

故障排除"；云设备无法加入Webex会议"

目录

简介

本文档介绍如何在使用“加入”按钮时对“云设备无法加入Webex会议”进行故障排除。

问题

使用Join按钮尝试加入Webex会议时，会显示以下消息：

“无法加入会议。会议号码无效。请检查号码或链接，然后重试。”

故障排除

在设备日志中定位故障尝试

在日志捆绑包中找到callhistory.txt。

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CorrelationId: "45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 RemoteNumber: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallbackNumber: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DisplayName: "
```

```
"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Direction: Outgoing  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Protocol: Spark  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallRate: 20000  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CallType: Video  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 VideoUsed: False  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EncryptionType: "None"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 BookingId: "webex-1"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 Duration: 0  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 StartTime: "2026-03-16T18:10:55"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 StartTimeUTC: "2026-03-16T17:10:55Z"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EndTime: "2026-03-16T18:10:55"  
*r CallHistoryGetResult Entry 1 EndTimeUTC: "2026-03-16T17:10:55Z"
```

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DaysAgo: 2
*r CallHistoryGetResult Entry 1 DisconnectCause: "CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, response 404/404006)"
```

对all.log文件使用CorrelationID号。

```
*r CallHistoryGetResult Entry 1 CorrelationId: "45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c"
```

```
2026-03-16T18:10:55.824+01:00 main[2441]: Wx2[3]: CallServiceImpl: Removing Call with correlationId='45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c'
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: CallId=45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c
2026-03-16T18:10:55.825+01:00 main[2441]: Wx2 I: MeetingContainerServiceImpl::on_call_set_updated: No active call found for correlationId=45549518-9d36-482c-99bf-39e19085608c
2026-03-16T18:10:55.834+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnected(p=7) remoteURI='<removed for privacy>'
```

```
    ' causeToLocal=[error('CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, response 404/404006)') 'OtherRemote'] causeToRemote=[normal('') 'LocalDisconnect']
```

注意MeetingNotFound原因：

<#root>

```
2026-03-16T18:10:55.834+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnected(p=7) remoteURI='<removed for privacy>'
MeetingNotFound
, response 404/404006)') 'OtherRemote'] causeToRemote=[normal('') 'LocalDisconnect']
```

使用MeetingNotFound和之前在文件application.log中更正的时间戳：

```
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2Http[1]: HTTP(243) <= 404
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2[1]: Response: {"code":404006,"message":"Cannot find the device with id=1234567890"}
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2 ERROR: CallImpl::verror: 'startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, response 404/404006'
2026-03-16T18:10:55.810+01:00 main[2441]: Wx2[3]: CallServiceImpl::onCallError: locusId='', lastActive=2026-03-16T18:10:55.810+01:00
2026-03-16T18:10:55.815+01:00 main[2441]: MainEvents I: CallDisconnectIndicated(p=7) remoteURI='<removed for privacy>'
```

```
    ' cause=[error('CallError (startOutgoingForWebexMeeting, unexpected, MeetingNotFound, response 404/404006)') 'OtherRemote'] causeToRemote=[normal('') 'LocalDisconnect']
2026-03-16T18:10:55.815+01:00 main[2441]: MainEvents I: ParticipantLeftConference(c=6,p=7)
```

根本原因

加入会议问题的根本原因是主持人删除或取消了会议序列。预订信息已成功分析并显示在设备上，但在使用Join按钮时，后端返回了404错误。

解决方案

重新安排新会议，并确保分配给设备的邮箱接受并正确更新新的会议详细信息。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。