

Solucionar problemas de serviços telefônicos no Webex Unified CM

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Troubleshooting](#)

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

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

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

[Credenciais necessárias.Erro: 1000:611](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Introdução

Este documento descreve o que fazer em diferentes cenários para os Serviços de telefone que não estão registrados no Webex Unified CM.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

- Acesso remoto e móvel (MRA) da Cisco
- Logon Único (SSO)

Componentes Utilizados

- Cisco Webex

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Troubleshooting

Quando os serviços de telefone não se conectam, o Webex fornece um código de erro específico. Todos os códigos de erro diferentes estão listados [neste link](#). Esta seção descreve como resolver os mais comuns.

SSOStartSessionError. Erro: 1000:500

Falha ao iniciar uma nova sessão de SSO. Tente novamente.

Solução

Remova o servidor CUCM do Expressway-C e adicione-o novamente. Se o problema também ocorrer no celular, exclua o aplicativo Webex e reinstale-o.

SSOUnknownError. Erro: 1000:600

Não é possível carregar a página do navegador SSO. Tente novamente.

Solução

Na maioria das vezes, isso é um problema com o Identity Provider (IdP). O Webex não está recebendo o token e isso requer uma solução de problemas mais profunda. Abra um caso TAC para solucionar esse problema.

SSOInvalidUserSwitch. Erro: 1000:604

Entre em sua conta para usar seus serviços telefônicos.

Solução

Certifique-se de que a ID de e-mail do usuário do CUCM corresponda à ID de usuário do usuário no Control Hub.

Credenciais necessárias. Erro: 1000:611

Entre em sua conta para usar seus serviços telefônicos.

Solução

Quando o usuário faz login no Webex e as credenciais de serviços do telefone não são preenchidas automaticamente, o Webex falha com esse erro. Para resolvê-lo, o usuário deve inserir manualmente as credenciais de serviços de telefone.

Falha de ServiceDiscoveryAuthentication. Erro: 1000:1002

Nome de usuário ou senha incorretos.

Solução

Verifique se o usuário pode fazer login no portal Cuidados pessoais. Se eles não conseguirem fazer login, há um problema de protocolo LDAP. Se eles puderem fazer login, verifique se os certificados são válidos e confiáveis.

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer. Erro: 1000:1003

Não é possível se comunicar com o servidor Unified CM. Verifique suas preferências de serviço telefônico.

Solução

Certifique-se de que o usuário final tenha a Função apropriada: Standard CCM End User. Se o problema

ocorrer apenas em MRA, verifique se a comunicação entre o CUCM e o Expressway-C está em bom estado. Se necessário, verifique se os certificados são trocados entre o CUCM e o Expressway-C e atualize a conexão no Expressway-C.

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound. Erro: 1000:1005

Não é possível localizar seu registro SRV. Verifique suas preferências de serviço telefônico.

Solução

O Webex não encontra os registros SRV cisco-uds nem os registros SRV de ponta de colaboração. Para resolver isso, configure os registros SRV [conforme o guia](#).

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate. Erro: 1000:1008

Nenhum serviço foi descoberto devido a um certificado não confiável do servidor.

Solução

Validar:

- O certificado apresentado ao Webex não expirou.
- O certificado é assinado pela CA ou é autoassinado e está instalado na Certificação Raiz Confiável do PC.
- As URLs na Lista de Certificados Revogados (CRL) do certificado estão acessíveis.
- A lista de servidores no CUCM tem os nós listados como Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN), não como IP ou nome de host.
- Se o cliente for da Apple, o certificado deverá ter um período de validade inferior a 825 dias.

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure. Erro: 1000:1017

O Webex não conseguiu buscar servidores UDS do CUCM.

Solução

No CUCM, certifique-se de que o usuário final tenha o dispositivo CSF (Client Services Framework) atribuído. No Control Hub, verifique se o usuário tem a licença do Unified CM

atribuída.

ServiceDiscoverySSOQueryFailure. Erro: 1000:1018

O Webex não pôde consultar o status SSO do CUCM durante a conexão local.

Solução

Verifique se o dispositivo pode acessar o servidor CUCM. Além disso, certifique-se de que os registros SRV estejam configurados [conforme o guia](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed. Erro: 1000:1020

O Webex não pôde consultar o status SSO do Expressway durante a conexão MRA.

Solução

Verifique se o dispositivo pode acessar o Expressway-E. Além disso, verifique se os registros SRV estão configurados [de acordo com o guia](#).

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed. Erro: 1000:1021

O Webex não conseguiu buscar a URL de autenticação SSO do Expressway durante a conexão MRA.

Solução

Verifique se o dispositivo pode acessar o Expressway-E. Além disso, verifique se os registros SRV estão configurados [de acordo com o guia](#).

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound. Erro: 1000:1032

Nenhum cluster inicial encontrado.

Solução

Verifique se a caixa de seleção Cluster inicial está ativada para o usuário afetado. Se houver vários clusters, certifique-se de que a caixa de seleção Cluster inicial esteja ativada apenas em um cluster.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError. Erro: 1000:1042

Falha ao criar dispositivo e o CUCM respondeu com erro HTTP 500.

Solução

Verifique se o usuário final afetado tem um dispositivo CSF criado e associado.

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated. Erro: 1000:1044

Falha ao criar o dispositivo porque nenhum DN de extensão está associado ao userId no CUCM. O CUCM respondeu com erro HTTP 601.

Solução

Este erro ocorre quando o provisionamento automático está habilitado. Para que esse recurso funcione, o usuário final deve ter um ramal principal. Adicione o ramal Principal para resolver o problema.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.