

# Dépannage Du Message D'Erreur Wx4Bwks " ; Services Téléphoniques Non Connectés" ;

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Erreur Services téléphoniques non connectés](#)

[Impossible de télécharger le jeton Broadworks](#)

[Échec de la séquence de téléchargement du fichier Config-wxt.xml](#)

[Config-wxt.xml ne peut pas être lu ou analysé](#)

[Problèmes de détection de service après une récupération réussie du fichier Config-wxt.xml](#)

[Le client ne parvient pas à établir une connexion SIP vers les SBC détectés](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit quelques scénarios et étapes de dépannage lorsque le client Webex pour Broadworks ne parvient pas à se connecter aux services téléphoniques des partenaires.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- [Codes d'erreur Webex](#)
- Protocole d'ouverture de session (SIP)
- Contrôleur de limites de session (SBC)
- Nom de domaine complet (FQDN)

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

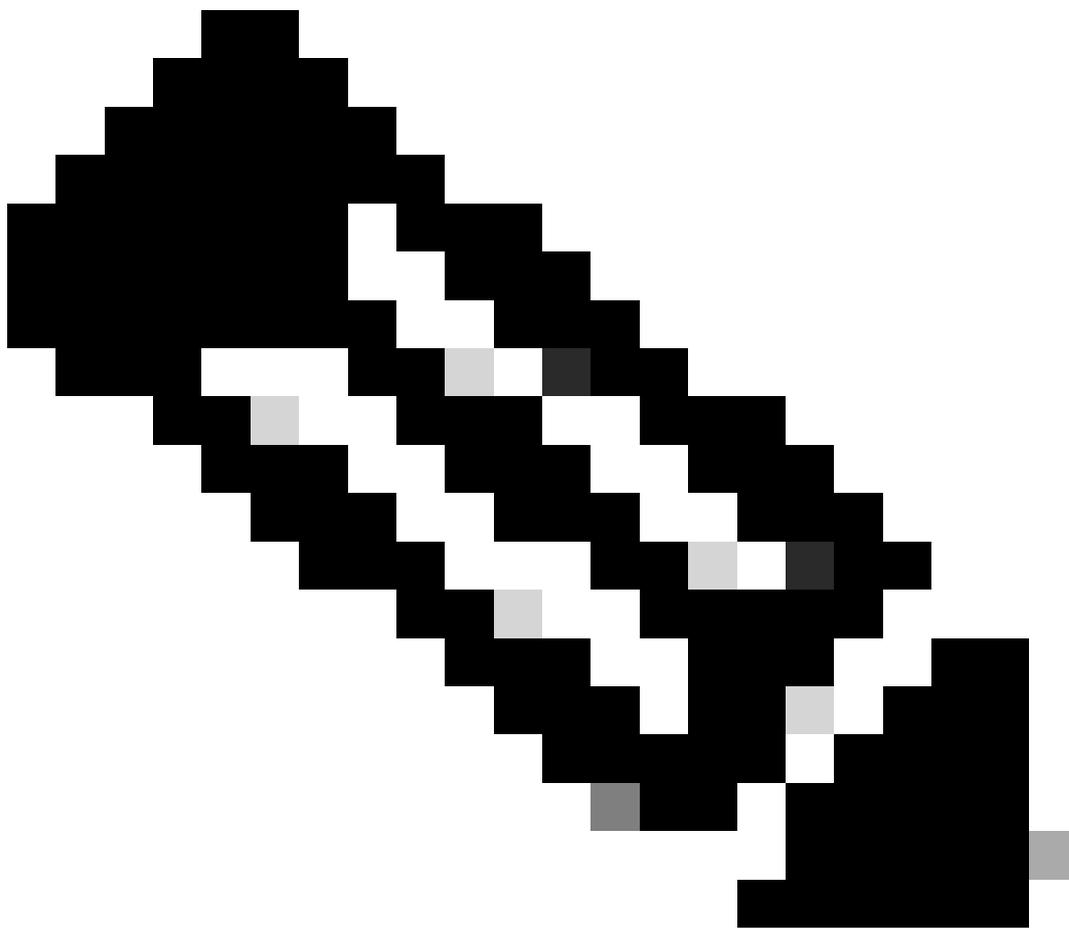
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

# Informations générales

Même avec des connexions réussies, l'inscription au service téléphonique peut échouer. Les journaux clients indiquent généralement la cause. Ce guide couvre les erreurs courantes et les solutions en cas d'échec de la connexion aux services téléphoniques BWKS.

Ce guide ne traite que d'une sélection des erreurs les plus fréquentes. Il propose des moyens d'étudier les problèmes de connexion au service téléphonique Broadworks pour Webex. Ce guide souligne également l'importance de consulter des journaux ou de la documentation spécifiques pour une compréhension complète de toutes les erreurs potentielles.

---



Remarque : le client de bureau établit une session SIP lorsque vous vous connectez, tandis que l'appareil mobile établit une session SIP à la demande (pendant un appel). Hormis ces différences dans l'ouverture de session, les clients de bureau et mobiles sont par ailleurs identiques et les procédures de dépannage s'appliquent également aux deux.

---

# Erreur Services téléphoniques non connectés

Les services téléphoniques peuvent être déconnectés dans certaines conditions, notamment :

1. L'étendue BroadWorks n'est pas configurée.
2. Impossible de télécharger le jeton BroadWorks.
3. Échec de la séquence de téléchargement du fichier config-wxt.xml.
4. Impossible de lire ou d'analyser le fichier config-wxt.xml.
5. Problèmes de détection de service après une récupération config-wxt.xml réussie.
6. Le client ne parvient pas à établir une connexion SIP vers un SBC détecté.

## Téléchargement du jeton Broadworks impossible

Erreurs détectées dans les journaux :

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

Cela indique un problème d'obtention du jeton BroadWorks.

Cela peut se produire pour un certain nombre de raisons. Voici quelques points pour commencer les investigations :

- Le problème peut être dû à un contenu incorrect reçu de la requête HTTP ou à l'échec de la requête HTTP elle-même.
- En cas de problème avec la configuration AuthService.
- Problèmes WAN/LAN
- Problèmes liés à l'authentification

Voici des exemples d'extraction de journal lorsque Broadworks AuthService n'émet pas le jeton en raison d'une mauvaise configuration.

```
--- 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()
```

Dans cet exemple, AuthService a renvoyé une réponse 401. D'autres erreurs HTTP provoquent le même problème.

## Échec de la séquence de téléchargement du fichier Config-wxt.xml

Erreurs détectées dans les journaux :

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

Cela indique que le fichier config-wxt.xml ne peut pas être récupéré par le client.

Cela peut être dû à plusieurs problèmes. Voici quelques points pour commencer les investigations :

- Vérifiez que le type d'identité/de profil correct existe et qu'il est appliqué pour l'utilisateur sous Utilisateur > Contrôle d'appel > Apparence d'appel partagée :
  - Pour le bureau : Business Communicator - PC.
  - Pour MMobile : Connect - Mobile.
  - Pour la tablette : Connect - Tablet.
- Veillez à utiliser le fichier d'archivage des types de périphériques (DTAF) approprié avec chaque nouvelle version de Webex.
- Vérifiez que l'indicateur de profil principal est activé pour l'utilisateur.

Vous pouvez également vérifier le port de ligne principale :

1. Accédez à Groupe > Ressources > Identifier/Profil de périphérique > Rechercher.
2. Sélectionnez un nom de profil d'identification/de périphérique.
3. Sélectionnez l'onglet Utilisateur.
4. Sélectionnez Rechercher.
5. Vérifiez la ligne/le port principal.

Voici des exemples d'extraction de journaux :

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

## Config-wxt.xml ne peut pas être lu ou analysé

Erreurs détectées dans les journaux :

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

Cela indique que le client a téléchargé le fichier config-wxt.xml mais qu'il n'a pas pu le lire. Ceci est généralement dû à des problèmes de codage. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter defaultDeviceEncoding pour le profil client approprié.

Voici des exemples d'extraction de journaux :

```
2024-01-30T07:01:25.213Z <Info> [0x390] parser.rl: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
```

## Problèmes de détection de service après une récupération réussie du fichier Config-wxt.xml

Erreurs détectées dans les journaux :

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

Cela indique qu'aucun SBC n'a été découvert lors de la découverte de service.

Voici quelques points pour commencer les investigations :

- Examinez attentivement les journaux pour voir si la détection de service renvoie quelque chose de pertinent.
- Recherchez les erreurs qui apparaissent dans le processus de détection de service.

- Vérifiez la réponse au registre.

Voici des exemples d'extraction de journaux.

Découverte de services performants :

```
--- 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
```

Détection de service incorrecte :

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

## Le client ne parvient pas à établir une connexion SIP vers les SBC détectés

Erreurs détectées dans les journaux :

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

Cela indique que le client n'a pas pu établir de connexion avec le SBC.

Cela peut être dû à des dépassements de délai ou au refus des demandes de connexion.

Voici quelques points pour commencer les investigations.

- Examinez attentivement les journaux pour voir si des erreurs significatives ont été renvoyées lors des tentatives de connexion au SCC.
- Recherchez les erreurs qui apparaissent dans lors de la connexion.
- Vérifiez la réponse à la demande de registre.

Voici des exemples d'extraction de journaux.

Cet exemple montre les délais d'attente avant d'essayer de se connecter aux deux SBC dans l'ordre :

```
--- 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::connect

--- 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::connect

--- 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
```

## Informations connexes

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.