

Webex لدليل استكشاف أخطاء Cisco BroadWorks وإصلاحها

جدول محتويات الكتاب

- [Webex لاستكشاف أخطاء Cisco BroadWorks وإصلاحها](#)
- [Webex لموارد استكشاف أخطاء Cisco BroadWorks وإصلاحها](#)
- [Webex لعمليات استكشاف الأخطاء وإصلاحها في Cisco BroadWorks](#)
- [Webex ل Cisco BroadWorks لاستكشاف مشكلات معينة وإصلاحها](#)

الفصل: Webex لاستكشاف أخطاء Cisco BroadWorks وإصلاحها

- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها Webex ل Cisco BroadWorks](#)
- [تغيير التاريخ](#)

استكشاف الأخطاء وإصلاحها Webex ل Cisco BroadWorks

هذه الوثيقة مخصصة للأشخاص التقنيين في مؤسسات مزودي الخدمة الذين يدعمون أنفسهم وعملائهم. نتوقع أن يكون لديك بعض الإلمام باستكشاف الأخطاء وإصلاحها بشكل عام، وقراءة السجلات، والعمل مع حالات المشتركين.

تنقسم المقالة إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

- **موارد** ، وهي عبارة عن قائمة بالأدوات ومواد القراءة والسجلات وجهات الاتصال التي قد تحتاجها.
- **العمليات** ، والذي يصف بعض الإجراءات التي يمكنك اتخاذها أثناء استكشاف أخطاء مشكلة العميل وإصلاحها.
- **قضايا محددة** ، الذي يصنف ويسرد المشكلات المعروفة بحدوثها، وكيفية اكتشافها، وكيف يمكنك حلها.

تغيير التاريخ

التاريخ	الإصدار	يتغير
28 يوليو 2023	1.19	تمت إضافة إشارة إلى Webex التطبيق بلغ عن خطأ (لإنشاء السجلات) في <i>استرداد سجلات المستخدم من Partner Hub</i> و <i>احصل على سجلات العميل أو تعليقاته</i> قسم.
27 يونيو 2022	1.18	محدث قائمة القراءة مع الرابط المفقود على قم بتوصيل (Android) بطريقة إجراء الترحيل إلى <i>Firebase</i> .
21 يونيو 2022	1.17	تم تحديث قائمة القراءة روابط للإشارة إلى عناوين URL الجديدة على cisco.com . تم التحديث مشكلات تكوين الاتصال والتسجيل عن طريق إضافة رابط إلى <i>Webex دليل تكوين Cisco BroadWorks</i> للمشاكل المتعلقة علامات برودووركس.
14 أبريل 2022	1.16	تمت إضافة بيانات السياق إلى التحقق من تفاصيل المستخدم في مكتب المساعدة وإلى عرض مؤسسة العملاء في مكتب المساعدة من أجل التوضيح متطلبات الدور لمكتب المساعدة.
16 مارس 2022	1.15	تمت إضافة رموز خطأ جديدة إلى رموز الخطأ لمزامنة الدليل.
15 نوفمبر 2021	1.14	تمت إضافة رموز الخطأ 200013, 200014, 200025 و 300005 إلى رموز خطأ المستخدم النهائي.

التاريخ	الإصدار	يتغير
28 سبتمبر 2021	1.12	تمت إضافة رموز الخطأ لمزامنة الدليل.
15 يوليو 2021	1.11	تمت إضافة رسالة الخطأ 100006 إلى رموز خطأ المستخدم النهائي. تم التحديث أيضاً مشكلات تسجيل دخول المستخدمين.
14 يوليو 2021	1.10	تمت إضافة موضوع مع رابط إلى المشكلات والقيود المعروفة المقالة
02 يوليو 2021	1.9	تم تحديث اسم المنتج لتغيير العلامة التجارية Webex.
18 يونيو 2021	1.8	تم تحديث شعار Webex في الرسومات
08 يونيو 2021	1.7	تمت إضافة عمود الإجراء المقترح إلى جدول رموز خطأ المستخدم
04 يونيو 2021	1.6	تصحيح لجدول رموز أخطاء المستخدم النهائي
19 مايو 2021	1.5	تمت إضافة قسم مشكلات المطالبة بالنطاق
22 أبريل 2021	1.4	تم تحديث رموز أخطاء المستخدم النهائي برمزین إضافيين: 200054 و 200016
13 أبريل 2021	1.3	تمت إضافة معلومات حول Webex Serviceability Connector
08 ديسمبر 2020	1.2	وثيقة محدثة. تغيير العلامة التجارية Webex Teams إلى Webex (التطبيق). تمت إضافة رموز خطأ المستخدم النهائي
03 نوفمبر 2020	1.1	تمت إضافة عرض ويب لإعدادات الاتصال
22 أكتوبر 2020	1.0	تم تقديم وثيقة جديدة

الفصل: Webex لموارد استكشاف أخطاء Cisco BroadWorks وإصلاحها

محتويات الفصل

- [جهات الاتصال](#)
- [ملفات السجل المفيدة](#)

- [قائمة القراءة](#)
 - [المشكلات والقيود المعروفة](#)
 - [موصل إمكانية الخدمة](#)
- جهات الاتصال



بدءاً من أكتوبر 2020، سنقوم بترحيل دعم عملاء BroadSoft إلى عمليات وأدوات دعم Cisco CX. وهذا يعني أن Webex - Cisco BroadWorks يحتاج الشركاء إلى الانتقال من استخدام Xchange لإدارة الحالة إلى استخدام (SCM) Support Case Manager.

نتوقع أن يستمر الترحيل لمدة 3 أشهر تقريباً وحتى نهاية العام التقويمي 2020. سيبدأ فريق BroadWorks/UCaaS TAC في دعم الحالات في CSOne / Lightning بدلاً من BroadSoft Jira عندما يتم الترحيل. قد تحتاج إلى الرجوع إلى الحالات في كلا النظامين أثناء فترة الترحيل.

راجع [انتقال دعم BroadSoft القديم](#) للحصول على التفاصيل.

ملفات السجل المفيدة

اسم السجل	المصدر	مفيدة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها
PSLog	خادم التطبيقات	توفير التدفق
Tomcat access_log	XSP	Webex تسجيل الدخول للتطبيق
XsiActions Log	XSP	Webex تفاعلات تسجيل الدخول إلى التطبيق مع Webex IDP Proxy، تفاعلات العميل للاستعلام عن ملفات تعريف الجهاز
سجل خدمة المصادقة	XSP	Webex تسجيل الدخول إلى التطبيق (التحقق من صحة الرمز المميز وإصداره)
XSLog	?XSP	اشتراكات الهاتف المحمول لدفع الإخطارات

إشارات المكالمة		
بدء التشغيل (التسلسل) التحقق من استحقاق المستخدم تهيئة مكتبة BWC للاتصال بـ BroadWorks getUserPr & ofile تسجيل جلب رمز JWT	Windows: \Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark \current_log.txt ماك: /المستخدمون/{اسم المستخدم}/ Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log/{المستخدم الهاتف المحمول: استخدم سجلات الإرسال	Webex سجل بدء تشغيل التطبيق
كل حركة مرور SIP للتسجيل والمكالمات حافظ على حركة المرور على قيد الحياة إلى BWKS Backend ميزات المكالمة المتوسطة التي تتطلب إرسال الإشارات (تعليق/استئناف ، نقل، وما إلى ذلك)	العميل ويندوز: Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current\ _log.txt ماك: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/c urrent_log الهاتف المحمول: استخدم سجلات الإرسال	تستدعي BroadWorks سجل ks التطبيق Webex
جميع تسجيلات الوسائط تم التفاوض على برامج	العميل شبابيك: \Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log ماك:	سجل الوسائط (Webex Media .Engine)

الترميز لإجراء مكالمة مميزات منتصف المكالمة	/المستخدمون/اسم /المستخدم{/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ الهاتف المحمول: استخدم سجلات الإرسال
---	---

قائمة القراءة

- <https://help.webex.com/ld-hagbf3-Webex-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>
دليل تكوين منصة XSP
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
دليل إدارة برامج BroadWorks
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
دليل تكوين إدارة جهاز Cisco BroadWorks
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
دليل إدارة واجهة سطر أوامر Broadworks
- Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
وصف ميزة رمز المصادقة طويل الأمد الإصدار
- 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
SAML دليل تكامل المصادقة،
- R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
دليل خيارات الدعم Cisco BroadWorks
- SSL: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
وصف ميزة دعم Cisco
- CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
خادم دفع الإشعارات (وصف الميزة): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
دعم ميزة الإشعارات الفورية للمكالمات، الإصدار
- 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
توصيل طريقة إجراء الترحيل (Android) إلى
- Firestore: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-

[One/UC-One-Collaborate/Connect/Mobile/Technical/ConnectAndroidMigrationToFirebaseMOP-R3 9 x.pdf](#)

- تخزين Cisco BroadWorks للرموز المميزة للجهاز لإشعارات الدفع وصف الإصدار 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- مخطط سعة نظام Cisco BroadWorks (جدول بيانات): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- دليل أبعاد النظام الأساسي Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- دليل هندسة نظام Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- دليل تكوين (Cisco Communicator for Desktop UC-One) لسطح المكتب: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Communicator/Desktop/Config/CommunicatorConfigGuideDesktop-R22 9 24-UC-One-R3 9 24.pdf?dtid=osscdc000283
- مستند متطلبات دعم مصادقة CI، الإصدار 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020 09.pdf

المشكلات والقيود المعروفة

تحتوي مقالة المشكلات المعروفة والقيود على معلومات محدثة حول المشكلات المعروفة التي حددناها في حل Webex الخاص بـ BroadWorks. للحصول على التفاصيل، راجع الرابط أدناه:

المشكلات والقيود المعروفة
موصل إمكانية الخدمة

تعمل خدمة إمكانية الخدمة Webex على زيادة السرعة التي يستطيع بها فريق المساعدة الفنية في Cisco تشخيص المشكلات المتعلقة بالبنية الأساسية لديك. يقوم بأتمتة مهام البحث عن السجلات والمعلومات التشخيصية واسترجاعها وتخزينها في حالة SR. تقوم الخدمة أيضًا بتشغيل التحليل مقابل التوقعات التشخيصية حتى يتمكن TAC من تحديد المشكلات وحلها بشكل أكثر كفاءة مع المعدات المحلية الخاصة بك.

للحصول على تفاصيل حول كيفية نشر موصل إمكانية الخدمة، انتقل إلى دليل النشر لـ Cisco Webex *موصل إمكانية الخدمة* في https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/spark/hybridservices/serviceability/cmgt_b deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html.

الفصل: Webex لعمليات استكشاف الأخطاء وإصلاحها لـ Cisco BroadWorks

محتويات الفصل

- [تصعيد المشكلة](#)
 - [ما هي معلومات العميل التي يجب جمعها](#)
 - [تحقق من تفاصيل المستخدم في مكتب المساعدة](#)
 - [عرض منظمة العملاء في مكتب المساعدة](#)
 - [استرداد سجلات المستخدم من Partner Hub](#)
 - [كيفية البحث عن إصدار العميل](#)
 - [فحص العميل لخدمة الاتصال](#)
 - [احصل على سجلات العميل أو تعليقاته](#)
 - [احصل على بيانات بيئة الاتصال](#)
 - [إعادة تعيين قاعدة البيانات Webex](#)
 - [تأكد من أن Webex يجب أن يسجل في BroadWorks](#)
 - [تحليل PSLog لقضايا توفير المستخدم](#)
 - [تحليل سجلات XSP لاستكشاف أخطاء تسجيل دخول المشترك وإصلاحها](#)
- تصعيد المشكلة**

بعد اتباع بعض إرشادات استكشاف الأخطاء وإصلاحها، يجب أن تكون لديك فكرة معقولة عن مصدر المشكلة.

الإجراء

الخطوة 1 اجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من الأنظمة المتعلقة بالمشكلة

الخطوة 2 اتصل بالفريق المناسب في Cisco لفتح حالة (راجع جهات الاتصال قسم)

ما هي معلومات العميل التي يجب جمعها

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى فتح حالة أو تصعيد مشكلة، فاجمع المعلومات التالية أثناء استكشاف الأخطاء وإصلاحها مع المستخدم:

- معرف المستخدم: عنوان البريد الإلكتروني لـ CI أو UUID للمستخدم (هذا هو معرف Webex، ولكن إذا حصلت أيضًا على معرف BroadWorks الخاص بالمستخدم، فسيساعد ذلك)
- معرف المنظمة
- الإطار الزمني التقريبي الذي حدثت خلاله المشكلة
- منصة العميل والإصدار
- إرسال أو جمع السجلات من العميل
- قم بتسجيل معرف التتبع إذا ظهر على العميل

تحقق من تفاصيل المستخدم في مكتب المساعدة

يمكن لمسؤولي الشركاء الذين لديهم امتيازات دور مسؤول مكتب المساعدة (الأساسي أو المتقدم) استخدام هذا الإجراء للتحقق من تفاصيل المستخدم باستخدام عرض مكتب المساعدة.
الإجراء

الخطوة 1 تسجيل الدخول إلى <https://admin.webex.com/helpdesk> .

الخطوة 2 ابحث عن المستخدم ثم انقر فوقه. يؤدي هذا إلى فتح شاشة ملخص المستخدم.

الخطوة 3 انقر فوق اسم المستخدم لرؤية تكوين المستخدم التفصيلي.

تتضمن المعلومات المفيدة في طريقة العرض هذه UUID الخاص بالمستخدم ومجموعة الهوية المشتركة (CI) ومجموعة التطبيقات Webex وسلوك الاتصال ومعرف GUID لحساب BroadWorks.

الخطوة 4 انقر **ينسخ** إذا كنت بحاجة إلى استخدام هذه المعلومات في أداة أخرى، أو إرفاقها بحالة Cisco.

عرض منظمة العملاء في مكتب المساعدة

يمكن لمسؤولي الشركاء الذين لديهم امتيازات دور مسؤول مكتب المساعدة (الأساسي أو المتقدم) استخدام هذا الإجراء لعرض تفاصيل مؤسسة العميل في عرض مكتب المساعدة.
الإجراء

الخطوة 1 تسجيل الدخول إلى <https://admin.webex.com/helpdesk> .

الخطوة 2 ابحث عن اسم مؤسسة العميل ثم انقر فوقه.

الخطوة 3 قم بالتمرير لأسفل حتى ترى **عرض مدخل العميل** وانقر على **عرض اسم العميل** لرؤية عرض للقراءة فقط لمؤسسة العميل - بما في ذلك المستخدمين والتكوين.

استرداد سجلات المستخدم من Partner Hub

عند استكشاف مشكلات عملاء سطح المكتب والأجهزة المحمولة وإصلاحها، من المهم أن يتمكن الشركاء (وTAC) من عرض سجلات العميل.

الإجراء

الخطوة 1 اطلب من المستخدم إرسال السجلات. للحصول على المساعدة، راجع: [Webex التطبيق | الإبلاغ عن مشكلة](#).

الخطوة 2 اطلب من المستخدم تصدير بيئة الاتصال وإرسال الملف **ced.dat** إليك.

الخطوة 3 احصل على سجلات العميل من Partner Hub أو مكتب المساعدة (انظر أدناه).

خيار مركز الشركاء:

a. قم بتسجيل الدخول إلى Partner Hub وابحث عن مؤسسة العملاء الخاصة بالمستخدم.

b. حدد استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

c. حدد السجلات.

d. البحث عن المستخدم (عن طريق البريد الإلكتروني).

e. عرض وتنزيل سجلات العميل كملف مضغوط.

خيار مكتب المساعدة:

a. قم بتسجيل الدخول إلى مكتب المساعدة.

b. ابحث عن المنظمة.

c. انقر فوق المؤسسة (تفتح شاشة الملخص).

d. قم بالتمرير لأسفل للنقر على عرض العميل.

e. حدد استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

f. حدد السجلات.

g. البحث عن المستخدم (عن طريق البريد الإلكتروني).

h. عرض وتنزيل سجلات العميل كملف مضغوط.

كيفية البحث عن إصدار العميل

الإجراء

الخطوة 1 شارك هذا الرابط مع المستخدم: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

الخطوة 2 اطلب من المستخدم أن يرسل لك رقم الإصدار.

فحص العميل لخدمة الاتصال

الإجراء

الخطوة 1 قم بتسجيل الدخول إلى عميل Webex.

الخطوة 2 تأكد من وجود أيقونة خيارات الاتصال (جهاز هاتف به ترس فوقه) على الشريط الجانبي.

إذا لم يكن الرمز موجودًا، فربما لم يتم تمكين المستخدم لخدمة الاتصال في Control Hub.

الخطوة 3 افتح قائمة الإعدادات/التفضيلات وانتقل إلى القسم خدمات الهاتف . من المفترض أن تشاهد الحالة SSO الجلسة لقد قمت بتسجيل الدخول.

(إذا تم عرض خدمة هاتف مختلفة، مثل Webex Calling، فهذا يعني أن المستخدم لا يستخدم Webex لـ

Cisco BroadWorks).

يعني هذا التحقق:

- لقد نجح العميل في اجتياز الخدمات الصغيرة المطلوبة Webex.
 - تمت مصادقة المستخدم بنجاح.
 - تم إصدار رمز ويب JSON طويل الأمد للعميل بواسطة نظام BroadWorks الخاص بك.
 - قام العميل باسترداد ملف تعريف الجهاز الخاص به وقام بالتسجيل في BroadWorks.
-

احصل على سجلات العميل أو تعليقاته

- راجع قسم الموارد للعثور على سجلات عملاء محددة على عملاء سطح المكتب Webex، أو اطلب من المستخدمين إرسال السجلات. للحصول على المساعدة، راجع: [Webex التطبيق | الإبلاغ عن مشكلة](#).
- اطلب من مستخدمي عملاء الأجهزة المحمولة إرسال السجلات، ثم يمكنك الحصول عليها عبر مركز الشركاء أو مكتب المساعدة.



ملاحظة: إرسال السجلات صامت. ومع ذلك، إذا أرسل المستخدم تعليقات، فسيتم إرسالها إلى فريق تطوير التطبيقات Webex. تأكد من تسجيل رقم تعليقات المستخدم إذا كنت تريد المتابعة مع Cisco. على سبيل المثال:

ess! Your Cisco support case has been created. Thank you for your back!

Number - 00601970

احصل على بيانات بيئة الاتصال

تم تنقيح سجلات العميل Webex بشكل كبير لإزالة معلومات التعريف الشخصية. يجب عليك تصدير بيانات بيئة الاتصال من العميل في نفس الجلسة التي لاحظت فيها المشكلة.

الإجراء

- الخطوة 1 في العميل، انقر فوق صورة الملف الشخصي، ثم انقر فوق تعليمات < تصدير بيانات بيئة الاتصال.
- الخطوة 2 احفظ الملف الناتج **ced.dat** لاستكشاف مشكلات الاتصال وإصلاحها لهذا المستخدم. هام: يؤدي تسجيل الخروج من العميل أو إعادة تشغيله إلى مسح ذاكرة التخزين المؤقت الداخلية. إذا قمت بتصدير **ced.dat** بعد ذلك، فلن تتوافق البيانات المصدرة مع أي سجلات تم إرسالها قبل ذاكرة التخزين المؤقت.

إعادة تعيين قاعدة البيانات Webex

الإجراء

- الخطوة 1 على العميل، انقر فوق مساعدة < مدقق الصحة.
- الخطوة 2 حدد إعادة تعيين قاعدة البيانات. يؤدي هذا إلى إعادة تعيين كاملة للعميل وتحميل شاشة تسجيل الدخول إلى التطبيق Webex.

تأكد من أن Webex يجب أن يسجل في BroadWorks

يتحقق تطبيق Webex من المعلومات التالية لتحديد ما إذا كان سيتم التسجيل في BroadWorks أم لا:

• استحقاق المستخدم لـ **broadworks-connector**

• سلوك الدعوة للمؤسسة والمستخدم

تحقق من سلوك الاتصال الخاص بالمستخدم واستحقاق الموصل

1. قم بتسجيل الدخول إلى مكتب المساعدة (<https://admin.webex.com/helpdesk>) باستخدام بيانات اعتماد المسؤول الشريك.
2. ابحث عن المستخدم.
3. انقر فوق المستخدم وتحقق من إدخال سلوك الاتصال. ينبغي أن يكون "الاتصال بـ Webex".

← Back to search results



Verification:

Send Code

Account Created:

July 7, 2020

Status:

Active

Email:

Last Email Event:

None ⓘ

Email Suppression:

None

Roles:

Calling Behavior:

Calling in Webex

452696

4. انقر فوق اسم المستخدم لفتح شاشة تفاصيل المستخدم.
5. قم بالتمرير لأسفل لتحديد موقع قسم الاستحقاقات ، وتأكد من تضمين broadworks-connector .

User Details

← Back to search



Verification:

Account Created

Status:

Email:

Last Email Event

```
"entitlements": [  
  "squared-call-initiation",  
  "spark-admin",  
  "spark",  
  "squared-fusion-mgmt",  
  "squared-syncup",  
  "cloudmeetings",  
  "squared-room-moderation",  
  "broadworks-connector",  
  "webex-squared"  
],  
"phoneNumbers": [  

```

bc-sp- A Webex Cisco BroadWorks يجب ألا يتمتع المستخدم standard بالاستحقاق إذا كان ينوي ذلك استخدم Webex لـ Cisco BroadWorks. هذا هو استحقاق "Webex Calling (Broadcloud)" وهو تطبيق Webex الذي يتصل من خلال خدمة الاتصال السحابية التي تديرها Cisco.



ملاحظة

التحقق من سلوك الاتصال بالمؤسسة

1. قم بتسجيل الدخول إلى مكتب المساعدة (<https://admin.webex.com/helpdesk>) باستخدام بيانات اعتماد المسؤول الشريك.
2. ابحث عن المنظمة.
3. انقر فوق المؤسسة وتحقق من إدخال سلوك الاتصال. ينبغي أن يكون "الاتصال بـ Webex".

[← Back to search results](#)

Cisco Systems Inc

Customer

Account Created: [September 2, 2019](#)

Verified Domains: [None](#)

Claimed Domains: [None](#)

Webex Meetings: [None](#)

Sites:

Directory: [None](#)

Synchronization:

Calling Behavior: [Calling in Webex](#)

Single Sign-On (SSO): [None](#)

Supported By: [None](#)

Order Systems: [Cisco Commerce One](#)
[Cisco.com](#)
[Cisco Store](#)

Org. ID: [Cisco Systems, Inc](#)
[Cisco](#)

User Data Locality: [US](#)

Country: [United States of America](#)

تحليل PSLog لقضايا توفير المستخدم

استخدم PSLog الخاص بخادم التطبيق لرؤية طلب HTTP POST لجسر التزويد والاستجابة من Webex. في حالة العمل الصحيحة، تكون الاستجابة 200 موافق و بعد بضع دقائق يمكنك رؤية المستخدم - ومؤسسة العميل الجديدة إذا كان المستخدم الأول - قد تم إنشاؤها في Webex. يمكنك التحقق من ذلك من خلال البحث في مكتب المساعدة عن عنوان البريد الإلكتروني الذي تراه في المشاركة. قبل البدء

قم بتجميع PSLog من خادم التطبيق أثناء محاولة توفير التدفق مع مستخدم اختباري.

الإجراء

الخطوة 1 أول شيء يجب التحقق منه هو رمز استجابة HTTP:

- أي شيء بخلاف 200 OK يعد فشلًا في توفير المستخدم.
- 200 OK لا يزال من الممكن أن يشير إلى الفشل إذا كان هناك شيء ما يتعلق بملف تعريف المشترك لا يعمل في خدمات Webex في مقدمة جسر التوفير.
- 400 قد يحتوي على رسالة عقدة في الاستجابة. تعذر على جسر التوفير معالجة شيء ما في ملف تعريف المشترك. قد يكون هناك خطأ ما في تفاصيل المشترك، أو عدم التوافق مع أحد الإعدادات في القالب.
- 401 يعني أن بيانات اعتماد التوفير التي تم إدخالها في AS لا تتطابق مع تلك التي تم إدخالها في القالب في Partner Hub.
- 403 قد يشير إلى وجود شيء تم تكوينه بشكل خاطئ على خادم التطبيقات. تحقق من هدف الطلب. لا ينبغي أن يكون عنوان IP، بل يجب أن يكون عنوان URL لجسر التزويد الذي يمكنك رؤيته في القالب الخاص بك في Partner Hub.
- يشير 409 إلى وجود تعارض بين ملف تعريف المشترك وبيانات Webex الموجودة. قد يكون هناك مستخدم حالي لديه عنوان البريد الإلكتروني هذا. تحقق من الرسالة في الرد.

الخطوة 2 يمكنك أيضًا التحقق من HTTP POST الأصلي بحثًا عن أي قيم مشبوهة قد تتسبب في فشل عملية التزويد.

- يحتوي POST على ملف تعريف المشترك بنية XML. داخل هذا، العقد المفيدة للتحقق هي:
- bwuserid: استخدم هذا للعثور على ملف تعريف المشترك إذا كنت تريد تحريره في BroadWorks.
 - المجموعة: إذا كان القالب في "وضع مقدم الخدمة"، فسيتم كتابة هذا بأحرف صغيرة ويصبح اسم مؤسسة العميل التي تراها في مركز الشركاء.
 - ServiceProvider: إذا كان القالب في "وضع المؤسسة"، فسيتم كتابة هذا بأحرف صغيرة ويصبح اسم مؤسسة العميل التي تراها في مركز الشركاء.
 - رقم الهاتف الأساسي: يجب أن يكون موجودًا. يفشل التزويد بدونها.
 - البريد الإلكتروني: يصبح معرف المستخدم في Webex. يجب أن يكون صالحًا وفريدًا ل- Webex، وإلا فسيُفشل التزويد.

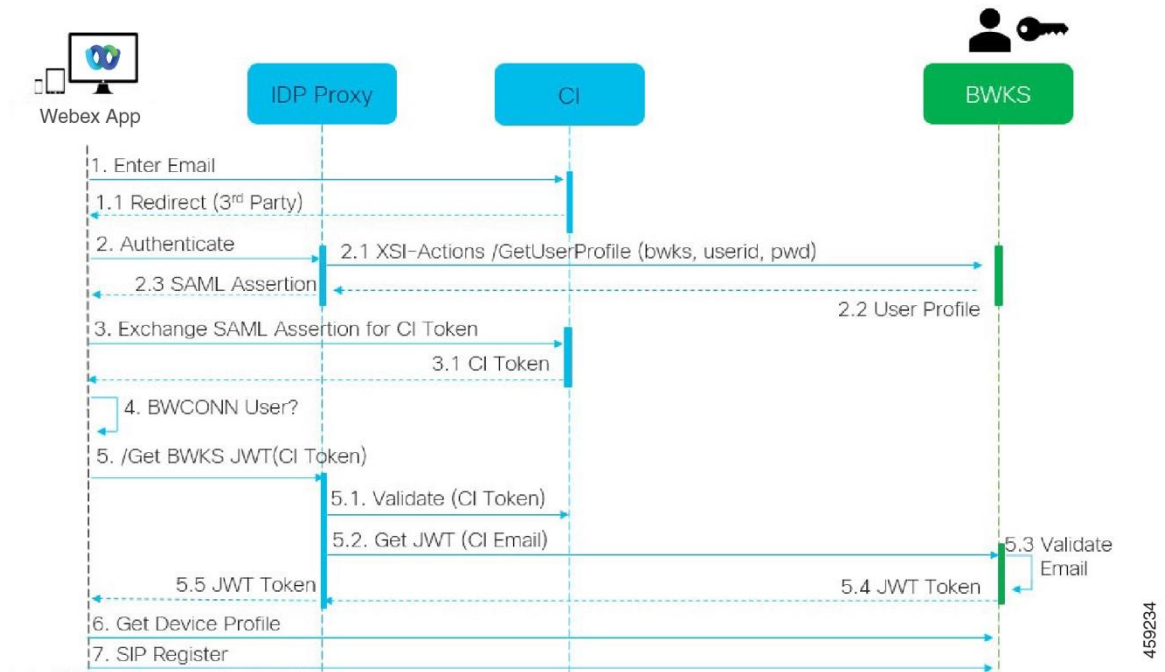
ملاحظة تجاهل مقطع الخدمات: تم إنشاؤه بواسطة AS، وتم قبوله ولكن لم يتم استخدامه بواسطة Webex.

تحليل سجلات XSP لاستكشاف أخطاء تسجيل دخول المشترك وإصلاحها

يصف هذا التدفق وضع مصادقة BroadWorks. يمكنك رؤية وضع المصادقة في قالب BroadWorks، في Partner Hub. راجع تكوين نماذج العملاء في https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

يوضح مخطط السلم التالي التفاعل بين المستخدم والعميل وخدمات Webex ونظام BroadWorks، عندما يقوم المستخدم بإجراء مصادقة BroadWorks في تطبيق Webex. كما أن الاتصال بين Webex و XSP مؤمن بواسطة .MTLS

توضح المناقشة التالية ما يمكنك توقع رؤيته عند التحقق من السجلات لتسجيل الدخول بنجاح.



يتفاعل المستخدم مع العميل، ويتفاعل العميل مع خدمات Webex:

- يقدم المستخدم عنوان بريده الإلكتروني إلى تطبيق Webex (1 في الرسم التخطيطي).
- يعرف CI أنه يجب عليه إعادة توجيه هذا المستخدم لإدخال كلمة مرور BroadWorks الخاصة به (عبر UAP (2 في الرسم التخطيطي).
- يرسل IDP Proxy طلب الحصول على ملف التعريف إلى واجهة Xsi على XSP.

في Tomcat Access_log:

- ابحث عن طلب GET لملف تعريف المشترك، من Webex باتجاه واجهة Xsi-Actions (2.1 في الرسم التخطيطي). يحتوي على معرف المستخدم Webex. على سبيل المثال

احصل على com.broadsoft.xsi-/
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile

في XsiActionsLog:

- ابحث عن طلب GET للملف الشخصي من Webex (2.1 في الرسم التخطيطي). يحتوي على معرف المستخدم Webex. على سبيل المثال

احصل على com.broadsoft.xsi-/
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
تتضمن الرؤوس التفويض: أساسي و وكيل المستخدم : BroadworksTeamsClient

- يقوم XSP بعد ذلك بإجراء مصادقة OCI-P الأساسية مقابل BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest و AuthenticationVerifyResponse، مثل أي تطبيق آخر يقوم بالمصادقة الأساسية عبر Xsi) وأيضًا UserGetRequest و ServiceProviderGetRequest لجمع معلومات المشترك.

- تحتوي استجابة Xsi لـ Webex على XML ملف تعريف كتلة تحتوي على (BroadWorks) معرف المستخدم وتفاصيل أخرى (2.2 في الرسم التخطيطي).

تفاعلات خدمات العميل وWebex:

- يطابق وكيل IDP ملف تعريف المستخدم المستلم من BroadWorks ويصدر تأكيد SAML للعميل (2.3 في الرسم التخطيطي)

- يقوم العميل بتبادل تأكيد SAML لرمز CI المميز (3 في الرسم التخطيطي)

- يتحقق العميل من أن المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول لديه موصل أعمال واسعة استحقاق (4 في الرسم التخطيطي). يمكنك التحقق من استحقاقات المستخدم في مكتب المساعدة)

- يستخدم العميل رمز CI لطلب رمز ويب (JSON (JWT) من وكيل IDP (5 في الرسم التخطيطي)

- يقوم وكيل IDP بالتحقق من صحة رمز CI المميز في CI

- يطلب وكيل IDP JWT من خدمة المصادقة

في سجل خدمة المصادقة:

- ابحث عن طلب الرمز المميز من Webex (5.2 في الرسم التخطيطي)، على سبيل المثال:

الحصول على authService/token/
الذي يحتوي على http_bw_userid رأس وأشياء أخرى.

- يقوم XSP بإجراء OCI-P UserGetLoginInfoRequest، للتحقق من أن معرف المستخدم المقدم يتوافق مع مستخدم BroadWorks (5.3 في الرسم التخطيطي). أنشأت AuthService الثقة مع Webex بفضل اتصال mTLS، لذا يمكنها إصدار LLT.

- ابحث عن الاستجابة (5.4 في الرسم التخطيطي) من LongLivedTokenManager - الرمز المميز الذي تم إنشاؤه، الموضوع: bwksUserId@example.com، المُصدر: BroadWorks

...

و StatusCode=200 الذي يمكنك ربطه بالطلب الأصلي باستخدام معرف التتبع :
CLIENT... الرأس.

في XsiActionsLog:

- أصبح العميل الآن قادرًا على تقديم الرمز المميز طويل الأمد في واجهة Xsi-Actions للحصول على ملف تعريف الجهاز الخاص به (6 في الرسم التخطيطي). على سبيل المثال:

احصل على /-com.broadsoft.xsi
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
باستخدام الرؤوس التفويض: الحامل للرمز المميز و وكيل المستخدم: WebexTeams (البديل
/الإصدار)

- تقوم واجهة Xsi-Actions بنشر الرمز المميز إلى خدمة المصادقة (التي تم تكوينها لتكون على واجهة الاسترجاع) على سبيل المثال: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
والتي يمكنك ربطها مع معرف التتبع: CLIENT... الرأس في GET و -X-BROADSOFT
CORRELATION-ID: العميل... الرأس في POST.

في سجل خدمة المصادقة:

- استلام البريد من Xsi (الاسترجاع)
- رمز الحالة=200 العودة إلى Xsi
- واستجابة للتحقق من الرمز المميز، تحتوي على "رمز مميز" كتلة JSON في النص.
- مرتبط باستخدام معرف التتبع: CLIENT...

في XsiActionsLog:

- بعد تلقي 200 موافق من authservice، الذي قام بالتحقق من صحة الرمز المميز للعميل، يرسل تطبيق Xsi-Actions الآن طلب OCI-P لـ UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
يتلقى UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse OCI-P يحتوي
على XML accessDeviceTable البنية.
- يتم ترميز استجابة OCI-P كاستجابة Xsi للعميل، بما في ذلك أجهزة الوصول بنية XML، التي تحتوي على أنواع الأجهزة على سبيل المثال Business Communicator - الكمبيوتر الشخصي وعناوين URL التي يمكن للعميل من خلالها استرداد ملفات تكوين الجهاز.

يستمر العميل كالمعتاد:

- تحديد إدخال الجهاز والتفاعل مع DMS للحصول على ملف تعريف الجهاز (6 في الرسم التخطيطي)
- تم استرداد التسجيلات في BroadWorks عبر SBC في التكوين من DMS (7 في الرسم التخطيطي)

الفصل: Webex لـ Cisco BroadWorks لاستكشاف مشكلات محددة وإصلاحها محتويات الفصل

- [مشكلات مركز الشركاء](#)
- [مشكلات توفير المستخدم](#)
- [مشاكل تسجيل دخول المستخدمين](#)

- [استدعاء مشكلات التكوين والتسجيل](#)
- [مشكلات عرض ويب إعدادات الاتصال](#)
- [مشكلات المطالبة بالمجال](#)
- [رموز خطأ المستخدم النهائي](#)
- [رموز الخطأ لمزامنة الدليل](#)

مشكلات مركز الشركاء

لا يمكن للمسؤول رؤية مؤسسات العملاء

باعتبارك مسؤولاً عن مؤسستك الشريكة في Webex، يجب أن يكون لديك المسؤول الكامل دور. يُستخدم هذا الدور لإدارة مؤسستك الشريكة، بما في ذلك تعيين الامتيازات الإدارية لنفسك وللآخرين. لإدارة مؤسسات العملاء، تحتاج إلى منح نفسك (أو أشخاص آخرين) حق الوصول مدير مبيعات كامل دور أو مدير مبيعات دور. يرى -

<https://help.webex.com/fs78p5>

مشكلات توفير المستخدم

أخطاء IM&P المتكاملة لمؤسسات / عملاء محددين

إذا كان لديك مزيج من المؤسسات التي تستخدم خدمات تعاون سحابية مختلفة، على سبيل المثال UC-One SaaS و Webex لشركة Cisco BroadWorks، ربما تكون قد اخترت تعديل محول التزويد على أساس كل مؤسسة. للتحقق مما تم تكوينه للتكامل IM&P (الافتراضي للمؤسسات، ما لم يكن هناك إعداد أكثر تحديداً)، قم بتشغيل `AS_CLI /الواجهة /المراسلة <` يحصل. للحصول على معلمات توفير مؤسسة معينة، افتح المؤسسة وانتقل إلى الخدمات < المتكاملة IM&P .

تأكد من أن تكوين IM&P المتكامل لهذه المؤسسة يتطابق تمامًا مع ما يظهر في قالب العميل في Partner Hub. يجب أن تتطابق الإعدادات التالية، وإلا سيفشل التوفير لجميع المستخدمين في المؤسسة:

إعدادات قالب عميل Partner Hub	إعدادات BroadWorks Enterprise المتكامل IM&P
عنوان URL للتوفير	عنوان URL لخادم الرسائل
اسم حساب التوفير	اسم مستخدم خادم الرسائل
توفير كلمة مرور الحساب، تأكيد كلمة المرور	كلمة مرور خادم الرسائل

أخطاء IM&P المتكاملة لمستخدمين محددين

ينطبق هذا إذا كنت تستخدم التزويد المتدفق، ويفترض أن التزويد يعمل لبعض/معظم المستخدمين (حتى تتمكن من استبعاد مشكلة التكوين).

إذا كنت ترى أخطاء IM&P المتكاملة في BroadWorks، على سبيل المثال، "[خطأ 18215] خطأ في توفير خادم المراسلة" و "[خطأ 18211] خطأ في الاتصال مع خادم المراسلة"، فيجب عليك التحقق من الأسباب المحتملة التالية:

- من الممكن أن يكون عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم موجودًا بالفعل في CI. ابحث عن المستخدم في مكتب المساعدة للتحقق مما إذا كان عنوان بريده الإلكتروني موجودًا بالفعل. وهذا ليس بالضرورة قاطعًا، لأن المستخدم قد يكون موجودًا في مؤسسة لا يُسمح لك برؤية بياناتها في مكتب المساعدة.
- قام المستخدم بالتسجيل بشكل مستقل في Webex، قبل أن يتم تعيينه لخدمة IM&P المتكاملة. في هذه الحالة، أحد الخيارات هو مطالبة المستخدم بحذف حسابه المجاني حتى يتمكن من أن يصبح جزءًا من مؤسسة العميل التي تقوم بتزويدها. التعليمات موجودة على <https://help.webex.com/5m4i4y>

- ليس لدى المستخدم رقم هاتف أساسي تم تعيينه لملف التعريف الخاص به (جميع Webex لـ Cisco BroadWorks يجب أن يكون لدى المشتركين معرف DID أساسي). راجع موضوع تحليل PSLog من AS.

فشل توفير المستخدم استجابة من جسر التوفير

إذا لم يظهر المستخدمون في مركز التحكم، فخلال بضع دقائق من تعيين IM&P المتكامل، قم بإلقاء نظرة على رموز الاستجابة من خدمة جسر التوفير. قم بتشغيل PSLog لإلقاء نظرة على رموز استجابة HTTP.

200 موافق

الاستجابة 200 موافق لا تعني أنه تم توفير المستخدم بنجاح. وهذا يعني أن خدمة التوفير تلقت الطلب وأرسلت بنجاح طلب إنشاء المستخدم المقابل إلى الخدمات الأولية.

معاملة التوفير غير متزامنة حسب التصميم. تستجيب الخدمة بـ 200 OK لأن عملية إنشاء المستخدم يمكن أن تستغرق عدة دقائق، ولأسباب تتعلق بالأداء، لا نريد تلقي طلبات متعددة لإنشاء نفس المستخدم.

ومع ذلك، إذا لم يظهر المستخدم في نهاية المطاف في مؤسسة العميل بعد استجابة 200 موافق، فقد يشير ذلك إلى فشل إنشاء المستخدم في خدمات Webex الأولية لخدمة التوفير.

أنت بحاجة إلى تصعيد فشل التوفير الذي يحتوي على استجابة 200 موافق.

400 طلب سيئ

تحقق من استجابة HTTP التي يجب أن تحتوي على مزيد من التفاصيل حول المشكلات المحتملة التي قد تسبب هذه الاستجابة من خدمة التوفير. بعض الأمثلة على <message> العقدة:

- "لا يمكن الوثوق بالبريد الإلكتروني لـ BroadWorks مع التزويد القديم API." عنوان البريد الإلكتروني المرتبط بطلب توفير المستخدم الفاشل غير صالح، أو تمت كتابته بشكل خاطئ، ولكنك أكدت في قالب أنه يمكن الوثوق بعنوانين البريد الإلكتروني. تحقق من الملفات الشخصية للمستخدمين في BroadWorks، وتحديداً معرف البريد الإلكتروني.
- "لم يتم العثور على مؤسسة العميل في قاعدة البيانات، كما لم يتم تمكين علامة إنشاء مؤسسة جديدة." يجب أن يؤدي طلب التوفير الفاشل هذا إلى إنشاء مؤسسة عميل جديدة في Webex، ولكن تم تكوين القالب الخاص بك لمنع إنشاء مؤسسات العملاء الجديدة. إذا كنت تريد السماح بمؤسسات جديدة، لمجالات البريد الإلكتروني التي لا تتطابق مع العملاء الحاليين في Webex، فيمكنك إعادة تكوين القالب الخاص بك في Partner Hub وإعادة اختبار طلب التوفير. ومع ذلك، إذا كنت لا تتوقع إنشاء مؤسسة جديدة لهذا المستخدم، فمن المحتمل أن عنوان البريد الإلكتروني مكتوب بشكل خاطئ (على وجه التحديد جزء المجال). تحقق من معرف البريد الإلكتروني للمستخدم في BroadWorks.

403 محظور

ليس لدى طلب التوفير أي فرصة للنجاح. سوف تحتاج إلى التحقيق في الطلب والرد في هذه الحالة. على سبيل المثال، إذا رأيت عنوان IP كهدف لطلب التوفير - بدلاً من عنوان URL المناسب لجسر التوفير لمؤسستك (راجع موضوعات تكوين جدار الحماية في دليل الحل) - فقد يشير ذلك إلى أن خادم التطبيق الخاص بك يفقد إلى عنوان URL مطلوب التصحيح (ap373197).

تأكد من تطبيق كافة التصحيحات المطلوبة على خادم التطبيقات، ومن أنك أكملت التكوين ذي الصلة لتوفير التدفق الناجح.

409 الصراع

لا يمكن متابعة طلب التوفير نظرًا لوجود مستخدم موجود في Webex يطابق عنوان البريد الإلكتروني الموجود في الطلب.

المستخدم موجود بالفعل في CI

احصل على البريد الإلكتروني للمشارك من طلب HTTP POST وابحث عنه في مكتب المساعدة.

قد لا ترى المستخدم إذا لم يُسمح لك بذلك، ولكن قد ترى أيضًا أن المستخدم موجود في منظمة "مجانية" على سبيل المثال. "مستهلك".

يمكنك أن تطلب من هذا المستخدم حذف حسابه المجاني، أو يمكنك استخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف لتزويده.

راجع <https://help.webex.com/ndta402>.

مشاكل تسجيل دخول المستخدمين

لا يتم تحميل بوابة تنشيط المستخدم

يشتمل تدفق تسجيل الدخول Webex العادي لـ Cisco BroadWorks على بوابة تنشيط المستخدم حيث يقوم المستخدمون بإدخال كلمات المرور الخاصة بهم. في بعض الأحيان، لا يتم تحميل هذه البوابة بعد قيام المستخدم بإدخال عنوان بريده الإلكتروني في شاشة تسجيل الدخول إلى تطبيق Webex.

يمكن أن يكون سبب هذه المشكلة من جانب العميل أو من جانب الخدمة. من جانب العميل، يحدث هذا عادةً بسبب عدم توافق المتصفح الأصلي للعميل بطريقة ما مع الخدمة.

فشل تسجيل الدخول الموحد

• في BroadWorks، تأكد من تعيين أنواع الأجهزة للمستخدم لتطبيق Webex (راجع ملفات تعريف الجهاز القسم في [تحضير بيئتك](#) قسم دليل الحل).

• تأكد من أن المستخدم يستخدم كلمة المرور الصحيحة. إذا تم تكوين القالب الذي استخدمته لتوفير مؤسسة العملاء الخاصة بالمستخدم (في Partner Hub) لمصادقة BroadWorks، فيجب على المستخدم إدخال كلمة مرور "Web Access" الخاصة بـ BroadWorks. قد يحتاج المستخدم أيضًا إلى إدخال معرف مستخدم BroadWorks الخاص به إذا لم يتم تكوين عنوان بريده الإلكتروني كمعرف مستخدم بديل.

تأكد من قيام المستخدم بإدخال الأحرف الكبيرة والصغيرة بشكل صحيح.

استدعاء مشكلات التكوين والتسجيل

بعد توفير المستخدم في Webex وتسجيل الدخول بنجاح إلى تطبيق Webex، يتم تسجيل التطبيق في BroadWorks. فيما يلي تسلسل التسجيل المتوقع والعلامات الناتجة عن التسجيل السليم (كما يظهر من تطبيق Webex):

تسلسل التسجيل المتوقع

1. يتصل العميل بـ XSI للحصول على رمز إدارة الجهاز وعنوان URL إلى DMS
2. يطلب العميل ملف تعريف الجهاز الخاص به من DMS من خلال تقديم الرمز المميز من الخطوة 1
3. يقرأ العميل ملف تعريف الجهاز ويسترد بيانات اعتماد SIP والعناوين والمنافذ

4. يرسل العميل تسجيل SIP إلى SBC باستخدام المعلومات الواردة في الخطوة 3
5. ترسل SBC تسجيل SIP إلى AS (قد تقوم SBC بإجراء بحث في NS لتحديد موقع AS إذا كانت SBC لا تعرف مستخدم SIP بالفعل).

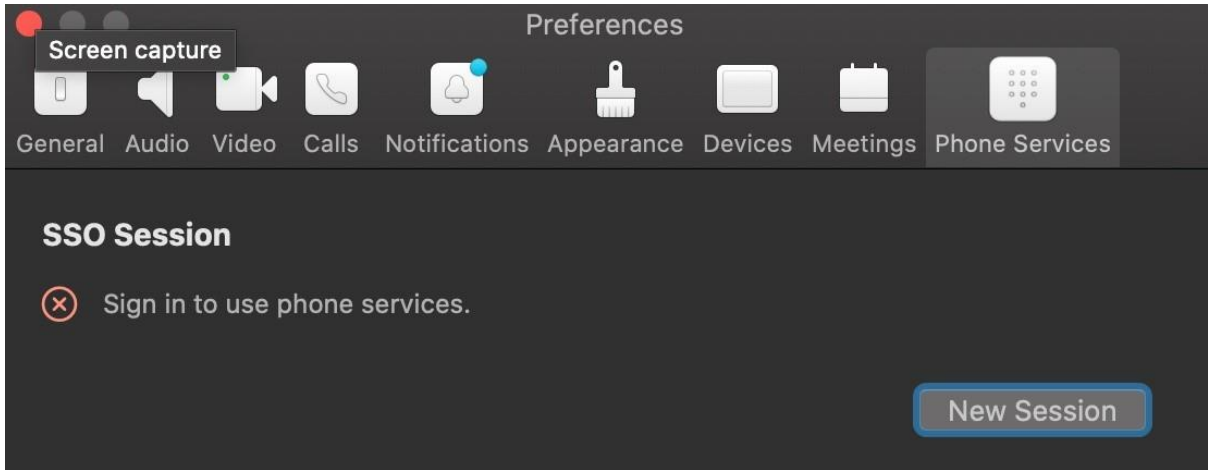
العلامات المتوقعة لنجاح تسجيل العميل

يظهر رمز خيارات الاتصال في واجهة Webex.

في علامة تبويب خدمات الهاتف في تطبيق Webex (على سبيل المثال الإعدادات < خدمات الهاتف على نظام التشغيل Windows، التفضيلات < خدمات الهاتف على Mac)، فإن الرسالة "SSO Session: لقد قمت بتسجيل الدخول" تعني أن التطبيق مسجل بنجاح (إلى BroadWorks في هذه الحالة).
العميل ليس لديه أيقونة الاتصال

في معظم الأحيان، يعني هذا أن المستخدم ليس لديه الترخيص/الاستحقاقات الصحيحة.

يعرض العميل علامة التبويب "خدمات الهاتف" ولكن لا توجد جلسة SSO



هذا تسجيل فاشل هناك أسباب متعددة وراء فشل عميل التطبيق Webex في التسجيل مع BroadWorks:

يتم اختبار خدمات الاتصال المتعددة مع نفس العملاء

يمكن أن يكون سبب هذه المشكلة المعروفة هو تغيير العميل بين أطراف الاتصال المختلفة. من المرجح أن يحدث ذلك أثناء الإصدارات التجريبية لخدمات الاتصال المختلفة المقدمة عبر (نفس) عملاء تطبيق Webex. يمكنك إعادة تعيين قاعدة بيانات العميل (الرابط) لمعالجة هذه المشكلة.

التكوين الخاطئ لخدمة المصادقة

تحقق من XSPs التي تستضيف خدمة المصادقة مقابل دليل الحل (راجع [تكوين الخدمات على Webex الخاص بك لـ Cisco BroadWorks XSPs](#)). على وجه التحديد:

- يتم نسخ مفاتيح RSA (التي تقوم بإنشائها على XSP واحد) على جميع XSPs
- تم توفير عنوان URL لخدمة المصادقة إلى حاوية الويب على جميع XSPs، وتم إدخاله بشكل صحيح في المجموعة في Partner Hub
- تم تكوين المصادقة الخارجية عن طريق الشهادات:

XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get

allowUserApp = false

allowClientApp = true

- عند استخدام MTLS، يجب عليك تحميل شهادة العميل Webex إلى XSPs (يمكنك الحصول على الشهادة من Partner Hub، في صفحة إعدادات BroadWorks)

التكوين الخاطئ لعلامات BroadWorks

تأكد من قيامك بتكوين علامات BroadWorks المطلوبة لتطبيق Webex. راجع [Webex لدليل تكوين Cisco BroadWorks](#) للحصول على معلومات حول علامات التكوين. تأكد من عدم وجود تعارضات أو قيم غير صحيحة. على وجه التحديد، يجب أن تكون العلامة %SBC_ADDRESS_WXT% هي SBC تجاه مسجل SIP لعملاء تطبيق Webex.

يقوم عميل سطح المكتب بقطع اتصال خدمات الهاتف بعد نجاح اتصال SSO

يمكن أن يكون سبب هذه المشكلة هو قيام نفس المستخدم بتسجيل الدخول إلى عدة عملاء على نفس نوع النظام الأساسي. على سبيل المثال، إذا قام مستخدم بتسجيل الدخول بنجاح إلى تطبيق Webex على نظام التشغيل Windows، ثم قام بتسجيل الدخول إلى تطبيق webex على جهاز آخر يعمل بنظام التشغيل Windows، فلا توجد سوى جلسة SSO نشطة على أحد الأجهزة. هذا حسب التصميم.

إذا كنت بحاجة ماسة إلى حل هذه المشكلة، فيمكنك تكوين BroadWorks بحيث يكون لديك مثيلات متعددة من نفس نوع الجهاز، ولكن يجب أن يكون لها عناوين SIP فريدة. يقع هذا التكوين خارج نطاق Cisco BroadWorks.

جهاز سطح المكتب غير متوفر للمستخدم

يظهر هذا التوقيع في سجل العميل (bwcl):

```
<خطأ> [0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
```

onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - لم يتم العثور على ملف تعريف الجهاز "Business Communicator - PC".

مشكلات عرض ويب إعدادات الاتصال

زر/رابط الرعاية الذاتية لا يظهر في تطبيق Webex

من الأعراض المختلفة لهذه المشكلة ظهور الزر/الرابط، ولكن النقر عليه يفتح متصفحًا خارجيًا.

- تحقق من نشر قالب تكوين العميل المطلوب وتعيين علامات CSW بشكل صحيح. (راجع قسم عرض ويب إعدادات الاتصال في [Webex لدليل حلول Cisco BroadWorks](#)).
- تأكد من تسجيل تطبيق Webex للاتصال في BroadWorks.
- تأكد من أن تطبيق Webex هو إصدار حديث يدعم CSW.

صفحة فارغة أو حدث خطأ بعد النقر على زر رابط الرعاية الذاتية

بشكل عام، يشير هذا السلوك في تطبيق Webex إلى وجود مشكلة في التكوين أو النشر في تطبيق CSWV على BroadWorks XSP.

اجمع التفاصيل لمزيد من التحقيق، بما في ذلك سجلات CSWV، وسجلات الوصول، ومستودع config-wxt.xml، وملف قالب، ثم ارفع الحالة.

مشكلات المطالبة بالمجال

يمكن أن تحدث أخطاء تسجيل المستخدم نتيجة للأخطاء التي تحدث في المطالبة بالنطاقات. قبل المطالبة بأي مجال، تأكد من فهم ما يلي:

- لا ينبغي لمقدمي الخدمة المطالبة بنطاقات مؤسسات العملاء التي يديرونها. يجب أن يقوموا بالمطالبة فقط بمجالات هؤلاء المستخدمين الموجودين في المؤسسة الداخلية لمزود الخدمة. يمكن أن تؤدي المطالبة بمجال المستخدمين في مؤسسة منفصلة (حتى تلك التي يديرها مزود الخدمة) إلى وجود أخطاء في التسجيل للمستخدمين في مؤسسة العميل حيث يتم توجيه طلبات مصادقة المستخدم من خلال مزود الخدمة بدلاً من مؤسسة العميل.
- إذا كانت مؤسستان عميلتان (الشركة "أ" والشركة "ب") تشتركان في نفس المجال، وكانت الشركة "أ" قد طالبت بالمجال، فقد يفشل تسجيل مستخدم الشركة "ب" بسبب حقيقة أن طلبات مصادقة المستخدم يتم توجيهها من خلال المؤسسة التي لديها المجال الذي تمت المطالبة به (الشركة "أ").

إذا طالبت بأي نطاقات عن طريق الخطأ وتحتاج إلى إزالة المطالبة، فارجع إلى [إدارة نطاقاتك](#) مقالة Webex. **رموز خطأ المستخدم النهائي**

يوضح الجدول التالي رموز أخطاء المستخدم النهائي التي قد تظهر في بوابة تنشيط المستخدم العميل.

هذه ليست قائمة شاملة لرموز الأخطاء. يسرد الجدول فقط رموز الأخطاء الموجودة والتي لا يوفر تطبيق Webex لها حاليًا توجيهًا واضحًا للمستخدم.



ملاحظة

خطأ بالكوود	رسالة خطأ	إجراء مقترح
100006	فشل تسجيل الدخول: معرف المستخدم/كلمة المرور غير صحيحة	تأكد من أن المستخدم يستخدم كلمة المرور الصحيحة. إذا تم تكوين القالب الذي استخدمته لتوفير مؤسسة العملاء الخاصة بالمستخدم (في Partner Hub) لمصادقة BroadWorks، فيجب على المستخدم إدخال كلمة مرور "Web Access" الخاصة بـ BroadWorks. قد يحتاج المستخدم أيضًا إلى إدخال معرف مستخدم BroadWorks الخاص به إذا لم يتم تكوين عنوان بريده الإلكتروني كمعرف مستخدم بديل.

	تأكد من قيام المستخدم بإدخال الأحرف الكبيرة والصغيرة بشكل صحيح.	
200010	فشل التحقق من صحة بيانات الاعتماد كمستخدم BroadWorks غير مصرح به	يجب على المستخدم تجربة مجموعة مختلفة من اسم المستخدم وكلمة المرور. بخلاف ذلك، يجب على المسؤول إعادة تعيين كلمة المرور في BroadWorks.
200013	عذراً، لا يمكنك الانضمام إلى <اسم عرض مقدم الخدمة> مع Webex الآن. يرجى المحاولة مرة أخرى في بضع دقائق. إذا استمرت المشكلة، يرجى الاتصال بـ <مسؤول مؤسسة العميل>.	فشل تحديث معلومات المستخدم في الهوية المشتركة. يرجى تحديث المستخدم مرة أخرى باستخدام المستخدم API.
200014	يرجاء الاتصال بـ <مزود الخدمة> مدير.	تحقق للتأكد من دقة التكوين الخاص بك ومن صحة معرف التوفير في الطلب.
200016	فشل التحقق من صحة بيانات الاعتماد بسبب عدم العثور على الجلسة	يجب على المستخدم تحديث المتصفح وإعادة محاولة استخدام اسم المستخدم/كلمة المرور.
200018	فشل التحقق من صحة بيانات الاعتماد حيث تم قفل المستخدم	يجب على المستخدم الانتظار لمدة 10 دقائق ثم المحاولة مرة أخرى.
200019	فشل التحقق من صحة بيانات الاعتماد حيث فشلت إضافة مستخدم في التنشيط الذاتي	يجب على المسؤول التحقق من إعدادات التنشيط الذاتي في مركز التحكم
200022	فشل إرسال البريد الإلكتروني حيث لم تتم مصادقة المستخدم	يجب على المستخدم إعادة محاولة الإعداد وإدخال بيانات الاعتماد.
200025	عذراً، لا يمكنك الانضمام إلى التنشيط الذاتي الآن. يرجى المحاولة مرة أخرى في بضع دقائق. إذا استمرت المشكلة، اتصل بمسؤول النظام.	اطلب من المستخدم المحاولة مرة أخرى بعد بضع دقائق. إذا لم ينجح ذلك، فراجع دعم Cisco.
200026	فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني بسبب فشل الفحص المسبق أو حالة المستخدم غير الصحيحة المعلقة لـ PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID}	يجب على المشرف إبلاغ المستخدم بأنه أدخل عنوان بريد إلكتروني خاطئاً لأن عنوان البريد الإلكتروني مرتبط بمؤسسة مختلفة.

<p>يجب على المستخدم محاولة الإعداد مرة أخرى بنفس رابط التحقق، ولكن باستخدام معرف مستخدم BroadWorks مختلف.</p> <p>بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل من مؤسسة مختلفة حذف حساب المستخدم الحالي.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني باعتباره معرف البريد الإلكتروني قيد الاستخدام بالفعل في مؤسسة مختلفة</p>	200039
<p>يجب على المسؤول مقارنة رابط التحقق الذي استخدمه المستخدم مع الرابط الذي تم تكوينه في Control Hub. يجب أن يتطابق الرابطان ومجموعات التكوين.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني لأن configSet لا يتطابق مع configSet في customerConfig</p>	200040
<p>يجب على المستخدم محاولة الإعداد مرة أخرى إلى نفس رابط التحقق باستخدام معرف مستخدم BroadWorks مختلف.</p> <p>بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل الذي يدير الخدمة المتعارضة حذف الخدمة أو الاستحقاقات المتعارضة.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني لأن المستخدم يحق له بالفعل الحصول على خدمة متضاربة أخرى، واستحقاقات متعارضة</p>	200041
<p>يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف.</p> <p>بخلاف ذلك، يجب على المشرف حذف المستخدم الآخر الذي يستخدم عنوان البريد الإلكتروني هذا.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني لأن البريد الإلكتروني مرتبط بالفعل بمعرف مستخدم BroadWorks آخر</p>	200042
<p>يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف.</p> <p>بخلاف ذلك، يجب على المشرف حذف المستخدم الآخر الذي يستخدم عنوان البريد الإلكتروني هذا.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني لأن تعيين تكوين عميل المستخدم غير صحيح</p>	200043
<p>يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف.</p> <p>بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل الذي يدير حساب المستخدم الحالي الذي يستخدم عنوان البريد الإلكتروني هذا حذف حساب المستخدم هذا.</p>	<p>فشل التحقق من صحة البريد الإلكتروني لأن معرف المستخدم قيد الاستخدام بالفعل في مجموعة BroadWorks هذه</p>	200044
<p>يجب على المستخدم إعادة محاولة الإعداد، ولكن باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف.</p>	<p>فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي لأن المستخدم جزء من مؤسسة مختلفة بالفعل</p>	200045

بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل الذي يدير المؤسسة المختلفة حذف الحساب الحالي.		
يجب على المسؤول حذف المستخدمين المعلقين من Control Hub	فشلت إضافة مستخدم من خلال التنشيط الذاتي حيث يوجد عدة مستخدمين معلقين بنفس معرف BroadworksUserId ضمن نفس مجموعة BroadWorks	200046
يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف. بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل الذي يدير حساب المستخدم الحالي حذف حساب المستخدم الحالي أو إزالة الاستحقاقات الأخرى.	فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي نظرًا لأن معرف المستخدم قيد الاستخدام بالفعل في مجموعة هذه BroadWorks	200047
يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف.	فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي حيث تم بالفعل توفير عنوان البريد الإلكتروني بمعرف مستخدم BroadWorks مختلف	200048
يجب على المستخدم المحاولة مرة أخرى باستخدام عنوان بريد إلكتروني مختلف. بخلاف ذلك، يجب على مسؤول مؤسسة العميل الذي يدير حساب المستخدم الحالي حذف حساب المستخدم الحالي أو إزالة الاستحقاقات الأخرى.	فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي نظرًا لأن معرف المستخدم قيد الاستخدام بالفعل في مجموعة هذه BroadWorks	200049
يجب على المسؤول مقارنة رابط التحقق الذي استخدمه المستخدم مع الرابط الذي تم تكوينه في Control Hub. يجب أن يتطابق الرابطان ومجموعات التكوين.	فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي لأن معرف التوفير لا يتطابق مع معرف التوفير المتوقع لمؤسسة المشترك	200050
يجب على المسؤول التحقق من المؤسسات الموجودة في مركز التحكم والتأكد من أنها لا تقوم بإنشاء مؤسسة باسم موجود بالفعل.	فشلت إضافة المستخدم من خلال التنشيط الذاتي كـ spEnterpriseId المحدد في هذا الطلب يتعارض مع موفر الخدمة أو المؤسسة التي تم توفيرها بالفعل من مجموعة BroadWorks هذه	200051
يجب على المسؤول التحقق من إعدادات مؤسسة الشريك ومؤسسة العميل في مركز التحكم والتأكد من تطابق المناطق.	فشلت التحقق من صحة البريد الإلكتروني باعتباره منطقة عدم تطابق مؤسسة العميل والمؤسسة الشريكة	200054

300005	التحقق المسبق من الفشل لأن المستخدم موجود بالفعل في قائمة الانتظار وفي عملية توفير الخدمة.	لا يزال توفير المستخدم قيد التقدم. يرجى الانتظار لبضع دقائق والتحقق مرة أخرى.
--------	--	---

الجدول 1. رموز خطأ المستخدم النهائي
رموز الخطأ لمزامنة الدليل

تنطبق رموز الخطأ التالية على Directory Sync.

خطأ بالكوود	رسالة خطأ
600000	خطأ غير متوقع في مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks.
600001	فشلت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks.
600002	كان لا بد من إنهاء مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks قبل اكتمالها.
600003	نجحت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks جزئيًا فقط. فشلت بعض مؤسسات العملاء في المزامنة.
600004	لم يتم تمكين مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks لمجموعة ConfigSet.
600005	مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks قيد التقدم لمجموعة ConfigSet.
600006	سلاسل مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks مشغولة أو متوقفة عن التشغيل، وبالتالي لن تقبل المزيد من طلبات المزامنة، حاول مرة أخرى لاحقًا.
600007	لم يتم العثور على مؤسسة الهوية الخاصة بـ CustomerConfig.
600008	لم يتم العثور على CustomerConfig في المؤسسة الشريكة.
600009	لا يمكن تشغيل مزامنة مستخدم Broadworks External Directory لأن مجموعة Broadworks المرتبطة بـ CustomerConfig مشغولة.
600010	لا يمكن تشغيل مزامنة مستخدم Broadworks External Directory نظرًا لعدم وجود مجموعة Broadworks مرتبطة بـ CustomerConfig.
600011	لم يتم تمكين مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks لـ CustomerConfig.
600012	لا يمكن تشغيل مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks نظرًا لأن مزامنة الدليل المختلط ممكنة بالفعل لـ CustomerConfig.
600013	فشلت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks في إضافة المستخدمين وحسابات الجهاز إلى مخزن الهوية.
600014	فشلت مزامنة مستخدم دليل Broadworks الخارجي أثناء محاولة الاتصال بمجموعة Broadworks. خطأ من %s - Broadworks.

خطا بالكود	رسالة خطأ
600015	لم تعثر مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ Broadworks على أي مستخدم مطابق في مخزن الهوية.
600017	فشلت BroadWorks Phone List Sync في مزامنة جميع جهات اتصال المستخدم والمؤسسة/المؤسسة.
600018	فشلت مزامنة قائمة هواتف BroadWorks للمستخدمين في المؤسسة/المؤسسة.
600019	فشلت BroadWorks Phone List Sync في مزامنة جهات اتصال المؤسسة/المؤسسة.
600020	لا يمكن تعطيل مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ BroadWorks نظرًا لأن مزامنة CustomerConfig قيد التقدم.
600022	لا يمكن مزامنة مستخدم واحد لدليل BroadWorks الخارجي نظرًا لعدم وجود مستخدم مُدار في المؤسسة.
600023	لا يمكن مزامنة المستخدم الفردي للدليل الخارجي لـ BroadWorks لأن المستخدم موجود بالفعل في هذه المؤسسة.
600024	لا يمكن مزامنة المستخدم الفردي للدليل الخارجي لـ BroadWorks لأنه لم يتم العثور على مستخدم مطابق في BroadWorks.
600025	فشلت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ BroadWorks في تحديث حساب المستخدم في CI.
600026	فشلت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ BroadWorks في تحديث حساب الجهاز في CI.
600027	لا يمكن مزامنة المستخدم الفردي للدليل الخارجي لـ BroadWorks نظرًا لوجود عدة مستخدمين في BroadWorks.
600028	لا يمكن مزامنة مستخدم واحد للدليل الخارجي لـ BroadWorks لأنه يجب إكمال مزامنة دليل مؤسسة واحدة على الأقل.
600029	فشلت مزامنة مستخدم الدليل الخارجي لـ BroadWorks نظرًا لعدم وجود مستخدم مُدار في المؤسسة.