

Webex Unified CMでの電話サービス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](#)

[トラブルシューティング](#)

[SSOStartSessionError。エラー：1000:500](#)

[SSOUnknownErrorを返します。エラー：1000:600](#)

[SSOInvalidUserSwitch。エラー：1000:604](#)

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

[ServiceDiscoveryAuthenticationFailure。エラー：1000:1002](#)

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

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

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

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

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

[ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed。エラー：1000:1020](#)

[ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed。エラー：1000:1021](#)

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

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

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

はじめに

このドキュメントでは、Webex Unified CMに登録されない電話サービスに対して、さまざまなシナリオで行う作業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。

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Cisco Mobile and Remote Access(MRA)
- シングルサインオン(SSO)

使用するコンポーネント

- Cisco Webex

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たものです。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。

トラブルシューティング

電話サービスが接続しない場合、Webexは特定のエラーコードを提供します。[このリンク](#)には、さまざまなエラーコードがすべて記載されています。[このセクション](#)では、最も一般的な問題の解決方法について説明します。

SSOStartSessionErrorです。エラー：1000:500

新しいSSOセッションを開始できませんでした。もう一度やってみて。

ソリューション

Expressway-CからCUCMサーバを削除し、再度追加します。モバイルでも問題が発生する場合は、Webexアプリを削除して再インストールします。

SSOUnknownErrorを返します。エラー：1000:600

SSOブラウザページを読み込めません。もう一度やってみて。

ソリューション

ほとんどの場合、これはアイデンティティプロバイダー(IdP)の問題です。Webexがトークンを受信していないため、より詳細なトラブルシューティングが必要です。この問題のトラブルシューティングを行うには、TACでサービスリクエストをオープンします。

SSOInvalidUserSwitchです。 エラー : 1000:604

電話サービスを使用するには、アカウントにサインインしてください。

ソリューション

CUCMユーザのメールIDがControl HubのユーザのユーザIDと一致していることを確認します。

資格情報が必要です。 エラー : 1000:611

電話サービスを使用するには、アカウントにサインインしてください。

ソリューション

ユーザがWebexにログインし、電話サービスのクレデンシャルが自動入力されていない場合、Webexは次のエラーで失敗します。これを解決するには、ユーザが手動で電話サービスのクレデンシャルを入力する必要があります。

ServiceDiscoveryAuthenticationFailureを設定します。 エラー : 1000:1002

ユーザ名またはパスワードが正しくありません。

ソリューション

ユーザがセルフケアポータルにログインできることを確認します。ユーザがログインできない場合は、Lightweight Directory Access Protocol(LDAP)の問題があります。ログインできる場合は、証明書が有効で信頼できることを確認します。

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServerの順に選択します。 エラー : 1000:1003

Unified CMサーバと通信できません。電話サービスの設定を確認します。

ソリューション

エンドユーザが適切なロール(Standard CCM End User)であることを確認します。問題がMRAでのみ発生する場合、CUCMとExpressway-C間の通信が良好な状態であることを確認します。必要に応じて、CUCMとExpressway-Cの間で証明書が交換されることを確認し、Expressway-Cで接続を更新

します。

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFoundです。 エラー : 1000:1005

SRVレコードが見つかりません。電話サービスの設定を確認します。

ソリューション

Webexは、cisco-udsレコードもcollab-edge SRVレコードも検出しません。この問題を解決するには、[ガイドに従ってSRVレコードを設定します。](#)

ServiceDiscoveryUntrustedCertificateです。 エラー : 1000:1008

サーバーからの信頼できない証明書が原因で、サービスが検出されませんでした。

ソリューション

次を検証します。

- Webexに提示された証明書は期限切れではありません。
- 証明書がCA署名付きであるか、または証明書が自己署名であり、PCの信頼されたルート証明書にインストールされている。
- 証明書の証明書失効リスト(CRL)内のURLに到達できます。
- CUCMのサーバリストには、IPまたはホスト名ではなく、完全修飾ドメイン名(FQDN)としてリストされたノードがあります。
- クライアントがApple製の場合、証明書の有効期間は825日以内である必要があります。

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailureを設定します。 エラー : 1000:1017

WebexはCUCMからのUDSサーバの取得に失敗しました。

ソリューション

CUCMで、エンドユーザにClient Services Framework(CSF)デバイスが割り当てられていることを確認します。Control Hubで、ユーザにUnified CMライセンスが割り当てられていることを確認します。

ServiceDiscoverySSOQueryFailureを設定します。エラー：1000:1018

Webexは、オンプレミス接続中にCUCMからSSOステータスを照会できませんでした。

ソリューション

デバイスがCUCMサーバに到達できることを確認します。また、SRVレコードが[ガイドに従って](#)設定されていることを確認します。

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailedです。エラー：1000:1020

Webexは、MRA接続中にExpresswayからSSOステータスを照会できませんでした。

ソリューション

デバイスがExpressway-Eに到達できることを確認します。また、SRVレコードが[ガイドに従っ](#)て設定されていることを確認します。

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailedです。エラー：1000:1021

Webexは、MRA接続中にExpresswayからSSO認証URLを取得できませんでした。

ソリューション

デバイスがExpressway-Eに到達できることを確認します。また、SRVレコードが[ガイドに従っ](#)て設定されていることを確認します。

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFoundです。エラー：1000:1032

ホームクラスタが見つかりません。

ソリューション

影響を受けるユーザのホームクラスタチェックボックスが有効になっていることを確認します。複数のクラスタが存在する場合は、1つのクラスタでのみ[ホームクラスタ]チェックボックスが有効になっていることを確認します。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerErrorです。 エラー : 1000:1042

デバイスの作成に失敗し、CUCMがHTTP 500エラーで応答しました。

ソリューション

影響を受けるエンドユーザに、CSFデバイスが作成され、関連付けられていることを確認します。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociatedです。 エラー : 1000:1044

CUCMでユーザIDに関連付けられている内線DNがないため、デバイスを作成できませんでした。CUCMがHTTP 601エラーで応答しました。

ソリューション

このエラーは、自動プロビジョニングが有効な場合に発生します。この機能が動作するには、エンドユーザにプライマリ内線番号が必要です。問題を解決するためにプライマリ拡張を追加します。

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。