

# Dépannage de l'erreur de Webex Desktop " ; Téléconférence non planifiée ! " ; - Échec de la création

## 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](#)

[Vérification des paramètres de boîte aux lettres de Microsoft 365](#)

[Connexion à Exchange Online PowerShell](#)

[Cause première](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment identifier et corriger une erreur « Create Failed » dans l'application Webex lors de la tentative de réservation d'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

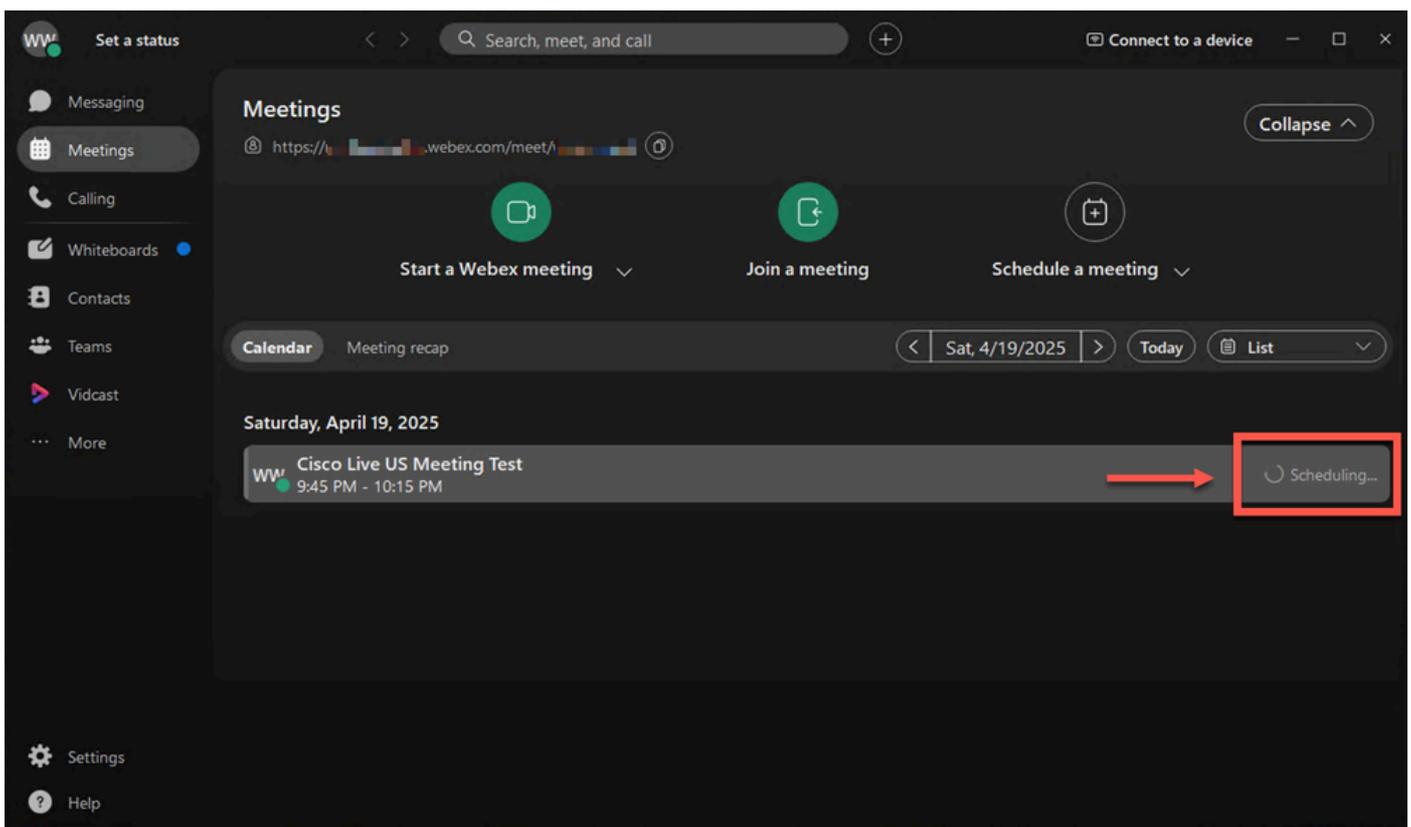
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Fond

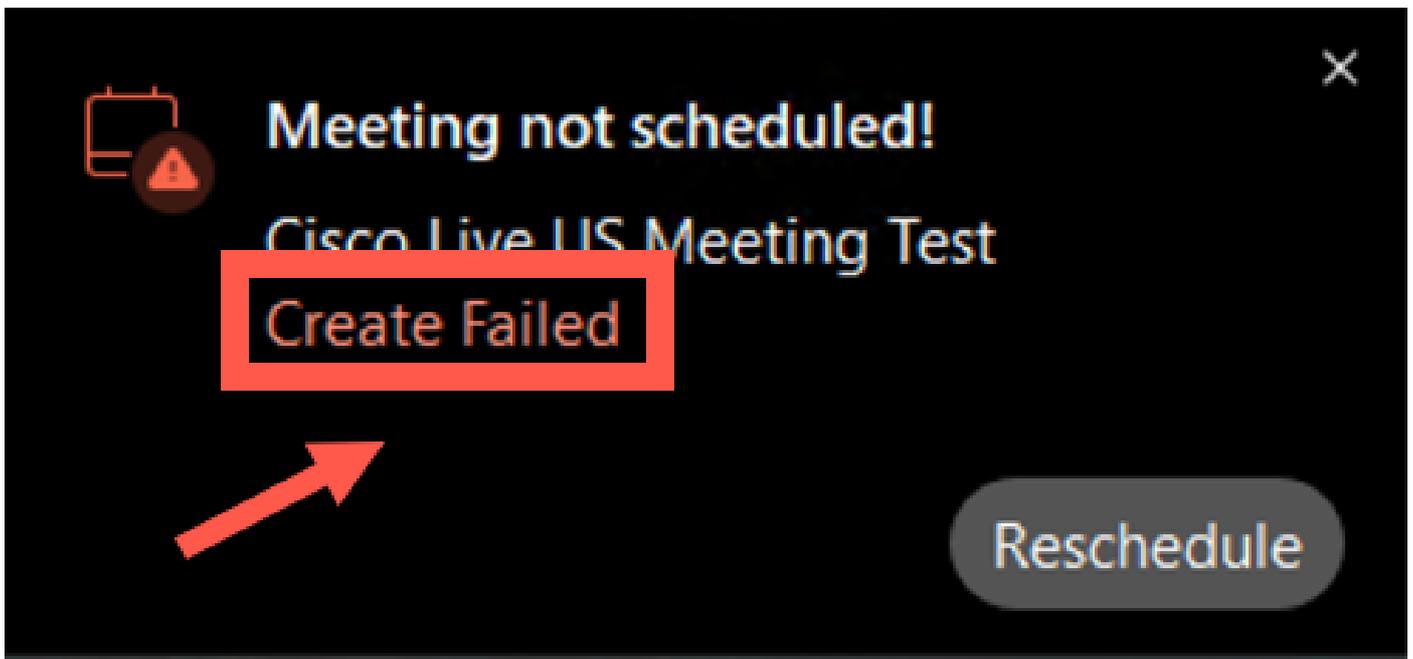
Les utilisateurs de l'application Webex signalent l'incapacité de réserver des téléconférences à partir de l'application Webex, ce qui entraîne l'erreur « Téléconférence non réservée ».

## Erreur d'application Webex

Dans l'interface de l'application Webex pour Windows, accédez à Réunions > Réserver une réunion, fournissez les détails de la réunion et cliquez sur Réserver. L'erreur "Téléconférence non planifiée ! Échec de la création" empêche la réservation de la téléconférence.



Erreur d'application Webex

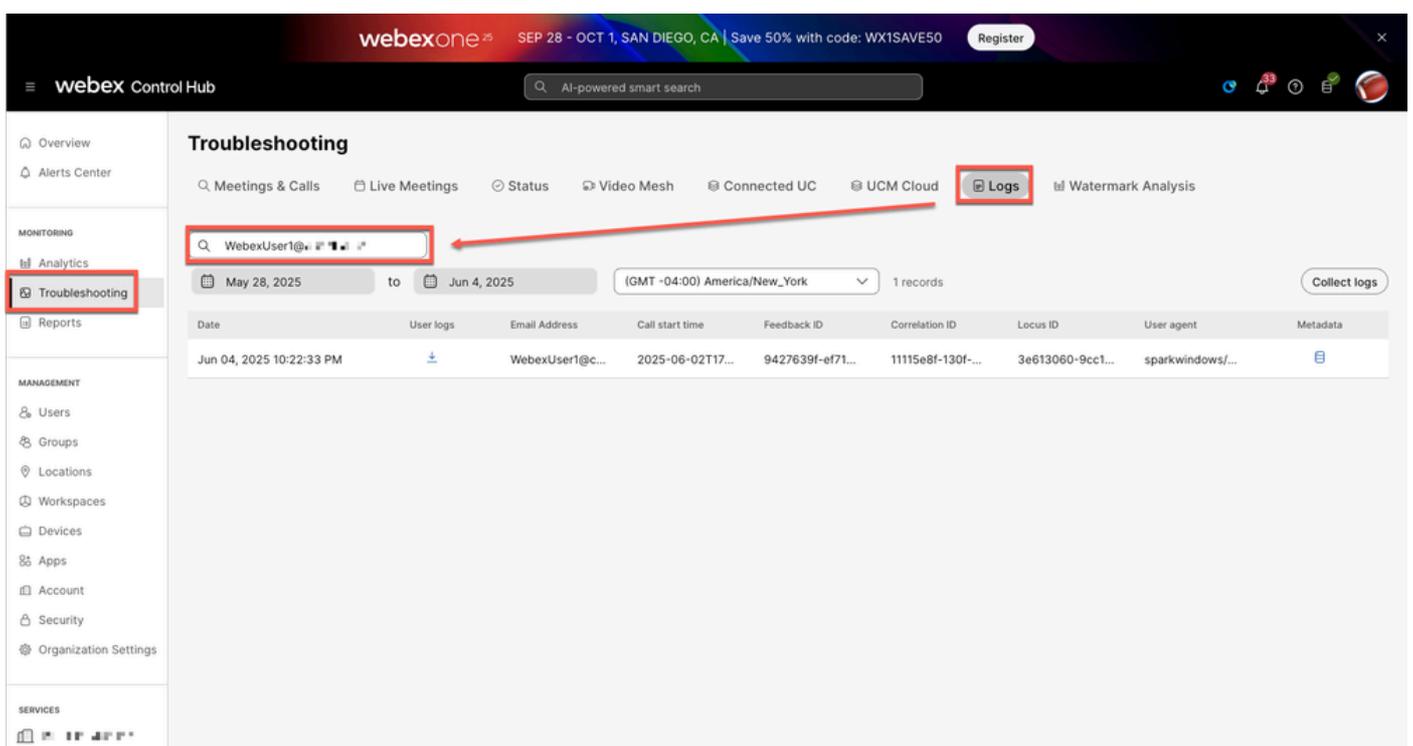


Erreur

## 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.



Journaux Webex

Cliquez sur l'icône de téléchargement des journaux utilisateur bleue pour télécharger le fichier. Assurez-vous que l'ID de commentaire correspond à celui collecté à partir de l'application Webex.

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`.

2025-04-20T01:43:13.411Z

```
[38592:0xa6b4] [][CalendarAdapter.cpp:350 CalendarAdapter::onDataArrived::Calendar event schedule
```

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

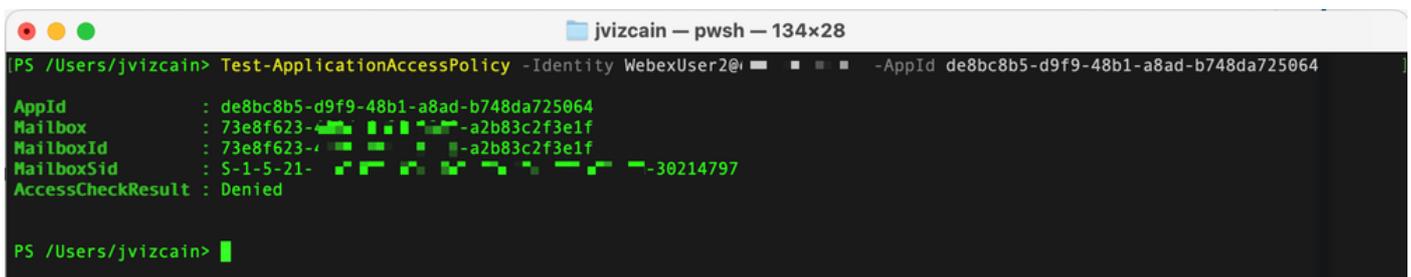
```
"errorMsg":"Access to OData is disabled: [RAOP] : Blocked by tenant configured AppOnly AccessPolicy set
```

# Vérification des paramètres de boîte aux lettres de Microsoft 365

## Connexion à Exchange Online PowerShell

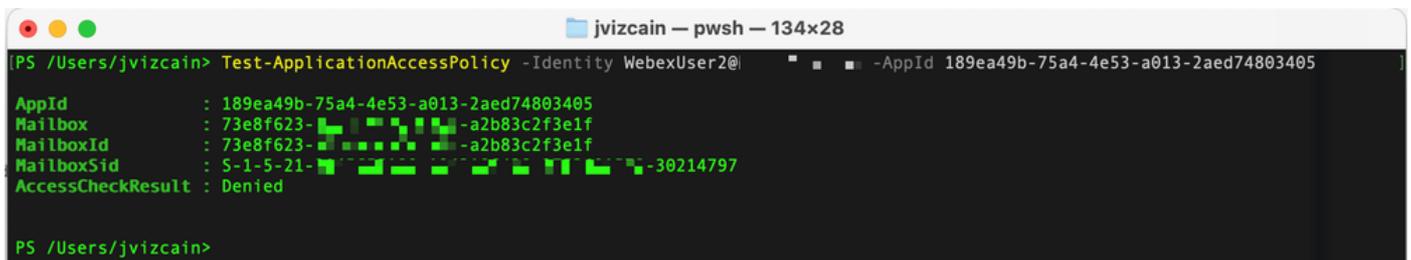
Ouvrez une fenêtre PowerShell et chargez le module Connect-ExchangeOnline. Vérifiez si une stratégie d'accès est appliquée à l'utilisateur concerné.

```
Test-ApplicationAccessPolicy -Identity user@domain -AppId de8bc8b5-d9f9-48b1-a8ad-b748da725064 - Graph  
Test-ApplicationAccessPolicy -Identity user@domain -AppId 189ea49b-75a4-4e53-a013-2aed74803405 - Webex
```



```
PS /Users/jvizcain> Test-ApplicationAccessPolicy -Identity WebexUser2@ -AppId de8bc8b5-d9f9-48b1-a8ad-b748da725064  
AppId : de8bc8b5-d9f9-48b1-a8ad-b748da725064  
Mailbox : 73e8f623- -a2b83c2f3e1f  
MailboxId : 73e8f623- -a2b83c2f3e1f  
MailboxSid : S-1-5-21- -30214797  
AccessCheckResult : Denied  
PS /Users/jvizcain>
```

Explorateur de graphiques



```
PS /Users/jvizcain> Test-ApplicationAccessPolicy -Identity WebexUser2@ -AppId 189ea49b-75a4-4e53-a013-2aed74803405  
AppId : 189ea49b-75a4-4e53-a013-2aed74803405  
Mailbox : 73e8f623- -a2b83c2f3e1f  
MailboxId : 73e8f623- -a2b83c2f3e1f  
MailboxSid : S-1-5-21- -30214797  
AccessCheckResult : Denied  
PS /Users/jvizcain>
```

calendrier Webex

## Cause première

La boîte aux lettres de l'utilisateur affecté a appliqué une stratégie d'accès à l'application dans Microsoft Exchange Online.

## Solution

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

Un administrateur Microsoft 365 doit valider l'accès approprié de Graph Explorer et du service Calendrier Webex hybride pour l'utilisateur/les utilisateurs/ressources affectés ou utiliser un autre courrier électronique sans qu'une stratégie ne soit appliquée.

## Informations connexes

- [Connexion à Exchange Online PowerShell](#)
- [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.