

Problemen met telefoonservices oplossen in Webex Unified CM

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleemoplossing](#)

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

[SSOUnknownError.Fout: 1000:600](#)

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

[ReferentiesVereist.Fout: 1000:611](#)

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

[ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer.Fout: 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.Fout: 1000:1032](#)

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

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

Inleiding

In dit document wordt beschreven wat u moet doen in verschillende scenario's voor telefoonservices die zich niet registreren in Webex Unified CM.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Cisco Mobile en Remote Access (MRA)
- Eenmalige aanmelding (SSO)

Gebruikte componenten

- Cisco Webex

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Probleemoplossing

Wanneer telefoonservices geen verbinding maken, biedt Webex een specifieke foutcode. Alle verschillende foutcodes worden in [deze link](#) vermeld. In dit gedeelte wordt beschreven hoe u de meest voorkomende problemen kunt oplossen.

SSOSstartSessionError. Fout: 1000:500

Een nieuwe SSO-sessie kan niet worden gestart. Probeer het opnieuw.

Oplossing

Verwijder de CUCM-server uit de Expressway-C en voeg deze opnieuw toe. Als het probleem zich ook op mobiel voordoet, verwijdert u de Webex-app en installeert u deze opnieuw.

SSOUnknownError. Fout: 1000:600

De SSO-browserpagina kan niet worden geladen. Probeer het opnieuw.

Oplossing

Meestal is dit een probleem met de Identity Provider (IdP). Webex ontvangt het token niet en dit vereist diepere probleemoplossing. Open een TAC-kwestie om dit probleem op te lossen.

SSOInvalidUserSwitch. Fout: 1000:604

Meld u aan bij uw account om uw telefoonservices te gebruiken.

Oplossing

Zorg ervoor dat de Mail-ID van de CUCM-gebruiker overeenkomt met de User-ID van de gebruiker in Control Hub.

Credentials vereist. Fout: 1000:611

Meld u aan bij uw account om uw telefoonservices te gebruiken.

Oplossing

Wanneer de gebruiker zich aanmeldt bij Webex en de referenties van de telefoonservices niet automatisch worden ingevuld, mislukt Webex met deze fout. Om dit op te lossen, moet de gebruiker handmatig de referenties van de telefoonservices invoeren.

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure. Fout: 1000:1002

Onjuiste gebruikersnaam of wachtwoord.

Oplossing

Controleer of de gebruiker zich kan aanmelden bij het zelfzorgportaal. Als ze zich niet kunnen aanmelden, is er een LDAP-probleem (Lightweight Directory Access Protocol). Als ze zich kunnen aanmelden, controleren of de certificaten geldig en vertrouwd zijn.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Fout: 1000:1003

Kan niet communiceren met Unified CM-server. Controleer uw telefoonservicevoorkeuren.

Oplossing

Zorg ervoor dat de eindgebruiker de juiste rol heeft: `Standard CCM End User`. Als het probleem zich alleen voordoet via MRA, moet u ervoor zorgen dat de communicatie tussen CUCM en de Expressway-C

in een goede staat is. Controleer indien nodig of de certificaten worden uitgewisseld tussen CUCM en Expressway-C en vernieuw de verbinding in Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Fout: 1000:1005

Kan uw SRV-record niet vinden. Controleer uw telefoonservicevoorkeuren.

Oplossing

Webex vindt noch de cisco-uds, noch de collab-edge SRV-records. Om dit op te lossen, configureert u de SRV-records [volgens de handleiding](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Fout: 1000:1008

Geen service gevonden vanwege een niet-vertrouwd certificaat van de server.

Oplossing

Dit valideren:

- Het aan Webex overgelegde certificaat is niet vervallen.
- Het certificaat is CA-ondertekend of het certificaat is zelfondertekend en het is geïnstalleerd in de Trusted Root-certificering van de pc.
- De URL's in de Certificate Revocation List (CRL) van het certificaat zijn bereikbaar.
- De serverlijst in CUCM heeft de nodes die worden vermeld als volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN), niet als IP- of hostnaam.
- Als de klant van Apple is, moet het certificaat een geldigheidsduur van minder dan 825 dagen hebben.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Fout: 1000:1017

Webex heeft UDS-servers niet opgehaald van CUCM.

Oplossing

Zorg er in CUCM voor dat aan de eindgebruiker het Client Services Framework (CSF)-apparaat is toegewezen. Controleer in Control Hub of de gebruiker de Unified CM-licentie heeft toegewezen.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. Fout: 1000:1018

Webex kan de SSO-status niet opvragen bij CUCM tijdens de on-premises verbinding.

Oplossing

Zorg ervoor dat het apparaat de CUCM-server kan bereiken. Controleer ook of de SRV-records zijn geconfigureerd [volgens de handleiding](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetOnAuthCBrequestFailed. Fout: 1000:1020

Webex kan de SSO-status niet opvragen bij Expressway tijdens de MRA-verbinding.

Oplossing

Zorg ervoor dat het apparaat de Expressway-E bereikt. Controleer ook of de SRV-records zijn geconfigureerd [volgens de handleiding](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Fout: 1000:1021

Webex kan tijdens de MRA-verbinding geen SSO-geverifieerde URL ophalen van Expressway.

Oplossing

Zorg ervoor dat het apparaat de Expressway-E bereikt. Controleer ook of de SRV-records zijn geconfigureerd [volgens de handleiding](#).

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Fout: 1000:1032

Geen thuiscluster gevonden.

Oplossing

Controleer of het selectievakje Thuiscluster is ingeschakeld voor de betreffende gebruiker. Als u meerdere clusters gebruikt, moet u ervoor zorgen dat het selectievakje Thuiscluster alleen is ingeschakeld voor één cluster.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError. Fout: 1000:1042

Het maken van het apparaat is mislukt en CUCM heeft gereageerd met de HTTP 500-fout.

Oplossing

Zorg ervoor dat de betreffende Eindgebruiker een CSV-apparaat heeft gemaakt en gekoppeld.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Fout: 1000:1044

Het maken van het apparaat is mislukt omdat er geen DN-extensie is gekoppeld aan de userId in CUCM. CUCM antwoordde met een HTTP 601-fout.

Oplossing

Deze fout treedt op wanneer Automatische provisioning is ingeschakeld. Deze functie werkt alleen als de eindgebruiker een primaire extensie heeft. Voeg de primaire extensie toe om het probleem op te lossen.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.