- [Services hybrides et dépannage des connecteurs](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.