

# Risoluzione dei problemi relativi ai servizi telefonici in Webex Unified CM

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[SSOStartSessionError.Error: 1000:500](#)

[SSOUnknownError Error: 1000:600](#)

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

[CredentialsRequired.Error: 1000:611](#)

[ErroreAutenticazioneRilevamentoServizio.Error: 1000:1002](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

[Errore\\_ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServer.Error:1000:1042](#)

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

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto cosa fare in diversi scenari per i servizi telefonici che non si registrano in Webex Unified CM.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Cisco Mobile and Remote Access (MRA)
- Single Sign-On (SSO)

## Componenti usati

- Cisco Webex

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.

## Risoluzione dei problemi

Quando i servizi telefonici non si connettono, Webex fornisce un codice di errore specifico. In [questo link](#) sono elencati tutti i diversi codici di errore. In questa sezione viene descritto come risolvere i problemi più comuni.

SSOStartSessionError. Errore: 1000:500

Impossibile avviare una nuova sessione SSO. Riprova.

### Soluzione

Rimuovere il server CUCM da Expressway-C e aggiungerlo nuovamente. Se il problema si verifica anche sul cellulare, eliminare l'app Webex e reinstallarla.

SSOUnknownError Errore: 1000:600

Impossibile caricare la pagina del browser SSO. Riprova.

### Soluzione

Nella maggior parte dei casi si tratta di un problema con il provider di identità (IdP). Webex non riceve il token e questa operazione richiede una risoluzione dei problemi più approfondita. Apri una richiesta TAC per risolvere il problema.

SSOInvalidUserSwitch. Errore: 1000:604

Accedi al tuo account per usare i servizi telefonici.

Soluzione

Verificare che l'ID di posta dell'utente CUCM corrisponda all'ID utente dell'utente in Control Hub.

CredentialsRequired. Errore: 1000:611

Accedi al tuo account per usare i servizi telefonici.

Soluzione

Quando l'utente accede a Webex e le credenziali dei servizi Phone non vengono popolate automaticamente, Webex ha esito negativo con questo errore. Per risolverlo, l'utente deve immettere manualmente le credenziali dei servizi telefonici.

ErroreAutenticazioneRilevamentoServizio. Errore: 1000:1002

Password o nome utente non corretto.

Soluzione

Verificare che l'utente sia in grado di accedere al portale di auto-gestione. Se non è possibile eseguire l'accesso, si è verificato un problema LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Se possono accedere, verificare che i certificati siano validi e attendibili.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Errore: 1000:1003

Impossibile comunicare con il server Unified CM. Controlla le preferenze del servizio telefonico.

Soluzione

Verificare che l'utente finale disponga del ruolo appropriato: Standard CCM End User. Se il problema si verifica solo su MRA, assicurarsi che la comunicazione tra CUCM e Expressway-C sia in buono stato. Se necessario, verificare che i certificati vengano scambiati tra CUCM ed Expressway-C e

aggiornare la connessione in Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Errore: 1000:1005

Impossibile trovare il record SRV. Controlla le preferenze del servizio telefonico.

Soluzione

Webex non trova i record cisco-uds né i record SRV collab-edge. Per risolvere questo problema, configurare i record SRV [come indicato nella guida](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Errore: 1000:1008

Nessun servizio individuato a causa di un certificato non attendibile proveniente dal server.

Soluzione

Convalida:

- Il certificato presentato a Webex non è scaduto.
- Il certificato è firmato dall'autorità di certificazione oppure è autofirmato ed è installato nel certificato radice attendibile del PC.
- Gli URL presenti nell'elenco di revoche di certificati (CRL) del certificato sono raggiungibili.
- L'elenco dei server in CUCM contiene i nodi elencati come nome di dominio completo (FQDN), non come nome host o IP.
- Se il client proviene da Apple, il periodo di validità del certificato deve essere inferiore a 825 giorni.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Errore: 1000:1017

Webex non è riuscito a recuperare i server UDS da CUCM.

Soluzione

In CUCM, verificare che all'utente finale sia assegnato il dispositivo CSF (Client Services Framework). In Control Hub, verificare che all'utente sia stata assegnata la licenza di Unified CM.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. Errore: 1000:1018

Webex non è riuscito a richiedere lo stato dell'SSO da CUCM durante la connessione locale.

Soluzione

Verificare che il dispositivo possa raggiungere il server CUCM. Verificare inoltre che i record SRV siano configurati [come indicato nella guida](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed. Errore: 1000:1020

Webex non è riuscito a richiedere lo stato SSO da Expressway durante la connessione MRA.

Soluzione

Verificare che il dispositivo possa raggiungere Expressway-E. Verificare inoltre che i record SRV siano configurati [come indicato nella Guida](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Errore: 1000:1021

Webex non è riuscito a recuperare l'URL di autenticazione SSO da Expressway durante la connessione MRA.

Soluzione

Verificare che il dispositivo possa raggiungere Expressway-E. Verificare inoltre che i record SRV siano configurati [come indicato nella Guida](#).

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Errore: 1000:1032

Nessun cluster Home trovato.

Soluzione

Verificare che la casella di controllo Cluster principale sia abilitata per l'utente interessato. Se sono presenti più cluster, verificare che la casella di controllo Cluster principale sia abilitata solo in un cluster.

Errore ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServer. Errore: 1000:1042

Impossibile creare il dispositivo. CUCM ha risposto con l'errore HTTP 500.

Soluzione

Verificare che l'utente finale interessato disponga di un dispositivo CSF creato e associato.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Errore: 1000:1044

Impossibile creare il dispositivo. Nessun DN di estensione associato all'ID utente in CUCM. CUCM ha risposto con un errore HTTP 601.

Soluzione

Questo errore si verifica quando il provisioning automatico è abilitato. Per il corretto funzionamento di questa funzionalità, è necessario che l'utente finale disponga di un'estensione Primary. Aggiungere l'estensione Primary per risolvere il problema.

## 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).