

iOS Webexアプリでの電話サービスSSOログイン障害のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティングの手順](#)

[ログ分析](#)

[根本原因](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、iOS用WebexアプリケーションでWebex Phone Services SSOログインが失敗する問題のトラブルシューティングについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Control Hub
- Webex アプリ
- Webex(Unified CM)での通話
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Webexアプリケーションバージョン43.12
- CUCM バージョン 14.0.1.10000-20
- IOSバージョン17.2.1

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認して

ください。

背景説明

このドキュメントでは、iOS用WebexアプリケーションでWebex Phone Services SSOログインが失敗する問題のトラブルシューティングについて説明します。シングルサインオン(SSO)が有効になっていると、iPhone(iOS)で実行されているWebexアプリの電話サービスにログインできません。電話サービスのログインは、Androidデバイスを使用している場合でも、Windowsシステムを使用している場合でも正常に機能します。iOSにモバイルWebExアプリケーションを再インストールした後でも問題が解決しない。

モバイルリモートアクセス(MRA)は、ログインフローには含まれません。電話サービスへのログイン試行はすべて、企業ネットワーク上で実行されます。シングルサインオン(SSO)は、WebexおよびCUCMで有効です。

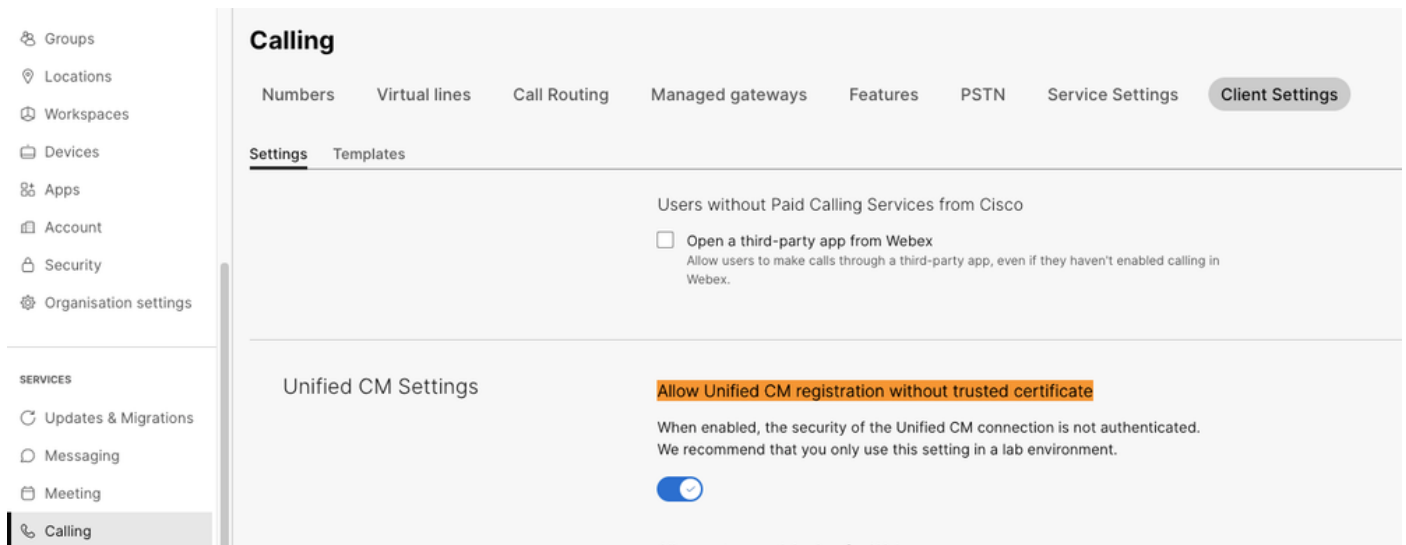
Webexアプリで電話サービスメニューに移動すると、「電話サービスが切断されています」というエラーが表示されます。Sign Inをクリックすると、Connectingが10 ~ 15秒間表示され、その後空白のページが続きますが、それ以上は進みません。別のiPhoneにもログインしようとしませんが、同じ結果が表示されます。iPhoneからChrome上のCUCM Web GUIに (SSOを使用して) ログインできます。

ログインフロー：

iPhone(iOS)上のWebExアプリ>企業ネットワーク> CUCM

トラブルシューティングの手順

1. 問題が再現されたら、正確なタイムスタンプをメモします。
2. 通話環境データ(CED)ファイルを含むWebexアプリケーションログの収集に進みます。手順については、[ここ](#)を参照してください。
3. Control Hub > Services > Calling > Client Settings > Unified CM Settingsの順に移動します。
Control Hubで、Allow Unified CM registration without trusted certificateの設定がオンになっているかどうかを検証します。



Control Hubでの信頼できる証明書の設定を使用しないUnified CMの登録の許可

詳細については、[ここ](#)を参照してください。

4.offになっている場合は、必ずonに切り替え、設定を保存してから再度テストを行ってください。

ログ分析

ログを確認すると、証明書関連のエラー、セキュアURL失敗エラーへのナビゲーション、およびサーバへのセキュア接続を確立できないことを示すエラーを示すログ行が表示されます。

```
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 INFO [0x6d4ab000] [mmon/PlatformVerificationHandler.cpp(38)] [csf.cert] [handl
2024-02-01 05:48:33,480 INFO [0x6d4ab000] [vices/impl/DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery
2024-02-01T05:48:33.551Z
```

```
[0x84953][WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
```

```
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,568 DEBUG [0x6e36f000] [vices/impl/system/SingleSignOn.cpp(1091)] [Single-Sign-On-L
2024-02-01T05:49:04.711Z
```

```
[0x84953][WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
```

上記のログ行は、Webexアプリケーションログに含まれるcurrent_log.txtファイルとucloginファイルで確認できます。

根本原因

この問題の根本的な原因は、証明書の検証に失敗したことと（クライアントによって信頼されていない証明書）、SSLエラーが発生したことであり、サーバへのセキュアな接続を確立できません。内部の認証局(CA)署名付きCUCM Tomcat証明書（マルチSAN）を使用しており、パブリックCA署名付き証明書を使用していない。CUCMのtomcat証明書の名前にはFQDNが含まれています。

解決方法

内部CA署名付き証明書は、iOSではサポートされていません。エンタープライズルートCAを使用する必要があります。また、カスタムルートCAの証明書失効リスト(CRL)が到達可能であることも確認する必要があります。詳細については、[ここ](#)を参照してください。

CA署名付きのTomcat証明書を再度実行すると、問題が解決します。これで、iOS Webexアプリの電話サービスにログインできるようになりました。

関連情報

- [Webexアプリケーション\(Unified CM\)での通話導入ガイド](#)
- [コール用のWebexアプリケーションエラーメッセージ](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。