

Risoluzione dei problemi relativi a "I dispositivi cloud non sono riusciti a partecipare a una riunione Webex"

Sommario

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi all'impossibilità dei dispositivi cloud di partecipare a una riunione Webex quando si utilizza il pulsante Partecipa.

Problema

Quando si cerca di partecipare a una riunione Webex utilizzando il pulsante Partecipa, viene visualizzato il messaggio:

"Impossibile partecipare alla riunione. Numero riunione non valido. Controllare il numero o il collegamento e riprovare."

Risoluzione dei problemi

Individua tentativo di errore nei registri del dispositivo

Individuare callhistory.txt all'interno del bundle del log.

```
*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, l
```

Utilizzare il numero CorrelationID nel file 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='45
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: Call
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: No a
2026-03-16T18:10:55.834+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnected(p=7) remoteURI='
```

```
' causeToLocal=[error('CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, re
```

Si noti il motivo MeetingNotFound:

```
<#root>
```

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

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

Utilizzare MeetingNotFound e il timestamp corretto in precedenza nel file 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 d
```

```
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2 ERROR: CallImpl::verror: 'startOutgoingForWebexMeeting, u
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2[3]: CallServiceImpl::onCallError: locusId='', lastActive=
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)
```

Causa principale

La causa principale del problema di partecipazione alla riunione è che la serie di riunioni è stata eliminata o annullata dall'host. Le informazioni sulla prenotazione sono state analizzate e visualizzate correttamente sul dispositivo, ma il back-end ha restituito un errore 404 quando è stato utilizzato il pulsante Partecipa.

Soluzione

Ripianificare una nuova riunione e assicurarsi che la cassetta postale assegnata al dispositivo accetti e aggiorni correttamente i dettagli della nuova riunione.

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).