

# 排除iOS Webex应用上的电话服务SSO登录故障

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[故障排除步骤](#)

[日志分析](#)

[根本原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍如何排除iOS版Webex电话服务SSO登录故障。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Control Hub
- Webex应用
- 在Webex中呼叫(Unified CM)
- 思科统一通信管理器 (CUCM)

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Webex应用版本43.12
- CUCM 版本 14.0.1.10000-20
- IOS版本17.2.1

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

本文档介绍如何排除iOS版Webex电话服务SSO登录故障。启用单点登录(SSO)后，您无法登录到iPhone(iOS)上运行的Webex应用上的电话服务。使用Android设备时以及使用Windows系统时，电话服务登录工作正常。即使在iOS上重新安装移动Webex应用程序，问题仍然存在。

移动远程访问(MRA)不参与登录流程。所有登录电话服务的尝试都在公司网络上进行。在Webex和CUCM上启用单点登录(SSO)。

当您导航到Webex应用中的Phone services菜单时，将显示错误“Phone service is disconnected”。单击Sign In仅显示Connecting约10-15秒，随后显示空白页面，不会继续操作。尝试登录另一个iPhone，但发现结果相同。您可以从iPhone登录Chrome上的CUCM Web GUI ( 使用SSO )。

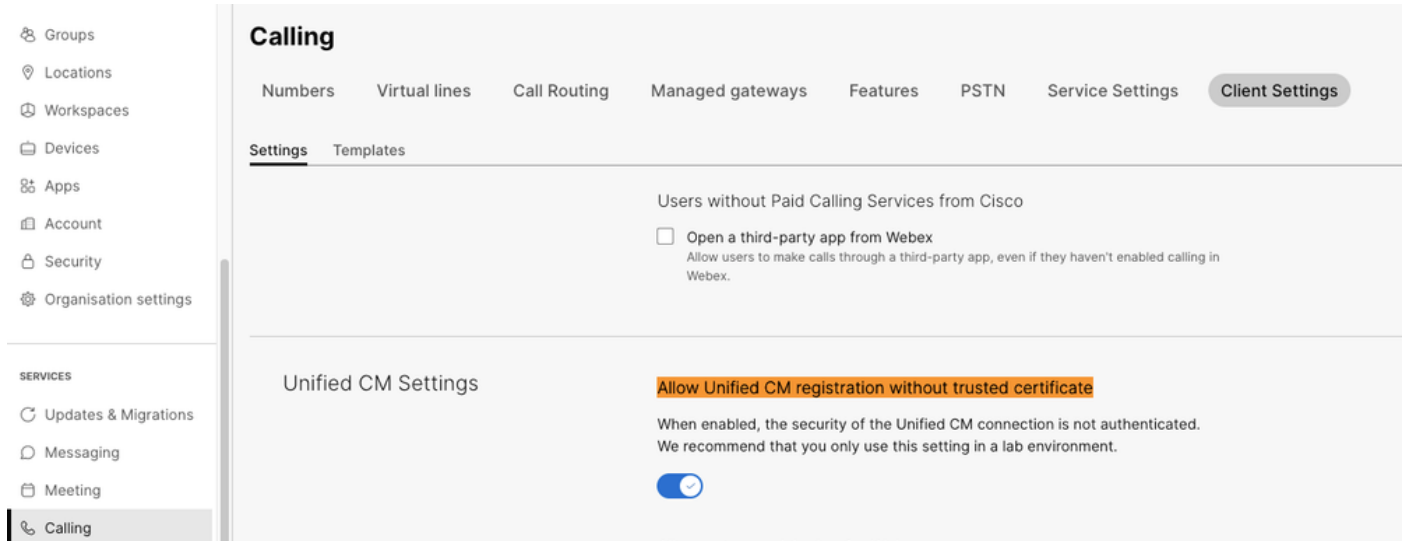
登录流：

iPhone(iOS)上的Webex应用>企业网络> CUCM

## 故障排除步骤

1. 重现问题时，请记下确切的时间戳。
- 2.继续收集Webex应用日志，包括呼叫环境数据(CED)文件。这里提到了[说明](#)。
- 3.导航到控制中心>服务>呼叫>客户端设置> Unified CM设置。

继续验证是否在控制中心上选中设置Allow Unified CM registration without trusted certificate。



允许在控制中心上不设置受信任证书的Unified CM注册

此处提及[详细信息](#)。

- 4.如果它被切换为off，请确保将其切换为on，保存设置，然后再次进行测试。

## 日志分析

查看日志时，您可以看到指向证书相关错误的日志行、导航到安全URL失败错误以及指出无法安全连接到服务器的错误：

```
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 ERROR [0x6d4ab000] [ls/src/cert/ios/iOSCertVerifier.cpp(189)] [csf.cert.ios] [v
2024-02-01 05:48:33,461 INFO [0x6d4ab000] [mmon/PlatformVerificationHandler.cpp(38)] [csf.cert] [handl
2024-02-01 05:48:33,480 INFO [0x6d4ab000] [vices/impl/DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discover
2024-02-01T05:48:33.551Z
```

```
[0x84953][[]WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
```

```
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,567 INFO [0x6e36f000] [rvices/impl/BrowserListenerImpl.cpp(120)] [BrowserListener-
2024-02-01 05:49:03,568 DEBUG [0x6e36f000] [vices/impl/system/SingleSignOn.cpp(1091)] [Single-Sign-On-L
2024-02-01T05:49:04.711Z
```

```
[0x84953][[]WebViewController.swift:358 webView(_:didFailProvisionalNavigation:withError:):Provi
```

上述日志行在current\_log.txt和uclogin文件中（存在于Webex应用日志中）观察到。

## 根本原因

问题的根本原因是证书验证失败（客户端不信任的证书），并且还发生了SSL错误，因此无法与服务器建立安全连接。您使用的是内部证书颁发机构(CA)签名的CUCM Tomcat证书（多SAN），而不是使用公共CA签名证书。CUCM上的Tomcat证书在名称中包含FQDN。

## 解决方案

iOS不支持内部CA签名证书。必须使用企业根CA。您还需要确保可访问自定义根CA的证书撤销列表(CRL)。有关详细信息，请[参阅此处](#)。

使用CA签名重新执行Tomcat证书可解决此问题。现在您可以在iOS Webex应用上登录电话服务。

## 相关信息

- [Webex应用\(Unified CM\)呼叫部署指南](#)
- [用于呼叫的Webex应用错误消息](#)

## 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）。