

Fejlfindingsvejledning til Webex til Cisco BroadWorks

Bogens indholdsfortegnelse

- [Webex til Cisco BroadWorks-fejlfinding](#)
- [Webex til Cisco BroadWorks fejlfindingsressourcer](#)
- [Webex til Cisco BroadWorks fejlfindingsprocesser](#)
- [Webex til Cisco BroadWorks Fejlfinding af specifikke problemer](#)

Kapitel: Webex til Cisco BroadWorks-fejlfinding

- [Fejlfinding Webex for Cisco BroadWorks](#)
- [Rediger historik](#)

Fejlfinding Webex til Cisco BroadWorks

Dette dokument er beregnet til tekniske personer hos serviceudbydere, som yder support til sig selv og deres kunder. Vi forventer, at du har en vis fortrolighed med fejlfinding generelt, læsning af logfiler og arbejde med abonnentsager.

Artiklen er opdelt i tre hovedafsnit:

- **Ressourcer**, som er en liste over værktøjer, læsemateriale, logfiler og kontakter, du muligvis har brug for.
- **Processer**, som beskriver nogle af de handlinger, du kan foretage, mens du fejlfinder et kundeproblem.
- **Specifikke problemer**, som kategoriserer og lister problemer, der har været kendt for at opstå, hvordan man finder dem, og hvordan du potentielt kan løse dem.

Rediger historik

Dato	Version	Skift
28. juli 2023	1.19	Tilføjet reference til Webex App Rapporter et problem (for at generere logfiler) ind <i>Hent brugerlogfiler fra Partner Hub</i> og <i>Få klientlogfiler eller feedback</i> afsnit.
27. juni 2022	1.18	Opdateret <i>Læseliste</i> med manglende link på <i>Tilslut (Android) migrering til Firebase Proceduremetode</i> .
21. juni 2022	1.17	Opdateret <i>Læseliste</i> links til at pege på nye URL'er på cisco.com. Opdateret <i>Opkaldskonfiguration og registreringsproblemer</i> ved at tilføje et link til <i>Webex til Cisco</i>

Dato	Version	Skift
		<i>BroadWorks-konfigurationsvejledning</i> for problemer med Broadworks-tags.
14. april 2022	1.16	Tilføjede konteksterklæringer til <i>Tjek brugeroplysninger i Help Desk</i> og til <i>Se kundeorganisation i Help Desk</i> for at afklare rollekrav til Help Desk.
16. marts 2022	1.15	Tilføjet nye fejkoder til <i>Fejkoder for Directory Sync</i> .
15. november 2021	1.14	Tilføjet fejkoder 200013, 200014, 200025 og 300005 til <i>Slutbrugerfejkoder</i> .
28. september 2021	1.12	Tilføjet <i>Fejkoder for Directory Sync</i> .
15. juli 2021	1.11	Tilføjet fejlmeddelelse 100006 til <i>Slutbrugerfejkoder</i> . Også opdateret <i>Brugerloginproblemer</i> .
14. juli 2021	1.10	Tilføjet emne med link til <i>Kendte problemer og begrænsninger</i> artikel
2. juli 2021	1.9	Opdateret produktnavn for Webex rebranding.
18. juni 2021	1.8	Opdateret Webex logo i grafik
8. juni 2021	1.7	Kolonnen <i>Foreslået handling</i> blev tilføjet til <i>Slutbrugerfejkoder</i> tabellen
4. juni 2021	1.6	Rettelse til <i>Slutbrugerfejkoder</i> tabel
19. maj 2021	1.5	Tilføjet <i>Domænekravproblemer</i> sektion
22. april 2021	1.4	Opdateret <i>Slutbrugerfejkoder</i> med to yderligere koder: 200016 og 200054
13. april 2021	1.3	Tilføjet oplysninger om Webex Serviceability Connector
8. december 2020	1.2	Opdateret dokument. Rebranding af Webex-teams til Webex (app). Tilføjet slutbruger fejkoder

Dato	Version	Skift
3. november 2020	1.1	Tilføjet opkaldsindstillinger webvisning
22. oktober 2020	1.0	Nyt dokument indført

Kapitel: Webex til Cisco BroadWorks fejlfindingsressourcer

Kapitel Indhold

- [Kontakter](#)
- [Nyttige logfiler](#)
- [Læseliste](#)
- [Kendte problemer og begrænsninger](#)
- [Servicevenlig stik](#)

Kontakter



Note

Fra oktober 2020 migrerer vi BroadSoft-kundesupport til Cisco CX-supportprocesser og -værktøjer. Det betyder, at Webex for Cisco BroadWorks partnere skal gå fra at bruge Xchange til sagsbehandling til at bruge Support Case Manager (SCM).

Vi forventer, at migreringen løber i cirka 3 måneder og frem til udgangen af kalenderåret 2020. BroadWorks/UCaaS TAC-teamet vil begynde at understøtte cases i CSOne/Lightning i stedet for BroadSoft Jira, når du bliver migreret over. Du skal muligvis henvise til sager i begge systemer under migreringsperioden.

Se [Legacy BroadSoft Support Transition](#) for detaljer.

Nyttige logfiler

Lognavn	Kilde	Nyttig til fejlfinding
PSLog	Applikationsserver	Gennemstrømningsforsyning
Tomcat adgangsløg	XSP	Webex app login
XsiActionsLog	XSP	Webex app-logininteraktioner med Webex IDP-proxy, klientinteraktioner

		for forespørgsel om enhedsprofiler
authenticationService log	XSP	Webex app login (token validering og udstedelse)
XSLog	XSP?	Mobilabonnementer til push-beskeder Opkaldssignalering
Webex app opstartslog	Windows: \Users\{brugernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Brug Send Logs	Opstart (sekvens) Rettighedstjek for brugeren BWC-biblioteksinitialisering for at oprette forbindelse til BroadWorks getUserProfile & JWT-tokenhentningsløsning
BroadWorks kalder Webex applog	Klient Windows: \Users\{brugernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobil: Brug Send Logs	Al SIP-trafik til registrering og opkald Hold liv i trafikken til BWKS Backend Mid call-funktioner, der kræver signalering (Hold/Genoptag, Transfer osv.)
Medie (Webex)	Klient	Al medielogning

Media Engine) log	Windows: \Brugere\{brugernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Users/{brugernavn}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Mobil: Brug Send Logs	Codex forhandlet til et opkald Mid Call funktioner
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

Læseliste

- Webex for Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP Platform Configuration Guide (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks Software Management Guide (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Cisco BroadWorks Device Management Configuration Guide (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Broadworks Xsp Command Line Interface Administration Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Langvarig godkendelsestoken Funktion Beskrivelse Release 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Vejledning til godkendelsesintegration, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Vejledning til supportmuligheder: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Cisco CI Support Funktion Beskrivelse: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Notification Push Server (funktionsbeskrivelse): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf

- Push Notification Support for opkald Funktion Beskrivelse Release 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Forbind (Android)-migrering til Firebase
Proceduremetode: 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 Storage of Device Tokens for Push Notifications Feature Description Release 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 (regneark): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Cisco BroadWorks Platform Dimensioning Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks System Engineering Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Communicator for Desktop (UC-One for Desktop)
Konfigurationsvejledning: 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=ossdc000283
- CI-godkendelsesunderstøttelseskrav Dokumentversion 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Kendte problemer og begrænsninger

Artiklen om kendte problemer og begrænsninger indeholder opdaterede oplysninger om kendte problemer, som vi har identificeret i Webex for BroadWorks-løsningen. For detaljer, se nedenstående link:

[Kendte problemer og begrænsninger](#)

Cisco Webex Serviceability Connector

Webex Serviceability-tjenesten øger den hastighed, hvormed Ciscos tekniske assistancepersonale kan diagnosticere problemer med din infrastruktur. Det automatiserer opgaverne med at finde, hente og gemme diagnostiske logfiler og

informationer i en SR-sag. Tjenesten udløser også analyse mod diagnostiske signaturer, så TAC mere effektivt kan identificere og løse problemer med dit lokale udstyr.

For detaljer om, hvordan du implementerer Serviceability Connector, skal du gå til *Deployment Guide for Cisco Webex Serviceability*

Connector at 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.

Kapitel: Webex til Cisco BroadWorks fejlfindingsprocesser

Kapitel Indhold

- [Eskalering af et problem](#)
- [Hvilke klientoplysninger skal indsamles](#)
- [Tjek brugeroplysninger i Help Desk](#)
- [Se kundeorganisation i Help Desk](#)
- [Hent brugerlogfiler fra Partner Hub](#)
- [Sådan finder du klientversion](#)
- [Klienttjek for opkaldstjeneste](#)
- [Få klientlogfiler eller feedback](#)
- [Hent opkaldsmiljødata](#)
- [Nulstil Webex database](#)
- [Bekræft, at Webex skal registreres til BroadWorks](#)
- [Analyser PSLog for brugerprovisioneringsproblemer](#)
- [Analyser XSP-logfiler for at fejlfinde abonnentlog på](#)

Eskalering af et problem

Når du har fulgt nogle af fejlfindingsvejledningen, bør du have en rimelig idé om, hvor problemet er forankret.

Procedure

- Trin 1** Indsaml så meget information som muligt fra de systemer, der er relateret til problemet
- Trin 2** Kontakt det relevante team hos Cisco for at åbne en sag
(se *Kontaktpersoner* afsnit)

Hvilke klientoplysninger skal indsamles

Hvis du mener, at du skal åbne en sag eller eskalere et problem, skal du indsamle følgende oplysninger, mens du fejlfinder med brugeren:

- Bruger-id: CI-e-mailadresse eller bruger-UUID (dette er Webex-id'et, men hvis du også får brugerens BroadWorks-id, vil det hjælpe)
- Organisations-id
- Omtrentlig tidsramme, hvor problemet blev oplevet
- Klientplatform og version
- Send eller opsaml logfiler fra klienten
- Optag sporings-id'et, hvis det vises på klienten

Tjek brugeroplysninger i Help Desk

Partneradministratorer, der har rollen som Help Desk-administrator (grundlæggende eller avanceret) kan bruge denne procedure til at kontrollere brugeroplysninger ved hjælp af Help Desk-visning.

Procedure

Trin 1 logge ind på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Trin 2 Søg efter og klik derefter på brugeren. Dette åbner brugeroversigtsskærmen.

Trin 3 Klik på brugernavnet for at se den detaljerede brugerkonfiguration.

Nyttige oplysninger i denne visning omfatter brugerens UUID, Common Identity (CI)-klynge, Webex-appklynge, Calling Behaviour, BroadWorks-konto-GUID.

Trin 4 Klik **Kopi** hvis du har brug for at bruge disse oplysninger i et andet værktøj, eller vedhæfte dem til en Cisco sag.

Se kundeorganisation i Help Desk

Partneradministratorer, der har rettigheder som Help Desk-administrator (grundlæggende eller avanceret) kan bruge denne procedure til at se kundeorganisationsoplysninger i Help Desk-visning.

Procedure

Trin 1 log ind på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Trin 2 Søg efter og klik derefter på kundeorganisationens navn.

Trin 3 Rul ned, indtil du ser **Kundeportalvisning** og klik på **Vis Kundenavn** for at se en skrivebeskyttet visning af kundeorganisationen – inklusive brugere og konfiguration.

Hent brugerlogfiler fra Partner Hub

Ved fejlfinding af desktop- og mobilclientproblemer er det vigtigt for Partners (og TAC) at kunne se klientlogfilerne.

Procedure

Trin 1 Bed brugeren om at sende logs. For hjælp, se: [Webex App | Rapporter et problem](#).

Trin 2 Bed brugeren om at eksportere det kaldende miljø til at sende dig **ced.dat** filen.

Trin 3 Hent klientlogfilerne fra Partner Hub eller Help Desk (se nedenfor).

Mulighed for partnerhub:

- a. log ind på Partner Hub og find brugerens kundeorganisation.
- b. Vælg **Fejlfinding**.
- c. Vælg **Logfiler**.
- d. Søg efter brugeren (via e-mail).
- e. Se og download klientlogfilerne som en zip-fil.

Hjælp Desk mulighed:

- a. log ind på Help Desk.
 - b. Søg efter organisationen.
 - c. Klik på organisationen (åbner oversigtsskærmen).
 - d. Rul ned for at klikke på **Se kunde**.
 - e. Vælg **Fejlfinding**.
 - f. Vælg **Log**.
 - g. Søg efter brugeren (via e-mail).
 - h. Se og download klientlogfilerne som en zip-fil.
-

Sådan finder du klientversion

Procedure

Trin 1 Del dette link med brugeren: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

Trin 2 Bed brugeren om at sende dig versionsnummeret.

Klienttjek for opkaldstjeneste

Procedure

Trin 1 log ind på Webex-klienten.

Trin 2 Tjek, at ikonet for opkaldsindstillinger (et håndsæt med et tandhjul over) er til stede på sidebjælken.

Hvis ikonet ikke er til stede, er brugeren muligvis endnu ikke aktiveret for den opkaldende tjeneste i Control Hub.

Trin 3 Åbn **Indstillinger/præferencer** menuen og gå til **Telefontjenester** afsnit. Du bør se status **SSO Session Du er logget ind** .
(Hvis en anden telefontjeneste, som f.eks. *Webex Calling*, vises, bruger brugeren ikke Webex til Cisco BroadWorks .)

Denne verifikation betyder:

- Klienten har gennemgået de nødvendige Webex mikrotjenester.
- Brugeren er blevet godkendt.
- Klienten har fået udstedt et JSON-webtoken med lang levetid af dit BroadWorks-system.
- Klienten har hentet sin enhedsprofil og er registreret til BroadWorks.

Få klientlogfiler eller feedback

- Se afsnittet Ressourcer for at finde specifikke klientlogfiler på Webex desktop-klienter, eller bed brugere om at sende logfiler. For hjælp, se: [Webex App | Rapportet et problem](#) .
- Bed brugere af mobilskærmklienter om at sende logs, så kan du få dem via partnerhub eller helpdesk.



Note

Send logs er tavs. Men hvis en bruger sender feedback, går den til Webex App devops-teamet. Sørg for at registrere brugerens feedbacknummer, hvis du vil følge op med Cisco. For eksempel:

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

Case Number - 00601970

Hent opkaldsmiljødata

Webex klientlogfiler er stærkt redigeret for at fjerne personligt identificerbare oplysninger. Du bør eksportere opkaldsmiljødata fra klienten i samme session, som du bemærker problemet.

Procedure

- Trin 1** Klik på profilbilledet i klienten, og klik derefter **Hjælp > Eksporter opkaldsmiljødata** .
- Trin 2** Gem den resulterende fil **ced.dat** til fejlfinding af opkaldsproblemer for denne bruger.
- Vigtig:** Log ud fra eller genstart klienten rydder den interne cache. Hvis du eksporterer **ced.dat** derefter vil de eksporterede data ikke svare til nogen logfiler, der blev sendt før cachen.
-

Nulstil Webex database

Procedure

- Trin 1** Klik på **Hjælp > Health Checker** på klienten.
- Trin 2** Vælg **Nulstil database**.
Dette udløser en fuld nulstilling af klienten og indlæser Webex app-loginskærmen.
-

Bekræft, at Webex skal registreres til BroadWorks

Webex-appen kontrollerer følgende oplysninger for at afgøre, om der skal registreres til BroadWorks:

- Brugerrtet til **broadworks-connector**
- Opkaldsadfærd for organisation og bruger

Tjek en brugers opkaldsadfærd og forbindelsesberettigelse

1. log ind på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med dine partneradministratoroplysninger.
2. Søg efter brugeren.
3. Klik på brugeren og tjek opkaldsadfærd. Det skulle være "Ringer ind 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. Klik på brugernavnet for at åbne skærbilledet Brugeroplysninger.
5. Rul ned for at finde sektionen `rettigheder` , og bekræft, at `broadworks-connector` er inkluderet.



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": [  

```



Note

En Webex for Cisco BroadWorks bruger bør IKKE have `bc-sp-standard` retten, hvis de har til hensigt at brug Webex til Cisco BroadWorks. Dette er berettigelsen til "Webex Calling (Broadcloud)", som er Webex app, der ringer gennem en Cisco-administreret cloud-opkaldstjeneste.

Tjek organisationens opkaldsadfærd

1. log ind på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med dine partneradministratoroplysninger.
2. Søg efter organisationen.

-
-
3. Klik på organisationen og tjek opkaldsafærd. Det skulle være "Ringer ind 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](#)

Analysér PSLog for brugerprovisioneringsproblemer

Brug applikationsserverens PSLog til at se HTTP POST-anmodningen til klargøringsbroen og svaret fra Webex.

I et korrekt fungerende tilfælde er svaret 200 OK **og** efter et par minutter kan du se brugeren - og ny kundeorganisation, hvis det er første bruger - er blevet oprettet i Webex.

Du kan bekræfte dette ved at søge i Help Desk efter den e-mailadresse, du ser i POST.

Før du begynder

Indsaml en PSLog fra applikationsserveren under et gennemstrømningsforsøg med en testbruger.

Procedure

Trin 1 Den første ting at tjekke er HTTP-svarkoden:

- Alt andet end 200 OK er en brugerklargøringsfejl.
- 200 OK kunne stadig indikere en fejl, hvis noget ved abonnentprofilen ikke virker i Webex-tjenesterne opstrøms for leveringsbroen.
- 400 kan indeholde en `besked` node i svaret. Klargøringsbroen kunne ikke behandle noget i `abonmentprofilen`. Der kan være noget galt med abonnentoplysningerne eller inkompatibilitet med en indstilling i skabelonen.
- 401 betyder, at de loginoplysninger, der er indtastet på AS'et, ikke stemmer overens med dem, der er indtastet på skabelonen i Partner Hub.
- 403 kunne indikere, at noget er forkert konfigureret på Application Server. Tjek målet for anmodningen. det bør ikke være en IP-adresse, det skal være den provisioneringsbro-URL, du kan se på din skabelon i Partner Hub.
- 409 angiver en konflikt mellem den leverede `subscriberProfil` og eksisterende Webex-data. Der kan være en eksisterende bruger med den e-mailadresse. Tjek `meddelelsen` i svaret.

Trin 2 Du kan også kontrollere den originale HTTP POST for eventuelle mistænkelige værdier, der kan forårsage, at klargøring mislykkes.

POST'en indeholder en `subscriberProfile` XML-struktur. Inde i dette er nyttige noder at tjekke:

- `bwuserid`: Brug dette til at finde abonnentprofilen, hvis du har brug for at redigere den i BroadWorks.
- `gruppe`: Hvis skabelonen er i "Service Provider-tilstand", er denne med små bogstaver og bliver navnet på den kundeorganisation, du ser i Partner Hub.
- `serviceProvider`: Hvis skabelonen er i "Enterprise mode", er denne med små bogstaver og bliver navnet på den kundeorganisation, du ser i Partner Hub.
- `primærtelefonnummer`: Skal eksistere. Forsyning mislykkes uden det.
- `email`: Bliver bruger-id'et i Webex. Skal være gyldig og unik for Webex, ellers mislykkes klargøringen.

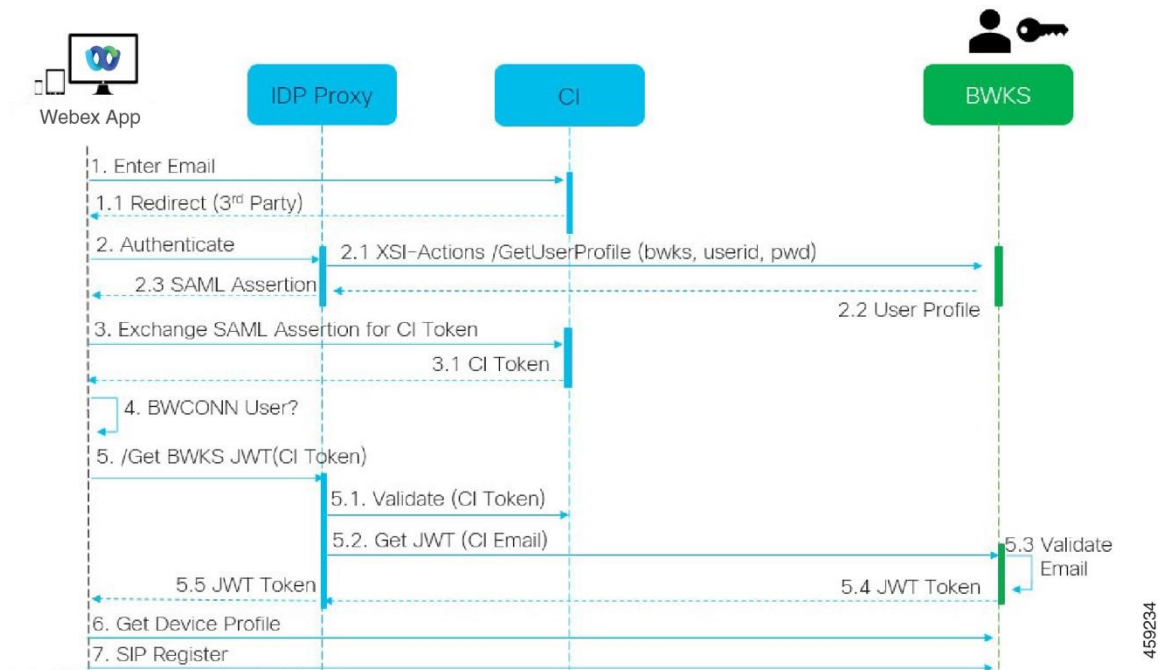
Note Ignorer `tjenester` strofen: den er oprettet af AS og accepteret, men ikke brugt af Webex.

Analyser XSP-logfiler for at fejlfinde abonnentlog på

Dette flow beskriver BroadWorks Authentication-tilstand. Du kan se godkendelsestilstanden på BroadWorks-skabelonen i Partner Hub. Se *Konfigurer dine kundeskabeloner* i https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Følgende stigediagram viser interaktionen mellem brugeren, klienten, Webex-tjenesterne og BroadWorks-systemet, når brugeren udfører BroadWorks-godkendelse i Webex-appen. Forbindelsen mellem Webex og XSP er også sikret af MTLS.

Diskussionen, der følger, forklarer, hvad du kan forvente at se, når du undersøger logfilerne for et vellykket login.



Bruger interagerer med klient, klient interagerer med Webex tjenester:

- Brugeren oplyser sin e-mailadresse til Webex-appen (1 i diagrammet).
- CI ved at omdirigere denne bruger til at indtaste deres BroadWorks-adgangskode (via UAP) (2 i diagrammet).
- IDP-proxyen sender en get-profilanmodning til Xsi-grænsefladen på XSP'en.

I tomcat access_log:

- Se efter GET-anmodningen for abonnentprofilen, fra Webex til Xsi-Actions-grænsefladen (2.1 i diagrammet). Den har Webex bruger-id. F.eks.

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

I XsiActionsLog:

- Se efter profilen GET-anmodningen fra Webex (2.1 i diagrammet). Den har Webex bruger-id. F.eks.

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

Overskrifterne inkluderer `authorisation: Basic` og `user-agent: broadworksTeamsClient`

- XSP'en udfører derefter OCI-P Basic-godkendelse mod BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest og AuthenticationVerifyResponse, ligesom enhver anden applikation, der udfører grundlæggende godkendelse via Xsi) og også en

UserGetRequest og ServiceProviderGetRequest for at indsamle abonnentoplysninger.

- Xsi-svaret til Webex indeholder en XML `Profil` blok, der indeholder (BroadWorks) `userId` og andre detaljer (2.2 i diagrammet).

Interaktioner mellem klient og Webex-tjenester:

- IDP-proxy matcher brugerprofil modtaget fra BroadWorks og udsteder SAML-påstand til klient (2.3 i diagram)
- Klient udveksler SAML-påstand for et CI-token (3 i diagrammet)
- Klienten kontrollerer, at den loggede bruger har **broadworks-connector** retten (4 i diagrammet). Du kan tjekke brugerrettigheder i Help Desk)
- Klienten bruger CI-token til at anmode om et JSON Web Token (JWT) fra IDP-proxy (5 i diagrammet)
- IDP-proxy validerer CI-token ved CI
- IDP-proxy anmoder om JWT fra godkendelsestjenesten

I authenticationService-loggen:

- Se efter tokenanmodningen fra Webex (5.2 i diagrammet), f.eks.:

```
GET /authService/token
```

som har `http_bw_userid` header og andre.

- XSP'en udfører OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` for at validere, at det angivne bruger-id svarer til en BroadWorks-bruger (5.3 i diagrammet). AuthService har etableret tillid til Webex i kraft af mTLS-forbindelsen, så kan udstede LLT.
- Se efter svaret (5.4 i diagrammet) fra `LongLivedTokenManager` - Token genereret, emne: `bwksUserId@example.com`, udsteder: `BroadWorks ...` og `StatusCode=200` som du kan knytte til den oprindelige anmodning ved at bruge `trackingid: CLIENT...` headeren.

I XsiActionsLog:

- Klienten er nu i stand til at præsentere det langlivede token på Xsi-Actions-grænsefladen for at få sin enhedsprofil (6 i diagrammet). F.eks.:

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

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

Med headers `autorisation: Bearer token` og `brugeragent: WebexTeams` (*variant /version*)

- Xsi-Actions-grænsefladen POST-tokenet til godkendelsestjenesten (konfigureret til at være på loopback-grænsefladen), f.eks.: `127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/token`

som du kan korrelere med `trackingid: CLIENT...` headeren i GET og `X-BROADSOFT-CRRELATION-ID: CLIENT...` headeren i POST.

I authenticationService-loggen:

- Modtagelsen af POST fra Xsi (loopback)
- A `StatusCode=200` tilbage til Xsi
- Og et token-validerings svar, der har en "token" JSON-blok i kroppen.
- Korreleret ved hjælp af `trackingid: CLIENT...`

I XsiActionsLog:

- Efter at have modtaget 200 OK fra authservice, som validerede klientens token, sender Xsi-Actions-applikationen nu OCI-P-anmodning for `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Modtager OCI-
`P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` indeholdende `accessDeviceTable` XML-strukturen.
- OCI-P-svaret er kodet som Xsi-svar til klient, inklusive `AccessDevices` XML-strukturen, som har `deviceTypes` f.eks. `Business Communicator - PC` og de webadresser, hvor klienten kan hente enhedskonfigurationsfilerne.

Klienten fortsætter som normalt:

- Vælger en enhedsindgang og interagerer med DMS for at få enhedsprofil (6 i diagrammet)
- Registre til BroadWorks via SBC hentet i konfiguration fra DMS (7 i diagram)

Kapitel: Webex for Cisco BroadWorks Fejlfinding af specifikke problemer

Kapitel Indhold

- [Problemer med partnerhub](#)
- [Problemer med brugerklargøring](#)
- [Brugere logger ind Problemer](#)
- [Opkaldskonfiguration og registreringsproblemer](#)
- [Opkaldsindstillinger Webview-problemer](#)
- [Problemer med domænekrav](#)
- [Slutbruger fejlkoder](#)
- [Fejlkoder for Directory Sync](#)

Problemer med partnerhub

Administrator kan ikke se kundeorganisationer

Som administrator for din partnerorganisation i Webex bør du have *Fuld administrator* rolle. Den rolle bruges til at administrere din partnerorganisation,

herunder tildeling af administrative rettigheder til dig selv og andre. For at administrere kundeorganisationer skal du give dig selv (eller andre personer) den *Salg fuld administrator* rolle eller *Salgsadministrator* rolle. Se <https://help.webex.com/fs78p5>.

Problemer med brugerklargøring

Integreret IM&P-fejl til specifikke virksomheder/kunder

Hvis du har en blanding af virksomheder, der bruger forskellige cloud-samarbejdstjenester, f.eks. UC-One SaaS og Webex til Cisco BroadWorks, har du muligvis valgt at ændre klargøringsadapteren pr. virksomhed.

For at kontrollere, hvad der er konfigureret til Integrated IM&P (standard for virksomheder, medmindre der findes en mere specifik indstilling), skal du køre `AS_CLI/Interface/Beskeder> få`. For en specifik virksomheds klargøringsparametre skal du åbne virksomheden og gå til **Tjenester > Integreret IM&P**.

Tjek, at den integrerede IM&P-konfiguration for den virksomhed matcher nøjagtigt, hvad der er vist i kundeskabelonen i Partner Hub. Følgende indstillinger skal stemme overens, eller klargøringen mislykkes for alle brugere i virksomheden:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P indstilling	Partner Hub-kundeskabelonindstilling
Messaging Server URL	Provisioning URL
Messaging Server brugernavn	Provisioneringskontonavn
Adgangskode til meddelelsseserver	Klargøring af kontoadgangskode, Bekræft adgangskode

Integreret IM&P-fejl til specifikke brugere

Dette gælder, hvis du bruger flowthrough-klargøring og antager, at klargøring fungerer for nogle/de fleste brugere (så du kan udelukke et konfigurationsproblem).

Hvis du ser Integrated IM&P-fejl i BroadWorks, for eksempel "[Fejl 18215] Provisioneringsfejl med Messaging-server" og "[Fejl 18211] Kommunikationsfejl med Messaging-server", bør du undersøge følgende potentielle årsager:

- Brugers e-mailadresse kunne allerede eksistere CI. Søg efter brugeren i Help Desk for at kontrollere, om deres e-mailadresse allerede er der. Dette er ikke nødvendigvis afgørende, fordi brugeren kan eksistere i en organisation, hvis data du ikke har tilladelse til at se i Help Desk.
- Brugeren tilmeldte sig uafhængigt til Webex, inden han blev tildelt den integrerede IM&P-tjeneste. I dette tilfælde er en mulighed at få brugeren til at slette deres gratis konto, så de kan blive en del af den kundeorganisation, du klargør. Instruktioner findes på <https://help.webex.com/5m4i4y>.

- Brugeren har ikke tildelt et primært telefonnummer til deres profil (alle Webex for Cisco BroadWorks abonnenter skal have en primær DID). Se emnet om analyse af PSLog fra AS.

Brugerprovisioneringsfejl som svar fra Provisioning Bridge

Hvis brugere ikke vises i Control Hub, skal du inden for et par minutter efter tildelingen af Integrated IM&P se på svarkoderne fra leveringsbrotjenesten. Kør en PSLog for at se på HTTP-svarkoderne.

200 OK

Et 200 OK-svar *betyder ikke, at brugeren er klargjort*. Det betyder, at leveringstjenesten modtog anmodningen og indsendte den tilsvarende anmodning om brugeroprettelse til upstream-tjenester.

Klargøringstransaktionen er asynkron af design. Tjenesten svarer 200 OK, fordi brugeroprettelsesprocessen kan tage flere minutter, og af ydeevnemæssige årsager ønsker vi ikke at modtage flere anmodninger om at oprette den samme bruger.

Men hvis brugeren ikke til sidst dukker op i kundeorganisationen efter et 200 OK-svar, kan det indikere, at brugeroprettelsen mislykkedes i Webex-tjenesterne opstrøms for leveringstjenesten.

Du skal eskalere en klargøringsfejl, der har et 200 OK-svar.

400 Ugyldig anmodning

Tjek HTTP-svaret, som burde have flere detaljer om potentielle problemer, der kan forårsage dette svar fra leveringstjenesten. Nogle eksempler på <besked> noden:

- "Kan ikke stole på BroadWorks-e-mail med ældre klargøring API."

Den e-mailadresse, der er knyttet til den mislykkede anmodning om brugerklargøring, er ikke gyldig eller er indtastet forkert, men du har påstået i skabelonen, at e-mailadresserne kan stole på. Tjek brugernes profiler i BroadWorks, specifikt e-mail-id'et.

- "Kundeorganisation findes ikke i databasen, og flag for oprettelse af ny organisation er heller ikke aktiveret."

Denne mislykkede leveringsanmodning skulle oprette en ny kundeorganisation i Webex, men din skabelon er konfigureret til at forhindre, at nye kundeorganisationer oprettes. Hvis du vil tillade nye organisationer, for e-mail-domæner, der ikke matcher eksisterende kunder i Webex, så kan du omkonfigurere din skabelon i Partner Hub og teste leveringsanmodningen igen. Men hvis du ikke forventer, at der

oprettes en ny organisation for denne bruger, er e-mailadressen måske skrevet forkert (specifikt domænedelen). Tjek brugerens e-mail-id i BroadWorks.

403 Forbudt

Anmodningen om klargøring har ingen chance for at lykkes. Du bliver nødt til at undersøge anmodningen og svaret i denne sag. Hvis du f.eks. ser en IP-adresse som målet for klargøringsanmodningen – i stedet for den passende provisioneringsbro-URL for din organisation (se firewallkonfigurationsemnerne i Solution Guide) – kan det indikere, at din applikationsserver mangler en påkrævet patch (ap373197).

Kontroller, at alle nødvendige programrettelser er anvendt på applikationsserveren, og at du har fuldført den relaterede konfiguration for vellykket flowthrough-provisionering.

409 Konflikt

Anmodningen om klargøring kan ikke fortsætte, fordi der er en eksisterende bruger i Webex, der matcher e-mailadressen i anmodningen.

Bruger Allerede i CI

Få abonnentens e-mail ud af HTTP POST-anmodningen og søg efter den i Help Desk.

Du kan muligvis ikke se brugeren, hvis du ikke har tilladelse, men du kan også se, at brugeren er i en 'gratis' organisation f.eks. "Forbruger".

Du kan bede denne bruger om at slette deres gratis konto, eller du kan bruge en anden e-mailadresse til at klargøre dem. Se <https://help.webex.com/ndta402>.

Brugere logger ind Problemer

Brugeraktiveringsportalen indlæses ikke

Det normale Webex for Cisco BroadWorks log ind-flow inkluderer en brugeraktiveringsportal, hvor brugerne indtaster deres adgangskoder. Nogle gange indlæses denne portal ikke, efter at brugeren har angivet sin e-mailadresse i Webex-appens login-skærm.

Dette problem kan være forårsaget på klientsiden eller på servicesiden. På klientsiden skyldes det typisk, at klientens oprindelige browser på en eller anden måde er inkompatibel med tjenesten.

Single Sign On mislykkedes

- I BroadWorks skal du kontrollere, at brugeren er blevet tildelt enhedstyperne for Webex-appen (se **Enhedsprofiler** afsnittet i [Forbered dit miljø](#) afsnittet i løsningsvejledningen).
- Kontroller, at brugeren bruger den korrekte adgangskode. Hvis skabelonen, som du brugte til at klargøre brugerens kundeorganisation (i Partner Hub) er konfigureret til BroadWorks-godkendelse, skal brugeren indtaste sin BroadWorks "Web Access"-adgangskode. Brugeren skal muligvis også indtaste sit BroadWorks-bruger-id, hvis vedkommendes e-mailadresse ikke er konfigureret som et alternativt bruger-id.

Sørg for, at brugeren har indtastet store og små bogstaver korrekt.

Opkaldskonfiguration og registreringsproblemer

Når en bruger er blevet klargjort i Webex, og de har logget ind på Webex-appen, registreres appen til BroadWorks. Følgende er den forventede registreringssekvens og de resulterende tegn på en sund registrering (som set fra Webex-appen):

Forventet registreringssekvens

1. Klienten ringer til XSI for at få et enhedsadministrationstoken og URL'en til DMS
2. Klienten anmoder om sin enhedsprofil fra DMS ved at præsentere tokenet fra trin 1
3. Klienten læser enhedsprofilen og henter SIP-legitimationsoplysninger, adresser og porte
4. Klienten sender et SIP REGISTER til SBC ved hjælp af oplysningerne fra trin 3
5. SBC sender SIP REGISTER til AS (SBC kan udføre et opslag i NS for at finde et AS, hvis SBC ikke allerede kender SIP-brugeren.)

Forventede tegn på vellykket kunderegistrering

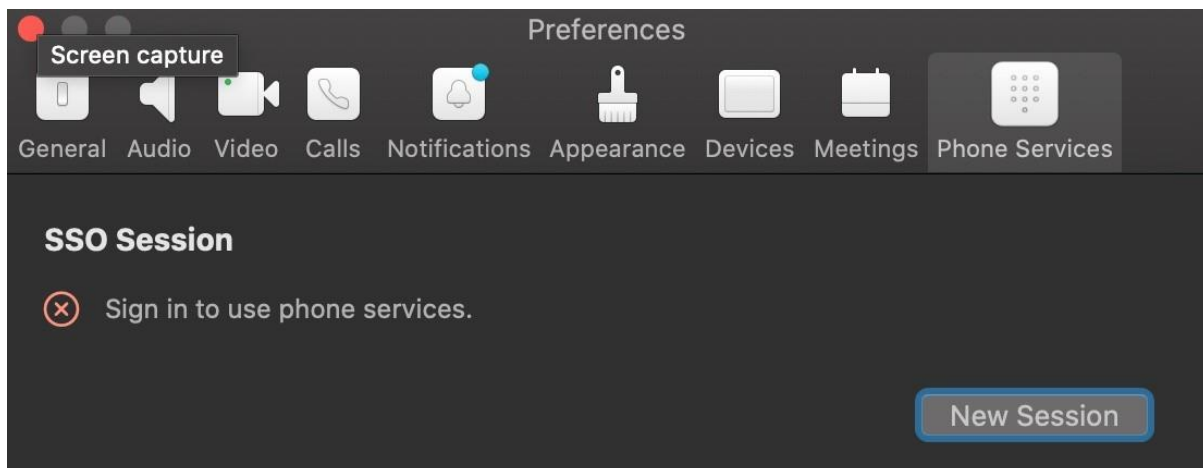
Opkaldsindstillinger-ikonet vises i Webex-grænsefladen.

På fanen Webex app telefontjenester (f.eks. **Indstillinger** > **Telefontjenester** på Windows, **Præferencer** > **Telefontjenester** på Mac), meddelelsen "SSO Session: Du er logget ind" betyder, at appen er registreret med succes (til BroadWorks i dette tilfælde).

Klienten har ikke noget opkaldsikon

For det meste betyder dette, at brugeren ikke har den korrekte licens/rettigheder.

Klient viser fanen Telefontjenester, men ingen SSO-session



Dette er en mislykket registrering. Der er flere grunde til, at en Webex app-klient ville mislykkes med registrering hos BroadWorks:

Flere opkaldstjenester testes med samme klienter

Dette kendte problem kan være forårsaget af, at klienten skifter mellem forskellige tilbagekaldscenter. Det er mest sandsynligt, at det opstår under prøveversioner af forskellige opkaldstjenester, der tilbydes via (samme) Webex app-klienter. Du kan nulstille klientdatabasen ([link](#)) for at afhjælpe dette problem.

Fejlkonfiguration af Authentication Service

Tjek de XSP'er, der er vært for godkendelsestjenesten, i forhold til Solution Guide (se [Konfigurerer tjenester på din Webex for Cisco BroadWorks XSP'er](#)). Specifikt:

- RSA nøglerne (som du genererer på én XSP) kopieres til alle XSP'erne
- Godkendelsestjenestens URL er blevet leveret til webcontaineren på alle XSP'er og indtastet korrekt i klyngen i Partner Hub
- Ekstern godkendelse af certifikater er konfigureret:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
-
- `allowUserApp = falsk`
`allowClientApp = sand`
- Når du bruger MTLS, skal du uploade Webex klientcertifikatet til XSP'erne (du kan få certifikatet fra Partner Hub på siden BroadWorks Settings)

Fejlkonfiguration af BroadWorks-tags

Tjek, at du har konfigureret de nødvendige BroadWorks-tags til Webex-appen. Se [Webex for Cisco BroadWorks konfigurationsvejledning](#) for oplysninger om konfigurationstags. Sørg for, at der ikke er konflikter eller forkerte værdier. Specifikt skal `%SBC_ADDRESS_WXT%` tagget være SBC'et til din SIP-registrator for Webex app-klienter.

Desktop-klient afbryder telefontjenester efter vellykket SSO-forbindelse

Dette problem kan skyldes, at den samme bruger logger ind på flere klienter på den samme platformstype. For eksempel, hvis en bruger logger ind på Webex-appen på Windows og derefter logger på webex-appen på en anden Windows-maskine, er der kun en aktiv SSO-session på en af maskinerne. Dette er tilsigtet.

Hvis du absolut skal omgå dette problem, kan du konfigurere BroadWorks til at have flere forekomster af samme enhedstype, men de skal have unikke SIP-adresser. Denne konfiguration er uden for omfanget af Webex for Cisco BroadWorks.

Desktopenhed er ikke klargjort til brugeren

Denne signatur ses i klientloggen (`\bwc\`):

```
<Fejl>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - enhedsprofilen  
'Business Communicator - PC' blev ikke fundet.
```

Opkaldsindstillinger Webview-problemer

Selvplejeknap/link vises ikke i Webex app

Et andet symptom på dette problem er, når knappen/linket vises, men et klik på det åbner en ekstern browser.

- Bekræft, at den nødvendige klientkonfigurationsskabelon er implementeret, og at CSW-tags er korrekt indstillet. (Se afsnittet *Opkaldsindstillinger Webview* i [Webex for Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Bekræft, at Webex-appen er registreret til opkald i BroadWorks.
- Tjek, at Webex-appen er en nyere version, der understøtter CSWV.

Tom side eller fejl efter at have klikket på knappen Self Care/Link

Generelt indikerer denne adfærd i Webex-appen et konfigurations- eller implementeringsproblem med CSWV-applikationen på BroadWorks XSP.

Indsaml detaljer til yderligere undersøgelse, herunder CSWV-logfiler, adgangslogfiler, config-wxt.xml-lager og skabelonfil, og rejs derefter en sag.

Problemer med domænekrav

Brugerregistreringsfejl kan opstå som følge af fejl, der er lavet i krav om domæner. Før du gør krav på domæner, skal du sikre dig, at du forstår følgende:

- Tjenesteudbydere bør ikke gøre krav på domænerne for kundeorganisationer, som de administrerer. De bør kun gøre krav på domænerne for de brugere, der er i tjenesteudbyderens interne organisation. At gøre krav på domænet for brugere i en separat organisation (selv en, som tjenesteudbyderen administrerer) kan resultere i registreringsfejl for brugerne i kundeorganisationen, da anmodninger om brugergodkendelse bliver dirigeret gennem tjenesteudbyderen i stedet for kundeorganisationen.
- Hvis to kundeorganisationer (virksomhed A og virksomhed B) deler det samme domæne, og virksomhed A har gjort krav på domænet, kan registrering for virksomhed B-brugere mislykkes på grund af det faktum, at anmodninger om brugergodkendelse sendes gennem den organisation, der har gjort krav på domænet (virksomheden EN).

Hvis du gør krav på domæner ved en fejl og har brug for at fjerne et krav, skal du se artiklen [Administrer dine domæner](#) Webex.

Slutbruger fejlkoder

Følgende tabel skitserer slutbrugerfejlkoder, der kan ses i klientbrugeraktiveringsportalen.



Note

Dette er ikke en udtømmende liste over fejlkoder. Tabellen viser kun eksisterende fejlkoder, som Webex-appen ikke i øjeblikket giver klar retning til brugeren for.

Fejlkode	Fejlmeddelelse	Foreslået handling
100006	Login mislykkedes: Bruger-id/adgangskode er forkert	Kontroller, at brugeren bruger den korrekte adgangskode. Hvis skabelonen, som du brugte til at klargøre brugerens kundeorganisation (i Partner Hub) er konfigureret til BroadWorks-godkendelse, skal brugeren indtaste sin BroadWorks "Web Access"-adgangskode. Brugeren skal muligvis også indtaste sit BroadWorks-bruger-id, hvis vedkommendes e-mailadresse ikke er konfigureret som et alternativt bruger-id. Sørg for, at brugeren har indtastet store og små bogstaver korrekt.

200010	Kunne ikke validere legitimationsoplysninger som BroadWorks-bruger uautoriseret	Brugeren bør prøve en anden kombination af brugernavn og adgangskode. Ellers skal administrator nulstille adgangskoden i BroadWorks.
200013	Beklager, at du ikke kan deltage i <navn på SP-tilbud> med Webex lige nu. Prøv venligst igen om et par minutter. Hvis problemet fortsætter, bedes du kontakte din <kundeorganisations administrator>.	Kunne ikke opdatere brugeroplysningerne i Common Identity. Opdater venligst brugeren igen med brugeren API.
200014	Kontakt venligst din <tjenesteudbyder> administrator.	Kontroller, at din konfiguration er korrekt, og at klargørings-id'et er korrekt i anmodningen.
200016	Kunne ikke validere legitimationsoplysninger, da session ikke blev fundet	Brugeren skal opdatere browseren og prøve brugernavnet/adgangskoden igen.
200018	Kunne ikke validere legitimationsoplysninger, da brugeren er låst ude	Brugeren skal vente 10 minutter og derefter prøve igen.
200019	Kunne ikke validere legitimationsoplysninger, da tilføjelse af bruger mislykkedes til selvaktivering	Admin bør kontrollere selvaktiveringsindstillingerne i Control Hub
200022	Kunne ikke sende e-mail, da brugeren ikke er godkendt	Brugeren skal prøve at komme ombord igen og indtaste legitimationsoplysninger.
200025	Beklager, du kan ikke deltage i Self Activation lige nu. Prøv venligst igen om et par minutter. Hvis	Få brugeren til at prøve igen efter et par minutter. Hvis det ikke virker, skal du kontakte Cisco Support.

	<p>problemet fortsætter, skal du kontakte din systemadministrator.</p>	
200026	<p>Kunne ikke validere e-mail på grund af fejl i forudgående kontrol eller afventende bruger forkert tilstand for PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID}</p>	<p>Admin bør informere brugeren om, at de har indtastet den forkerte e-mailadresse, da e-mailadressen er knyttet til en anden organisation.</p>
200039	<p>Kunne ikke validere e-mail som e-mail-id, der allerede er i brug i en anden organisation</p>	<p>Brugeren skal prøve at gå ombord igen til det samme bekræftelseslink, men ved at bruge et andet BroadWorks-bruger-id.</p> <p>Ellers bør kundeorganisationens administrator fra den anden organisation slette den eksisterende brugerkonto.</p>
200040	<p>Mislykket validering af e-mail, da configSet ikke stemmer overens med configSet i customerConfig</p>	<p>Admin bør sammenligne det bekræftelseslink, som brugeren brugte, med det link, der er konfigureret i Control Hub. De to links og configSets skal matche.</p>
200041	<p>Kunne ikke validere e-mail, da brugeren allerede er berettiget til en anden modstridende tjeneste, modstridende rettigheder</p>	<p>Brugeren bør prøve at gå ombord igen til det samme bekræftelseslink med et andet BroadWorks-bruger-id.</p> <p>Ellers bør kundeorganisationsadministratoren, der administrerer den modstridende tjeneste, slette den eller de modstridende rettigheder.</p>
200042	<p>Kunne ikke validere e-mail, da e-mail allerede</p>	<p>Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse.</p>

	er knyttet til et andet BroadWorks UserId	Ellers skal admin slette den anden bruger, der bruger denne e-mailadresse.
200043	Kunne ikke validere e-mail, da kortlægningen af brugerens kundekonfiguration er forkert	Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse. Ellers skal admin slette den anden bruger, der bruger denne e-mailadresse.
200044	Kunne ikke validere e-mail, da bruger-id allerede er i brug på denne BroadWorks-klynge	Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse. Ellers skal kundeorganisationsadministratoren, der administrerer den eksisterende brugerkonto, der bruger denne e-mailadresse, slette denne brugerkonto.
200045	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da brugeren allerede er en del af en anden organisation	Brugeren bør prøve onboarding igen, men med en anden e-mailadresse. Ellers bør kundeorganisationsadministratoren, der administrerer den anden organisation, slette den eksisterende konto.
200046	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da der eksisterer flere afventende brugere med samme broadworksUserId under samme BroadWorks-klynge	Admin bør slette de afventende brugere fra Control Hub
200047	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da bruger-id allerede er i brug på denne BroadWorks-klynge	Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse. Ellers bør kundeorganisationsadministratoren, der administrerer den eksisterende brugerkonto, slette den eksisterende

		brugerkonto eller fjerne andre rettigheder.
200048	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da e-mailadressen allerede var klargjort med et andet BroadWorks bruger-id	Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse.
200049	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da bruger-id allerede er i brug på denne BroadWorks-klynge	Brugeren skal prøve igen med en anden e-mailadresse. Ellers bør kundeorganisationsadministratoren, der administrerer den eksisterende brugerkonto, slette den eksisterende brugerkonto eller fjerne andre rettigheder.
200050	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da klargørings-id ikke matcher forventet leverings-id for abonnentens virksomhed	Administratoren skal sammenligne det bekræftelseslink, som brugeren brugte, med det link, der er konfigureret i Control Hub. De to links og configSets skal matche.
200051	Kunne ikke tilføje bruger gennem selvaktivering, da spEnterpriseId angivet i denne anmodning er i konflikt med en tjenesteudbyder eller virksomhed, der allerede er klargjort fra denne BroadWorks-klynge	Administratoren bør tjekke eksisterende organisationer i Control Hub og sikre sig, at de ikke opretter en organisation med et navn, der allerede eksisterer.
200054	Kunne ikke validere e-mail som regionen for kundeorganisationen og partnerorganisationens uoverensstemmelse	Administratoren bør kontrollere partnerorganisationen og kundeorganisationens indstillinger i Control Hub og sikre sig, at regionerne matcher.

300005	Forhåndstjek fejl, da brugeren allerede er i køen og er i gang med at blive klargjort.	Brugerklargøring er stadig i gang. Vent et par minutter og tjek igen.
--------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

**Tabel 1. Slutbruger fejlkoder
Fejlkoder for Directory Sync**

Følgende fejlkoder gælder for Directory Sync.

Fejlkode	Fejlmeddelelse
600000	Broadworks External Directory User Sync uventet fejl.
600001	Broadworks External Directory User Sync mislykkedes.
600002	Broadworks External Directory User Sync skulle afsluttes før færdiggørelse.
600003	Broadworks External Directory User Sync lykkedes kun delvist. Nogle kundeorganisationer kunne ikke synkronisere.
600004	Broadworks External Directory User Sync er ikke aktiveret for ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync er i gang for ConfigSet.
600006	Broadworks External Directory User Sync-tråde er optaget eller lukkes ned, og accepterer derfor ikke flere synkroniseringsanmodninger, prøv igen senere.
600007	Identitetsorganisationen for CustomerConfig blev ikke fundet.
600008	CustomerConfig findes ikke i partnerorganisationen.
600009	Broadworks External Directory User Sync kan ikke køres, da broadworks-klyngen, der er knyttet til CustomerConfig, er optaget
600010	Broadworks External Directory User Sync kan ikke køres, da der ikke er nogen broadworks-klynge knyttet til CustomerConfig.
600011	Broadworks External Directory User Sync er ikke aktiveret for CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync kan ikke køres, da Hybrid Directory-synkroniseringen allerede er aktiveret for CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync kunne ikke tilføje brugere og maskinkonti til identitetslageret.

Fejlkode	Fejlmeddelelse
600014	Broadworks External Directory User Sync mislykkedes under forsøg på at oprette forbindelse til Broadworks-klyngen. Fejl fra Broadworks - %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync fandt ikke nogen matchende bruger i identitetslageret.
600017	BroadWorks Phone List Sync kunne ikke synkronisere alle bruger- og virksomheds-/organisationskontakter.
600018	Synkronisering af BroadWorks telefonliste mislykkedes for brugere i virksomheden/organisationen.
600019	BroadWorks Phone List Sync kunne ikke synkronisere virksomheds-/organisationskontakter.
600020	BroadWorks External Directory User Sync kan ikke deaktiveres, da CustomerConfig-synkroniseringen er i gang.
600022	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig, da virksomheden ikke har nogen klargjort bruger.
600023	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig, fordi brugeren allerede eksisterer i denne organisation.
600024	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig, fordi der ikke blev fundet nogen matchende bruger i BroadWorks.
600025	BroadWorks External Directory User Sync kunne ikke opdatere brugerkontoen i CI.
600026	BroadWorks External Directory User Sync kunne ikke opdatere maskinkontoen i CI.
600027	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig, fordi der blev fundet flere brugere i BroadWorks.
600028	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig, fordi mindst én virksomhedsindekssynkronisering skulle være gennemført.
600029	BroadWorks External Directory User Sync mislykkedes, da virksomheden ikke har nogen klargjort bruger.