

對iOS Webex應用上的電話服務SSO登入失敗進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解步驟](#)

[日誌分析](#)

[根本原因](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹針對iOS的Webex應用的Webex電話服務SSO登入故障的故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex Control Hub
- Webex應用
- 在Webex中通話(Unified CM)
- 思科整合通訊管理員(CUCM)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

本文檔介紹針對iOS的Webex應用的Webex電話服務SSO登入故障的故障排除。啟用單一登入(SSO)後，您無法在運行iPhone(iOS)的Webex應用上登入電話服務。使用Android裝置時以及使用Windows系統時，電話服務登入工作正常。即使在iOS上重新安裝移動Webex應用程式，問題仍然存在。

移動遠端訪問(MRA)不參與登入流程。所有登入電話服務的嘗試都在公司網路上進行。在Webex和CUCM上啟用單點登入(SSO)功能。

導航到Webex應用中的Phone services選單時，會顯示錯誤「Phone service is disconnected」。按一下Sign In僅顯示Connecting約10-15秒，後面接著顯示一個空白頁面，該頁面不會繼續操作。嘗試登入另一個iPhone，但觀察到相同的結果。您可以在Chrome上從iPhone登入CUCM Web GUI (使用SSO)。

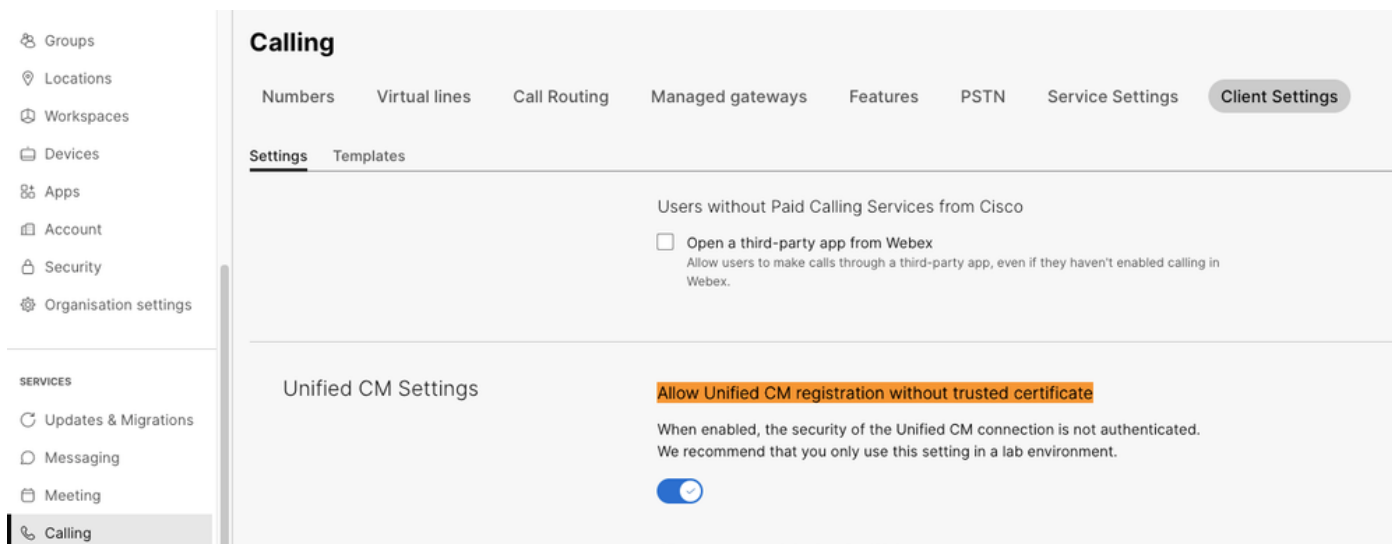
登入流：

iPhone(iOS)上的Webex應用>企業網路> CUCM

疑難排解步驟

1. 重現問題時，請注意確切的時間戳。
- 2.繼續收集Webex應用日誌，包括呼叫環境資料(CED)檔案。此處提到說明。
- 3.導航到控制中心>服務>呼叫>客戶端設定> Unified CM設定。

繼續驗證是否在Control Hub上選中了Allow Unified CM registration without trusted certificate。



允許在控制中心設定不受信任證書設定的Unified CM註冊

此處提及詳細資訊。

- 4.如果它處於關閉狀態，請確保開啟，儲存設定，然後再次進行測試。

日誌分析

檢視日誌時，您可以看到指向證書相關錯誤的日誌行、導航到安全URL失敗的錯誤，以及指出無法建立到伺服器的安全連線的錯誤：

```
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-discovery
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
```

在Webex應用日誌中提供的current_log.txt和uclogin檔案中觀察到上述日誌行。

根本原因

問題的根本原因是證書驗證失敗（客戶端不信任的證書），並且發生了SSL錯誤，因此無法與伺服器建立安全連線。您使用的是內部證書頒發機構(CA)簽名的CUCM Tomcat證書（多SAN），而不是使用公共CA簽名證書。CUCM上的Tomcat證書在名稱中包括FQDN。

解決方案

iOS不支援內部CA簽名證書。必須使用企業根CA。您還需要確保可到達自定義根CA的證書吊銷清單(CRL)。更多詳情請參閱[此處](#)。

重新執行CA簽名的Tomcat證書，解決了問題。現在，您可以在iOS Webex App上登入Phone服務。

相關資訊

- [Webex App\(Unified CM\)中的呼叫部署指南](#)
- [用於呼叫的Webex應用錯誤消息](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。