

# Wx4Bwksエラーメッセージ"; 電話サービスが接続されない"; のトラブルシューティング

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[電話サービスが接続されていないエラー](#)

[Broadworksトークンがダウンロードできない](#)

[失敗したConfig-wxt.xmlダウンロードシーケンス](#)

[Config-wxt.xmlの読み取りまたは解析ができない](#)

[Config-wxt.xmlの取得に成功した後のサービス検出の問題](#)

[クライアントが検出されたSBCへのSIP接続の確立に失敗する](#)

[関連情報](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Webex for Broadworksクライアントがパートナーの電話サービスに接続できない場合のシナリオとトラブルシューティング手順について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- [Webexエラーコード](#)
- Session Initiation Protocol ( SIP )
- セッションボーダーコントローラ(SBC)
- 完全修飾ドメイン名(FQDN)

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認して

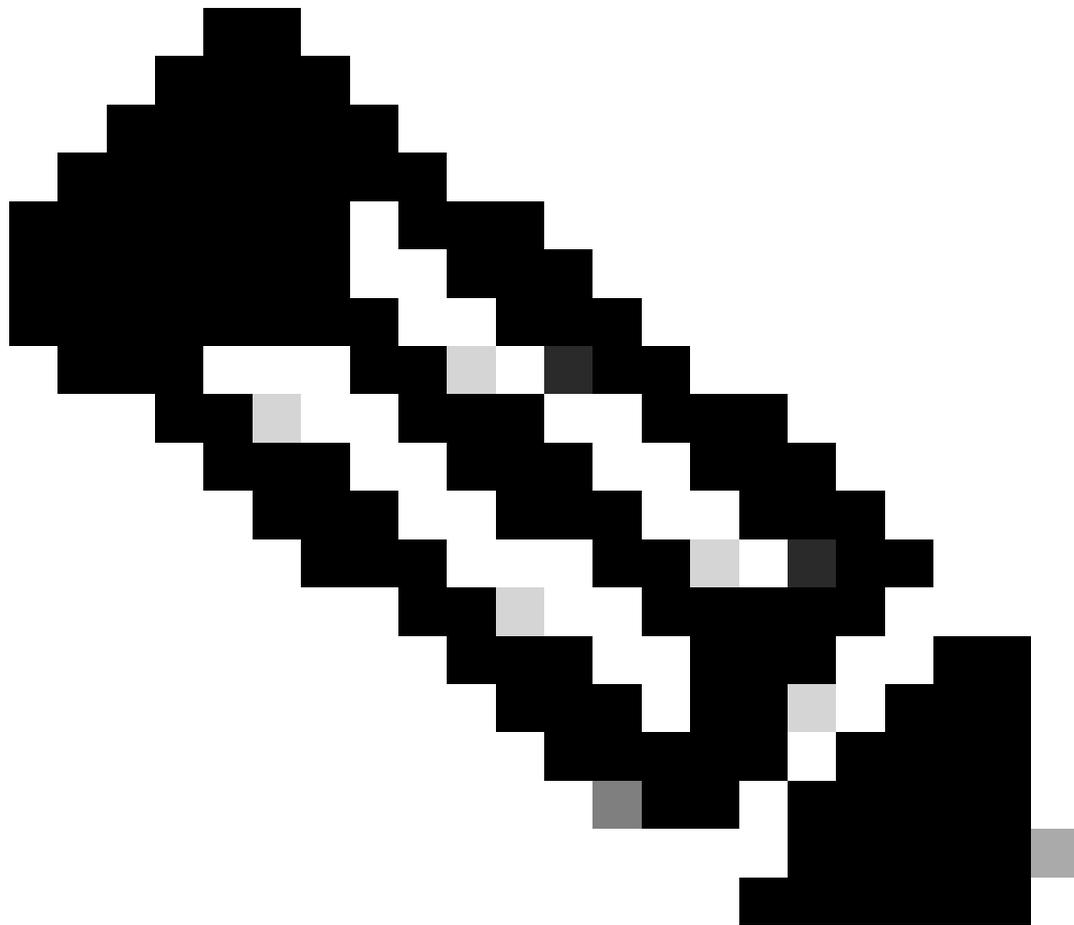
ください。

## 背景説明

サインインに成功しても、電話サービスの登録が失敗する可能性があります。クライアントログは通常、原因を示唆します。このガイドでは、BWKS電話サービスに接続できない場合の一般的なエラーと解決策について説明します。

このガイドでは、より頻繁に発生するエラーの一部のみを取り上げます。WebexのBroadworks電話サービスの接続の問題を調査する方法を提案します。また、潜在的なエラーをすべて包括的に理解するために、特定のログまたはドキュメントを参照することの重要性にも焦点を当てています。

---



注：ユーザがログインすると、デスクトップクライアントがSIPセッションを確立します。モバイルデバイスは、コール中にオンデマンドでSIPセッションを設定します。セッション開始におけるこれらの違いを除けば、デスクトップクライアントとモバイルクライアントは同じであり、トラブルシューティング手順は両方に等しく適用されます。

---

# 電話サービスが接続されていないエラー

電話サービスは、次のような特定の条件下で接続解除されることがあります。

1. BroadWorksスコープが構成されていません。
2. BroadWorksトークンをダウンロードできません。
3. config-wxt.xmlダウンロードシーケンスに失敗しました。
4. config-wxt.xmlを読み取ることも解析することもできません。
5. config-wxt.xmlの取得に成功した後のサービス検出の問題。
6. クライアントは、検出されたとのSBCへのSIP接続の確立にも失敗します。

## Broadworksトークンをダウンロードできない

ログにエラーが見つかりました：

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

これは、BroadWorksトークンの取得に問題があることを示しています。

この問題はさまざまな理由で発生します。調査を開始するポイントを次に示します。

- この問題は、HTTP要求から受信したコンテンツが正しくないか、HTTP要求自体が失敗したことが原因である可能性があります。
- AuthService設定に問題がある場合。
- WAN/LANの問題
- 認証の問題

次に、設定ミスが原因でBroadworks AuthServiceがトークンを発行しない場合のログ抽出の例を示します。

```
--- 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()
```

この例では、AuthServiceは401応答を返しました。他のHTTPエラーでも同じ問題が発生します。

## 失敗したConfig-wxt.xmlダウンロードシーケンス

ログにエラーが見つかりました：

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

これは、config-wxt.xmlファイルがクライアントによって取得できないことを示します。

この問題は、複数の問題が原因で発生する可能性があります。調査を開始するポイントを次に示します。

- 正しいアイデンティティ/プロファイルタイプが存在し、User > Call Control > Shared Call Appearanceでユーザに適用されていることを確認します。
  - デスクトップ：Business Communicator - PC。
  - モバイル：Connect - Mobile。
  - タブレット用：接続 - タブレット
- 新しいWebexリリースごとに、関連するデバイスタイプアーカイブファイル(DTAF)を使用していることを確認します。
- ユーザのプライマリプロファイルフラグが有効になっていることを確認します。

プライマリ回線ポートを確認することもできます。

1. Group > Resources > Identify/Device Profile > Searchの順に移動します。
2. ID/デバイスプロファイル名を選択します。
3. 「ユーザー」タブを選択します。
4. 「検索」を選択します。
5. プライマリ回線/ポートをチェックします。

次にログの抽出例を示します。

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

## Config-wxt.xmlの読み取りまたは解析ができない

ログにエラーが見つかりました：

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

これは、クライアントがconfig-wxt.xmlを正常にダウンロードしたが、読み取ることができなかったことを示します。これは通常、符号化の問題が原因です。調べるには、関連するクライアントプロファイルのdefaultDeviceEncodingを確認します。

次にログの抽出例を示します。

```
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
```

## Config-wxt.xmlの取得に成功した後のサービス検出の問題

ログにエラーが見つかりました：

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

これは、サービス検出中にSBCが検出されなかったことを示します。

調査を開始するポイントを次に示します。

- ログを詳細にレビューして、サービス検出で関連する情報が返されているかどうかを確認します。
- サービス検出プロセスで見られるエラーを探します。
- レジスタへの応答を確認します。

次に、ログの抽出例を示します。

適切なサービス検出 :

```
--- 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
```

サービスの検出が正しくありません :

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

クライアントが検出されたSBCへのSIP接続の確立に失敗する

ログにエラーが見つかりました :

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

これは、クライアントがSBCとの接続を確立できなかったことを示します。

これは、タイムアウトまたは接続要求の拒否が原因である可能性があります。

調査を開始するポイントを次に示します。

- ログを詳細にレビューして、SCCへの接続試行から意味のあるエラーが返されているかどうかを確認します。
- 接続時に表示されるエラーを探します。
- 登録要求に対する応答を確認します。

次に、ログの抽出例を示します。

次の例は、両方のSBCへの接続を試行するタイムアウトを順番に示しています。

```
--- 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::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
```

## 関連情報

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。