

Probleemoplossing WX4BWKS foutmelding "telefoonservices niet verbonden"

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Fout bij telefoonservices niet verbonden](#)

[Broadworks Token kan niet worden gedownload](#)

[Config-wxt.xml-downloadoptie mislukt](#)

[Config-wxt.xml kan niet worden gelezen of geparseerd](#)

[Problemen met servicedetectie na succesvolle herwinning van Config-wxt.xml](#)

[De client is er niet in geslaagd een SIP-verbinding tot stand te brengen met betrekking tot alle ontdekte SBC's](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een aantal scenario's en stappen voor probleemoplossing wanneer Webex voor Broadworks-client geen verbinding maakt met de telefoonservices van partners.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- [Webex-foutcodes](#)
- Session Initiation Protocol (SIP)
- Session border-controller (SBC)
- Volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN)

Gebruikte componenten

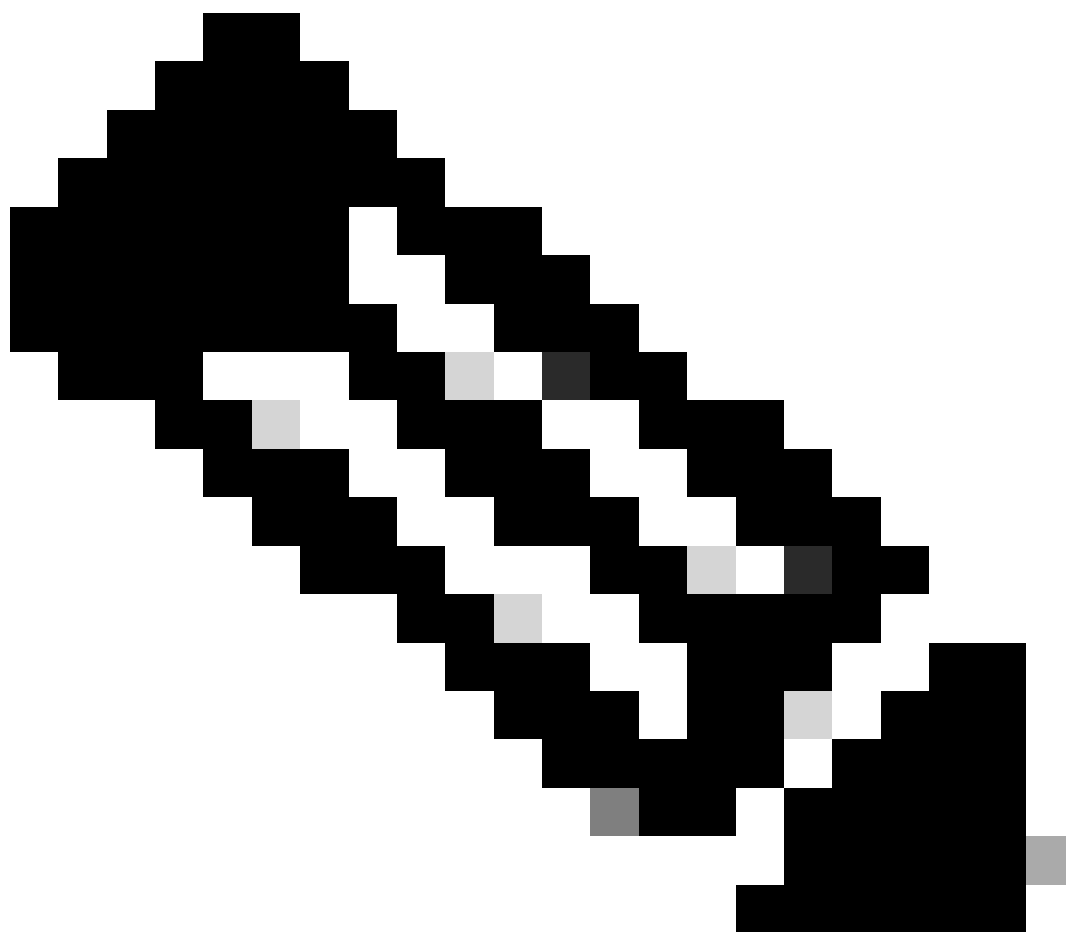
Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Zelfs met succesvolle aanmelding kan de registratie van telefoonservices mislukken. Clientlogboeken wijzen doorgaans naar de oorzaak. Deze gids behandelt gemeenschappelijke fouten en oplossingen wanneer het verbinden met de telefoondiensten BWKS ontbreekt.

In deze handleiding wordt alleen een selectie van de vaker gesignaleerde fouten behandeld. Het stelt manieren voor om de kwesties van de de telefoonverbinding van Broadworks voor Webex te onderzoeken. Deze gids benadrukt ook het belang van het raadplegen van specifieke logboeken of documentatie voor een uitvoerig begrip van alle potentiële fouten.



Opmerking: de desktop client maakt een SIP-sessie wanneer u inlogt, terwijl het mobiele apparaat een SIP-sessie op aanvraag (tijdens een oproep) instelt. Afgezien van deze verschillen in het initiëren van sessies, zijn de desktop en mobiele clients anders hetzelfde en zijn probleemoplossingsprocedures op beide van toepassing.

Fout bij telefoonservices niet verbonden

De telefoondiensten kunnen onder bepaalde voorwaarden worden losgekoppeld, zoals:

1. BroadWorks-bereik is niet ingesteld.
2. BroadWorks-token kan niet worden gedownload.
3. Config-wxt.xml download sequentie mislukt.
4. Config-wxt.xml kan niet worden gelezen of geparseerd.
5. Problemen met servicedetectie na succesvolle configuratie-wxt.xml ophalen.
6. De klant slaagt er niet in een SIP-verbinding tot stand te brengen met een ontdekte SBC.

Broadworks Token kan niet downloaden

In logbestanden waargenomen fouten:

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

Dit duidt erop dat het verkrijgen van het BroadWorks-token problemen geeft.

Dit kan om een aantal redenen gebeuren. Hier zijn een paar punten om een onderzoek te beginnen:

- Het probleem kan te wijten zijn aan onjuiste inhoud ontvangen van het HTTP-verzoek of omdat het HTTP-verzoek zelf niet succesvol was.
- Als er een probleem is met de configuratie van de Autoreservice.
- WAN/LAN-problemen
- Verificatieproblemen

Hier zijn voorbeelden van loguittreksels wanneer Broadworks AuthService het token niet uitgeeft vanwege een verkeerde configuratie.

```
--- 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 makeHttpRequest
...
...

2024-02-02 12:02:22.503 9619 9771 I WBX_TEAMS-ucf: tid[0x2622] HttpRequestManagerEx.cpp::1914 logRequest
```

```
--- 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()
```

In dit voorbeeld, AuthService keerde 401 reactie terug. Andere HTTP-fouten veroorzaken hetzelfde probleem.

Config-wxt.xml-downloadoptie mislukt

In logbestanden waargenomen fouten:

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

Dit geeft aan dat het bestand config-wxt.xml niet kan worden opgehaald door de client.

Dit kan veroorzaakt worden door meerdere problemen. Hier zijn een paar punten om een onderzoek te beginnen:

- Bevestig dat het juiste type identiteit/profiel bestaat en wordt toegepast op de gebruiker onder Gebruiker > Gespreksbeheer > Gedeelde gespreksweergave:
 - Voor Desktop: Business Communicator - PC.
 - Voor Mobile: Connect - Mobile.
 - Voor Tablet: Connect - Tablet.
- Zorg ervoor dat u bij elke nieuwe Webex-release gebruik maakt van het relevante archiefbestand voor apparaattype (DTAF).
- Bevestig dat de gebruiker de primaire profielvlag heeft ingeschakeld.

U kunt ook de primaire lijnpoort controleren:

1. Navigeer naar Groep > Bronnen > Identificeer/Apparaatprofiel > Zoeken.
2. Selecteer een naam voor het profiel Identificeren/Apparaat.
3. Selecteer het tabblad Gebruiker.
4. Selecteer Zoeken.
5. Controleer de primaire lijn/poort.

Hier zijn voorbeelden van log-extracten:

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

Config-wxt.xml kan niet worden gelezen of geparseerd

In logbestanden waargenomen fouten:

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

Dit geeft aan dat de client succesvol de configuratie-wxt.xml heeft gedownload, maar dat hij deze niet kon lezen. Dit is meestal het gevolg van problemen met de codering. Om te onderzoeken, kunt u standaardDeviceEncoding bekijken voor het relevante clientprofiel.

Hier zijn voorbeelden van log-extracten:

```
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
```

Problemen met servicedetectie na succesvolle herwinning van Config-wxt.xml

In logbestanden waargenomen fouten:

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

Dit geeft aan dat er tijdens de servicedetectie geen SBC is ontdekt.

Hier zijn een paar punten om een onderzoek te beginnen:

- Bekijk de logboeken nauwkeurig om te zien of servicedetectie iets belangrijks teruggeeft.
- Zoek naar fouten die worden gezien in het proces voor servicedetectie.
- Controleer het antwoord op het register.

Hier zijn voorbeelden van log-extracten.

Goede service ontdekking:

```
--- 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
```

Detectie slechte service:

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

De client is er niet in geslaagd een SIP-verbinding tot stand te brengen met betrekking tot alle ontdekte SBC's

In logbestanden waargenomen fouten:

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

Dit geeft aan dat de klant geen verbinding met de SBC kon maken.

Dit kan te wijten zijn aan onderbrekingen of weigering van de aansluitingsverzoeken.

Hier zijn een paar punten om onderzoeken te beginnen.

- Het overzicht logt dicht om te zien of zijn er om het even welke zinvolle fouten die van pogingen zijn teruggekeerd om met SCC te verbinden.
- Zoek naar fouten die worden gezien bij het maken van een verbinding.
- Controleer het antwoord op de registratieaanvraag.

Hier zijn voorbeelden van log-extracten.

Dit voorbeeld toont onderbrekingen die proberen om met allebei van SBCs in opeenvolging te verbinden:

```
--- 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
```

Gerelateerde informatie

- [Cisco Technical Support en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.