

Dépannage de " ; Les périphériques cloud n'ont pas pu se joindre à une réunion Webex" ;

Table des matières

Introduction

Ce document décrit comment dépanner « Les périphériques cloud n'ont pas pu se joindre à une téléconférence Webex » lorsque vous utilisez le bouton Joindre.

Problème

Lorsque vous tentez de vous joindre à une téléconférence Webex à l'aide du bouton Join, le message suivant s'affiche :

"Impossible de rejoindre la téléconférence. Le numéro de téléconférence n'est pas valide. Veuillez vérifier le numéro ou le lien et réessayer."

Dépannage

Localiser la tentative d'échec dans les journaux des périphériques

Localisez callhistory.txt dans le groupe de journaux.

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CorrelationId: "45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 RemoteNumber: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallbackNumber: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DisplayName: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Direction: Outgoing
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Protocol: Spark
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallRate: 20000
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallType: Video
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 VideoUsed: False
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EncryptionType: "None"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 BookingId: "webex-1"
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Duration: 0
*r CallHistoryGetResult Entry 1 StartTime: "2026-03-16T18:10:55"
*r CallHistoryGetResult Entry 1 StartTimeUTC: "2026-03-16T17:10:55Z"
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EndTime: "2026-03-16T18:10:55"
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EndTimeUTC: "2026-03-16T17:10:55Z"
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DaysAgo: 2
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DisconnectCause: "CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, I
```

Utilisez le numéro CorrelationID sur le fichier all.log.

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CorrelationId: "45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c"
```

```
2026-03-16T18:10:55.824+01:00 main[2441]: Wx2[3]: CallServiceImpl: Removing Call with correlationId='45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c'
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: Call with correlationId='45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c'
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: No active call found for correlationId='45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c'
2026-03-16T18:10:55.834+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnected(p=7) remoteURI=''
```

```
    ' causeToLocal=[error('CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, remoteURI not found)')]
```

Notez la raison MeetingNotFound :

```
<#root>
```

```
2026-03-16T18:10:55.834+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnected(p=7) remoteURI='<removed for privacy>'
```

MeetingNotFound

```
, response 404/404006)') 'OtherRemote'] causeToRemote=[normal('') 'LocalDisconnect']
```

Utilisez MeetingNotFound et l'horodatage corrigé précédemment dans le fichier application.log :

```
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2Http[1]: HTTP(243) <= 404
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2[1]: Response: {"code":404006,"message":"Cannot find the document with correlationId='45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c'"}
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2 ERROR: CallImpl::verror: 'startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound'
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2[3]: CallServiceImpl::onCallError: locusId='', lastActive=0
2026-03-16T18:10:55.815+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnectIndicated(p=7) remoteURI=''
```

```
' cause=[error('CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, response .  
2026-03-16T18:10:55.815+01:00 main[2441]: MainEvents I: ParticipantLeftConference(c=6,p=7)
```

Cause première

La cause principale du problème de participation à la téléconférence est que la série de téléconférences a été supprimée ou annulée par l'hôte. Les informations de réservation ont été analysées et affichées sur l'appareil, mais le serveur principal a renvoyé une erreur 404 lorsque le bouton Joindre a été utilisé.

Solution

Réorganisez une nouvelle téléconférence et assurez-vous que la boîte aux lettres attribuée au périphérique accepte et met à jour correctement les détails de la nouvelle téléconférence.

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.