

# Webex für Cisco BroadWorks Fehlerbehebungshandbuch

## Inhaltsverzeichnis des Buches

- [Webex für Cisco BroadWorks-Fehlerbehebung](#)
- [Webex für Cisco BroadWorks-Ressourcen zur Fehlerbehebung](#)
- [Webex für Cisco BroadWorks-Fehlerbehebungsprozesse](#)
- [Webex für Cisco BroadWorks zur Fehlerbehebung bei bestimmten Problemen](#)

## Kapitel: Webex für Cisco BroadWorks-Fehlerbehebung

- [Fehlerbehebung Webex für Cisco BroadWorks](#)
- [Änderungsverlauf](#)

### Fehlerbehebung Webex für Cisco BroadWorks

Dieses Dokument richtet sich an technische Mitarbeiter von Dienstleistungsorganisationen, die sich selbst und ihre Kunden unterstützen. Wir gehen davon aus, dass Sie mit der Fehlerbehebung im Allgemeinen, dem Lesen von Protokollen und der Arbeit mit Abonnentenfällen vertraut sind.

Der Artikel ist in drei Hauptabschnitte unterteilt:

- **Ressourcen**, eine Liste mit Tools, Lesematerial, Protokollen und Kontakten, die Sie möglicherweise benötigen.
- **Prozesse**, in dem einige der Maßnahmen beschrieben werden, die Sie bei der Behebung eines Kundenproblems ergreifen können.
- **Spezifische Fragen**, in dem bekanntermaßen auftretende Probleme kategorisiert und aufgelistet werden, wie man sie erkennt und wie man sie möglicherweise lösen kann.

### Änderungsverlauf

Datum	Version	Ändern
28. Juli 2023	1.19	Verweis auf hinzugefügt <a href="#">Webex App   Ein Problem melden</a> (um Protokolle zu generieren) in <i>Rufen Sie Benutzerprotokolle vom Partner Hub ab</i> Und <i>Erhalten Sie Kundenprotokolle oder Feedback</i> Abschnitt.
27. Juni 2022	1.18	Aktualisiert <i>Lese liste</i> mit fehlendem Link <i>Vorgehensweise bei der Connect (Android)-Migration zu Firebase</i> .
21. Juni 2022	1.17	Aktualisiert die <i>Lese liste</i> Links, die auf neue URLs auf cisco.com verweisen.

Datum	Version	Ändern
		Aktualisiert <i>Probleme bei der Anrufkonfiguration und Registrierung</i> durch Hinzufügen eines Links zum <i>Webex für Cisco BroadWorks-Konfigurationshandbuch</i> für Probleme mit Broadworks-Tags.
14. April 2022	1.16	Zur Verdeutlichung wurden Kontextanweisungen zu <i>Benutzerdetails im Help Desk prüfen</i> und zu <i>Kundenorganisation im Help Desk anzeigen</i> hinzugefügt Rollenanforderung für Helpdesk.
16. März 2022	1.15	Neue Fehlercodes zu <i>Fehlercodes für die Verzeichnissynchronisierung</i> hinzugefügt.
15. November 2021	1.14	Fehlercodes 200013, 200014, 200025 und 300005 zu <i>Endbenutzer-Fehlercodes</i> hinzugefügt.
28. September 2021	1.12	<i>Fehlercodes für die Verzeichnissynchronisierung</i> hinzugefügt.
15. Juli 2021	1.11	Fehlermeldung 100006 zu <i>Endbenutzer-Fehlercodes</i> hinzugefügt. Auch aktualisiert <i>Benutzeranmeldungsprobleme</i> .
14. Juli 2021	1.10	Thema mit Link zum Artikel <i>Bekannte Probleme und Einschränkungen</i> hinzugefügt
02. Juli 2021	1.9	Aktualisierter Produktname für Webex-Rebranding.
18. Juni 2021	1.8	Aktualisiertes Webex-Logo in der Grafik
08. Juni 2021	1.7	<b>Spalte „Vorgeschlagene Maßnahmen“ zur Tabelle <i>Endbenutzer-Fehlercodes</i> hinzugefügt</b>
04. Juni 2021	1.6	Korrektur der Tabelle <i>Endbenutzer-Fehlercodes</i>
19. Mai 2021	1.5	Abschnitt <i>Domain-Anspruchsprobleme</i> hinzugefügt
22. April 2021	1.4	<i>Endbenutzer-Fehlercodes</i> mit zwei zusätzlichen Codes aktualisiert: 200016 und 200054
13. April 2021	1.3	Informationen zu Webex Serviceability Connector hinzugefügt
08. Dezember 2020	1.2	Aktualisiertes Dokument. Umbenennung von Webex Teams in Webex (App). Endbenutzer-Fehlercodes hinzugefügt
03. November 2020	1.1	Anrufeinstellungen-Webansicht hinzugefügt

Datum	Version	Ändern
22. Oktober 2020	1.0	Neues Dokument eingeführt

## Kapitel: Webex für Cisco BroadWorks-Ressourcen zur Fehlerbehebung

### Kapitelinhalt

- [Kontakte](#)
- [Nützliche Protokolldateien](#)
- [Lese liste](#)
- [Bekannte Probleme und Einschränkungen](#)
- [Wartungsfreundlichkeitsstecker](#)

### Kontakte



#### Hinweis

Ab Oktober 2020 migrieren wir den BroadSoft-Kundensupport auf Cisco CX-Supportprozesse und -Tools. Dies bedeutet, dass Webex für Cisco BroadWorks Partner von der Verwendung von Xchange für das Fallmanagement auf die Verwendung von Support Case Manager (SCM) umsteigen müssen.

Wir gehen davon aus, dass die Migration etwa drei Monate dauern und bis zum Ende des Kalenderjahres 2020 dauern wird. Das BroadWorks/UCaaS TAC-Team wird mit der Unterstützung von Fällen in CSOne/Lightning anstelle von BroadSoft Jira beginnen, wenn Sie migriert werden.

Möglicherweise müssen Sie während des Migrationszeitraums auf Fälle in beiden Systemen zurückgreifen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Legacy BroadSoft Support Transition](#).

### Nützliche Protokolldateien

Protokollname	Quelle	Nützlich zur Fehlerbehebung
PSLog	Anwendungsserver	Flowthrough-Bereitstellung
Tomcat access_log	XSP	Webex App-Anmeldung
XsiActionsLog	XSP	Webex App-Anmeldeinteraktionen mit Webex IDP-Proxy, Client-Interaktionen

		für Geräteprofilabfrage
AuthenticationService-Protokoll	XSP	Webex App-Login (Token-Validierung und -Ausgabe)
XSLog	XSP?	Mobile Abonnements für Push-Benachrichtigungen Rufsignalisierung
Webex App-Startprotokoll	Windows: \Benutzer\{Benutzername}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{Benutzername}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Verwenden Sie Sendeprotokolle	Start (Sequenz) Berechtigungsprüfungen für den Benutzer Initialisierung der BWC-Bibliothek für die Verbindung mit BroadWorks getUserProfile & JWT-Token-Abrufprotokollierung
BroadWorks ruft Webex-App-Protokoll auf	Client Windows: \Benutzer\{Benutzername}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{Benutzername}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobil: Verwenden Sie Sendeprotokolle	Der gesamte SIP-Verkehr für Registrierung und Anrufe Halten Sie den Datenverkehr zum BWKS-Backend aufrecht

		Funktionen während eines Anrufs, die eine Signalisierung erfordern (Halten/Fortsetzen, Weiterleiten usw.)
Medienprotokoll (Webex Media Engine).	<p>Client</p> <p>Windows:  \Benutzer\{Benutzername}\AppData\Local\CiscoSpark\media\*.log</p> <p>Mac:  /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/</p> <p>Mobil: Verwenden Sie Sendeprotokolle</p>	<p>Protokollierung aller Medien</p> <p>Für einen Anruf ausgehandelte Codecs</p> <p>Mid-Call-Funktionen</p>

## Leseliste

- Webex für Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP-Plattform-Konfigurationshandbuch (R23): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf](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](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf)
- Cisco BroadWorks Device Management-Konfigurationshandbuch (R23): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf](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](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf)
- Funktionsbeschreibung des langlebigen Authentifizierungstokens Release 23.0 [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf)

- SAML Leitfaden zur Authentifizierungsintegration, R22: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf)
- Cisco BroadWorks SSL Leitfaden zu Supportoptionen: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf)
- Beschreibung der Cisco CI-Unterstützungsfunktion: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020\\_09.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf)
- Benachrichtigungs-Push-Server (Funktionsbeschreibung): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf)
- Push-Benachrichtigungsunterstützung für Anrufe Funktionsbeschreibung Release 22.0: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf)
- Vorgehensweise bei der Migration von Connect (Android) zu Firebase: [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](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-Speicherung von Gerätetokens für Push-Benachrichtigungen Funktionsbeschreibung Version 22.0: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf)
- Cisco BroadWorks System Capacity Planner (Tabelle): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm)
- Dimensionierungsleitfaden für die Cisco BroadWorks-Plattform: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf](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](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf)
- Konfigurationshandbuch für Communicator für Desktop (UC-One für Desktop): [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](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)

- CI-Authentifizierungsunterstützungsanforderungen 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](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf)

## **Bekannte Probleme und Einschränkungen**

Der Artikel „Bekannte Probleme und Einschränkungen“ enthält aktuelle Informationen zu bekannten Problemen, die wir in der Webex für BroadWorks-Lösung identifiziert haben. Einzelheiten finden Sie unter dem folgenden Link:

### [Bekannte Probleme und Einschränkungen](#)

#### **Gebrauchstauglichkeits-Connector**

Der Serviceability-Service Webex erhöht die Geschwindigkeit, mit der die Mitarbeiter des technischen Supports von Cisco Probleme mit Ihrer Infrastruktur diagnostizieren können. Der Service automatisiert die Aufgaben zum Suchen, Abrufen und Speichern von Diagnoseprotokollen und -informationen in einen Serviceanfrage-Fall. Der Dienst löst auch eine Analyse anhand von Diagnosesignaturen aus, sodass TAC Probleme mit Ihren Geräten vor Ort effizienter identifizieren und lösen kann.

Einzelheiten zur Bereitstellung des Serviceability Connectors finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für Cisco Webex Serviceability*

*Connector* unter [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](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 für Cisco BroadWorks-Fehlerbehebungsprozesse**

Kapitelinhalt

- [Ein Problem eskalieren](#)
- [Welche Kundeninformationen gesammelt werden sollen](#)
- [Überprüfen Sie die Benutzerdetails im Helpdesk](#)
- [Kundenorganisation im Helpdesk anzeigen](#)
- [Rufen Sie Benutzerprotokolle vom Partner Hub ab](#)
- [So finden Sie die Client-Version](#)
- [Kundenprüfung für anrufenden Dienst](#)
- [Erhalten Sie Kundenprotokolle oder Feedback](#)
- [Anrufumgebungsdaten abrufen](#)
- [Setzen Sie die Webex-Datenbank zurück](#)
- [Stellen Sie sicher, dass Webex sich bei BroadWorks registrieren sollte](#)
- [Analysieren Sie PSLog auf Benutzerbereitstellungsprobleme](#)

- [Analysieren Sie XSP-Protokolle, um Probleme bei der Abonnentenanmeldung zu beheben](#)

## Ein Problem eskalieren

Nachdem Sie einige der Anleitungen zur Fehlerbehebung befolgt haben, sollten Sie eine vernünftige Vorstellung davon haben, wo das Problem liegt.

Vorgehensweise

**Schritt 1** Sammeln Sie so viele Informationen wie möglich aus den Systemen, die sich auf das Problem beziehen

**Schritt 2** Wenden Sie sich an das entsprechende Team bei Cisco, um einen Fall zu eröffnen (siehe *Kontakte* Abschnitt)

## Welche Kundeninformationen gesammelt werden sollen

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie einen Fall eröffnen oder ein Problem eskalieren müssen, sammeln Sie bei der Fehlerbehebung mit dem Benutzer die folgenden Informationen:

- Benutzer-ID: CI-E-Mail-Adresse oder Benutzer-UUID (dies ist die Webex-ID, aber wenn Sie auch die BroadWorks-ID des Benutzers erhalten, hilft das)
- Organisationskennung
- Ungefährer Zeitraum, in dem das Problem aufgetreten ist
- Clientplattform und -Version
- Senden oder sammeln Sie Protokolle vom Client
- Notieren Sie die Tracking-ID, falls sie auf dem Client angezeigt wird

## Überprüfen Sie die Benutzerdetails im Helpdesk

Partneradministratoren, die über die Rollenberechtigung „Helpdesk-Administrator“ (Einfach oder Erweitert) verfügen, können dieses Verfahren verwenden, um Benutzerdetails in der Helpdesk-Ansicht zu überprüfen.

Vorgehensweise

---

**Schritt 1** Einloggen in <https://admin.webex.com/helpdesk>.

**Schritt 2** Suchen Sie nach dem Benutzer und klicken Sie dann darauf. Dadurch wird der Benutzerzusammenfassungsbildschirm geöffnet.

**Schritt 3** Klicken Sie auf den Benutzernamen, um die detaillierte Benutzerkonfiguration anzuzeigen.

Zu den nützlichen Informationen in dieser Ansicht gehören die UUID des Benutzers, der Common Identity (CI)-Cluster, der Webex-App-Cluster, das Anrufverhalten und die GUID des BroadWorks-Kontos.

**Schritt 4** Klicken **Kopieren** wenn Sie diese Informationen in einem anderen Tool verwenden oder an einen Cisco-Fall anhängen müssen.

---

## Kundenorganisation im Helpdesk anzeigen

Partneradministratoren, die über die Rollenberechtigung „Helpdesk-Administrator“ (Einfach oder Erweitert) verfügen, können dieses Verfahren verwenden, um Details zur Kundenorganisation in der Helpdesk-Ansicht anzuzeigen.

Vorgehensweise

---

**Schritt 1** Melden Sie sich bei <https://admin.webex.com/helpdesk> an.

**Schritt 2** Suchen Sie nach dem Namen der Kundenorganisation und klicken Sie darauf.

**Schritt 3** Scrollen Sie nach unten, bis Sie **Kundenportalansicht** sehen, und klicken Sie auf **Ansicht Kundename**, um eine geschützte Ansicht der Kundenorganisation – einschließlich Benutzer und Konfiguration.

---

## Rufen Sie Benutzerprotokolle vom Partner Hub ab

Bei der Behebung von Problemen mit Desktop- und Mobil-Clients ist es wichtig, dass Partner (und TAC) die Client-Protokolle einsehen können.

Vorgehensweise

---

**Schritt 1** Bitten Sie den Benutzer, Protokolle zu senden. Hilfe finden Sie unter: [Webex App | Melden Sie ein Problem](#).

**Schritt 2** Bitten Sie den Benutzer, die aufrufende Umgebung zu exportieren und Ihnen die Datei **ced.dat** zu senden.

**Schritt 3** Holen Sie sich die Client-Protokolle vom Partner Hub oder Help Desk (siehe unten).

Partner-Hub-Option:

- a. Melden Sie sich beim Partner Hub an und suchen Sie die Kundenorganisation des Benutzers.
- b. Wählen Sie **Fehlerbehebung**.

- c. Wählen Sie **Protokolle**.
- d. Suchen Sie nach dem Benutzer (per E-Mail).
- e. Sehen Sie sich die Client-Protokolle an und laden Sie sie als ZIP-Datei herunter.

Helpdesk-Option:

- a. Melden Sie sich beim Helpdesk an.
- b. Suchen Sie nach der Organisation.
- c. Klicken Sie auf die Organisation (öffnet den Zusammenfassungsbildschirm).
- d. Scrollen Sie nach unten und klicken Sie auf **Kunden anzeigen**.
- e. Wählen Sie **Fehlerbehebung**.
- f. Wählen Sie **Protokolle**.
- g. Suchen Sie nach dem Benutzer (per E-Mail).
- h. Sehen Sie sich die Client-Protokolle an und laden Sie sie als ZIP-Datei herunter.

---

## So finden Sie die Client-Version

Vorgehensweise

---

**Schritt** Teilen Sie diesen Link mit dem Benutzer: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

**Schritt** Bitten Sie den Benutzer, Ihnen die Versionsnummer zu senden.

2

---

## Kundenprüfung für anrufenden Dienst

Vorgehensweise

---

**Schritt** Melden Sie sich beim Webex-Client an.

1

**Schritt** Überprüfen Sie, ob das Symbol „Anrufoptionen“ (ein Mobilteil mit einem Zahnrad darüber) in der Seitenleiste vorhanden ist.

2

Wenn das Symbol nicht vorhanden ist, ist der Benutzer möglicherweise noch nicht für den Anrufdienst in Control Hub aktiviert.

**Schritt** Öffne das **Einstellungen/Präferenzen** Menü und gehen Sie zu **Telefondienste** Abschnitt. Sie sollten den Status sehen **SSO Sitzung Sie sind angemeldet**.

3

(Wenn ein anderer Telefondienst, wie z. *Webex Calling*, wird angezeigt, der Benutzer verwendet es nicht Webex für Cisco BroadWorks.)

Diese Überprüfung bedeutet:

- Der Client hat die erforderlichen Webex-Microservices erfolgreich durchlaufen.
- Der Benutzer hat sich erfolgreich authentifiziert.
- Dem Client wurde von Ihrem BroadWorks-System ein langlebiges JSON-Web-Token ausgestellt.
- Der Kunde hat sein Geräteprofil abgerufen und sich bei BroadWorks registriert.

---

## Erhalten Sie Kundenprotokolle oder Feedback

- Sehen Sie sich den Abschnitt „Ressourcen“ an, um bestimmte Client-Protokolle auf Webex-Desktop-Clients zu finden, oder bitten Sie Benutzer, Protokolle zu senden. Hilfe finden Sie unter: [Webex App | Ein Problem melden](#).
- Bitten Sie Benutzer mobiler Clients, Protokolle zu senden. Anschließend können Sie diese über den Partner-Hub oder den Helpdesk abrufen.



### Hinweis

Protokolle senden ist stumm. Wenn ein Benutzer jedoch Feedback sendet, geht es an das Webex App-Entwicklerteam. Notieren Sie sich unbedingt die Feedback-Nummer des Benutzers, wenn Sie Cisco kontaktieren möchten. Zum Beispiel:

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

**Case Number - 00601970**

---

## Anrufumgebungsdaten abrufen

Webex-Clientprotokolle werden stark redigiert, um personenbezogene Daten zu entfernen. Sie sollten die Anrufumgebungsdaten vom Client in derselben Sitzung exportieren, in der Sie das Problem bemerken.

Vorgehensweise

- 
- Schritt 1** Klicken Sie im Client auf das Profilbild und dann auf **Hilfe > Anrufumgebungsdaten exportieren**.

**Schritt** Speichern Sie die resultierende Datei **ced.dat** zur Behebung von  
2 Anrufproblemen für diesen Benutzer.

**Wichtig:** Beim Abmelden oder Neustarten des Clients wird der interne Cache geleert. Wenn Sie exportieren **ced.dat** Danach stimmen die exportierten Daten nicht mehr mit Protokollen überein, die vor dem Cache gesendet wurden.

---

## Setzen Sie die Webex-Datenbank zurück

Vorgehensweise

---

**Schritt** Klicken Sie auf dem Client auf **Hilfe > Health Checker**.

1

**Schritt** Wählen Sie **Datenbank zurücksetzen**.

2 Dadurch wird ein vollständiger Reset des Clients ausgelöst und der Anmeldebildschirm der Webex-App geladen.

---

## Stellen Sie sicher, dass Webex sich bei BroadWorks registrieren sollte

Die Webex-App prüft die folgenden Informationen, um zu bestimmen, ob eine Registrierung bei BroadWorks erfolgen soll:

- Benutzerberechtigung für **broadworks-Connector**
- Aufrufverhalten für Organisation und Benutzer

## Überprüfen Sie das Anrufverhalten und die Connector-Berechtigung eines Benutzers

1. Melden Sie sich mit Ihren Partner-Administrator-Anmeldeinformationen beim Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) an.
2. Suchen Sie den Benutzer.
3. Klicken Sie auf den Benutzer und überprüfen Sie den Eintrag „Anrufverhalten“. Es sollte „Calling in Webex“ lauten.

[← 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. Klicken Sie auf den Benutzernamen, um den Bildschirm „Benutzerdetails“ zu öffnen.
5. Scrollen Sie nach unten, um den Abschnitt `Berechtigungen` zu finden, und überprüfen Sie, ob `broadworks-Connector` enthalten ist.

## 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": [  

```



### Hinweis

Ein Webex für Cisco BroadWorks Benutzer sollte NICHT über die `bc-sp-standard` Berechtigung verfügen, wenn er dies beabsichtigt Verwenden Sie Webex für Cisco BroadWorks. Dies ist die Berechtigung für „Webex Calling (Broadcloud)“, bei der es sich um Webex-App-Anrufe über einen von Cisco verwalteten Cloud-Anrufdienst handelt.

### Überprüfen Sie das Anrufverhalten der Organisation

1. Melden Sie sich mit Ihren Partner-Administrator-Anmeldeinformationen beim Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) an.
2. Suchen Sie nach der Organisation.

- 
- 
3. Klicken Sie auf die Organisation und überprüfen Sie den Eintrag „Anrufverhalten“. Es sollte „Calling in Webex“ lauten.

[← 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](#)

## Analysieren Sie PSLog auf Benutzerbereitstellungsprobleme

Verwenden Sie das PSLog des Anwendungsservers, um die HTTP-POST-Anfrage an die Bereitstellungsbrücke und die Antwort von Webex anzuzeigen.

In einem korrekt funktionierenden Fall lautet die Antwort 200 OK **und** nach ein paar Minuten können Sie sehen, dass der Benutzer – und die neue Kundenorganisation, wenn es sich um den ersten Benutzer handelt – erstellt wurde Webex.

Sie können dies überprüfen, indem Sie im Helpdesk nach der E-Mail-Adresse suchen, die Sie im POST sehen.

Bevor Sie beginnen:

Sammeln Sie während eines Flowthrough-Bereitstellungsversuchs mit einem Testbenutzer ein PSLog vom Anwendungsserver.

Vorgehensweise

---

**Schritt** Als Erstes muss der HTTP-Antwortcode überprüft werden:

**1**

- Alles andere als 200 OK ist ein Fehler bei der Benutzerbereitstellung.
- 200 OK könnte immer noch auf einen Fehler hinweisen, wenn etwas am Abonnentenprofil in den Webex-Diensten vor der Bereitstellungsbrücke nicht funktioniert.
- 400 kann einen `message`-Knoten in der Antwort enthalten. Die Bereitstellungsbrücke konnte etwas im `subscriberProfile` nicht verarbeiten. Möglicherweise stimmt etwas mit den Abonentendetails nicht oder es besteht eine Inkompatibilität mit einer Einstellung in der Vorlage.
- 401 bedeutet, dass die auf dem AS eingegebenen Bereitstellungsanmeldeinformationen nicht mit denen übereinstimmen, die in der Vorlage im Partner Hub eingegeben wurden.
- 403 könnte darauf hinweisen, dass auf dem Anwendungsserver etwas falsch konfiguriert ist. Überprüfen Sie das Ziel der Anfrage. Es sollte keine IP-Adresse sein, sondern die Bereitstellungsbrücken-URL, die Sie in Ihrer Vorlage im Partner Hub sehen können.
- 409 weist auf einen Konflikt zwischen dem bereitgestellten `subscriberProfile` und vorhandenen Webex-Daten hin. Möglicherweise gibt es bereits einen Benutzer mit dieser E-Mail-Adresse. Überprüfen Sie die `Nachricht` in der Antwort.

**Schritt 2** Sie können auch den ursprünglichen HTTP-POST auf verdächtige Werte überprüfen, die dazu führen könnten, dass die Bereitstellung fehlschlägt.

Der POST enthält eine `subscriberProfile` XML-Struktur. Darin sind folgende nützliche Knoten zu überprüfen:

- `bwuserid`: Verwenden Sie diese Option, um das Abonnentenprofil zu finden, wenn Sie es in BroadWorks bearbeiten müssen.
- `Gruppe`: Wenn sich die Vorlage im „Dienstanbietermodus“ befindet, wird dies in Kleinbuchstaben geschrieben und wird zum Namen der Kundenorganisation, die Sie im Partner Hub sehen.
- `serviceProvider`: Wenn sich die Vorlage im „Enterprise-Modus“ befindet, wird dies in Kleinbuchstaben geschrieben und wird zum Namen der Kundenorganisation, die Sie im Partner Hub sehen.
- `PrimaryPhoneNumber`: Muss vorhanden sein. Ohne sie schlägt die Bereitstellung fehl.
- `email`: Wird zur Benutzer-ID in Webex. Muss gültig und eindeutig für Webex sein, andernfalls schlägt die Bereitstellung fehl.

**Hinweis** Ignorieren Sie die Strophe `Services` : Sie wird von AS erstellt und von Webex akzeptiert, aber nicht verwendet.

---

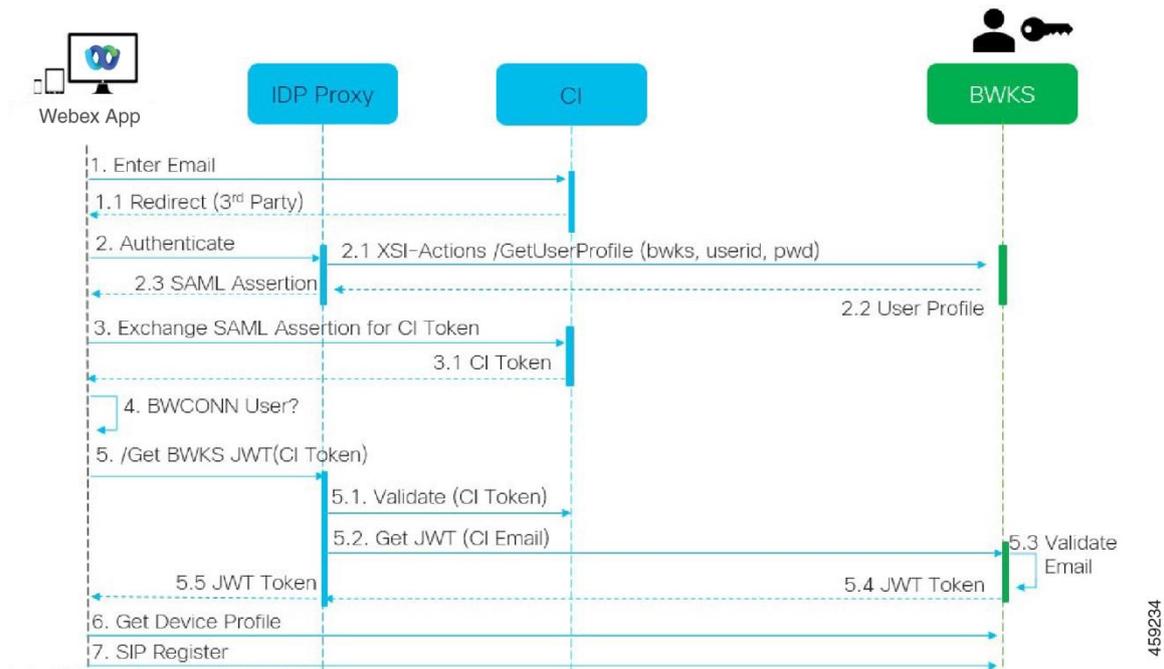
## **Analysieren Sie XSP-Protokolle, um Probleme bei der Abonnentenanmeldung zu beheben**

Dieser Ablauf beschreibt den BroadWorks-Authentifizierungsmodus. Sie können den Authentifizierungsmodus in der BroadWorks-Vorlage im Partner Hub sehen.

Siehe *Konfigurieren Sie Ihre Kundenvorlagen* in [https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id\\_137726](https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726).

Das folgende Kontaktplandiagramm zeigt die Interaktion zwischen dem Benutzer, dem Client, den Webex-Diensten und dem BroadWorks-System, wenn der Benutzer die BroadWorks-Authentifizierung in der Webex-App durchführt. Außerdem ist die Verbindung zwischen Webex und dem XSP durch MTLS gesichert.

In der folgenden Diskussion wird erklärt, was Sie erwarten können, wenn Sie die Protokolle für eine erfolgreiche Anmeldung untersuchen.



### Benutzer interagiert mit Client, Client interagiert mit Webex-Diensten:

- Der Benutzer gibt seine E-Mail-Adresse an die Webex-App an (1 im Diagramm).
- CI kann diesen Benutzer zur Eingabe seines BroadWorks-Passworts umleiten (über UAP) (2 im Diagramm).
- Der IDP-Proxy sendet eine Get-Profile-Anfrage an die Xsi-Schnittstelle auf dem XSP.

### Im Tomcat-Access\_log:

- Suchen Sie nach der GET-Anfrage für das Abonnentenprofil, von Webex in Richtung der Xsi-Actions-Schnittstelle (2.1 im Diagramm). Es hat die Benutzer-ID Webex. Z.B.

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

### Im XsiActionsLog:

- Suchen Sie nach der Profil-GET-Anfrage von Webex (2.1 im Diagramm). Es hat die Benutzer-ID Webex. Z.B.

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

Die Header umfassen Autorisierung: Basic **und** Benutzeragent:  
broadworksTeamsClient

- Anschließend führt der

- Die Xsi-Antwort auf Webex enthält einen XML `Profile` -Block mit der (BroadWorks) `userId` und anderen Details ( 2.2 im Diagramm).

### Interaktionen zwischen Client und Webex-Diensten:

- Der IDP-Proxy stimmt mit dem von BroadWorks empfangenen Benutzerprofil überein und gibt die Behauptung SAML an den Client aus (2.3 im Diagramm).
- Der Client tauscht die SAML-Assertion gegen ein CI-Token aus (3 im Diagramm).
- Der Client prüft, ob der angemeldete Benutzer über die **broadworks-Connector** Berechtigung verfügt (4 im Diagramm). Sie können die Benutzerberechtigungen im Helpdesk überprüfen.)
- Der Client verwendet ein CI-Token, um ein JSON-Web-Token (JWT) vom IDP-Proxy anzufordern (5 im Diagramm).
- Der IDP-Proxy validiert das CI-Token bei CI
- Der IDP-Proxy fordert JWT vom Authentifizierungsdienst an

### Im AuthenticationService-Protokoll:

- Suchen Sie nach der Token-Anfrage von Webex (5.2 im Diagramm), z. B.:

```
GET /authService/Token
```

welches den Header `http_bw_userid` und andere hat.

- Der XSP führt OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` aus, um zu überprüfen, ob die angegebene Benutzer-ID einem BroadWorks-Benutzer entspricht (5.3 im Diagramm). `AuthService` hat über die mTLS-Verbindung eine Vertrauensstellung mit Webex hergestellt und kann daher LLT ausstellen.
- Suchen Sie nach der Antwort (5.4 im Diagramm) von `LongLivedTokenManager` - Token generiert, Betreff: `bwksUserId@example.com`, Aussteller: `BroadWorks ...` und `StatusCode=200` den Sie mithilfe des Headers `trackingid: CLIENT...` mit der ursprünglichen Anfrage verknüpfen können.

### Im XsiActionsLog:

- Der Client kann nun das langlebige Token an der Xsi-Actions-Schnittstelle präsentieren, um sein Geräteprofil zu erhalten (6 im Diagramm). Z.B.:

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

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

Mit den Headern `authorization: Bearer Token` und `user-agent: WebexTeams` (*variant /Version*)

- Die Xsi-Actions-Schnittstelle sendet das Token per POST an den Authentifizierungsdienst (konfiguriert für die Loopback-Schnittstelle), z. B.: 127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/Token was Sie mit dem trackingid: CLIENT... Header im GET und dem X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT... Header im POST.

#### **Im AuthenticationService-Protokoll:**

- Der Empfang des POST von Xsi (Loopback)
- A StatusCode=200 zurück zu Xsi
- Und eine Token-Validierungsantwort mit einem "Token" JSON-Block im Text.
- Korreliert mit der Tracking-ID: KUNDE...

#### **Im XsiActionsLog:**

- Nachdem die Xsi-Actions-Anwendung 200 OK vom Authservice erhalten hat, der das Token des Clients validiert hat, sendet sie nun eine OCI-P-Anfrage für UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Empfängt OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse mit der Struktur accessDeviceTable XML.
- Die OCI-P-Antwort wird als Xsi-Antwort an den Client codiert, einschließlich der Struktur AccessDevices, die über die deviceTypes verfügt z. B. Business Communicator - PC und die URLs, unter denen der Client die Gerätekonfigurationsdateien abrufen kann.

#### **Der Client fährt wie gewohnt fort:**

- Wählt einen Geräteeintrag aus und interagiert mit DMS, um ein Geräteprofil abzurufen (6 im Diagramm).
- Register für BroadWorks über SBC, abgerufen in der Konfiguration vom DMS (7 im Diagramm)

## **Kapitel: Webex für Cisco BroadWorks zur Fehlerbehebung bei bestimmten Problemen**

### Kapitelinhalt

- [Probleme mit dem Partner-Hub](#)
- [Probleme bei der Benutzerbereitstellung](#)
- [Benutzer melden sich an. Probleme](#)
- [Probleme mit der Anrufkonfiguration und der Registrierung](#)
- [Probleme mit der Webansicht der Anrufeinstellungen](#)
- [Probleme mit Domainansprüchen](#)
- [Fehlercodes für Endbenutzer](#)
- [Fehlercodes für die Verzeichnissynchronisierung](#)

## Probleme mit dem Partner-Hub

### Administrator kann Kundenorganisationen nicht sehen

Als Administrator Ihrer Partnerorganisation in Webex sollten Sie über Folgendes verfügen *Vollständiger Administrator* Rolle. Diese Rolle wird für die Verwaltung Ihrer Partnerorganisation verwendet, einschließlich der Zuweisung von Administratorrechten für sich selbst und andere. Um Kundenorganisationen zu verwalten, müssen Sie sich selbst (oder anderen Personen) die Erlaubnis erteilen *Vollständiger Vertriebsadministrator* Rolle bzw *verkaufsalministrador* Rolle. Sehen <https://help.webex.com/fs78p5> .

### Probleme bei der Benutzerbereitstellung

#### Integrierte IM&P-Fehler für bestimmte Unternehmen/Kunden

Wenn Sie eine Mischung aus Unternehmen haben, die unterschiedliche Cloud-Collaboration-Dienste nutzen, z. B. UC-One SaaS und Webex für Cisco BroadWorks haben Sie sich möglicherweise dafür entschieden, den Bereitstellungsadapter unternehmensspezifisch zu ändern.

Um zu überprüfen, was für Integrated IM&P konfiguriert ist (Standard für Unternehmen, sofern keine spezifischere Einstellung vorhanden ist), führen Sie Folgendes aus: **AS\_CLI/Interface/Messaging** > erhalten. Öffnen Sie für die Bereitstellungsparameter eines bestimmten Unternehmens das Unternehmen und gehen Sie zu **Dienstleistungen > integrierte IM&P** .

Überprüfen Sie, ob die integrierte IM&P-Konfiguration für dieses Unternehmen genau mit den Angaben in der Kundenvorlage im Partner Hub übereinstimmt. Die folgenden Einstellungen müssen übereinstimmen, sonst schlägt die Bereitstellung für alle Benutzer im Unternehmen fehl:

<b>BroadWorks Enterprise Integrated IM&amp;P-Einstellung</b>	<b>Einstellung der Partner Hub-Kundenvorlage</b>
URL des Nachrichtenservers	Bereitstellungs-URL
Benutzername des Messaging-Servers	Name des Bereitstellungskontos
Passwort für den Nachrichtenserver	Passwort des Bereitstellungskontos, Passwort bestätigen

#### Integrierte IM&P-Fehler für bestimmte Benutzer

Dies gilt, wenn Sie Flowthrough-Bereitstellung verwenden, und geht davon aus, dass die Bereitstellung für einige/die meisten Benutzer funktioniert (sodass Sie ein Konfigurationsproblem ausschließen können).

Wenn Sie integrierte IM&P-Fehler in BroadWorks sehen, zum Beispiel „[Fehler 18215] Bereitstellungsfehler beim Messaging-Server“ und „[Fehler 18211]

Kommunikationsfehler beim Messaging-Server“, sollten Sie die folgenden möglichen Ursachen untersuchen:

- Die E-Mail-Adresse des Benutzers könnte bereits als CI vorhanden sein. Suchen Sie im Helpdesk nach dem Benutzer, um zu überprüfen, ob seine E-Mail-Adresse bereits vorhanden ist. Dies ist nicht unbedingt schlüssig, da der Benutzer möglicherweise einer Organisation angehört, deren Daten Sie im Help Desk nicht sehen dürfen.
- Der Benutzer hat sich selbstständig bei Webex registriert, bevor ihm der integrierte IM&P-Dienst zugewiesen wurde. In diesem Fall besteht eine Möglichkeit darin, dass der Benutzer sein kostenloses Konto löscht, damit er Teil der von Ihnen bereitgestellten Kundenorganisation werden kann. Anweisungen finden Sie unter <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Dem Benutzer ist keine primäre Telefonnummer seinem Profil zugewiesen (alle Webex für Cisco BroadWorks Abonnenten müssen eine primäre DID haben). Weitere Informationen finden Sie im Thema zur Analyse von PSLog aus AS.

### **Fehler bei der Benutzerbereitstellung als Reaktion von Provisioning Bridge**

Wenn Benutzer innerhalb weniger Minuten nach der Zuweisung von Integrated IM&P nicht im Control Hub angezeigt werden, sehen Sie sich die Antwortcodes des Bereitstellungsbrückendienstes an. Führen Sie ein PSLog aus, um die HTTP-Antwortcodes anzuzeigen.

#### **200 OK**

Eine 200 OK-Antwort *bedeutet nicht, dass der Benutzer erfolgreich bereitgestellt wurde*. Dies bedeutet, dass der Bereitstellungsdienst die Anfrage erhalten und die entsprechende Benutzererstellungsanforderung erfolgreich an die Upstream-Dienste übermittelt hat.

Die Bereitstellungstransaktion ist von Natur aus asynchron. Der Dienst antwortet mit 200 OK, da der Benutzererstellungprozess mehrere Minuten dauern kann und wir aus Leistungsgründen nicht mehrere Anfragen zum Erstellen desselben Benutzers erhalten möchten.

Wenn der Benutzer jedoch nach einer 200-OK-Antwort schließlich nicht in der Kundenorganisation erscheint, könnte dies darauf hindeuten, dass die Benutzererstellung in den Webex-Diensten vor dem Bereitstellungsdienst fehlgeschlagen ist.

**Sie müssen einen Bereitstellungsfehler mit der Antwort „200 OK“ eskalieren.**

#### **400 Unzulässige Anforderung**

Überprüfen Sie die HTTP-Antwort, die detailliertere Informationen zu potenziellen Problemen enthalten sollte, die diese Antwort des Bereitstellungsdienstes verursachen könnten. Einige Beispiele für den Knoten `<message>` :

- „BroadWorks-E-Mail mit Legacy-Bereitstellung kann nicht vertraut werden API.“

Die E-Mail-Adresse, die mit der fehlgeschlagenen Benutzerbereitstellungsanforderung verknüpft ist, ist ungültig oder falsch eingegeben, Sie haben jedoch in der Vorlage versichert, dass die E-Mail-Adressen vertrauenswürdig sind. Überprüfen Sie die Benutzerprofile in BroadWorks, insbesondere die E-Mail-ID.

- „Die Kundenorganisation wurde nicht in der Datenbank gefunden und auch das Flag zur Erstellung einer neuen Organisation ist nicht aktiviert.“

Diese fehlgeschlagene Bereitstellungsanforderung sollte eine neue Kundenorganisation in Webex erstellen, Ihre Vorlage ist jedoch so konfiguriert, dass keine neuen Kundenorganisationen erstellt werden. Wenn Sie neue Organisationen für E-Mail-Domänen zulassen möchten, die nicht mit bestehenden Kunden in Webex übereinstimmen, können Sie Ihre Vorlage im Partner Hub neu konfigurieren und die Bereitstellungsanforderung erneut testen. Wenn Sie jedoch nicht damit rechnen, dass für diesen Benutzer eine neue Organisation erstellt wird, ist möglicherweise die E-Mail-Adresse (insbesondere der Domänenteil) falsch eingegeben. Überprüfen Sie die E-Mail-ID des Benutzers in BroadWorks.

### **403 Unzulässig**

Die Bereitstellungsanforderung hat keine Chance auf Erfolg. In diesem Fall müssen Sie die Anfrage und die Antwort untersuchen. Wenn Sie beispielsweise eine IP-Adresse als Ziel der Bereitstellungsanforderung sehen – anstelle der entsprechenden Bereitstellungsbrücken-URL für Ihre Organisation (siehe die Themen zur Firewall-Konfiguration im Lösungsleitfaden) – könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass Ihrem Anwendungsserver eine erforderliche Adresse fehlt Patch (ap373197).

Überprüfen Sie, ob alle erforderlichen Patches auf den Anwendungsserver angewendet wurden und dass Sie die entsprechende Konfiguration für eine erfolgreiche Flowthrough-Bereitstellung abgeschlossen haben.

### **409 Konflikt**

Die Bereitstellungsanfrage kann nicht fortgesetzt werden, da in Webex ein Benutzer vorhanden ist, der mit der E-Mail-Adresse in der Anfrage übereinstimmt.

### **Benutzer bereits in CI**

Rufen Sie die E-Mail-Adresse des Abonnenten aus der HTTP-POST-Anfrage ab und suchen Sie im Helpdesk danach.

Möglicherweise sehen Sie den Benutzer nicht, wenn Sie dazu nicht berechtigt sind. Möglicherweise sehen Sie jedoch auch, dass der Benutzer einer „freien“ Organisation angehört, z. B. "Verbraucher".

Sie können diesen Benutzer bitten, sein kostenloses Konto zu löschen, oder Sie können eine andere E-Mail-Adresse verwenden, um es bereitzustellen.

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

### **Benutzer melden sich an. Probleme**

#### **Das Benutzeraktivierungsportal wird nicht geladen**

Der normale Webex für Cisco BroadWorks Anmeldeablauf umfasst ein Benutzeraktivierungsportal, in dem Benutzer ihre Passwörter eingeben. Manchmal wird dieses Portal nicht geladen, nachdem der Benutzer seine E-Mail-Adresse im Anmeldebildschirm der Webex-App angegeben hat.

Dieses Problem kann auf der Client-Seite oder auf der Service-Seite verursacht werden. Auf der Clientseite wird dies typischerweise dadurch verursacht, dass der native Browser des Clients in irgendeiner Weise mit dem Dienst nicht kompatibel ist.

#### **Single Sign-On ist fehlgeschlagen**

- Überprüfen Sie in BroadWorks, ob dem Benutzer die Gerätetypen für die Webex-App zugewiesen wurden (siehe Abschnitt **Geräteprofile** in [Vorbereiten Ihrer Umgebung](#) Abschnitt des Lösungsleitfadens).
- Überprüfen Sie, ob der Benutzer das richtige Passwort verwendet. Wenn die Vorlage, die Sie zur Bereitstellung der Kundenorganisation des Benutzers (im Partner Hub) verwendet haben, für die BroadWorks-Authentifizierung konfiguriert ist, sollte der Benutzer sein BroadWorks-Passwort „Web Access“ eingeben. Der Benutzer muss möglicherweise auch seine BroadWorks-Benutzer-ID eingeben, wenn seine E-Mail-Adresse nicht als alternative Benutzer-ID konfiguriert ist.

Stellen Sie sicher, dass der Benutzer Groß- und Kleinbuchstaben richtig eingegeben hat.

## **Probleme bei der Anrufkonfiguration und Registrierung**

Nachdem ein Benutzer in Webex bereitgestellt wurde und er sich erfolgreich bei der Webex-App angemeldet hat, registriert sich die App bei BroadWorks. Im Folgenden sind die erwartete Registrierungssequenz und die daraus resultierenden Anzeichen einer ordnungsgemäßen Registrierung aufgeführt (aus der Webex-App ersichtlich):

### **Erwartete Registrierungsreihenfolge**

1. Der Client ruft XSI auf, um ein Geräteverwaltungstoken und die URL zum DMS zu erhalten
2. Der Client fordert sein Geräteprofil vom DMS an, indem er das Token aus Schritt 1 vorlegt
3. Der Client liest das Geräteprofil und ruft die SIP-Anmeldeinformationen, Adressen und Ports ab
4. Der Client sendet unter Verwendung der Informationen aus Schritt 3 ein SIP-REGISTER an SBC
5. SBC sendet das SIP-REGISTER an den AS (SBC führt möglicherweise eine Suche im NS durch, um einen AS zu finden, wenn SBC den SIP-Benutzer noch nicht kennt.)

### **Erwartete Anzeichen einer erfolgreichen Kundenregistrierung**

Das Symbol „Aufrufoptionen“ wird in der Webex-Schnittstelle angezeigt.

Auf der Registerkarte „Telefondienste“ der Webex-App (z.

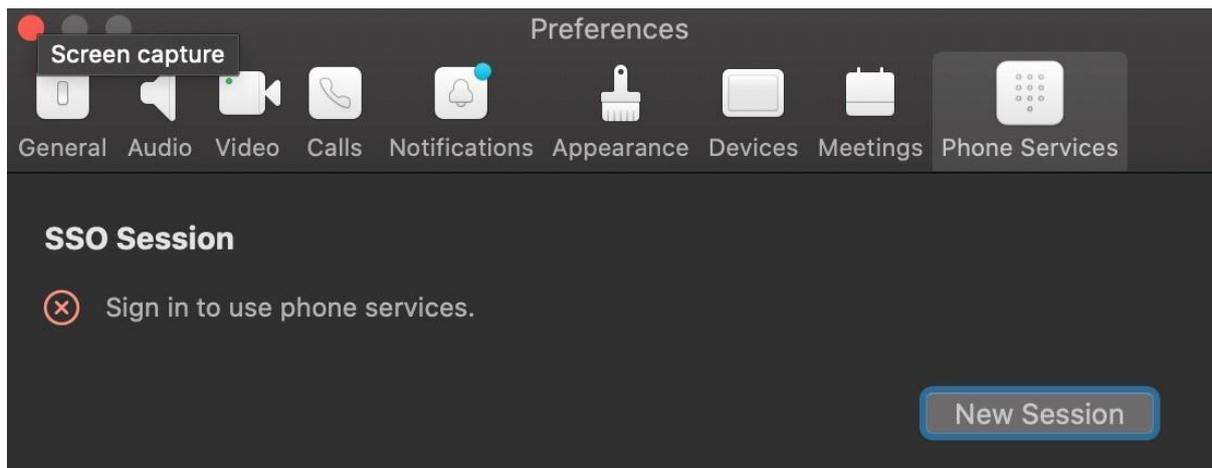
**B. Einstellungen > Telefondienste** unter

Windows, **Einstellungen > Telefondienste** auf dem Mac), bedeutet die Meldung „SSO Sitzung: Sie sind angemeldet“, dass die App registriert ist erfolgreich (in diesem Fall an BroadWorks).

### **Der Client hat kein Anrufsymbol**

In den meisten Fällen bedeutet dies, dass der Benutzer nicht über die richtige Lizenz/Berechtigung verfügt.

## Der Client zeigt die Registerkarte „Telefondienste“, aber keine SSO-Sitzung an



Dies ist eine erfolglose Registrierung. Es gibt mehrere Gründe, warum die Registrierung eines Webex-App-Clients bei BroadWorks fehlschlägt:

### Mehrere Anrufdienste werden mit denselben Clients getestet

Dieses bekannte Problem kann dadurch verursacht werden, dass der Client zwischen verschiedenen anrufenden Back-Ends wechselt. Es tritt am wahrscheinlichsten bei Testversionen verschiedener Anrufdienste auf, die über (die gleichen) Webex-App-Clients angeboten werden. Sie können die Client-Datenbank (Link) zurücksetzen, um dieses Problem zu beheben.

### Fehlkonfiguration des Authentifizierungsdienstes

Überprüfen Sie die XSPs, die den Authentifizierungsdienst hosten, anhand des Lösungsleitfadens (siehe [Konfigurieren Sie Dienste auf Ihrem Webex für Cisco BroadWorks XSPs](#)). Speziell:

- Die RSA-Schlüssel (die Sie auf einem XSP generieren) werden auf alle XSPs kopiert
- Die Authentifizierungsdienst-URL wurde dem Webcontainer auf allen XSPs bereitgestellt und im Cluster im Partner Hub korrekt eingegeben
- Die externe Authentifizierung durch Zertifikate ist konfiguriert:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
- 
- `allowUserApp = false`  
`AllowClientApp = true`

- Wenn Sie MTLS verwenden, müssen Sie das Client-Zertifikat Webex auf die XSPs hochladen (Sie können das Zertifikat im Partner Hub auf der Seite „BroadWorks-Einstellungen“ erhalten).

### **Fehlkonfiguration von BroadWorks-Tags**

Überprüfen Sie, ob Sie die erforderlichen BroadWorks-Tags für die Webex-App konfiguriert haben. Informationen zu Konfigurations-Tags finden Sie im [Webex für Cisco BroadWorks-Konfigurationshandbuch](#). Stellen Sie sicher, dass keine Konflikte oder falschen Werte vorliegen.

Insbesondere sollte das Tag `%SBC_ADDRESS_WXT%` der SBC für Ihren SIP-Registrar für Webex-App-Clients sein.

### **Desktop-Client trennt Telefondienste nach erfolgreicher SSO-Verbindung**

Dieses Problem kann dadurch verursacht werden, dass sich derselbe Benutzer bei mehreren Clients auf demselben Plattformtyp anmeldet. Wenn sich ein Benutzer beispielsweise erfolgreich bei der Webex-App unter Windows anmeldet und sich dann bei der Webex-App auf einem anderen Windows-Computer anmeldet, gibt es nur eine aktive SSO-Sitzung auf einem der Computer. Dies ist Absicht.

Wenn Sie dieses Problem unbedingt umgehen müssen, können Sie BroadWorks so konfigurieren, dass es über mehrere Instanzen desselben Gerätetyps verfügt, diese müssen jedoch über eindeutige SIP-Adressen verfügen. Diese Konfiguration liegt außerhalb des Geltungsbereichs von Webex für Cisco BroadWorks.

### **Desktop-Gerät nicht für Benutzer bereitgestellt**

Diese Signatur ist im Client-Protokoll (`\bwc\`) zu sehen:

```
<Fehler>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - das Geräteprofil  
„Business Communicator - PC“ wurde nicht gefunden.
```

### **Probleme mit der Webansicht der Anrufeinstellungen**

#### **Schaltfläche/Link zur Selbsthilfe wird in der Webex-App nicht angezeigt**

Ein anderes Symptom dieses Problems ist, wenn die Schaltfläche/der Link angezeigt wird, aber beim Klicken darauf ein externer Browser geöffnet wird.

- Stellen Sie sicher, dass die erforderliche Client-Konfigurationsvorlage bereitgestellt wird und die CSW-Tags ordnungsgemäß festgelegt sind. (Siehe den Abschnitt *Call Settings Webview* im [Webex für Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Stellen Sie sicher, dass die Webex-App für Anrufe in BroadWorks registriert ist.
- Überprüfen Sie, ob die Webex-App eine aktuelle Version ist, die CSWV unterstützt.

## Leere Seite oder Fehler nach dem Klicken auf die Schaltfläche/den Link „Selbstpflege“.

Im Allgemeinen weist dieses Verhalten in der Webex-App auf ein Konfigurations- oder Bereitstellungsproblem mit der CSWV-Anwendung auf BroadWorks XSP hin.

Sammeln Sie Details zur weiteren Untersuchung, einschließlich CSWV-Protokolle, Zugriffsprotokolle, config-wxt.xml-Repository und Vorlagendatei, und melden Sie dann einen Fall.

## Probleme mit Domainansprüchen

Fehler bei der Benutzerregistrierung können aufgrund von Fehlern bei der Inanspruchnahme von Domains auftreten. Bevor Sie Domains beanspruchen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes verstanden haben:

- Dienstanbieter sollten nicht die Domänen von Kundenorganisationen beanspruchen, die sie verwalten. Sie sollten nur die Domänen der Benutzer beanspruchen, die zur internen Organisation des Dienstanbieters gehören. Die Beanspruchung der Domäne von Benutzern in einer separaten Organisation (auch einer, die vom Dienstanbieter verwaltet wird) kann zu Registrierungsfehlern für die Benutzer in der Kundenorganisation führen, da Benutzerauthentifizierungsanfragen über den Dienstanbieter und nicht über die Kundenorganisation weitergeleitet werden.
- Wenn zwei Kundenorganisationen (Unternehmen A und Unternehmen B) dieselbe Domäne teilen und Unternehmen A die Domäne beansprucht hat, schlägt die Registrierung für Benutzer von Unternehmen B möglicherweise fehl, weil Benutzerauthentifizierungsanforderungen über die Organisation weitergeleitet werden, die die Domäne beansprucht hat (Unternehmen). A).

Wenn Sie fälschlicherweise Domains beanspruchen und einen Anspruch entfernen müssen, lesen Sie den Artikel [Verwalten Sie Ihre Domains](#) Webex.

## Fehlercodes für Endbenutzer

In der folgenden Tabelle sind Endbenutzer-Fehlercodes aufgeführt, die im Client-Benutzeraktivierungsportal angezeigt werden können.



### Hinweis

Dies ist keine vollständige Liste der Fehlercodes. Die Tabelle listet nur vorhandene Fehlercodes auf, für die die Webex-App dem Benutzer derzeit keine klare Anleitung gibt.

Fehlercode	Fehlermeldung	Empfohlene Maßnahme
e		

100006	Anmeldung fehlgeschlagen: Benutzer-ID/Passwort ist falsch	<p>Überprüfen Sie, ob der Benutzer das richtige Passwort verwendet. Wenn die Vorlage, die Sie zur Bereitstellung der Kundenorganisation des Benutzers (im Partner Hub) verwendet haben, für die BroadWorks-Authentifizierung konfiguriert ist, sollte der Benutzer sein BroadWorks-Passwort „Web Access“ eingeben. Der Benutzer muss möglicherweise auch seine BroadWorks-Benutzer-ID eingeben, wenn seine E-Mail-Adresse nicht als alternative Benutzer-ID konfiguriert ist.</p> <p>Stellen Sie sicher, dass der Benutzer Groß- und Kleinbuchstaben richtig eingegeben hat.</p>
200010	Die Validierung der Anmeldeinformationen ist fehlgeschlagen, da der BroadWorks-Benutzer nicht autorisiert ist	<p>Der Benutzer sollte eine andere Kombination aus Benutzernamen und Passwort ausprobieren.</p> <p>Andernfalls muss der Administrator das Passwort in BroadWorks zurücksetzen.</p>
200013	Leider können Sie <Name des SP-Angebots> nicht beitreten. mit Webex jetzt. Bitte versuchen Sie es in ein paar Minuten noch einmal. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich bitte an Ihren	Die Benutzerinformationen in Common Identity konnten nicht aktualisiert werden. Bitte aktualisieren Sie den Benutzer erneut mit dem Benutzer API.

	<Kundenorganisationsadministrator>.	
200014	Bitte wenden Sie sich an Ihren <Dienstleister> Administrator.	Stellen Sie sicher, dass Ihre Konfiguration korrekt ist und die Bereitstellungs-ID in der Anfrage korrekt ist.
200016	Die Validierung der Anmeldeinformationen ist fehlgeschlagen, da die Sitzung nicht gefunden wurde	Der Benutzer sollte den Browser aktualisieren und den Benutzernamen/das Passwort erneut eingeben.
200018	Die Überprüfung der Anmeldeinformationen ist fehlgeschlagen, da der Benutzer gesperrt ist	Der Benutzer sollte 10 Minuten warten und es dann erneut versuchen.
200019	Die Validierung der Anmeldeinformationen ist fehlgeschlagen, da das Hinzufügen eines Benutzers bei der Selbstaktivierung fehlgeschlagen ist	Der Administrator sollte die Selbstaktivierungseinstellungen im Control Hub überprüfen
200022	E-Mail konnte nicht gesendet werden, da der Benutzer nicht authentifiziert ist	Der Benutzer sollte das Onboarding und die Eingabe der Anmeldeinformationen erneut versuchen.
200025	Leider können Sie Self Activation derzeit nicht beitreten. Bitte versuchen Sie es in ein paar Minuten noch einmal. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.	Bitten Sie den Benutzer, es nach einigen Minuten erneut zu versuchen. Wenn das nicht funktioniert, wenden Sie sich an den Cisco Support.
200026	Die Validierung der E-Mail ist aufgrund eines Vorabprüfungsfehlers oder eines ausstehenden Benutzerfehlers für PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID},	Der Administrator sollte den Benutzer darüber informieren, dass er die falsche E-Mail-Adresse eingegeben hat, da die E-

	<p>BroadworksUUID: {broadworksUUID},  ConfigSetUUID: {configSetUUID}  fehlgeschlagen.</p>	<p>Mail-Adresse einer anderen Organisation zugeordnet ist.</p>
200039	<p>Die Validierung der E-Mail als emailId, die bereits in einer anderen Organisation verwendet wird, ist fehlgeschlagen</p>	<p>Der Benutzer sollte erneut versuchen, sich über denselben Verifizierungslink anzumelden, jedoch mit einer anderen BroadWorks-Benutzer-ID.</p> <p>Andernfalls sollte der Administrator der Kundenorganisation der anderen Organisation das vorhandene Benutzerkonto löschen.</p>
200040	<p>Die Validierung der E-Mail ist fehlgeschlagen, da configSet nicht mit configSet in customerConfig übereinstimmt</p>	<p>Der Administrator sollte den vom Benutzer verwendeten Bestätigungslink mit dem im Control Hub konfigurierten Link vergleichen. Die beiden Links und configSets müssen übereinstimmen.</p>
200041	<p>Die Validierung der E-Mail ist fehlgeschlagen, da der Benutzer bereits Anspruch auf einen anderen widersprüchlichen Dienst bzw. widersprüchliche Berechtigungen hat</p>	<p>Der Benutzer sollte erneut versuchen, sich über denselben Verifizierungslink mit einer anderen BroadWorks-Benutzer-ID anzumelden.</p> <p>Andernfalls sollte der Administrator der Kundenorganisation, der den in Konflikt stehenden Dienst verwaltet, den in Konflikt stehenden Dienst oder die in Konflikt stehenden Berechtigungen löschen.</p>

200042	Die Validierung der E-Mail ist fehlgeschlagen, da die E-Mail bereits mit einer anderen BroadWorks-Benutzer-ID verknüpft ist	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen. Andernfalls muss der Administrator den anderen Benutzer löschen, der diese E-Mail-Adresse verwendet.
200043	Die Validierung der E-Mail als Benutzer ist fehlgeschlagen. Die Kundenkonfigurationszuordnung ist falsch	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen. Andernfalls muss der Administrator den anderen Benutzer löschen, der diese E-Mail-Adresse verwendet.
200044	Die Validierung der E-Mail ist fehlgeschlagen, da die Benutzer-ID bereits in diesem BroadWorks-Cluster verwendet wird	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen. Andernfalls muss der Administrator der Kundenorganisation, der das vorhandene Benutzerkonto verwaltet, das diese E-Mail-Adresse verwendet, dieses Benutzerkonto löschen.
200045	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da der Benutzer bereits Teil einer anderen Organisation ist	Der Benutzer sollte das Onboarding erneut versuchen, jedoch mit einer anderen E-Mail-Adresse. Andernfalls sollte der Administrator der Kundenorganisation, der die andere Organisation verwaltet, das vorhandene Konto löschen.
200046	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da mehrere	Der Administrator sollte die ausstehenden Benutzer aus Control Hub löschen

	ausstehende Benutzer mit derselben broadworksUserId unter demselben BroadWorks-Cluster vorhanden sind	
200047	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da die Benutzer-ID bereits in diesem BroadWorks-Cluster verwendet wird	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen. Andernfalls sollte der Administrator der Kundenorganisation, der das vorhandene Benutzerkonto verwaltet, dieses vorhandene Benutzerkonto löschen oder andere Berechtigungen entfernen.
200048	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da die E-Mail-Adresse bereits mit einer anderen BroadWorks-Benutzer-ID bereitgestellt wurde	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen.
200049	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da die Benutzer-ID bereits in diesem BroadWorks-Cluster verwendet wird	Der Benutzer sollte es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse versuchen. Andernfalls sollte der Administrator der Kundenorganisation, der das vorhandene Benutzerkonto verwaltet, dieses vorhandene Benutzerkonto löschen oder andere Berechtigungen entfernen.
200050	Das Hinzufügen eines Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da die Bereitstellungs-ID nicht mit der erwarteten Bereitstellungs-ID des	Der Administrator sollte den vom Benutzer verwendeten Bestätigungslink mit dem im Control Hub konfigurierten Link vergleichen.

	Unternehmens des Abonnenten übereinstimmt	Die beiden Links und configSets müssen übereinstimmen.
200051	Das Hinzufügen des Benutzers durch Selbstaktivierung ist fehlgeschlagen, da die in dieser Anfrage angegebene spEnterpriseId mit einem Dienstanbieter oder Unternehmen in Konflikt steht, das bereits von diesem BroadWorks-Cluster bereitgestellt wurde	Der Administrator sollte vorhandene Organisationen im Control Hub überprüfen und sicherstellen, dass er keine Organisation mit einem bereits vorhandenen Namen erstellt.
200054	Die Überprüfung der E-Mail-Adresse ist fehlgeschlagen, da die Region der Kundenorganisation und der Partnerorganisation nicht übereinstimmen	Der Administrator sollte die Einstellungen der Partnerorganisation und der Kundenorganisation im Control Hub überprüfen und sicherstellen, dass die Regionen übereinstimmen.
300005	Fehler bei der Vorabprüfung, da sich der Benutzer bereits in der Warteschlange befindet und gerade bereitgestellt wird.	Die Benutzerbereitstellung ist noch in Bearbeitung. Bitte warten Sie ein paar Minuten und überprüfen Sie es erneut.

**Tabelle 1. Fehlercodes für Endbenutzer Fehlercodes für die Verzeichnissynchronisierung**

Die folgenden Fehlercodes gelten für Directory Sync.

<b>Fehlercode</b>	<b>Fehlermeldung</b>
600000	Unerwarteter Fehler bei Broadworks External Directory User Sync.
600001	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses ist fehlgeschlagen.
600002	Broadworks External Directory User Sync musste vor Abschluss beendet werden.

<b>Fehlercode</b>	<b>Fehlermeldung</b>
600003	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses war nur teilweise erfolgreich. Einige Kundenorganisationen konnten nicht synchronisiert werden.
600004	Broadworks External Directory User Sync ist für das ConfigSet nicht aktiviert.
600005	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses für das ConfigSet ist in Bearbeitung.
600006	Die Benutzersynchronisierungsthreads für das externe Broadworks-Verzeichnis sind ausgelastet oder werden heruntergefahren und akzeptieren daher keine weiteren Synchronisierungsanfragen. Versuchen Sie es später erneut.
600007	Die Identitätsorganisation der CustomerConfig wurde nicht gefunden.
600008	Die CustomerConfig wurde in der Partnerorganisation nicht gefunden.
600009	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses kann nicht ausgeführt werden, da der Broadworks-Cluster, der der CustomerConfig zugeordnet ist, ausgelastet ist
600010	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses kann nicht ausgeführt werden, da der CustomerConfig kein Broadworks-Cluster zugeordnet ist.
600011	Broadworks External Directory User Sync ist für CustomerConfig nicht aktiviert.
600012	Broadworks External Directory User Sync kann nicht ausgeführt werden, da die Hybrid Directory-Synchronisierung bereits für die CustomerConfig aktiviert ist.
600013	Broadworks External Directory User Sync konnte Benutzer und Computerkonten nicht zum Identitätsspeicher hinzufügen.
600014	Die Benutzersynchronisierung des externen Broadworks-Verzeichnisses ist beim Versuch, eine Verbindung zum Broadworks-Cluster herzustellen, fehlgeschlagen. Fehler von Broadworks – %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync hat keinen passenden Benutzer im Identitätsspeicher gefunden.

<b>Fehlercode</b>	<b>Fehlermeldung</b>
600017	BroadWorks Phone List Sync konnte nicht alle Benutzer- und Unternehmens-/Organisationskontakte synchronisieren.
600018	Die Synchronisierung der BroadWorks-Telefonliste ist für Benutzer im Unternehmen/in der Organisation fehlgeschlagen.
600019	BroadWorks Phone List Sync konnte Unternehmens-/Organisationskontakte nicht synchronisieren.
600020	Die Benutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses kann nicht deaktiviert werden, da die CustomerConfig-Synchronisierung ausgeführt wird.
600022	Die Einzelbenutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses ist nicht möglich, da das Unternehmen über keinen bereitgestellten Benutzer verfügt.
600023	Die Synchronisierung einzelner Benutzer im externen BroadWorks-Verzeichnis ist nicht möglich, da der Benutzer bereits in dieser Organisation vorhanden ist.
600024	Die Einzelbenutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses ist nicht möglich, da in BroadWorks kein passender Benutzer gefunden wurde.
600025	BroadWorks External Directory User Sync konnte das Benutzerkonto in CI nicht aktualisieren.
600026	BroadWorks External Directory User Sync konnte das Computerkonto in CI nicht aktualisieren.
600027	Die Einzelbenutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses ist nicht möglich, da in BroadWorks mehrere Benutzer gefunden wurden.
600028	Die Einzelbenutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses ist nicht möglich, da mindestens eine Synchronisierung des Unternehmensverzeichnisses abgeschlossen sein sollte.
600029	Die Benutzersynchronisierung des externen BroadWorks-Verzeichnisses ist fehlgeschlagen, da das Unternehmen keinen bereitgestellten Benutzer hat.