

Webex Unified CM中的電話服務故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[疑難排解](#)

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

[SSUnknownError。錯誤：1000:600](#)

[SSOInvalidUserSwitch.錯誤：1000:604](#)

[CredentialsRequired。錯誤：1000:611](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

簡介

本文檔介紹在未在Webex Unified CM中註冊電話服務的不同場景中應執行的操作。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Webex
- 思科整合通訊管理員(CUCM)
- 思科行動與遠端存取(MRA)
- 單一登入(SSO)

採用元件

- Cisco Webex

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。

疑難排解

當電話服務未連線時，Webex會提供特定錯誤代碼。此連結中列出了所有不同的[錯誤代碼](#)。本節介紹如何解決最常見的問題。

SSOStartSessionError。錯誤：1000:500

無法啟動新的SSO會話。再試一次。

解決方案

從Expressway-C中刪除CUCM伺服器並重新新增該伺服器。如果在流動裝置上也出現此問題，請刪除Webex應用並重新安裝。

SSUnknownError。錯誤：1000:600

無法載入SSO瀏覽器頁面。再試一次。

解決方案

大多數情況下，這是身份提供程式(IdP)的問題。Webex沒有收到權杖，這需要更深入的故障排除。建立TAC案例以排解此問題。

SSOInvalidUserSwitch。錯誤：1000:604

登入您的帳戶以使用您的電話服務。

解決方案

確保CUCM使用者的郵件ID與Control Hub中使用者的使用者ID匹配。

需要憑據。錯誤：1000:611

登入您的帳戶以使用您的電話服務。

解決方案

當使用者登入到Webex且電話服務憑證未自動填充時，Webex會失敗，並出現此錯誤。要解決此問題，使用者必須手動輸入電話服務憑據。

ServiceDiscoveryAuthenticationFailure。錯誤：1000:1002

使用者名稱或密碼不正確。

解決方案

檢視使用者是否能夠登入到自助服務門戶。如果他們無法登入，則存在輕量級目錄訪問協定(LDAP)問題。如果他們可以登入，請檢查證書是否有效且受信任。

ServiceDiscoveryCannotConnectToCucmServer。錯誤：1000:1003

無法與Unified CM伺服器通訊。檢查您的電話服務首選項。

解決方案

確保終端使用者具有正確的角色：Standard CCM End User。如果問題僅通過MRA發生，請確保CUCM和Expressway-C之間的通訊處於良好狀態。如果需要，請檢查CUCM和Expressway-C之間交換證書並刷新Expressway-C中的連線。

ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound。錯誤：1000:1005

找不到您的SRV記錄。檢查您的電話服務首選項。

解決方案

Webex既未找到cisco-uds，也未找到collab-edge SRV記錄。要解決此問題，請根據指南[配置SRV記錄](#)。

ServiceDiscoveryUntrustedCertificate。錯誤：1000:1008

由於來自伺服器的不受信任證書，未發現任何服務。

解決方案

驗證以下內容：

- 提供給Webex的證書未過期。
- 證書由CA簽名或證書自簽名並安裝在PC的受信任根證書中。
- 可到達憑證撤銷清單(CRL)中來自憑證的URL。
- CUCM中的伺服器清單具有列為完全限定域名(FQDN)的節點，而不是IP或主機名。
- 如果使用者端來自Apple，則憑證的有效期必須少於825天。

ServiceDiscoveryServersUdsRequestFailure。錯誤：1000:1017

Webex無法從CUCM獲取UDS伺服器。

解決方案

在CUCM中，確保終端使用者分配了客戶端服務框架(CSF)裝置。在Control Hub中，確保使用者已分配Unified CM許可證。

ServiceDiscoverySSOQueryFailure。錯誤：1000:1018

在本地連線期間，Webex無法從CUCM查詢SSO狀態。

解決方案

確保裝置可以訪問CUCM伺服器。此外，請確保根據指南配[置SRV記錄](#)。

ServiceDiscoveryEdgeGetOAuthCbRequestFailed。錯誤：1000:1020

在MRA連線期間，Webex無法從Expressway查詢SSO狀態。

解決方案

確保裝置可以訪問Expressway-E。此外，請確保根據指南配置[SRV記錄](#)。

ServiceDiscoveryEdgeGetEdgeSORequestFailed。錯誤：1000:1021

在MRA連線期間，Webex無法從Expressway獲取SSO身份驗證URL。

解決方案

確保裝置可以訪問Expressway-E。此外，請確保根據指南配置[SRV記錄](#)。

ServiceDiscoveryLocatorUDSNoHomeUDSFound。錯誤：1000:1032

找不到主群集。

解決方案

確保為受影響的使用者啟用了「主群集」覈取方塊。如果存在多個群集，請確保僅在一個群集上啟用了「主群集」覈取方塊。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedServerError。錯誤：1000:1042

無法建立裝置，CUCM回覆了HTTP 500錯誤。

解決方案

確保受影響的終端使用者已建立並關聯了CSF裝置。

ServiceDiscoveryCreateDeviceFailedExtensionNotAssociated。錯誤：1000:1044

無法建立裝置，因為沒有擴展DN與CUCM中的userId關聯。CUCM回覆了HTTP 601錯誤。

解決方案

啟用自動調配時會發生此錯誤。要使用此功能，終端使用者必須具有主分機號。新增Primary

extension以解決此問題。

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）。