

排除Webex Unified CM中的电话服务故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[故障排除](#)

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

[SOUnknownError。Error:1000:600](#)

[SSOInvalidUserSwitch.错误：1000:604](#)

[CredentialsRequired。错误：1000:611](#)

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

[ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer。错误：1000:1003](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

简介

本文档介绍在未在Webex Unified CM中注册电话服务的不同场景中应执行的操作。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Webex
- 思科统一通信管理器 (CUCM)
- 思科移动和远程访问(MRA)
- 单点登录(SSO)

使用的组件

- Cisco Webex

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。

故障排除

当电话服务未连接时，Webex会提供特定错误代码。此链接中列出了所有不同的[错误代码](#)。本节介绍如何解决最常见的问题。

SSOStartSessionError。错误：1000:500

无法启动新的SSO会话。请再试一次。

解决方案

从Expressway-C删除CUCM服务器并重新添加该服务器。如果问题也发生在移动端，请删除Webex应用并重新安装。

SOUUnknownError。Error:1000:600

无法加载SSO浏览器页面。请再试一次。

解决方案

大多数情况下，这是身份提供程序(IdP)的问题。Webex没有收到令牌，这需要更深层次的故障排除。打开TAC案例以解决此问题。

SSOInvalidUserSwitch。错误：1000:604

登录您的帐户以使用您的电话服务。

解决方案

确保CUCM用户的邮件ID与控制 Hub中用户的用户ID匹配。

需要凭据。错误：1000:611

登录您的帐户以使用您的电话服务。

解决方案

当用户登录到Webex且电话服务凭证未自动填充时，Webex会因此错误而失败。要解决此问题，用户必须手动输入电话服务凭证。

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure。错误：1000:1002

用户名或密码不正确。

解决方案

查看用户是否能够登录到自助服务门户。如果他们无法登录，则存在轻量级目录访问协议(LDAP)问题。如果他们可以登录，请检查证书是否有效且受信任。

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer。错误：1000:1003

无法与Unified CM服务器通信。检查您的电话服务首选项。

解决方案

确保最终用户具有适当的角色：Standard CCM End User。如果问题仅发生在MRA上，请确保CUCM和Expressway-C之间的通信处于正常状态。如果需要，请检查CUCM和Expressway-C之间交换证书并在Expressway-C中刷新连接。

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound。错误：1000:1005

找不到您的SRV记录。检查您的电话服务首选项。

解决方案

Webex既未找到cisco-uds，也未找到collab-edge SRV记录。要解决此问题，请根据指南[配置SRV记录](#)。

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate。错误：1000:1008

由于来自服务器的不受信任证书，未发现任何服务。

解决方案

验证此项：

- 提交给Webex的证书未过期。
- 证书是CA签名或证书是自签名并安装在PC的受信任根证书中。
- 证书撤销列表(CRL)中来自证书的URL可访问。
- CUCM中的服务器列表将节点列为完全限定域名(FQDN)，而不是IP或主机名。
- 如果客户端来自Apple，则证书的有效期限必须小于825天。

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure。错误：1000:1017

Webex无法从CUCM获取UDS服务器。

解决方案

在CUCM中，确保最终用户已分配客户端服务框架(CSF)设备。在Control Hub中，确保用户已分配Unified CM许可证。

ServiceDiscoverySSOQueryFailure。错误：1000:1018

在本地连接期间，Webex无法从CUCM查询SSO状态。

解决方案

确保设备可以到达CUCM服务器。此外，请确保根据指南[配置SRV记录](#)。

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed。错误：1000:1020

在MRA连接期间，Webex无法从Expressway查询SSO状态。

解决方案

确保设备可以到达Expressway-E。此外，确保根据指南配置[SRV记录](#)。

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSSORequestFailed。错误：1000:1021

在MRA连接期间，Webex无法从Expressway获取SSO身份验证URL。

解决方案

确保设备可以到达Expressway-E。此外，确保根据指南配置[SRV记录](#)。

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound。错误：1000:1032

找不到主群集。

解决方案

确保已为受影响的用户启用“主群集”复选框。如果存在多个群集，请确保仅在一个群集上启用主群集复选框。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError。错误：1000:1042

无法创建设备，CUCM回复了HTTP 500错误。

解决方案

确保受影响的最终用户已创建并关联了CSF设备。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated。错误：1000:1044

无法创建设备，因为没有分机DN与CUCM中的userId关联。CUCM回复了HTTP 601错误。

解决方案

启用自动调配时会发生此错误。要使用此功能，最终用户必须具有主分机。添加Primary

extension可解决此问题。

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）。