

Solucionar Problemas De Mensajes De Error De Wx4Bwks "Servicios Del Teléfono No Conectados"

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Error de servicios del teléfono no conectados](#)

[No se puede descargar token de Broadworks](#)

[Error en la secuencia de descarga de Config-wxt.xml](#)

[Config-wxt.xml no se puede leer ni analizar](#)

[Problemas de detección de servicios tras la recuperación correcta de Config-wxt.xml](#)

[El cliente no establece una conexión SIP con ningún SBC detectado](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe algunos escenarios y pasos de troubleshooting cuando el cliente Webex para Broadworks no puede conectarse a los servicios telefónicos del partner.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- [Códigos de error de Webex](#)
- Protocolo de inicio de sesión (SIP)
- Controlador de límite de sesión (SBC)
- Nombre de dominio completo (FQDN)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

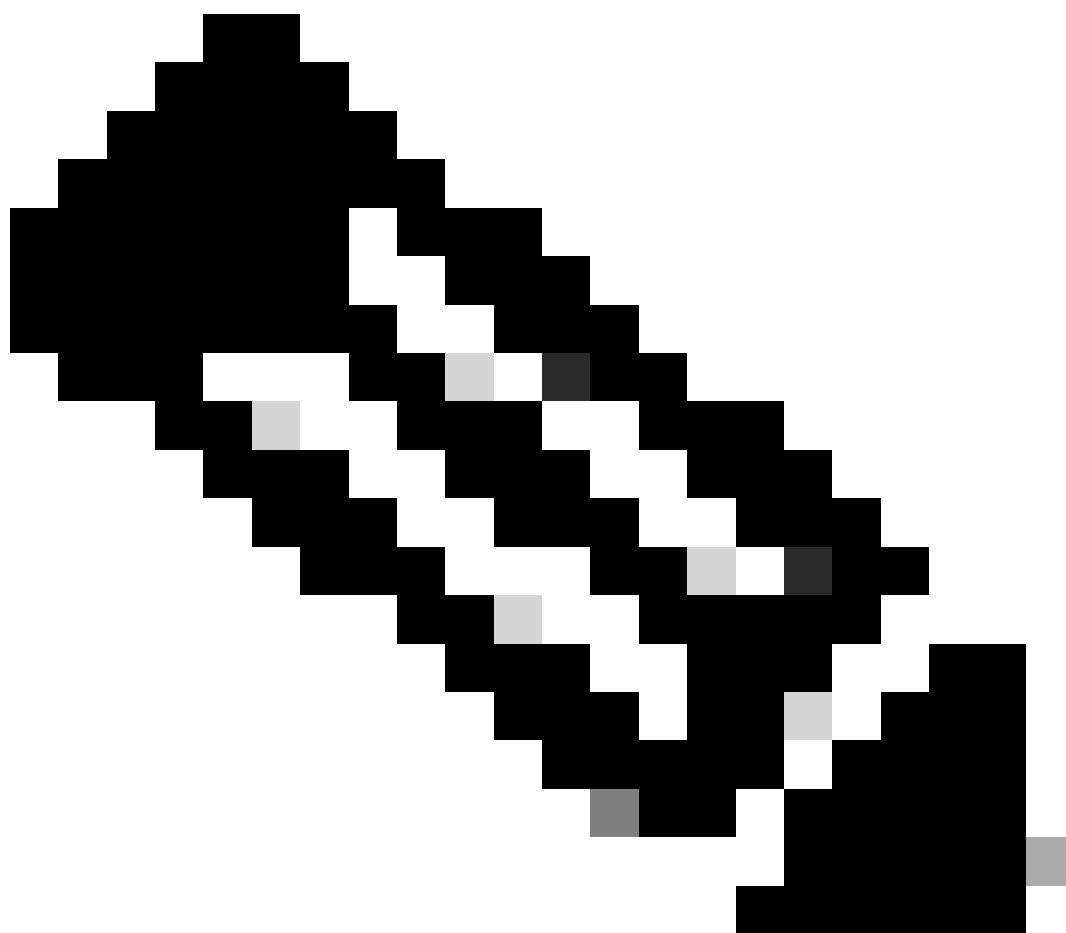
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Incluso con inicios de sesión correctos, el registro del servicio telefónico puede fallar. Los registros de clientes normalmente sugieren la causa. Esta guía cubre errores y soluciones comunes cuando falla la conexión a los servicios telefónicos BWKS.

Esta guía aborda solo una selección de los errores más frecuentes. Sugiere formas de investigar los problemas de conexión del servicio telefónico de Broadworks para Webex. Esta guía también destaca la importancia de consultar registros o documentación específicos para una comprensión completa de todos los errores potenciales.



Nota: El cliente de escritorio establece una sesión SIP al iniciar sesión, mientras que el dispositivo móvil configura una sesión SIP a demanda (durante una llamada). Aparte de

estas diferencias en el inicio de sesión, los clientes móviles y de escritorio son por lo demás los mismos y los procedimientos de solución de problemas se aplican por igual a ambos.

Error de servicios del teléfono no conectados

Los servicios del teléfono se pueden desconectar en determinadas condiciones, como:

1. El ámbito de BroadWorks no está configurado.
2. No se puede descargar el token de BroadWorks.
3. Error en la secuencia de descarga de config-wxt.xml.
4. El archivo config-wxt.xml no se puede leer ni analizar.
5. Problemas de detección de servicios tras una recuperación correcta de config-wxt.xml.
6. El cliente no puede establecer una conexión SIP con ningún SBC detectado.

No se puede descargar token de Broadworks

Errores observados en los registros:

```
Error: errorCode=1502
Error 1000:1502
Http error when trying to get BWC Token from Broad Cloud, httpStatusCode:
HTTP request failed
```

Esto indica que hay un problema con la obtención del token de BroadWorks.

Esto puede suceder por una serie de razones. Estos son algunos puntos para comenzar las investigaciones:

- El problema puede deberse a que el contenido recibido de la solicitud HTTP es incorrecto o a que la propia solicitud HTTP no se realizó correctamente.
- Si hay un problema con la configuración de AuthService.
- Problemas de WAN/LAN
- Problemas de autenticación

Aquí hay ejemplos de extractos de registros cuando Broadworks AuthService no emite el token debido a una configuración incorrecta.

```
--- Try to retrieve the BWC token using the teams token
2024-02-02 12:02:22.498 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x261f] BroadWorksTokenManager.cpp::130 operator

--- The /bwtoken/fetch has been sent
2024-02-02 12:02:22.501 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x261f] BroadWorksTokenManager.cpp::158 operator
```

```

...
...
2024-02-02 12:02:22.503 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x2622] HttpRequestManagerEx.cpp::1112 makeHttpR
...
...
2024-02-02 12:02:22.503 9619 9771 I WBX_TEAMS-ucf: tid[0x2622] HttpRequestManagerEx.cpp::1914 logReques

--- This request fails with 401
2024-02-02 12:02:24.183 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] HttpRequestManagerEx.cpp::186 operator()
2024-02-02 12:02:24.183 9619 9950 I WBX_TEAMS: [[Redacted]] OkHttpEventListener.kt::215 logMetrics>{"ca
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] HttpRequestManagerEx.cpp::260 operator()
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] HttpRequestManagerEx.cpp::304 operator()
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 W WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] HttpRequestManagerEx.cpp::1512 convertNo
...
...
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 D WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] BroadWorksTokenManager.cpp::176 handleGe
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 E WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] BroadWorksTokenManager.cpp::206 handleGe
2024-02-02 12:02:24.184 9619 9771 E WBX_TEAMS-ucf: tid[0x26de] BroadWorksTokenManager.cpp::58 operator()

```

En este ejemplo, AuthService devolvió 401 de respuesta. Otros errores HTTP causan el mismo problema.

Error en la secuencia de descarga de Config-wxt.xml

Errores observados en los registros:

```

errorCode=1505
error code: 1511
errorCode=1504
ConfigDownload - failed with error code:
ConfigDownload - the device profile 'Business Communicator - PC' is not found.

```

Esto indica que el cliente no puede recuperar el archivo config-wxt.xml.

Esto puede deberse a varios problemas. Estos son algunos puntos para comenzar las investigaciones:

- Confirme que existe el tipo de identidad/perfil correcto y que se aplica para el usuario en User > Call Control > Shared Call Appearance:
 - Para escritorio: Business Communicator - PC.
 - Para MMobile: Connect - Mobile.
 - Para Tablet: Connect - Tablet.
- Asegúrese de utilizar el archivo de almacenamiento de tipo de dispositivo (DTAF) correspondiente con cada nueva versión de Webex.
- Confirme que el usuario tiene el indicador de perfil principal habilitado.

También puede verificar el puerto de línea principal:

1. Vaya a Grupo > Recursos > Identificar/Perfil de dispositivo > Buscar.
2. Seleccione un nombre de perfil de identificación/dispositivo.
3. Seleccione la pestaña Usuario.
4. Seleccione Buscar.
5. Marque Línea/Puerto Principal.

A continuación se muestran ejemplos de extractos de registros:

```
2024-01-17T08:03:53.711Z <Error> [0xd678] BroadWorksConfigDownloader.cpp:169 BroadWorksConfigDownloader
```

Config-wxt.xml no se puede leer ni analizar

Errores observados en los registros:

```
errorCode=1507  
failed to parse the configuration  
failed to register client.
```

Esto indica que el cliente descargó satisfactoriamente config-wxt.xml pero no pudo leerlo. Esto se debe normalmente a problemas de codificación. Para investigar, puede revisar defaultDeviceEncoding para el perfil de cliente relevante.

A continuación se muestran ejemplos de extractos de registros:

```
2024-01-30T07:01:25.213Z <Info> [0x390] parser.r1:232 TP::Xml::Parser::parse:BWC:INTERNAL: Incomplete  
2024-01-30T07:01:25.213Z <Info> [0x390] BroadWorksCallControl.cpp:493 BroadWorksCallControl::createConf  
...  
...  
2024-01-30T07:19:10.077Z <Error> [0x45c] BroadWorksManager.cpp:781 BroadWorksManager::registerClient::<  
2024-01-30T07:19:10.078Z <Error> [0x45c] BroadWorksLoginAdapter.cpp:452 BroadWorksLoginAdapter::handleL
```

Problemas de detección de servicios tras la recuperación correcta de Config-wxt.xml

Errores observados en los registros:

```
onServiceDiscoveryCompleted:BWC:INTERNAL: ConnectManager: Filtered addresses (0)
```

Esto indica que no se detectó ningún SBC durante la detección del servicio.

Estos son algunos puntos para comenzar las investigaciones:

- Revise atentamente los registros para ver si la detección de servicios devuelve algo relevante.
- Busque los errores que se observan en el proceso de detección de servicios.
- Compruebe la respuesta al registro.

A continuación se muestran ejemplos de extractos de registros.

Buen descubrimiento de servicios:

```
--- 2 SBC's were discovered, SBC details logged immediately after
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1462 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1466 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1466 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
```

Descubrimiento de servicio incorrecto:

```
--- 0 SBC's were discovered
2024-02-01T01:57:38.387Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1462 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
```

El cliente no establece una conexión SIP con ningún SBC detectado

Errores observados en los registros:

```
SIP disconnected due to timeout or socket error
No more SBC addresses to try. Going offline
ConnectManager: SIP connect failed
```

Esto indica que el cliente no pudo establecer una conexión con el SBC.

Esto puede deberse a tiempos de espera o a la denegación de las solicitudes de conexión.

Estos son algunos puntos para comenzar las investigaciones.

- Revise atentamente los registros para ver si se ha producido algún error significativo al intentar conectarse a SCC.
- Busque cualquier error que se observe en al conectarse.
- Compruebe la respuesta a la solicitud de registro.

A continuación se muestran ejemplos de extractos de registros.

Este ejemplo muestra los tiempos de espera que intentan conectarse a ambos SBC en secuencia:

```
--- 2 SBC's were discovered
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1462 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1466 bwc::ConnectManagerImpl::onServ
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1466 bwc::ConnectManagerImpl::onServ

--- Tries to register SIP with 1st SBC
2024-02-01T01:53:33.976Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1055 bwc::ConnectManagerImpl::connec

--- SIP registration fails
2024-02-01T01:53:34.159Z <Debug> [0x5840][]sip_session.cpp:889 bwc::SipSession::disconnected:BWC:INTERN
2024-02-01T01:53:34.159Z <Debug> [0x5840][]sip_registrations.cpp:30 TP::Sip::Utils::RegistrationPtr::~~R
2024-02-01T01:53:34.159Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1827 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD
2024-02-01T01:53:34.159Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1856 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD
2024-02-01T01:53:34.159Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1875 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD

--- Fail over to 2nd SBC (
2024-02-01T01:53:35.421Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1055 bwc::ConnectManagerImpl::connec

--- 2nd SIP registration fails
2024-02-01T01:53:35.635Z <Debug> [0x5840][]sip_session.cpp:889 bwc::SipSession::disconnected:BWC:INTERN
2024-02-01T01:53:35.635Z <Debug> [0x5840][]sip_registrations.cpp:30 TP::Sip::Utils::RegistrationPtr::~~R
2024-02-01T01:53:35.635Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1827 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD
2024-02-01T01:53:35.635Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1856 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD
2024-02-01T01:53:35.635Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1875 bwc::ConnectManagerImpl::onSipD
2024-02-01T01:53:35.635Z <Info> [0x5840][]BroadWorksCallControl.cpp:4624 BroadWorksCallControl::onOffli

--- No more SBC's to try, SIP connect failed, client shows Phone services disconnected error
2024-02-01T01:53:36.672Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:1148 bwc::ConnectManagerImpl::failOv
2024-02-01T01:53:36.672Z <Info> [0x5840][]connect_manager_impl.cpp:2003 bwc::ConnectManagerImpl::onConn
```

Información Relacionada

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).