

# Risoluzione dei problemi relativi all'errore di Webex Desktop "Meeting Not Scheduled!" - Errore generale del server

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Errore app Webex](#)

[Raccolta dei log](#)

[Hub di controllo](#)

[Lettura dei log](#)

[app Webex](#)

[Stato utente di Control Hub](#)

[Causa principale](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come identificare e correggere l'errore generale del server nell'app Webex durante il tentativo di pianificare una riunione.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Organization.
- Calendario ibrido Webex.
- App Webex.

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Webex app 4.7
- Calendario ibrido con Microsoft 365
- Windows 10 Enterprise

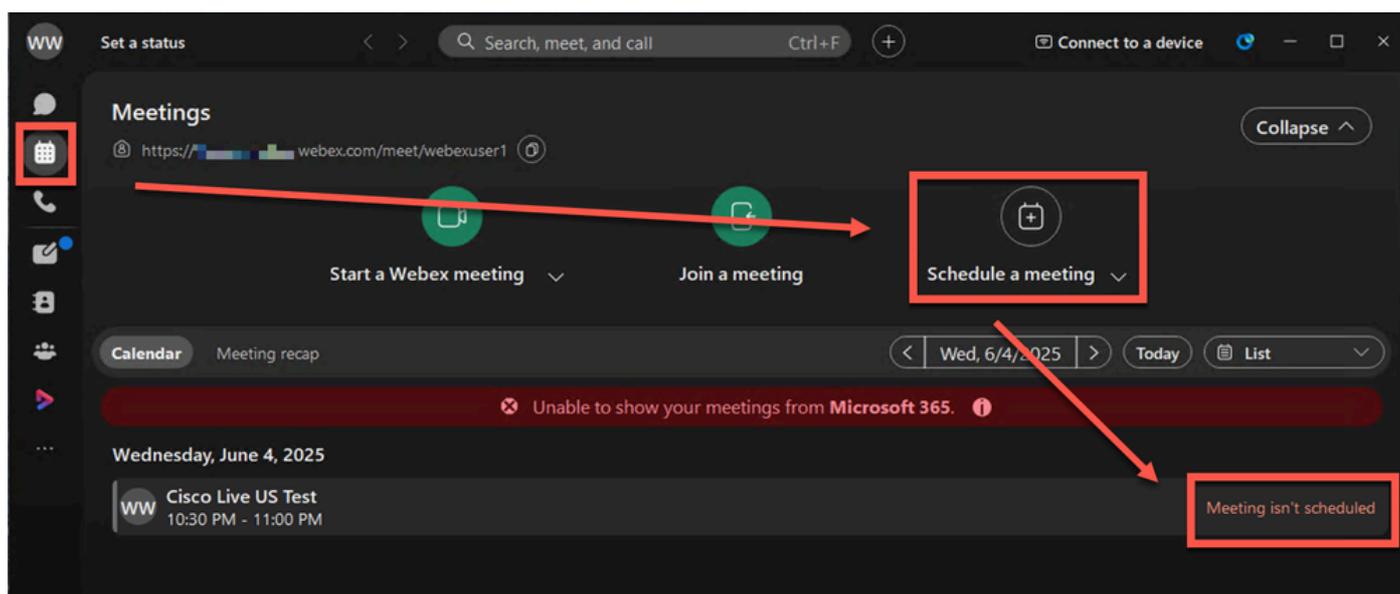
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Introduzione

Gli utenti dell'app Webex segnalano l'impossibilità di pianificare riunioni dall'app Webex, rilevando l'errore "Meeting is not scheduled" (La riunione non è pianificata).

## Errore app Webex

Nell'interfaccia dell'app Webex per Windows, andare a Riunioni > Pianifica riunione, compilare i dettagli della riunione e fare clic su Pianifica. Errore. Riunione non pianificata. Un errore generale del server impedisce la pianificazione della riunione.



Errore app Webex



# Raccolta dei log

## Hub di controllo

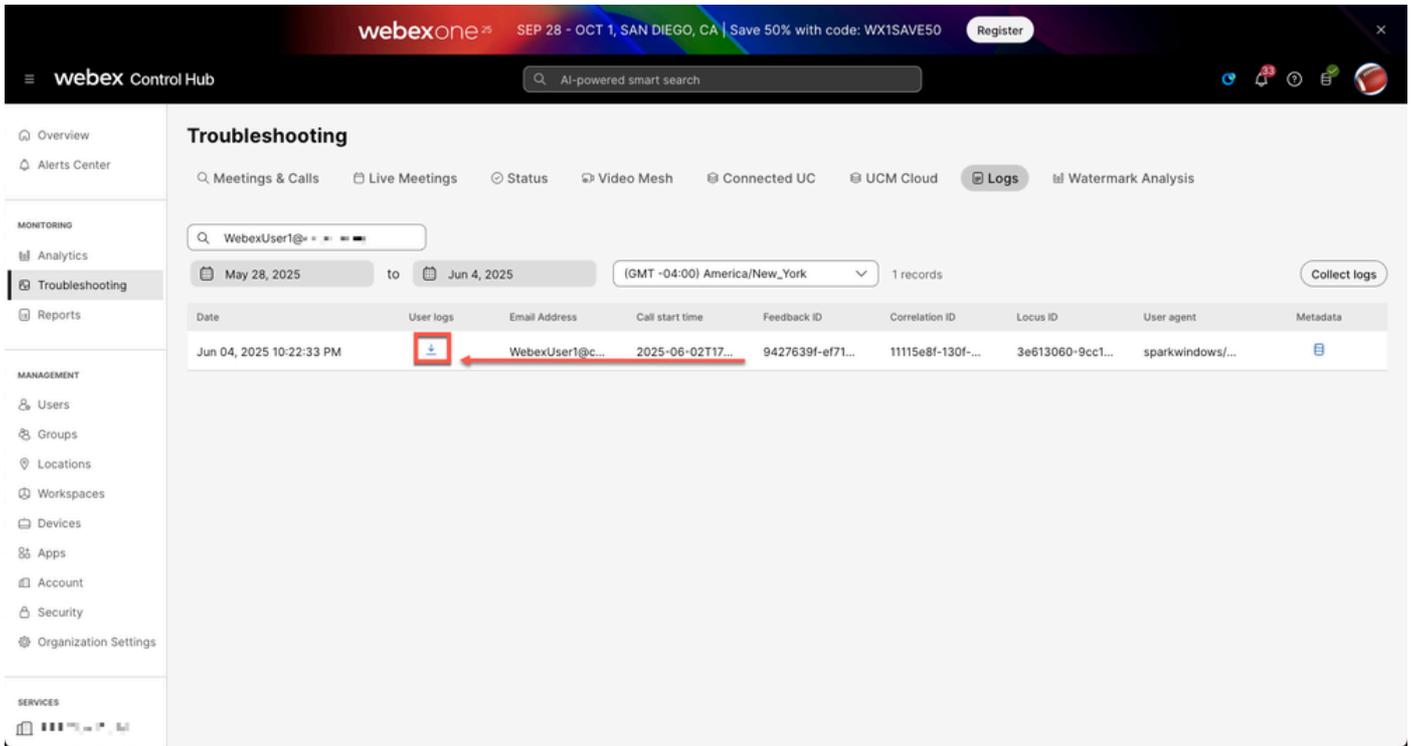
Chiedere all'utente interessato di inviare i log dell'app Webex dopo aver ricevuto l'errore e raccogliere l'ID del feedback; Accedere a [admin.webex.com](https://admin.webex.com) > Monitoraggio > Risoluzione dei problemi > Log. Immettere l'indirizzo e-mail dell'utente interessato e premere Invio sulla tastiera.

The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the Webex logo, a promotional banner for a conference in San Diego, and a 'Register' button. The main navigation menu on the left includes 'Overview', 'Alerts Center', 'MONITORING' (with 'Analytics' and 'Troubleshooting' highlighted), 'Reports', 'MANAGEMENT' (with 'Users', 'Groups', 'Locations', 'Workspaces', 'Devices', 'Apps', 'Account', 'Security', and 'Organization Settings'), and 'SERVICES'. The 'Troubleshooting' section is active, showing tabs for 'Meetings & Calls', 'Live Meetings', 'Status', 'Video Mesh', 'Connected UC', 'UCM Cloud', 'Logs' (highlighted with a red box), and 'Watermark Analysis'. A search bar contains the text 'WebexUser1@...' (highlighted with a red box). Below the search bar, the date range is set to 'May 28, 2025' to 'Jun 4, 2025' with a time zone of '(GMT -04:00) America/New\_York'. A 'Collect logs' button is visible. The table below shows one log entry:

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="#">Download</a>	WebexUser1@c...	2025-06-02T17...	9427639f-ef71...	11115e8f-130f-...	3e613060-9cc1...	sparkwindows/...	<a href="#">View</a>

## Log Webex

Fare clic sull'icona blu Log utente per scaricare il file. Assicurati che l'ID del feedback corrisponda a quello raccolto dall'app Webex.



ID feedback

## Letture dei log

### app Webex

Con i registri non compressi archiviati localmente, individuare current\_log.txt e cercare calendar.schedule o scheduleAppointmentResponse.

2025-06-05T02:21:08.700Z

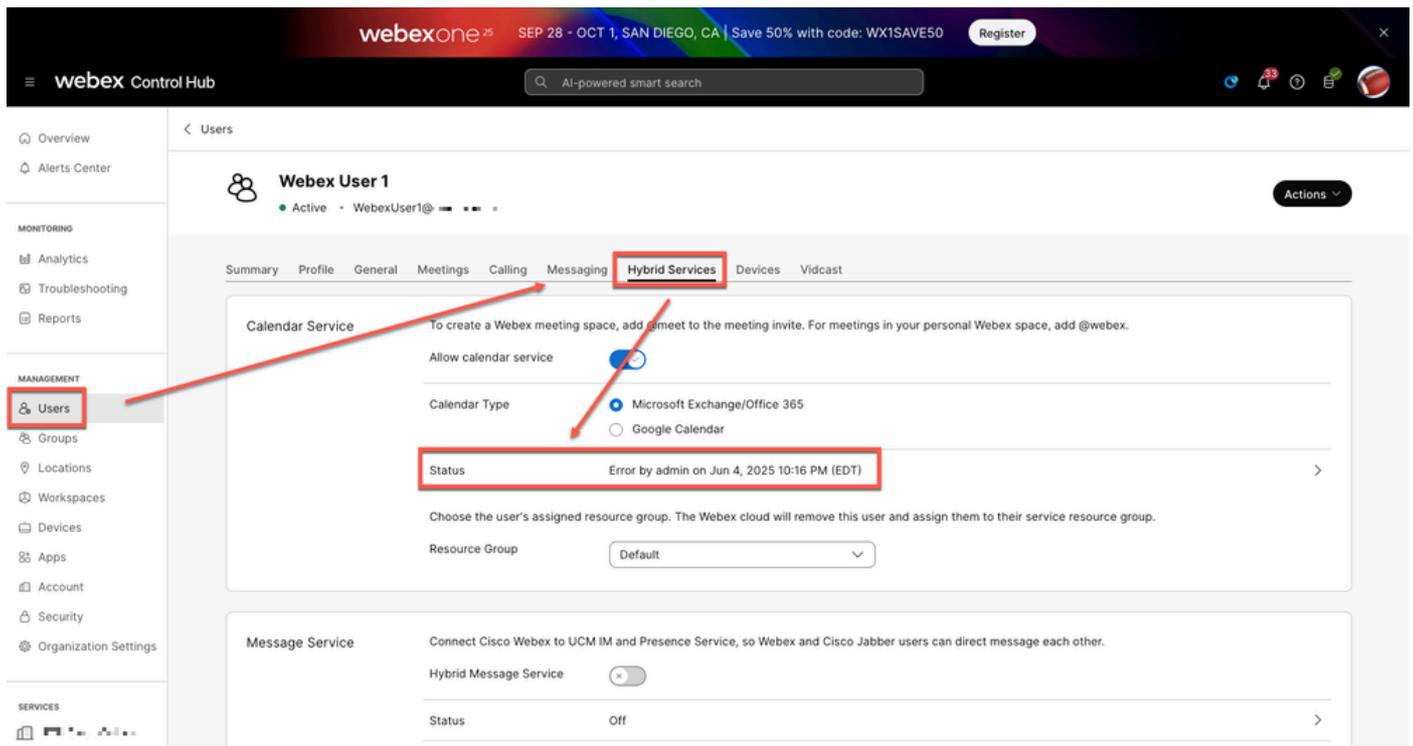
```
[113164:0x14618][[]CalendarAdapter.cpp:350 CalendarAdapter::onDataArrived::Calendar event schedu
```

Messaggio di errore Lo stato utente non valido fa riferimento allo stato del calendario ibrido dall'hub di controllo.

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

### Stato utente di Control Hub

Visitare il sito Web all'indirizzo [admin.webex.com](http://admin.webex.com) > Gestione > Utenti > Utente interessato > Servizi ibridi per visualizzare lo stato corrente del servizio Calendar.



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 'Status' field is highlighted with a red box and displays the error message: 'Error by admin on Jun 4, 2025 10:16 PM (EDT)'. The 'Users' menu item in the left sidebar is also highlighted with a red box. The 'Calendar Service' section includes options for 'Allow calendar service' (checked), 'Calendar Type' (Microsoft Exchange/Office 365 selected), and 'Resource Group' (Default). The 'Message Service' section shows 'Hybrid Message Service' as disabled and 'Status' as 'Off'.

Errore stato utente

## Causa principale

Poiché il servizio Hybrid Calendar non è operativo per l'utente, le riunioni non possono essere elaborate finché il servizio non è completamente attivato.

## Soluzione

Soluzione temporanea: disabilitare il calendario ibrido per consentire all'utente interessato di utilizzare il servizio di pianificazione cloud di base.

L'integrità del servizio Hybrid Calendar deve essere verificata per consentire agli utenti di riabilitare il servizio per pianificare le riunioni dall'app Webex.

Controlla lo stato della cassetta postale dal portale di amministrazione di Microsoft 365.

## Informazioni correlate

- [Risoluzione dei problemi relativi all'errore "Not Found" di Webex Scheduling in Office 365. È necessario un intervento dell'amministratore](#)
- [Risoluzione dei problemi relativi a servizi ibridi e connettori](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).