

# Wx4Bwks 문제 해결 오류 메시지 "전화 서비스가 연결되지 않음"

## 목차

---

### [소개](#)

### [사전 요구 사항](#)

#### [요구 사항](#)

#### [사용되는 구성 요소](#)

### [배경 정보](#)

### [전화 서비스 연결 안 됨 오류](#)

#### [Broadworks Token CannotDownload](#)

#### [실패한 Config-wxt.xml 다운로드 시퀀스](#)

#### [Config-wxt.xml을 읽거나 구문 분석할 수 없습니다.](#)

#### [Config-wxt.xml 검색에 성공한 후 서비스 검색 문제](#)

#### [클라이언트가 검색된 SBC에 대한 SIP 연결을 설정하지 못함](#)

### [관련 정보](#)

---

## 소개

이 문서에서는 Webex for Broadworks 클라이언트가 파트너 전화 서비스에 연결할 수 없는 경우의 몇 가지 시나리오 및 문제 해결 단계에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- [Webex 오류 코드](#)
- SIP(Session Initiation Protocol)
- SBC(Session Border Controller)
- FQDN(정규화된 도메인 이름)

### 사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

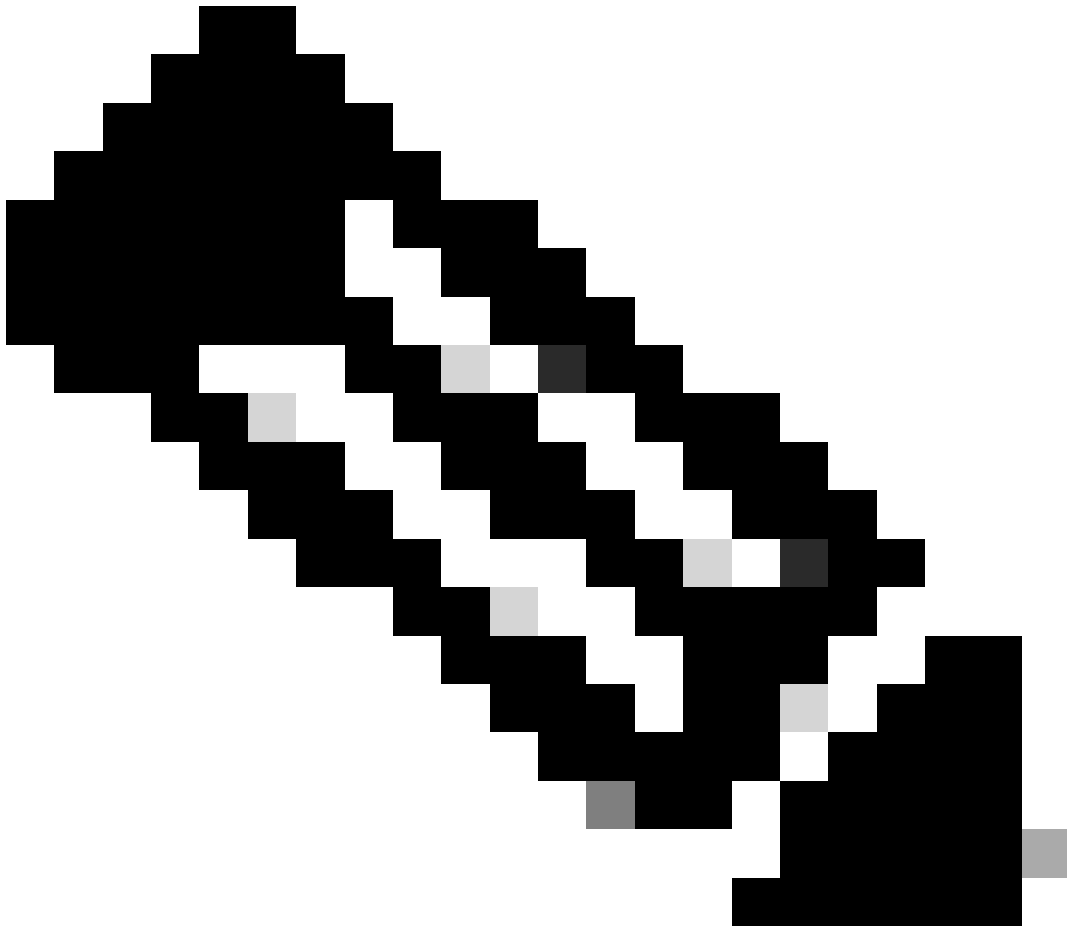
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

로그인이 성공하더라도 전화 서비스 등록이 실패할 수 있습니다. 일반적으로 클라이언트 로그는 원인을 암시합니다. 이 가이드에서는 BWKS 전화 서비스 연결 실패 시 발생하는 일반적인 오류 및 해결 방법을 다룹니다.

이 설명서에서는 자주 발생하는 오류에 대해서만 다룹니다. Webex에 대한 Broadworks 전화 서비스 연결 문제를 조사하는 방법을 제안합니다. 또한 이 설명서에서는 모든 잠재적 오류를 포괄적으로 파악하기 위해 특정 로그 또는 설명서를 참조해야 하는 중요성을 강조합니다.

---



참고: 데스크톱 클라이언트는 로그인할 때 SIP 세션을 설정하며, 모바일 디바이스는 요청 시(통화 중) SIP 세션을 설정합니다. 세션 시작의 이러한 차이점 외에도, 데스크톱과 모바일 클라이언트는 동일하며 문제 해결 절차는 둘 모두에 동일하게 적용됩니다.

---

## 전화 서비스 연결 안 됨 오류

다음과 같은 특정 조건에서 전화 서비스의 연결이 끊어질 수 있습니다.

1. BroadWorks 범위가 구성되지 않았습니다.
2. BroadWorks 토큰을 다운로드할 수 없습니다.
3. config-wxt.xml 다운로드 시퀀스가 실패했습니다.
4. config-wxt.xml을 읽거나 구문 분석할 수 없습니다.
5. config-wxt.xml 검색에 성공한 후 서비스 검색 문제가 발생했습니다.
6. 클라이언트가 검색된 SBC에 대해 SIP 연결을 설정하지 못했습니다.

## Broadworks 토큰을 다운로드할 수 없음

로그에 오류 발생:

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

이는 BroadWorks 토큰을 가져오는 데 문제가 있음을 나타냅니다.

이는 여러 가지 이유로 발생할 수 있습니다. 다음은 조사를 시작하기 위한 몇 가지 포인트입니다.

- HTTP 요청에서 받은 내용이 잘못되었거나 HTTP 요청 자체가 실패했기 때문일 수 있습니다.
- AuthService 컨피그레이션에 문제가 있는 경우
- WAN/LAN 문제
- 인증 문제

다음은 잘못된 컨피그레이션으로 인해 Broadworks AuthService가 토큰을 발급하지 않을 때의 로그 추출입니다.

```
--- 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 operatorC
```

이 예에서 AuthService는 401 응답을 반환했습니다. 다른 HTTP 오류도 같은 문제를 일으킵니다.

## 실패한 Config-wxt.xml 다운로드 시퀀스

로그에 오류 발생:

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

클라이언트에서 config-wxt.xml 파일을 검색할 수 없음을 나타냅니다.

이는 여러 가지 문제로 인해 발생할 수 있습니다. 다음은 조사를 시작하기 위한 몇 가지 포인트입니다.

- 올바른 ID/프로파일 유형이 있으며 User(사용자) > Call Control(통화 제어) > Shared Call Appearance(공유 통화 표시) 아래의 사용자에게 대해 적용되었는지 확인합니다.
  - 데스크톱: Business Communicator - PC
  - 모바일 m: Connect - Mobile.
  - 태블릿: 연결 - 태블릿.
- 새 Webex 릴리스마다 관련 DTAF(Device Type Archive File)를 사용해야 합니다.
- 사용자에게 기본 프로파일 플래그가 활성화되었는지 확인합니다.

기본 회선 포트도 확인할 수 있습니다.

1. Group(그룹) > Resources(리소스) > Identify/Device Profile(식별/디바이스 프로파일) > Search(검색)로 이동합니다.
2. ID/디바이스 프로파일 이름을 선택합니다.
3. 사용자 탭을 선택합니다.
4. 검색을 선택합니다.
5. 기본 회선/포트를 확인합니다.

다음은 로그 추출의 예입니다.

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

Config-wxt.xml을 읽거나 구문 분석할 수 없습니다.

로그에 오류 발생:

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

이는 클라이언트가 config-wxt.xml을 성공적으로 다운로드했지만 읽을 수 없음을 나타냅니다. 이는 대개 인코딩 문제 때문입니다. 조사하려면 관련 클라이언트 프로필에 대한 defaultDeviceEncoding을 검토할 수 있습니다.

다음은 로그 추출의 예입니다.

```
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 검색에 성공한 후 서비스 검색 문제

로그에 오류 발생:

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

이는 서비스 검색 중에 SBC가 검색되지 않았음을 나타냅니다.

다음은 조사를 시작하기 위한 몇 가지 포인트입니다.

- 로그를 면밀히 검토하여 서비스 검색에 관련된 사항이 반환되는지 확인합니다.
- 서비스 검색 프로세스에서 나타나는 오류를 확인합니다.
- 레지스터에 대한 응답을 확인합니다.

다음은 로그 추출의 예입니다.

적절한 서비스 검색:

```
--- 2 SBC's were discovered, SBC details logged immediately after
2024-02-01T01:53:33.975Z <Info> [0x5840] []connect_manager_imp].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
```

### 잘못된 서비스 검색:

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

### 클라이언트가 검색된 SBC에 대한 SIP 연결을 설정하지 못함

#### 로그에 오류 발생:

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

클라이언트가 SBC에 연결할 수 없음을 나타냅니다.

이는 시간 초과 또는 연결 요청 거부에 의한 것일 수 있습니다.

다음은 조사를 시작하는 몇 가지 지점입니다.

- 로그를 면밀히 검토하여 SCC 연결 시도에서 반환된 의미 있는 오류가 있는지 확인합니다.
- 연결 시 오류가 표시되는지 확인합니다.
- 등록 요청에 대한 응답을 확인합니다.

다음은 로그 추출의 예입니다.

다음 예에서는 두 SBC에 순차적으로 연결하려고 시도하는 시간 제한을 보여 줍니다.

```
--- 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::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
```

## 관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.