

Напътствия за отстраняване на неизправности в Webex за Cisco BroadWorks

Съдържание на книгата

- [Webex за отстраняване на неизправности в Cisco BroadWorks](#)
- [Webex за ресурси за отстраняване на неизправности на Cisco BroadWorks](#)
- [Webex за процеси за отстраняване на неизправности на Cisco BroadWorks](#)
- [Webex за Cisco BroadWorks Отстраняване на специфични проблеми](#)

Глава: Webex за Cisco BroadWorks Отстраняване на неизправности

- [Отстраняване на неизправности Webex за Cisco BroadWorks](#)
- [Хронология на промените](#)

Отстраняване на неизправности Webex за Cisco BroadWorks

Този документ е предназначен за техници в осигуряващата обслужване организация, които поддържат собствената си работа и клиентите си. Очакваме да сте запознати с отстраняването на проблеми като цяло, четенето на регистрационни файлове и работата със случаи на абонати.

Статията е разделена на три големи части:

- **Ресурси**, който е списък с инструменти, материали за четене, регистрационни файлове и контакти, от които може да се нуждаете.
- **процеси**, който описва някои от действията, които можете да предприемете, докато отстранявате клиентски проблем.
- **Специфични проблеми**, който категоризира и изброява проблеми, за които е известно, че възникват, как да ги забележите и как бихте могли потенциално да ги разрешите.

Хронология на промените

Дата	Версия	Промяна
28 юли 2023 г	1.19	Добавена препратка към Webex Приложение Докладвайте за проблем (за генериране на регистрационни файлове) в <i>Извличане на потребителски регистрационни файлове от Partner Hub</i> и <i>Вземете клиентски регистрационни файлове или обратна връзка</i> раздел.

Дата	Версия	Промяна
27 юни 2022 г	1.18	Актуализиран <i>Списък за четене</i> с включена липсваща връзка <i>Connect (Android) Миграция към Firebase Метод на процедура</i> .
21 юни 2022 г	1.17	Актуализиран на <i>Списък за четене</i> връзки към нови URL адреси на cisco.com. Актуализиран <i>Проблеми с конфигурирането и регистрацията на обаждането</i> чрез добавяне на връзка към <i>Webex за ръководство за конфигуриране на Cisco BroadWorks</i> за проблеми с таговете на Broadworks.
14 април 2022 г	1.16	Добавени са контекстни изявления за <i>Проверка на подробностите за потребителя в бюрото за помощ</i> и за <i>Преглед на организацията на клиента в бюрото за помощ</i> за изясняване изискване за роля за Help Desk.
16 март 2022 г	1.15	Добавени са нови кодове за грешки към <i>Кодове за грешки за синхронизиране на директории</i> .
15 ноември 2021 г	1.14	Добавени са кодове за грешка 200013, 200014, 200025 и 300005 към <i>Кодовете за грешка на крайния потребител</i> .
28 септември 2021 г	1.12	Добавени кодове за грешки за синхронизиране на директории.
15 юли 2021 г	1.11	Добавено съобщение за грешка 100006 към <i>Кодове за грешки на крайния потребител</i> . Също така актуализирано <i>Проблеми с влизането на потребителите</i> .
14 юли 2021 г	1.10	Добавена тема с връзка към <i>Известни проблеми и ограничения</i> статия
02 юли 2021 г	1.9	Актуализирано име на продукт за Webex ребрандиране.
18 юни 2021 г	1.8	Актуализирано Webex лого в графики
08 юни 2021 г	1.7	Добавена е колона с предложени действия към таблицата <i>Кодове на грешки на крайния потребител</i>
04 юни 2021 г	1.6	Корекция на <i>таблица с кодове за грешки на крайния потребител</i>

Дата	Версия	Промяна
19 май 2021 г	1.5	Добавен е раздел <i>Проблеми с искове за домейн</i>
22 април 2021 г	1.4	Актуализирани кодове за грешки на крайния потребител с два допълнителни кода: 200016 и 200054
13 април 2021 г	1.3	Добавена е информация за Webex Serviceability Connector
08 декември 2020 г	1.2	Актуализиран документ. Ребрандиране на Webex Teams на Webex (приложение). Добавени кодове за грешка на крайния потребител
03 ноември 2020 г	1.1	Добавен уеб изглед на настройките за повикване
22 октомври 2020 г.	1.0	Въведен нов документ

Глава: Webex за ресурси за отстраняване на неизправности на Cisco BroadWorks

Съдържание на глава

- [Контакти](#)
- [Полезни регистрационни файлове](#)
- [Списък за четене](#)
- [Известни проблеми и ограничения](#)
- [Конектор за обслужване](#)

Контакти



Бележка

От октомври 2020 г. ние мигрираме поддръжката на клиенти на BroadSoft към процеси и инструменти за поддръжка на Cisco CX. Това означава, че партньорите Webex за Cisco BroadWorks трябва да преминат от използване на Xchange за управление на случаи към използване на Support Case Manager (SCM).

Очакваме миграцията да продължи приблизително 3 месеца и до края на календарната 2020 г. Екипът на BroadWorks/UCaaS TAC ще започне да поддържа случаи в CSOne / Lightning вместо в BroadSoft

Jira, когато бъдете мигрирани. Може да се наложи да се обърнете към случаите и в двете системи по време на периода на миграция.

Вижте [Преминаване на наследената поддръжка на BroadSoft](#) за подробности.

Полезни регистрационни файлове

Име на регистрационния файл	Източник	Полезно за отстраняване на проблеми
PSLog	Сървър за приложения	Поточно осигуряване
Tomcat access_log	XSP	Вход в приложението Webex
XsiActionsLog	XSP	Webex взаимодействия за влизане в приложението с Webex IDP прокси, клиентски взаимодействия за заявка за профили на устройства
дневник на authenticationService	XSP	Webex влизане в приложението (проверка и издаване на токен)
XSLog	XSP?	Мобилни абонаменти за насочени известия Сигнализиране на повикване
Webex журнал за стартиране на приложението	Windows: \Users\{потребителско име}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{потребителско име}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Мобилен: Използвайте Изпращане на регистрационни файлове	Стартиране (последователност) Проверки за права за потребителя Инициализация на BWC библиотека за свързване към BroadWorks getUserProfile & Регистриране на извличане на JWT токен

<p>BroadWorks извикване Webex журнал на приложението</p>	<p>Клиент Windows: \Users\{потребителско име}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{потребителско име}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Мобилен: Използвайте Изпращане на регистрационни файлове</p>	<p>Целият SIP трафик за регистрация и разговори Поддържайте жив трафик към BWKS Backend Функции по средата на разговора, които изискват сигнализиране (задържане/възобновяване, прехвърляне и др.)</p>
<p>Медия (Webex Media Engine) дневник</p>	<p>Клиент Windows: \Users\{потребителско име}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Users/{потребителско име}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Мобилен: Използвайте Изпращане на регистрационни файлове</p>	<p>Регистриране на всички медии Кодеци, договорени за разговор Функции в средата на разговора</p>

Списък за четене

- Webex за Cisco BroadWorks Партньорски портал за знания: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Ръководство за конфигуриране на XSP платформа (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Ръководство за управление на софтуера BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Ръководство за конфигуриране на Cisco BroadWorks Device Management (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf

- Ръководство за администриране на интерфейса на командния ред на Broadworks
Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Описание на функцията на дълготраен токен за удостоверяване Версия 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Ръководство за интегриране на удостоверяване, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Ръководство за опции за поддръжка: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Описание на функцията за поддръжка на Cisco CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Сървър за изпращане на известия (Описание на функцията): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Поддръжка на насочени известия за повиквания Описание на функцията Версия 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Миграция към Firebase Метод на процедура: 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
- Cisco BroadWorks Съхранение на токени на устройства за Push Notifications Описание на функцията Версия 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Cisco BroadWorks System Capacity Planner (електронна таблица): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Ръководство за оразмеряване на платформа Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf

- Ръководство за системно инженерство на Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Ръководство за конфигуриране на Communicator за настолен компютър (UC-One за настолен компютър): 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
- Документ с изисквания за поддръжка на удостоверяване на CI Версия 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Известни проблеми и ограничения

Статията Известни проблеми и ограничения съдържа актуална информация за известни проблеми, които сме идентифицирали в решението Webex за BroadWorks. За подробности вижте връзката по-долу:

[Известни проблеми и ограничения](#)

Конектор за обслужване

Услугата Webex Serviceability увеличава скоростта, с която екипът за техническа помощ на Cisco може да диагностицира проблеми с вашата инфраструктура. Той автоматизира задачите за намиране, извличане и съхраняване на диагностични регистрационни файлове и информация в случай на SR. Услугата също така задейства анализ срещу диагностични сигнатури, така че TAC да може по-ефективно да идентифицира и разрешава проблеми с вашето локално оборудване.

За подробности как да разположите Serviceability Connector, отидете на *Ръководство за внедряване за Cisco Webex Serviceability Connector* на https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/spark/hybrid/services/serviceability/cmgt_b_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html.

Глава: Webex за процеси за отстраняване на неизправности на Cisco BroadWorks

Съдържание на глава

- [Ескалиране на проблем](#)

- [Каква клиентска информация да се събира](#)
- [Проверете подробностите за потребителя в Help Desk](#)
- [Преглед на организацията на клиентите в Help Desk](#)
- [Извличане на потребителски регистрационни файлове от Partner Hub](#)
- [Как да намерите клиентска версия](#)
- [Проверка на клиента за услуга за обаждания](#)
- [Вземете клиентски регистрационни файлове или обратна връзка](#)
- [Вземете данни за обкръжаващата среда](#)
- [Нулирайте Webex база данни](#)
- [Проверете дали Webex трябва да се регистрира в BroadWorks](#)
- [Анализирайте PSLog за проблеми с обезпечаването на потребителя](#)
- [Анализирайте регистрационните файлове на XSP, за да отстраните проблеми с влизането на абоната](#)

Ескалиране на проблем

След като следвате някои от указанията за отстраняване на неизправности, трябва да имате разумна представа къде се корени проблемът.

Процедура

Етап 1 Съберете колкото можете повече информация от системите, свързани с проблема

Стъпка 2 Съвържете се със съответния екип на Cisco, за да отворите случай (вижте *Контакти* раздел)

Каква клиентска информация да се събира

Ако смятате, че трябва да отворите случай или да ескалирате проблем, съберете следната информация, докато отстранявате неизправности с потребителя:

- Потребителски идентификатор: CI имейл адрес или потребителски UUID (това е идентификаторът Webex, но ако получите и BroadWorks идентификатора на потребителя, това ще помогне)
- Идентификатор на организацията
- Приблизителна времева рамка, през която е възникнал проблемът
- Клиентска платформа и версия
- Изпращайте или събирайте регистрационни файлове от клиента
- Запишете идентификационния номер за проследяване, ако е показан на клиента

Проверете подробностите за потребителя в Help Desk

Администраторите на партньори, които имат привилегии на ролята на администратор на бюро за помощ (основен или разширен), могат да използват тази процедура, за да проверят подробностите за потребителя, като използват изгледа на бюрото за помощ.

Процедура

Етап 1 влезте в <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Стъпка 2 Потърсете и след това щракнете върху потребителя. Това отваря екрана с резюме на потребителя.

Стъпка 3 Щракнете върху потребителското име, за да видите подробната потребителска конфигурация.

Полезната информация в този изглед включва UUID на потребителя, клъстер с обща идентичност (CI), клъстер на приложения Webex, поведение при повикване, GUID на акаунт в BroadWorks.

Стъпка 4 Кликнете **копие** ако трябва да използвате тази информация в друг инструмент или да я прикачите към кутия на Cisco.

Преглед на организацията на клиентите в Help Desk

Администраторите на партньори, които имат привилегии на ролята на администратор на бюро за помощ (базов или разширен), могат да използват тази процедура, за да видят подробности за организацията на клиента в изглед на бюро за помощ.

Процедура

Етап 1 влезте в <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Стъпка 2 Потърсете и след това щракнете върху името на клиентската организация.

Стъпка 3 Превъртете надолу, докато видите **Изглед на портала за клиенти** и щракнете върху **Преглед CustomerName** за да видите изглед само за четене на клиентската организация – включително потребители и конфигурация.

Извличане на потребителски регистрационни файлове от Partner Hub

При отстраняване на проблеми с настолен и мобилен клиент е важно партньорите (и ТАС) да могат да преглеждат клиентските регистрационни файлове.

Процедура

- Етап 1** Помолете потребителя да изпрати регистрационни файлове. За помощ вижте: [Webex App | Докладвайте за проблем](#).
- Стъпка 2** Помолете потребителя да експортира обкръжаващата среда да ви изпрати файла **ced.dat** .
- Стъпка 3** Вземете клиентските регистрационни файлове от Partner Hub или Help Desk (вижте по-долу).
- Опция за партньорски център:
- a. влезте в Partner Hub и намерете клиентската организация на потребителя.
 - b. Изберете **Отстраняване на неизправности**.
 - c. Изберете **Дневници**.
 - d. Потърсете потребителя (по имейл).
 - e. Вижте и изтеглете клиентските регистрационни файлове като zip файл.
- Опция за помощно бюро:
- a. влезте в Help Desk.
 - b. Потърсете организацията.
 - c. Щракнете върху организацията (отваря екрана с обобщена информация).
 - d. Превъртете надолу, за да щракнете върху **Преглед клиент**.
 - e. Изберете **Отстраняване на неизправности**.
 - f. Изберете **Дневници**.
 - g. Потърсете потребителя (по имейл).
 - h. Вижте и изтеглете клиентските регистрационни файлове като zip файл.

Как да намерите клиентска версия

Процедура

- Етап 1** Споделете тази връзка с потребителя: <https://help.webex.com/njpf8r5>.
- Стъпка 2** Помолете потребителя да ви изпрати номера на версията.
-

Проверка на клиента за услуга за обаждания

Процедура

- Етап 1** влезте в клиента Webex.
- Стъпка 2** Проверете дали иконата за опции за повикване (слушалка със зъбно колело над нея) присъства на страничната лента.
- Ако иконата не присъства, потребителят може все още да не е активиран за услугата за повикване в Control Hub.
- Стъпка 3** Отворете менюто **Настройки/Предпочитания** и отидете в секцията **Телефонни услуги** . Трябва да видите състоянието **SSO Сесия Вие сте влезли**.
- (Ако се покаже различна телефонна услуга, като например *Webex Calling*, потребителят не използва Webex за Cisco BroadWorks.)
- Тази проверка означава:
- Клиентът успешно е преминал необходимите Webex микроуслуги.
 - Потребителят се удостовери успешно.
 - На клиента е издаден дълготраен JSON веб маркер от вашата система BroadWorks.
 - Клиентът е извлякъл своя профил на устройството и се е регистрирал в BroadWorks.

Вземете клиентски регистрационни файлове или обратна връзка

- Вижте раздела Ресурси, за да намерите конкретни клиентски регистрационни файлове на Webex настолни клиенти или помолете потребителите да изпращат регистрационни файлове. За помощ вижте: [Webex App | Докладвайте за проблем](#).
- Помолете потребителите на мобилни клиенти да изпращат регистрационни файлове, след което можете да ги получите чрез партньорски център или бюро за помощ.



Бележка

Изпращането на регистрационни файлове е безшумно. Въпреки това, ако потребител изпрати обратна връзка, тя отива при Webex App devops екипа. Не забравяйте да запишете номера за обратна връзка на потребителя, ако искате да се свържете с Cisco. Например:

Success! Your Cisco support case has been created. Thank you for feedback!

Case Number - 00601970

Вземете данни за обкръжаващата среда

Webex клиентските регистрационни файлове са силно редактирани, за да се премахне лична информация. Трябва да експортирате данните за обкръжаващата среда от клиента в същата сесия, в която забележите проблема.

Процедура

Етап 1 В клиента щракнете върху профилната снимка, след което щракнете върху **Помощ > Експортиране на данни за обкръжаващата среда**.

Стъпка 2 Запазете получения файл **ced.dat** за отстраняване на проблеми с обажданията за този потребител.

Важно: Излизането от или рестартирането на клиента изчиства вътрешния кеш. Ако експортирате **ced.dat** след това, експортираните данни няма да съответстват на никакви регистрационни файлове, които са били изпратени преди кеша.

Нулирайте Webex база данни

Процедура

Етап 1 В клиента щракнете върху **Помощ > Проверка на изправността**.

Стъпка 2 Изберете **Нулиране на база данни**.

Това задейства пълно нулиране на клиента и зарежда Webex екрана за вход в приложението.

Уверете се, че Webex трябва да се регистрира в BroadWorks

Приложението Webex проверява следната информация, за да определи дали да се регистрира в BroadWorks:

- Потребителски права на **broadworks-конектор**
- Поведение при повикване за организация и потребител

Проверете поведението на потребителя при повикване и правото на конектор

1. влезте в Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) с идентификационните си данни за администратор на партньор.

2. Потърсете потребителя.
3. Щракнете върху потребителя и проверете записа Calling Behavior. Трябва да е „Обаждане в 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

4. Щракнете върху потребителското име, за да отворите екрана с подробности за потребителя.
5. Превъртете надолу, за да намерите раздела `entitlements` и проверете дали `broadworks-connector` е включен.



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": [  

```



Бележка

А Webex за Cisco BroadWorks потребителят НЕ трябва да има `bc-sp-standard` разрешение, ако възнамерява да използвате Webex за Cisco BroadWorks. Това е правото за „Webex Calling (Broadcloud)“, което е Webex приложение, което се обажда чрез управлявана от Cisco облачна услуга за повиквания.

Проверете поведението на организацията при повикване

1. влезте в Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) с идентификационните данни на вашия партньорски администратор.
2. Потърсете организацията.

- Щракнете върху организацията и проверете записа Поведение при повикване. Трябва да е „Обаждане в 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: [None](#)

Org. ID: [None](#)

User Data Locality: [None](#)

Country: [None](#)

Анализирайте PSLog за проблеми с обезпечаването на потребителите

Използвайте PSLog на сървъра за приложения, за да видите HTTP POST заявката към моста за осигуряване и отговора от Webex.

При правилен работещ случай отговорът е 200 OK и след няколко минути можете да видите потребителя - и новата клиентска организация, ако е първият потребител - е създадена в Webex.

Можете да проверите това, като потърсите в Help Desk имейл адреса, който виждате в POST.

Преди да започнете

Съберете PSLog от сървъра за приложения по време на опит за поточно осигуряване с тестов потребител.

Процедура

Етап 1 Първото нещо, което трябва да проверите, е кодът на HTTP отговор:

- Всичко, различно от 200 OK, е неуспешно осигуряване на потребителя.
- 200 OK все още може да показва грешка, ако нещо относно абонатния профил не работи в Webex услугите нагоре по веригата на моста за осигуряване.
- 400 може да съдържа съобщение възел в отговора. Мостът за осигуряване не можа да обработи нещо в профила на абоната. Може да има нещо нередно с данните за абоната или несъвместимост с настройка в шаблона.
- 401 означава, че идентификационните данни за осигуряване, въведени в AS, не съвпадат с тези, въведени в шаблона в Partner Hub.
- 403 може да показва нещо неправилно конфигурирано на сървъра за приложения. Проверете целта на заявката. не трябва да е IP адрес, а трябва да е URL адресът на моста за осигуряване, който можете да видите във вашия шаблон в центъра за партньори.
- 409 показва конфликт между предоставения `subscriberProfile` и съществуващите Webex данни. Може да има съществуващ потребител с този имейл адрес. Проверете съобщението в отговора.

Стъпка 2 Можете също така да проверите оригиналния HTTP POST за всякакви подозрителни стойности, които биха могли да доведат до неуспешно осигуряване.

POST съдържа структура `subscriberProfile` XML. Вътре в това полезни възли за проверка са:

- `bwuserid`: Използвайте това, за да намерите абонатния профил, ако трябва да го редактирате в BroadWorks.
- `group`: Ако шаблонът е в „режим на доставчик на услуги“, това се изписва с малки букви и става името на клиентската организация, която виждате в центъра за партньори.
- `serviceProvider`: Ако шаблонът е в „Корпоративен режим“, това се изписва с малки букви и става името на клиентската организация, която виждате в Partner Hub.
- `primaryPhoneNumber`: Трябва да съществува. Обезпечаването е неуспешно без него.
- `имейл`: Става потребителски идентификатор в Webex. Трябва да е валиден и уникален за Webex, в противен случай осигуряването е неуспешно.

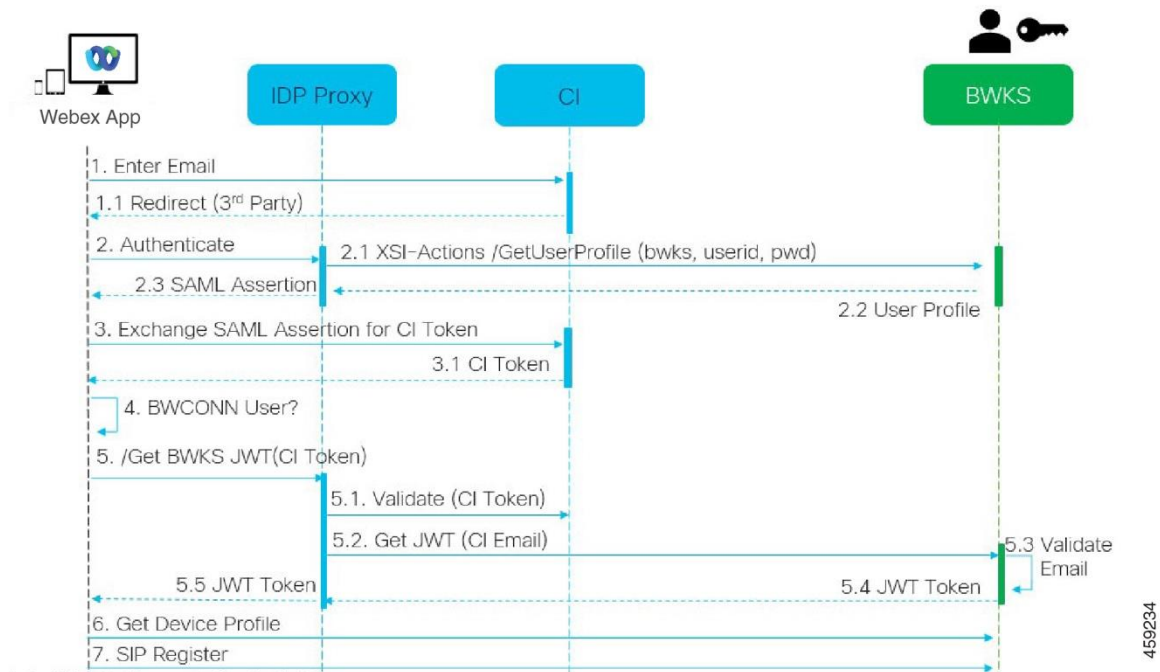
Бележка Игнорирайте `услугите` строфа: тя е създадена от AS и се приема, но не се използва от Webex.

Анализирайте регистрационните файлове на XSP, за да отстраните проблеми с влизането на абоната

Този поток описва режима за удостоверяване на BroadWorks. Можете да видите режима на удостоверяване в шаблона на BroadWorks в центъра за партньори. Вижте *Конфигуриране на вашите клиентски шаблони* в https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Следната стълбищна диаграма показва взаимодействието между потребителя, клиента, услугите Webex и системата BroadWorks, когато потребителят извършва удостоверяване на BroadWorks в приложението Webex. Освен това връзката между Webex и XSP е защитена от MTLS.

Дискусията, която следва, обяснява какво можете да очаквате да видите, когато проучвате регистрационните файлове за успешно влизане.



Потребителят взаимодейства с клиента, клиентът взаимодейства с Webex услуги:

- Потребителят предоставя своя имейл адрес на приложението Webex (1 на диаграмата).
- CI знае да пренасочи този потребител, за да въведе паролата си за BroadWorks (чрез UAP) (2 на диаграмата).
- IDP проксито изпраща заявка за получаване на профил към Xsi интерфейса на XSP.

В tomcat access_log:

- Потърсете GET заявката за абонатния профил от Webex към интерфейса Xsi-Actions (2.1 на диаграмата). Има потребителски идентификатор Webex. напр.

```

ВЗЕМЕТЕ /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
  
```

В XsiActionsLog:

- Потърсете GET заявката за профил от Webex (2.1 в диаграмата). Има потребителски идентификатор Webex. напр.

```

ВЗЕМЕТЕ /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
Заглавките включват упълномощаване: Basic и user-agent:
broadworksTeamsClient
  
```

- След това XSP прави основно удостоверяване на OCI-P срещу BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest и AuthenticationVerifyResponse, като всяко друго приложение, извършващо основно удостоверяване чрез Xsi), а също и UserGetRequest и ServiceProviderGetRequest за събиране на информация за абоната.
- Отговорът Xsi на Webex съдържа блок XML Profile , съдържащ (BroadWorks) userId и други подробности (2.2 в диаграмата).

Взаимодействия на клиент и Webex услуги:

- IDP проксито съответства на потребителския профил, получен от BroadWorks, и издава SAML твърдение на клиента (2.3 в диаграмата)
- Клиент обменя SAML твърдение за CI токен (3 в диаграмата)
- Клиентът проверява дали влезният потребител има **broadworks-connector** право (4 на диаграмата). Можете да проверите потребителските права в Help Desk)
- Клиентът използва CI токен, за да поиска JSON веб токен (JWT) от IDP прокси (5 на диаграмата)
- IDP проксито валидира CI токена в CI
- IDP проксито изисква JWT от услугата за удостоверяване

В регистрационния файл на authenticationService:

- Потърсете заявката за токен от Webex (5.2 в диаграмата), напр.:

```
GET /authService/токен
```

който има http_bw_userid заглавка и други.

- XSP изпълнява OCI-P UserGetLoginInfoRequest, за да потвърди, че предоставеният потребителски идентификатор съответства на потребител на BroadWorks (5.3 на диаграмата). AuthService е установил доверие с Webex по силата на mTLS връзката, така че може да издава LLT.
- Потърсете отговора (5.4 в диаграма) от LongLivedTokenManager -
Генериран токен, тема: bwksUserId@example.com, издател: BroadWorks ... и StatusCode=200 който можете да свържете с оригиналната заявка, като използвате trackingid: CLIENT... заглавка.

В XsiActionsLog:

- Клиентът вече може да представи дълготрайния токен в интерфейса Xsi-Actions, за да получи своя профил на устройството (6 на диаграмата). напр.:

```
GET /com.broadsoft.xsi-
```

```
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
```

Със заглавките `упълномощаване: Носител токен и потребителски агент: WebexTeams (вариант /версия)`

- Интерфейсът Xsi-Actions изпраща POST токена към услугата за удостоверяване (конфигурирана да бъде в интерфейса за обратна връзка), напр.: `127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/token` което можете да свържете с `trackingid: CLIENT...` заглавката в GET и `X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT...` заглавка в POST.

В регистрационния файл на authenticationService:

- Получаването на POST от Xsi (loopback)
- A `StatusCode=200` обратно към Xsi
- И отговор за валидиране на токен, който има "токен" JSON блок в тялото.
- Корелирано чрез `trackingid: CLIENT...`

В XsiActionsLog:

- След като получи 200 OK от authservice, който потвърди токена на клиента, приложението Xsi-Actions сега изпраща OCI-P заявка за `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Получава OCI-P `UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` съдържащ структурата `accessDeviceTable XML`.
- OCI-P отговорът е кодиран като Xsi отговор към клиента, включително `AccessDevices XML` структура, която има `deviceTypes` напр. `Business Communicator` – PC и URL адресите, където клиентът може да извлече конфигурационните файлове на устройството.

Клиентът продължава както обикновено:

- Избира запис на устройство и взаимодейства с DMS, за да получи профил на устройството (6 на диаграмата)
- Регистрира се в BroadWorks чрез SBC, извлечено в конфигурация от DMS (7 в диаграмата)

Глава: Webex за Cisco BroadWorks Отстраняване на специфични проблеми

Съдържание на глава

- [Проблеми с партньорския център](#)
- [Проблеми с обезпечаването на потребителите](#)
- [Проблеми с влизането на потребителите](#)
- [Проблеми с конфигурирането и регистрацията на обаждането](#)
- [Проблеми с веб изгледа на настройките за повикване](#)
- [Проблеми с искове за домейн](#)

- [Кодове за грешки на крайния потребител](#)
- [Кодове за грешки за Directory Sync](#)

Проблеми с партньорския център

Администраторът не може да види клиентски организации

Като администратор на вашата партньорска организация в Webex трябва да имате *Пълен администратор* роля. Тази роля се използва за управление на вашата партньорска организация, включително присвояване на административни привилегии на себе си и на други. За да управлявате клиентски организации, трябва да предоставите на себе си (или на други хора). *Продажби пълен администратор* роля или *Администратор продажби* роля.

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

Проблеми с обезпечаването на потребителя

Интегрирани IM&P грешки за конкретни предприятия/клиенти

Ако имате комбинация от предприятия, използващи различни услуги за облачно сътрудничество, напр. UC-One SaaS и Webex за Cisco BroadWorks, може да сте избрали да промените адаптера за осигуряване на базата на предприятието. За да проверите какво е конфигурирано за Integrated IM&P (по подразбиране за предприятия, освен ако не съществува по-конкретна настройка), стартирайте **AS_CLI/Интерфейс/Съобщения** > получавам. За параметри за осигуряване на конкретно предприятие отворете предприятието и отидете на **Услуги > Интегрирани IM&P**.

Проверете дали интегрираната IM&P конфигурация за това предприятие съвпада точно с това, което е показано в клиентския шаблон в центъра за партньори. Следните настройки трябва да съвпадат, в противен случай осигуряването е неуспешно за всички потребители в предприятието:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P настройка	Настройка на клиентски шаблон на Partner Hub
URL адрес на сървъра за съобщения	URL адрес за осигуряване
Потребителско име на сървър за съобщения	Име на акаунт за осигуряване
Парола за сървър за съобщения	Парола за акаунт за осигуряване, потвърдете паролата

Интегрирани IM&P грешки за конкретни потребители

Това важи, ако използвате поточно осигуряване и предполагате, че осигуряването работи за някои/повечето потребители (така че можете да изключите проблем с конфигурацията).

Ако виждате Integrated IM&P грешки в BroadWorks, например „[Грешка 18215] Грешка при осигуряване със сървър за съобщения“ и „[Грешка 18211] Грешка при комуникация със сървър за съобщения“, трябва да проучите следните потенциални причини:

- Имейл адресът на потребителя може вече да съществува CI. Потърсете потребителя в Help Desk, за да проверите дали имейл адресът му вече е там. Това не е непременно убедително, тъй като потребителят може да съществува в организация, чиито данни нямате право да виждате в бюрото за помощ.
- Потребителят самостоятелно се е регистрирал в Webex, преди да му бъде назначена интегрираната услуга IM&P. В този случай една от опциите е потребителят да изтрие безплатния си акаунт, за да може да стане част от клиентската организация, която осигурявате. Инструкциите са на <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Потребителят няма присвоен основен телефонен номер към своя профил (всички Webex за Cisco BroadWorks абонати трябва да имат основен DID). Вижте темата за анализ на PSLog от AS.

Неуспешно обезпечаване на потребителя в отговор от моста за обезпечаване

Ако потребителите не се показват в Control Hub, в рамките на няколко минути след присвояването на Integrated IM&P, погледнете кодовете за отговор от мостовата услуга за осигуряване. Стартирайте PSLog, за да видите кодовете на HTTP отговор.

200 Добре

Отговор 200 ОК *не означава, че потребителят е успешно обезпечен*. Това означава, че услугата за осигуряване е получила заявката и успешно е изпратила съответната заявка за създаване на потребител към услугите нагоре по веригата.

Транзакцията за осигуряване е асинхронна по дизайн. Услугата отговаря 200 ОК, тъй като процесът на създаване на потребител може да отнеме няколко минути и от съображения за производителност не искаме да получаваме множество заявки за създаване на един и същ потребител.

Въпреки това, ако потребителят в крайна сметка не се появи в клиентската организация след отговор 200 ОК, това може да означава, че създаването на потребител е неуспешно в услугите Webex нагоре по веригата на услугата за осигуряване.

Трябва да ескалирате неуспешно осигуряване, което има отговор 200 ОК.

400 Bad Request

Проверете HTTP отговора, който трябва да съдържа повече подробности за потенциални проблеми, които биха могли да причинят този отговор от услугата за осигуряване. Някои примери за възела <message> :

- „Не мога да се доверя на електронната поща на BroadWorks с наследено осигуряване API.“

Имейл адресът, свързан с неуспешната заявка за предоставяне на потребител, не е валиден или е въведен неправилно, но вие сте заявили в шаблона, че на имейл адресите може да се вярва. Проверете потребителските профили в BroadWorks, по-специално имейл адреса.

- „Клиентска организация не е намерена в базата данни и флагът за създаване на нова организация не е активиран.“

Тази неуспешна заявка за предоставяне трябва да създава нова клиентска организация в Webex, но вашият шаблон е конфигуриран да предотвратява създаването на нови клиентски организации. Ако искате да разрешите нови организации за имейл домейни, които не съответстват на съществуващи клиенти в Webex, тогава можете да конфигурирате отново своя шаблон в Partner Hub и да тествате отново заявката за предоставяне. Ако обаче не очаквате да бъде създадена нова организация за този потребител, може би имейл адресът е въведен грешно (по-специално частта за домейна). Проверете имейл адреса на потребителя в BroadWorks.

403 Forbidden

Заявката за осигуряване няма шанс да успее. В този случай ще трябва да проучите заявката и отговора. Например, ако видите IP адрес като цел на заявката за осигуряване – вместо подходящия URL адрес на мост за осигуряване за вашата организация (вижте темите за конфигурация на защитната стена в Ръководството за решения) – това може да означава, че на вашия сървър за приложения липсва задължителен пластир (ap373197).

Проверете дали всички необходими корекции са приложени към сървъра на приложения и че сте завършили свързаната конфигурация за успешно осигуряване на потока.

409 Конфликт

Заявката за предоставяне не може да продължи, защото има съществуващ потребител в Webex, който съответства на имейл адреса в заявката.

Потребителят вече е в CI

Вземете имейла на абоната от HTTP POST заявката и го потърсете в Help Desk.

Може да не виждате потребителя, ако нямате разрешение, но може също да видите, че потребителят е в „свободна“ организация, напр. "Консуматор".

Можете да помолите този потребител да изтрие безплатния си акаунт или можете да използвате различен имейл адрес, за да го предоставите.

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

Проблеми с влизането на потребителите

Порталът за потребителско активиране не се зарежда

Нормалният поток Webex за Cisco BroadWorks влизане включва Портал за потребителско активиране, където потребителите въвеждат своите пароли. Понякога този портал не се зарежда, след като потребителят е предоставил своя имейл адрес в екрана за влизане в приложението Webex.

Този проблем може да бъде причинен от страна на клиента или от страна на услугата. От страна на клиента това обикновено се причинява от това, че собственият браузър на клиента е несъвместим по някакъв начин с услугата.

Единичното влизане е неуспешно

- В BroadWorks проверете дали на потребителя са зададени типовете устройства за приложението Webex (вижте **Профили на устройства** раздел в [Подгответе вашата среда](#) раздел на Ръководството за решения).
- Проверете дали потребителят използва правилната парола. Ако шаблонът, който сте използвали за осигуряване на организацията на клиента на потребителя (в центъра за партньори), е конфигуриран за удостоверяване на BroadWorks, потребителят трябва да въвежда своята парола за „уеб достъп“ на BroadWorks. Може също да се наложи потребителят да въведе своя потребителски идентификатор на BroadWorks, ако неговият имейл адрес не е конфигуриран като алтернативен потребителски идентификатор.

Уверете се, че потребителят е въвел правилно главни и малки букви.

Проблеми с конфигурирането и регистрацията на обаждането

След като даден потребител е осигурен в Webex и той успешно влезе в приложението Webex, приложението се регистрира в BroadWorks. По-долу са очакваната последователност на регистрацията и произтичащите признаци на здрава регистрацията (както се вижда от приложението Webex):

Очаквана последователност на регистрация

1. Клиентът се обажда на XSI, за да получи токен за управление на устройството и URL адреса към DMS
2. Клиентът изисква своя профил на устройството от DMS, като представя токена от стъпка 1
3. Клиентът чете профила на устройството и извлича SIP идентификационните данни, адресите и портовете
4. Клиентът изпраща SIP РЕГИСТЪР на SBC, като използва информацията от стъпка 3
5. SBC изпраща SIP REGISTER на AS (SBC може да извърши търсене в NS, за да намери AS, ако SBC вече не познава SIP потребителя.)

Очаквани признаци за успешна регистрация на клиента

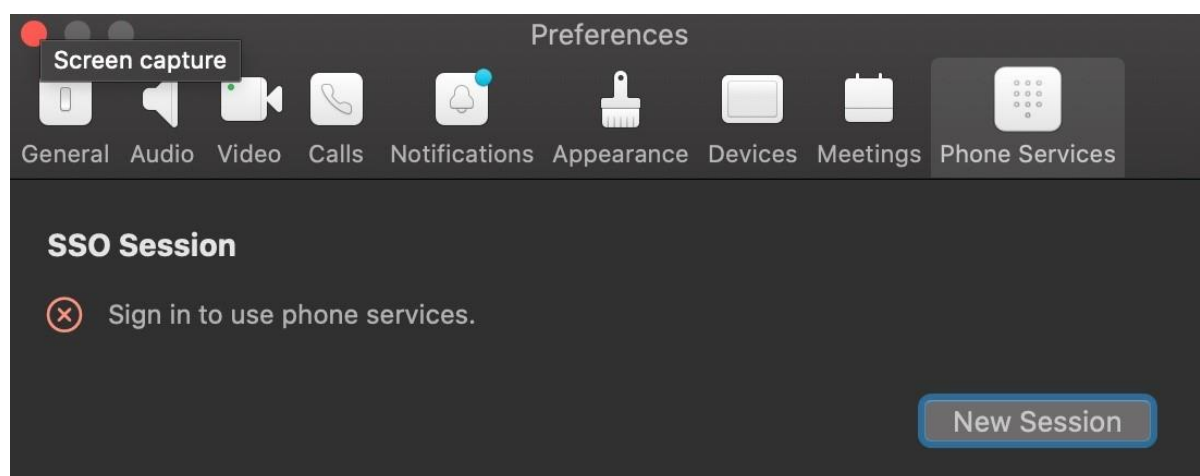
Иконата за опции за повикване се появява в интерфейса Webex.

В раздела за телефонни услуги на приложението Webex (напр. **Настройки > Телефонни услуги** в Windows, **Предпочитания > Телефонни услуги** на Mac), съобщението „SSO Сесия: Влезли сте“ означава, че приложението е регистрирано успешно (на BroadWorks в този случай).

Клиентът няма икона за повикване

През повечето време това означава, че потребителят няма правилния лиценз/правономощия.

Клиентът показва раздела за телефонни услуги, но не SSO сесия



Това е неуспешна регистрация. Има множество причини, поради които Webex клиент на приложение не може да се регистрира в BroadWorks:

Множество услуги за обаждания се тестват с едни и същи клиенти

Този известен проблем може да бъде причинен от смяна на клиента между различни извикващи краища. Най-вероятно е да се случи по време на пробни версии на различни услуги за обаждания, предлагани чрез (същите) Webex клиенти на приложението. Можете да нулирате клиентската база данни (връзка), за да отстраните този проблем.

Неправилно конфигуриране на услугата за удостоверяване

Проверете XSP, хостващи услугата за удостоверяване, спрямо Ръководството за решения (вижте [Конфигуриране на услуги на вашия Webex за Cisco BroadWorks XSP](#)). По-конкретно:

- Ключовете RSA (които генерирате на един XSP) се копират върху всички XSP
- URL адресът на услугата за удостоверяване е предоставен на уеб контейнера на всички XSP и е въведен правилно в клъстера в Partner Hub
- Конфигурирано е външно удостоверяване чрез сертификати:
- XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
-
- ```
allowUserApp = невярно

allowClientApp = вярно
```
- Когато използвате MTLs, трябва да качите клиентския сертификат Webex в XSP (можете да получите сертификата от Partner Hub на страницата с настройки на BroadWorks)

## Неправилно конфигуриране на таговете на BroadWorks

Проверете дали сте конфигурирали необходимите тагове на BroadWorks за приложението Webex. Обърнете се към [Webex за Ръководство за конфигуриране на Cisco BroadWorks](#) за информация относно тагове за конфигурация. Уверете се, че няма конфликти или неправилни стойности.

По-конкретно, маркерът `%SBC_ADDRESS_WXT%` трябва да бъде SBC към вашия SIP регистратор за Webex клиенти на приложението.

## Настолен клиент прекъсва телефонните услуги след успешно SSO свързване

Този проблем може да бъде причинен от влизане на един и същ потребител в множество клиенти на един и същи тип платформа. Например, ако потребител влезе успешно в приложението Webex на Windows и след това влезе в

приложението webex на друга машина с Windows, има само активна SSO сесия на една от машините. Това е по проект.

Ако абсолютно трябва да заобиколите този проблем, можете да конфигурирате BroadWorks да има множество екземпляри от един и същи тип устройство, но те трябва да имат уникални SIP адреси. Тази конфигурация е извън обхвата на Webex за Cisco BroadWorks.

### **Настолното устройство не е осигурено за потребител**

Този подпис се вижда в дневника на клиента (\bwc\):

```
<Грешка>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - профилът на
устройството „Business Communicator - PC“ не е намерен.
```

### **Проблеми с уеб изгледа на настройките за повикване**

#### **Бутон/връзка за самообслужване не се показва в приложението Webex**

Друг симптом на този проблем е, когато бутонът/връзката се показва, но щракването върху него отваря външен браузър.

- Уверете се, че необходимият шаблон за конфигурация на клиента е внедрен и CSW таговете са правилно зададени. (Вижте *Call Settings Webview* раздел в [Webex за Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Проверете дали приложението Webex е регистрирано за обаждания в BroadWorks.
- Проверете дали приложението Webex е скорошна версия, която поддържа CSWV.

#### **Празна страница или грешка след щракване върху бутона/връзката за самообслужване**

Обикновено това поведение в приложението Webex показва проблем с конфигурацията или внедряването с приложението CSWV на BroadWorks XSP.

Съберете подробности за по-нататъшно разследване, включително CSWV регистрационни файлове, регистрационни файлове за достъп, хранилище config-wxt.xml и файл с шаблон, след което повдигнете случай.

### **Проблеми с искове за домейн**

Грешки при регистрация на потребители могат да възникнат в резултат на грешки, които са направени при заявяване на домейни. Преди да заявите домейни, уверете се, че разбирате следното:

- Доставчиците на услуги не трябва да претендират за домейните на клиентски организации, които управляват. Те трябва да претендират само

за домейните на тези потребители, които са във вътрешната организация на Доставчика на услуги. Заявяването на домейна на потребители в отделна организация (дори такава, която доставчикът на услуги управлява) може да доведе до грешки при регистрацията за потребителите в клиентската организация, тъй като заявките за удостоверяване на потребителите се насочват през доставчика на услуги, а не през клиентската организация.

- Ако две клиентски организации (Компания А и Компания Б) споделят един и същ домейн и Компания А е заявила домейна, регистрацията за потребители на Компания Б може да е неуспешна поради факта, че заявките за удостоверяване на потребителите се насочват през организацията, която е заявила домейна (Компания А).

Ако заявите домейни по грешка и трябва да премахнете искане, вижте статията [Управление на вашите домейни Webex](#).

### Кодове за грешки на крайния потребител

Следващата таблица очертава кодовете за грешка на крайния потребител, които могат да се видят в портала за активиране на клиентски потребител.



#### Бележка

Това не е изчерпателен списък с кодове за грешки. Таблицата изброява само съществуващи кодове за грешки, за които приложението Webex в момента не предоставя ясна насока на потребителя.

| Код на грешка | Съобщение за грешка                                          | Предложено действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100006        | Неуспешно влизане: потребителското име/паролата е неправилна | Проверете дали потребителят използва правилната парола. Ако шаблонът, който сте използвали за осигуряване на организацията на клиента на потребителя (в центъра за партньори), е конфигуриран за удостоверяване на BroadWorks, потребителят трябва да въвежда своята парола за „уеб достъп“ на BroadWorks. Може също да |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>се наложи потребителят да въведе своя потребителски идентификатор на BroadWorks, ако неговият имейл адрес не е конфигуриран като алтернативен потребителски идентификатор.</p> <p>Уверете се, че потребителят е въвел правилно главни и малки букви.</p> |
| 200010 | <p>Неуспешно валидиране на идентификационните данни като неупълномощен потребител на BroadWorks</p>                                                                                                                                             | <p>Потребителят трябва да опита различна комбинация от потребителско име и парола.</p> <p>В противен случай администраторът трябва да нулира паролата в BroadWorks.</p>                                                                                     |
| 200013 | <p>За съжаление не можете да се присъедините към &lt;име на SP оферта&gt; с Webex точно сега. Моля опитайте отново след няколко минути. Ако проблемът продължава, моля, свържете се с вашия &lt;администратор на клиентска организация&gt;.</p> | <p>Неуспешно актуализиране на потребителската информация в Common Identity. Моля, актуализирайте потребителя отново, като използвате потребителя API.</p>                                                                                                   |
| 200014 | <p>Моля, свържете се с вашия &lt;доставчик на услуги&gt; администратор.</p>                                                                                                                                                                     | <p>Проверете, за да се уверите, че вашата конфигурация е точна и че идентификаторът за осигуряване е правилен в заявката.</p>                                                                                                                               |

|        |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200016 | Неуспешно валидиране на идентификационните данни, тъй като сесията не е намерена                                                                                                                                               | Потребителят трябва да опресни браузъра и да опита отново с потребителското име/парола.                                               |
| 200018 | Неуспешно потвърждаване на идентификационните данни, тъй като потребителят е заключен                                                                                                                                          | Потребителят трябва да изчака 10 минути и след това да опита отново.                                                                  |
| 200019 | Неуспешно валидиране на идентификационните данни, тъй като добавянето на потребител е неуспешно за самоактивиране                                                                                                              | Администраторът трябва да провери настройките за самоактивиране в Control Hub                                                         |
| 200022 | Неуспешно изпращане на имейл, тъй като потребителят не е удостоверен                                                                                                                                                           | Потребителят трябва да опита отново да се включи и да въведе идентификационни данни.                                                  |
| 200025 | За съжаление не можете да се присъедините към Self Activation в момента. Моля опитайте отново след няколко минути. Ако проблемът продължава, свържете се с вашия системен администратор.                                       | Помолете потребителя да опита отново след няколко минути. Ако това не помогне, проверете при поддръжката на Cisco.                    |
| 200026 | Неуспешно валидиране на имейла поради грешка при предварителна проверка или неправилно състояние на изчакващ потребител за PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadoworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID} | Администраторът трябва да информира потребителя, че е въвел грешен имейл адрес, тъй като имейл адресът е свързан с друга организация. |

|        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200039 | Неуспешно валидиране на имейл като emailId, който вече се използва в друга организация                            | <p>Потребителят трябва да опита да се включи отново към същата връзка за потвърждение, но с различен потребителски идентификатор на BroadWorks.</p> <p>В противен случай администраторът на клиентската организация от различната организация трябва да изтрие съществуващия потребителски акаунт.</p>                 |
| 200040 | Неуспешно валидиране на имейла, тъй като configSet не съответства на configSet в customerConfig                   | <p>Администраторът трябва да сравни връзката за потвърждение, използвана от потребителя, с връзката, която е конфигурирана в Control Hub. Двете връзки и configSets трябва да съвпадат.</p>                                                                                                                            |
| 200041 | Неуспешно валидиране на имейла, тъй като потребителят вече има право за друга конфликтна услуга, конфликтни права | <p>Потребителят трябва да опита да се включи отново към същата връзка за потвърждение, като използва различен потребителски идентификатор на BroadWorks.</p> <p>В противен случай администраторът на клиентската организация, който управлява конфликтната услуга, трябва да изтрие конфликтната услуга или права.</p> |



|        |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200042 | Неуспешно валидиране на имейла, тъй като имейлът вече е свързан с друг BroadWorks UserId                        | <p>Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.</p> <p>В противен случай администраторът трябва да изтрие другия потребител, който използва този имейл адрес.</p>                                                                                         |
| 200043 | Неуспешно валидиране на имейла, тъй като съпоставянето на потребителската конфигурация на клиента е неправилно  | <p>Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.</p> <p>В противен случай администраторът трябва да изтрие другия потребител, който използва този имейл адрес.</p>                                                                                         |
| 200044 | Неуспешно валидиране на имейла, тъй като userId вече се използва в този клъстер на BroadWorks                   | <p>Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.</p> <p>В противен случай администраторът на клиентската организация, който управлява съществуващия потребителски акаунт, който използва този имейл адрес, трябва да изтрие този потребителски акаунт.</p> |
| 200045 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като потребителят вече е част от различна организация | <p>Потребителят трябва да опита отново да се регистрира, но с различен имейл адрес.</p> <p>В противен случай администраторът на клиентската организация, който администрира различната организация,</p>                                                              |

|        |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                         | трябва да изтрие съществуващия акаунт.                                                                                                                                                                                                                           |
| 200046 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като съществуват множество чакащи потребители с един и същ broadworksUserId под един и същ клъстер BroadWorks | Администраторът трябва да изтрие чакащите потребители от Control Hub                                                                                                                                                                                             |
| 200047 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като userId вече се използва в този клъстер на BroadWorks                                                     | Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.<br>В противен случай администраторът на клиентската организация, който управлява съществуващия потребителски акаунт, трябва да изтрие този съществуващ потребителски акаунт или да премахне други права. |
| 200048 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като имейл адресът вече е осигурен с различен потребителски идентификатор на BroadWorks                       | Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.                                                                                                                                                                                                          |
| 200049 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като userId вече се използва в този клъстер на BroadWorks                                                     | Потребителят трябва да опита отново с друг имейл адрес.<br>В противен случай администраторът на клиентската организация, който управлява                                                                                                                         |

|        |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                           | съществуващия потребителски акаунт, трябва да изтрие този съществуващ потребителски акаунт или да премахне други права.                                                                 |
| 200050 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като идентификаторът за осигуряване не съвпада с очаквания идентификатор за предоставяне на предприятието на абоната                            | Администраторът трябва да сравни връзката за потвърждение, използвана от потребителя, с връзката, която е конфигурирана в Control Hub.<br>Двете връзки и configSets трябва да съвпадат. |
| 200051 | Неуспешно добавяне на потребител чрез самоактивиране, тъй като spEnterpriseld, посочен в тази заявка, е в конфликт с доставчик на услуги или предприятие, вече предоставено от този клъстер на BroadWorks | Администраторът трябва да провери съществуващите организации в Control Hub и да се увери, че не създават организация с име, което вече съществува.                                      |
| 200054 | Неуспешно валидиране на имейл като несъответствие на региона на клиентската организация и партньорската организация                                                                                       | Администраторът трябва да провери настройките на партньорската организация и клиентската организация в Control Hub и да се увери, че регионите съвпадат.                                |
| 300005 | Неуспешна предварителна проверка, тъй като потребителят вече е в опашката и е в процес на предоставяне.                                                                                                   | Обезпечаването на потребители все още се извършва. Моля, изчакайте няколко минути и проверете отново.                                                                                   |

**Маса 1. Кодове за грешки на крайния потребител**  
**Кодове за грешки за Directory Sync**

Следните кодове за грешка се отнасят за Directory Sync.

| Код на грешка | Съобщение за грешка                                                                                                                                                             |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600000        | Неочаквана грешка при синхронизирането на външни директории на Broadworks.                                                                                                      |
| 600001        | Потребителското синхронизиране на външната директория на Broadworks е неуспешно.                                                                                                |
| 600002        | Потребителското синхронизиране на външна директория на Broadworks трябваше да бъде прекратено преди завършване.                                                                 |
| 600003        | Потребителското синхронизиране на външен указател на Broadworks е само частично успешно. Някои клиентски организации не успяха да синхронизират.                                |
| 600004        | Broadworks External Directory User Sync не е активирано за ConfigSet.                                                                                                           |
| 600005        | Потребителското синхронизиране на външната директория на Broadworks е в ход за ConfigSet.                                                                                       |
| 600006        | Нишките за синхронизиране на външни директории на Broadworks са заети или се изключват, следователно няма да приемат повече заявки за синхронизиране, опитайте отново по-късно. |
| 600007        | Организацията за самоличност на CustomerConfig не е намерена.                                                                                                                   |
| 600008        | CustomerConfig не е намерен в партньорската организация.                                                                                                                        |
| 600009        | Broadworks External Directory User Sync не може да се стартира, тъй като клъстерът на broadworks, свързан с CustomerConfig, е зает                                              |
| 600010        | Broadworks External Directory User Sync не може да се стартира, тъй като няма клъстер на broadworks, свързан с CustomerConfig.                                                  |
| 600011        | Broadworks External Directory User Sync не е активирано за CustomerConfig.                                                                                                      |
| 600012        | Broadworks External Directory User Sync не може да се стартира, тъй като синхронизирането на Hybrid Directory вече е активирано за CustomerConfig.                              |
| 600013        | Broadworks External Directory User Sync не успя да добави потребители и машинни акаунти към хранилището на самоличността.                                                       |

| Код на грешка | Съобщение за грешка                                                                                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600014        | Потребителското синхронизиране на външна директория на Broadworks се провали при опит за свързване към клъстера на Broadworks. Грешка от Broadworks - %s. |
| 600015        | Broadworks External Directory User Sync не намери съответстващ потребител в магазина за самоличност.                                                      |
| 600017        | BroadWorks Phone List Sync не успя да синхронизира всички потребителски и корпоративни/организационни контакти.                                           |
| 600018        | Неуспешно синхронизиране на BroadWorks Phone List за потребители в предприятието/организацията.                                                           |
| 600019        | BroadWorks Phone List Sync не успя да синхронизира контактите на предприятие/организация.                                                                 |
| 600020        | Потребителското синхронизиране на външна директория на BroadWorks не може да бъде деактивирано, тъй като синхронизирането на CustomerConfig е в ход.      |
| 600022        | Синхронизирането на един потребител с външна директория на BroadWorks не е възможно, тъй като предприятието няма осигурен потребител.                     |
| 600023        | Синхронизирането на един потребител с външна директория на BroadWorks не е възможно, защото потребителят вече съществува в тази организация.              |
| 600024        | Синхронизирането на един потребител с външна директория на BroadWorks не е възможно, защото в BroadWorks не е намерен съответстващ потребител.            |
| 600025        | BroadWorks External Directory User Sync не успя да актуализира потребителския акаунт в CI.                                                                |
| 600026        | BroadWorks External Directory User Sync не успя да актуализира компютърния акаунт в CI.                                                                   |
| 600027        | Синхронизирането на един потребител с външна директория на BroadWorks не е възможно, тъй като в BroadWorks са намерени множество потребители.             |

| <b>Код на грешка</b> | <b>Съобщение за грешка</b>                                                                                                                                                   |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600028               | Синхронизирането на единичен потребител с външна директория на BroadWorks не е възможно, тъй като трябва да е завършено поне едно синхронизиране на корпоративна директория. |
| 600029               | Потребителското синхронизиране на външната директория на BroadWorks е неуспешно, тъй като предприятието няма осигурен потребител.                                            |