

Dépannage des services téléphoniques dans Webex Unified CM

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Dépannage](#)

[Erreur_SSOStartSession.Erreur : 1000:500](#)

[ErreurSSOUnknown.Erreur : 1000:600](#)

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

[Informations d'identificationRequises.Erreur : 1000:611](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Introduction

Ce document décrit ce qu'il faut faire dans différents scénarios pour les services téléphoniques qui ne s'enregistrent pas dans Webex Unified CM.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Webex
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

- Accès mobile et à distance (MRA) Cisco
- Authentification unique (SSO)

Composants utilisés

- Cisco Webex

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.

Dépannage

Lorsque les services téléphoniques ne se connectent pas, Webex fournit un code d'erreur spécifique. Tous les différents codes d'erreur sont répertoriés dans [ce lien](#). Cette section décrit comment résoudre les problèmes les plus courants.

SSOStartSessionError. Erreur : 1000:500

Impossible de démarrer une nouvelle session SSO. Réessayez.

Solution

Retirez le serveur CUCM de l'Expressway-C et rajoutez-le. Si le problème se produit également sur le téléphone mobile, supprimez l'application Webex et réinstallez-la.

ErreurSSOUnknown. Erreur : 1000:600

Impossible de charger la page du navigateur SSO. Réessayez.

Solution

La plupart du temps, il s'agit d'un problème avec le fournisseur d'identité (IdP). Webex ne reçoit pas le jeton, ce qui nécessite un dépannage plus approfondi. Ouvrez un dossier TAC pour résoudre ce problème.

SSOInvalidUserSwitch. Erreur : 1000:604

Connectez-vous à votre compte pour utiliser vos services téléphoniques.

Solution

Assurez-vous que l'ID de messagerie de l'utilisateur CUCM correspond à l'ID de l'utilisateur dans Control Hub.

Informations d'identification requises. Erreur : 1000:611

Connectez-vous à votre compte pour utiliser vos services téléphoniques.

Solution

Lorsque l'utilisateur se connecte à Webex et que les informations d'identification des services téléphoniques ne sont pas renseignées automatiquement, Webex échoue avec cette erreur. Pour résoudre ce problème, l'utilisateur doit entrer manuellement les informations d'identification des services téléphoniques.

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure. Erreur : 1000:1002

Nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect.

Solution

Vérifiez que l'utilisateur peut se connecter au portail Self-care. S'ils ne peuvent pas se connecter, il y a un problème de protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). S'ils peuvent se connecter, vérifiez que les certificats sont valides et approuvés.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Erreur : 1000:1003

Impossible de communiquer avec le serveur Unified CM. Vérifiez vos préférences de service téléphonique.

Solution

Assurez-vous que l'utilisateur final dispose du rôle approprié : Standard CCM End User. Si le problème ne se produit que sur MRA, assurez-vous que la communication entre CUCM et l'Expressway-C est en bon état. Si nécessaire, vérifiez que les certificats sont échangés entre CUCM et Expressway-C et actualisez la connexion dans Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Erreur : 1000:1005

Impossible de trouver votre enregistrement SRV. Vérifiez vos préférences de service téléphonique.

Solution

Webex ne trouve ni les enregistrements cisco-uds ni les enregistrements SRV collab-edge. Pour résoudre ce problème, configurez les enregistrements SRV [conformément au guide](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Erreur : 1000:1008

Aucun service détecté en raison d'un certificat non approuvé provenant du serveur.

Solution

Validez ceci :

- Le certificat présenté à Webex n'a pas expiré.
- Le certificat est signé par l'autorité de certification ou le certificat est auto-signé et il est installé dans la certification racine de confiance de l'ordinateur.
- Les URL de la liste de révocation de certificats (CRL) du certificat sont accessibles.
- Dans CUCM, la liste de serveurs contient les noeuds répertoriés en tant que nom de domaine complet (FQDN), et non en tant qu'adresse IP ou nom d'hôte.
- Si le client est d'Apple, le certificat doit avoir une période de validité inférieure à 825 jours.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Erreur : 1000:1017

Webex n'a pas pu récupérer les serveurs UDS de CUCM.

Solution

Dans CUCM, assurez-vous que le périphérique CSF (Client Services Framework) est attribué à

l'utilisateur final. Dans Control Hub, assurez-vous que la licence Unified CM est attribuée à l'utilisateur.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. Erreur : 1000:1018

Webex n'a pas pu interroger l'état SSO de CUCM pendant la connexion locale.

Solution

Assurez-vous que le périphérique peut atteindre le serveur CUCM. Assurez-vous également que les enregistrements SRV sont configurés [conformément au guide](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed. Erreur : 1000:1020

Webex n'a pas pu interroger l'état SSO d'Expressway pendant la connexion MRA.

Solution

Assurez-vous que le périphérique peut atteindre l'Expressway-E. Assurez-vous également que les enregistrements SRV sont configurés [conformément au guide](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Erreur : 1000:1021

Webex n'a pas pu récupérer l'URL d'authentification SSO d'Expressway pendant la connexion MRA.

Solution

Assurez-vous que le périphérique peut atteindre l'Expressway-E. Assurez-vous également que les enregistrements SRV sont configurés [conformément au guide](#).

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Erreur : 1000:1032

Aucun cluster principal trouvé.

Solution

Assurez-vous que la case à cocher Cluster principal est activée pour l'utilisateur concerné. Si plusieurs clusters, assurez-vous que la case à cocher Cluster principal est activée sur un seul cluster.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError. Erreur : 1000:1042

Échec de la création du périphérique et CUCM a répondu avec une erreur HTTP 500.

Solution

Assurez-vous que l'utilisateur final affecté dispose d'un périphérique CSF créé et associé.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Erreur : 1000:1044

Échec de la création du périphérique, car aucun DN d'extension n'est associé à l'ID utilisateur dans CUCM. CUCM a répondu avec une erreur HTTP 601.

Solution

Cette erreur se produit lorsque le provisionnement automatique est activé. Pour que cette fonction fonctionne, l'utilisateur final doit disposer d'un poste principal. Ajoutez le poste principal pour résoudre le problème.

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.