

# Solução De Problemas Da Mensagem De Erro Wx4Bwks "Serviços De Telefone Não Conectados"

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Erro de Serviços de Telefone Não Conectados](#)

[O token do Broadworks não pode baixar](#)

[Falha na sequência de download de Config-wxt.xml](#)

[Config-wxt.xml não pode ser lido ou analisado](#)

[Problemas de descoberta de serviço após recuperação bem-sucedida do Config-wxt.xml](#)

[O cliente não estabelece uma conexão SIP para nenhum SBC descoberto](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve alguns cenários e etapas de solução de problemas quando o cliente Webex for Broadworks falha ao se conectar aos serviços telefônicos do parceiro.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- [Códigos de erro do Webex](#)
- Protocolo de Iniciação da Sessão (SIP)
- Controlador de borda de sessão (SBC)
- Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN)

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

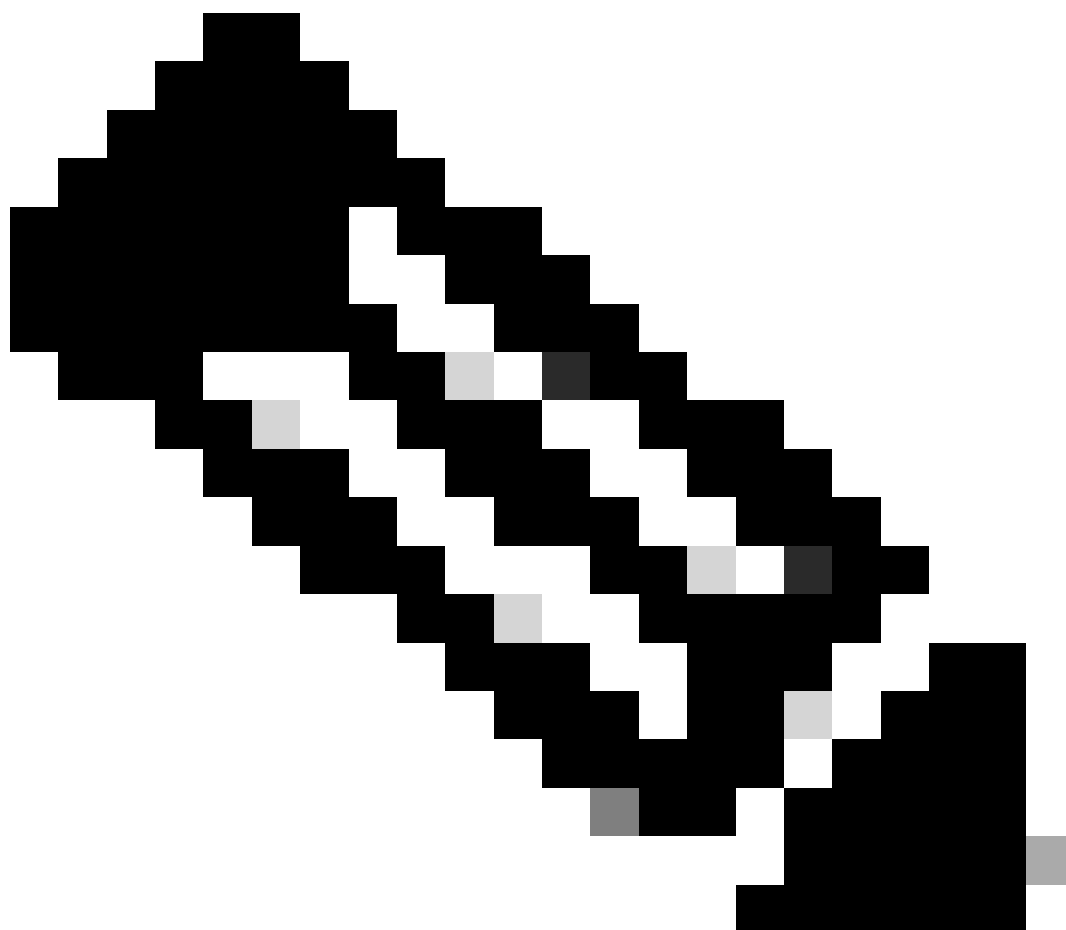
configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Mesmo com entradas bem-sucedidas, o registro do serviço telefônico pode falhar. Os registros do cliente geralmente sugerem a causa. Este guia aborda erros e soluções comuns quando a conexão com os serviços telefônicos BWKS falha.

Este guia aborda apenas uma seleção dos erros encontrados com mais frequência. Ele sugere maneiras de investigar problemas de conexão do serviço telefônico Broadworks para o Webex. Este guia também destaca a importância da consulta de registros ou documentação específicos para uma compreensão abrangente de todos os erros em potencial.

---



Observação: o cliente de desktop estabelece uma sessão SIP quando você faz login, enquanto o dispositivo móvel configura uma sessão SIP sob demanda (durante uma chamada). Além dessas diferenças no início da sessão, os clientes móveis e de desktop

---

---

são os mesmos e os procedimentos de solução de problemas aplicam-se igualmente a ambos.

---

## Erro de Serviços de Telefone Não Conectados

Os serviços telefônicos podem ser desconectados sob certas condições, como:

1. O escopo do BroadWorks não está configurado.
2. Não é possível baixar o token BroadWorks.
3. Falha na sequência de download de config-wxt.xml.
4. Não é possível ler ou analisar config-wxt.xml.
5. Problemas de descoberta de serviços após a recuperação bem-sucedida do config-wxt.xml.
6. O cliente não consegue estabelecer uma conexão SIP em relação a qualquer SBC descoberto.

### O token do Broadworks não pode baixar

Erros vistos nos logs:

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

Isso indica que há um problema com a obtenção do token BroadWorks.

Isso pode acontecer por várias razões. Aqui estão alguns pontos para iniciar as investigações:

- O problema pode ter ocorrido devido a conteúdo incorreto recebido da solicitação HTTP ou porque a própria solicitação HTTP não teve êxito.
- Se houver um problema com a configuração do AuthService.
- Problemas de WAN/LAN
- Problemas de autenticação

Aqui estão exemplos de extrações de log quando o Serviço de Autenticação do Broadworks não emite o token devido a uma configuração incorreta.

```
--- 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()
```

Neste exemplo, AuthService retornou uma resposta 401. Outros erros HTTP causam o mesmo problema.

## Falha na sequência de download de Config-wxt.xml

Erros vistos nos logs:

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

Isso indica que o arquivo config-wxt.xml não pode ser recuperado pelo cliente.

Isso pode ser causado por vários problemas. Aqui estão alguns pontos para iniciar as investigações:

- Confirme se a Identidade/Tipo de Perfil correto existe e se é aplicado ao usuário em Usuário > Controle de Chamada > Aparência de Chamada Compartilhada:
  - Para desktop: Business Communicator - PC.
  - Para Mmóvel: Connect - móvel.
  - Para Tablet: Connect - Tablet.
- Certifique-se de usar o arquivo de arquivamento de tipo de dispositivo (DTAF) relevante com cada nova versão do Webex.
- Confirme se o sinalizador de perfil principal do usuário está ativado.

Você também pode verificar a porta de linha principal:

1. Navegue até Grupo > Recursos > Perfil de Identificação/Dispositivo > Pesquisar.
2. Selecione um Nome de Perfil de Identificação/Dispositivo.

3. Selecione a guia Usuário.
4. Selecione Pesquisar.
5. Verifique a Linha/Porta Principal.

Aqui estão exemplos de extrações de registro:

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

## Config-wxt.xml não pode ser lido ou analisado

Erros vistos nos logs:

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

Indica que o cliente fez o download bem-sucedido do config-wxt.xml, mas não pôde lê-lo. Isso geralmente ocorre devido a problemas de codificação. Para investigar, você pode revisar defaultDeviceEncoding para o perfil de cliente relevante.

Aqui estão exemplos de extrações de registro:

```
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 descoberta de serviço após recuperação bem-sucedida do Config-wxt.xml

Erros vistos nos logs:

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

Isso indica que nenhum SBC foi descoberto durante a descoberta de serviços.

Aqui estão alguns pontos para iniciar as investigações:

- Analise os registros atentamente para ver se a descoberta de serviços está retornando algo relevante.
- Procure erros que são vistos no processo de descoberta de serviços.
- Verifique a resposta ao registro.

Aqui estão exemplos de extrações de registro.

Boa descoberta de serviços:

```
--- 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
```

Descoberta de serviço incorreta:

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

## O cliente não estabelece uma conexão SIP para nenhum SBC descoberto

Erros vistos nos logs:

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

Isso indica que o cliente não conseguiu estabelecer uma conexão com o SBC.

Isso pode ocorrer devido a tempos limite ou à recusa das solicitações de conexão.

Aqui estão alguns pontos para iniciar as investigações.

- Analise os registros atentamente para ver se há erros significativos retornados pelas tentativas de conexão com o SCC.
- Procure erros que possam ser vistos ao conectar-se.
- Verifique a resposta à solicitação de registro.

Aqui estão exemplos de extrações de registro.

Este exemplo mostra tempos limite tentando se conectar a ambos os SBCs em sequência:

```
--- 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
```

## Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.