

Webex Unified CM의 전화 서비스 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 해결](#)

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

[SSOUnknownError입니다. 오류: 1000:600](#)

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

[자격 증명필수.오류: 1000:611](#)

[ServiceDiscoveryAuthenticationFailure.오류: 1000:1002](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

소개

이 문서에서는 Phone Services가 Webex Unified CM에 등록되지 않는 여러 시나리오에서 수행할 작업에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Webex
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager)
- Cisco MRA(Mobile and Remote Access)
- 단일 로그인(SSO)

사용되는 구성 요소

- Cisco Webex

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제 해결

전화 서비스가 연결되지 않으면 Webex는 특정 오류 코드를 제공합니다. [이 링크](#)에는 다양한 오류 코드가 모두 [나열됩니다](#). 이 섹션에서는 가장 일반적인 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

SSOStartSessionError. 오류: 1000:500

새 SSO 세션을 시작하지 못했습니다. 다시 시도하십시오.

솔루션

Expressway-C에서 CUCM 서버를 제거하고 다시 추가합니다. 모바일에서도 문제가 발생하면 Webex 앱을 삭제하고 다시 설치합니다.

SSOUnknownError입니다. 오류: 1000:600

SSO 브라우저 페이지를 로드할 수 없습니다. 다시 시도하십시오.

솔루션

대부분 IdP(Identity Provider)와 관련된 문제입니다. Webex에서 토큰을 받지 못하므로 더 심층적인 트러블슈팅이 필요합니다. 이 문제를 해결하려면 TAC 케이스를 여십시오.

SSOInvalidUserSwitch입니다. 오류: 1000:604

전화 서비스를 사용하려면 계정에 로그인하세요.

솔루션

CUCM 사용자의 메일 ID가 Control Hub 사용자의 사용자 ID와 일치하는지 확인합니다.

자격 증명 필요. 오류: 1000:611

전화 서비스를 사용하려면 계정에 로그인하세요.

솔루션

사용자가 Webex에 로그인하고 전화 서비스 자격 증명이 자동으로 입력되지 않으면 Webex가 이 오류로 인해 실패합니다. 문제를 해결하려면 사용자가 전화 서비스 자격 증명을 수동으로 입력해야 합니다.

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure. 오류: 1000:1002

사용자 이름 또는 암호가 잘못되었습니다.

솔루션

사용자가 셀프 케어 포털에 로그인할 수 있는지 검토합니다. 로그인할 수 없는 경우 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 문제가 발생합니다. 로그인할 수 있는 경우 인증서가 유효하고 신뢰할 수 있는지 검토합니다.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. 오류: 1000:1003

Unified CM 서버와 통신할 수 없습니다. 전화 서비스 환경 설정을 확인하십시오.

솔루션

최종 사용자에게 적절한 역할이 있는지 확인합니다. Standard CCM End User. MRA를 통해서만 문제가 발생하는 경우 CUCM과 Expressway-C 간의 통신이 양호한 상태인지 확인합니다. 필요한 경우 CUCM과 Expressway-C 간에 인증서가 교환되었는지 검토하고 Expressway-C에서 연결을 새로 고칩니다.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. 오류: 1000:1005

SRV 레코드를 찾을 수 없습니다. 전화 서비스 환경 설정을 확인하십시오.

솔루션

Webex는 cisco-uds 또는 collab-edge SRV 레코드를 찾지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 가이드에 [따라 SRV 레코드를 구성합니다.](#)

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate입니다. 오류: 1000:1008

서버의 신뢰할 수 없는 인증서로 인해 서비스가 검색되지 않았습니다.

솔루션

검증:

- Webex에 제공된 인증서가 만료되지 않았습니다.
- 인증서는 CA 서명 또는 자체 서명 인증서이며 PC의 신뢰할 수 있는 루트 인증서에 설치됩니다.
- 인증서의 CRL(Certificate Revocation List) URL에 연결할 수 있습니다.
- CUCM의 서버 목록에는 노드가 IP 또는 호스트 이름이 아닌 FQDN(정규화된 도메인 이름)으로 나열됩니다.
- 클라이언트가 Apple에서 온 경우 인증서의 유효 기간은 825일 미만이어야 합니다.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. 오류: 1000:1017

Webex가 CUCM에서 UDS 서버를 가져오지 못했습니다.

솔루션

CUCM에서 최종 사용자에게 CSF(Client Services Framework) 디바이스가 할당되었는지 확인합니다. Control Hub(제어 허브)에서 사용자에게 Unified CM 라이선스가 할당되었는지 확인합니다.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. 오류: 1000:1018

Webex가 온-프레미스 연결 중에 CUCM에서 SSO 상태를 쿼리하지 못했습니다.

솔루션

디바이스가 CUCM 서버에 연결할 수 있는지 확인합니다. 또한 SRV 레코드가 가이드에 [따라 구성되었는지 확인합니다.](#)

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed. 오류: 1000:1020

Webex가 MRA 연결 중에 Expressway에서 SSO 상태를 쿼리하지 못했습니다.

솔루션

디바이스가 Expressway-E에 연결할 수 있는지 확인합니다. 또한 SRV 레코드가 가이드에 [따라 구 성되어 있는지 확인합니다.](#)

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. 오류: 1000:1021

Webex가 MRA 연결 중에 Expressway에서 SSO 인증 URL을 가져오지 못했습니다.

솔루션

디바이스가 Expressway-E에 연결할 수 있는지 확인합니다. 또한 SRV 레코드가 가이드에 [따라 구 성되어 있는지 확인합니다.](#)

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. 오류: 1000:1032

홈 클러스터를 찾을 수 없습니다.

솔루션

영향을 받는 사용자에게 홈 클러스터 확인란이 활성화되어 있는지 확인합니다. 여러 클러스터가 있는 경우 홈 클러스터 확인란이 한 클러스터에서만 활성화되었는지 확인합니다.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError. 오류: 1000:1042

장치를 만들지 못했으며 CUCM이 HTTP 500 오류로 회신되었습니다.

솔루션

영향을 받는 최종 사용자에게 생성 및 연결된 CSF 장치가 있는지 확인합니다.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. 오류: 1000:1044

CUCM의 userId와 연결된 확장 DN이 없으므로 장치를 만들지 못했습니다. CUCM이 HTTP 601 오류로 회신했습니다.

솔루션

이 오류는 자동 프로비저닝을 사용할 때 발생합니다. 이 기능이 작동하려면 최종 사용자가 기본 내선 번호를 가지고 있어야 합니다. 문제 해결을 위해 Primary Extension을 추가합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.