

# Webex pour le guide de dépannage Cisco BroadWorks

## Table des matières du livre

- [Webex pour le dépannage de Cisco BroadWorks](#)
- [Webex pour les ressources de dépannage Cisco BroadWorks](#)
- [Webex pour les processus de dépannage de Cisco BroadWorks](#)
- [Webex pour Cisco BroadWorks dépannant des problèmes spécifiques](#)

## Chapitre : Webex pour le dépannage de Cisco BroadWorks

- [Dépannage Webex pour Cisco BroadWorks](#)
- [Historique des modifications](#)

### Dépannage Webex pour Cisco BroadWorks

Ce document est destiné aux techniciens des organisations prestataires de services qui s'occupent d'eux-mêmes et de leurs clients. Nous prévoyons que vous ayez une certaine familiarité avec le dépannage en général, la lecture des journaux et le traitement des cas d'abonnés.

L'article est divisé en trois grandes sections :

- **Ressources**, qui est une liste d'outils, de matériel de lecture, de journaux et de contacts dont vous pourriez avoir besoin.
- **Processus**, qui décrit certaines des actions que vous pouvez entreprendre lors de la résolution d'un problème client.
- **Questions spécifiques**, qui catégorise et répertorie les problèmes connus, comment les repérer et comment vous pourriez potentiellement les résoudre.

### Historique des modifications

Date	Version	Modification
28 juillet 2023	1.19	Référence ajoutée à <a href="#">Application Webex   Signaler un problème</a> (pour générer des journaux) dans <i>Récupérer les journaux utilisateur du Partner Hub</i> et <i>Obtenir les journaux ou les commentaires des clients</i> section.
27 juin 2022	1.18	Mis à jour <i>Liste de lecture</i> avec lien manquant sur <i>Méthode de migration de Connect (Android) vers Firebase</i> .
21 juin 2022	1.17	Mise à jour du <i>Liste de lecture</i> des liens pour pointer vers de nouvelles URL sur cisco.com. Mis à jour <i>Problèmes de configuration et d'enregistrement des appels</i> en ajoutant un lien vers le <i>Webex pour le guide</i>

<b>Date</b>	<b>Version</b>	<b>Modification</b>
		<i>de configuration Cisco BroadWorks</i> pour les problèmes avec les balises Broadworks.
14 avril 2022	1.16	Ajout d'instructions contextuelles pour <i>Vérifier les détails de l'utilisateur dans le Help Desk</i> et pour <i>Afficher l'organisation du client dans le Help Desk</i> afin de clarifier exigence de rôle pour le Help Desk.
16 mars 2022	1.15	Ajout de nouveaux codes d'erreur aux <i>Codes d'erreur pour la synchronisation d'annuaire</i> .
15 novembre 2021	1.14	Ajout des codes d'erreur 200013, 200014, 200025 et 300005 aux <i>Codes d'erreur de l'utilisateur final</i> .
28 septembre 2021	1.12	Ajout de <i>codes d'erreur pour la synchronisation d'annuaire</i> .
15 juillet 2021	1.11	Ajout du message d'erreur 100006 aux <i>Codes d'erreur des utilisateurs finaux</i> . Également mis à jour <i>Problèmes de connexion des utilisateurs</i> .
14 juillet 2021	1.10	Sujet ajouté avec un lien vers l'article <i>Problèmes connus et limitations</i> .
02 juillet 2021	1.9	Nom du produit mis à jour pour le changement de marque Webex.
18 juin 2021	1.8	Mise à jour du logo Webex dans les graphiques
08 juin 2021	1.7	Ajout de la colonne <i>Action suggérée</i> au tableau <i>Codes d'erreur de l'utilisateur final</i> .
04 juin 2021	1.6	Correction du tableau <i>des codes d'erreur de l'utilisateur final</i>
19 mai 2021	1.5	Ajout de la section <i>Problèmes de revendication de domaine</i>
22 avril 2021	1.4	Mise à jour des <i>codes d'erreur de l'utilisateur final</i> avec deux codes supplémentaires : 200016 et 200054
13 avril 2021	1.3	Ajout d'informations sur le connecteur de maintenance Webex
08 décembre 2020	1.2	Document mis à jour. Rebranding des équipes Webex en Webex (application). Codes d'erreur de l'utilisateur final ajoutés
03 novembre 2020	1.1	Ajout de la vue Web des paramètres d'appel

Date	Version	Modification
22 octobre 2020	1.0	Nouveau document introduit

## Chapitre : Webex pour les ressources de dépannage de Cisco BroadWorks

Contenu du chapitre

- [Contacts](#)
- [Fichiers journaux utiles](#)
- [Liste de lecture](#)
- [Problèmes connus et limites](#)
- [Connecteur de facilité d'entretien](#)

### Contacts



#### Remarque

À partir d'octobre 2020, nous migrons le support client BroadSoft vers les processus et outils de support Cisco CX. Cela signifie que Webex pour Cisco BroadWorks les partenaires doivent passer de l'utilisation de Xchange pour la gestion des dossiers à l'utilisation de Support Case Manager (SCM).

Nous prévoyons que la migration durera environ 3 mois et jusqu'à la fin de l'année civile 2020. L'équipe BroadWorks/UCaaS TAC commencera à prendre en charge les cas dans CSOne/Lightning au lieu de BroadSoft Jira lorsque vous serez migré. Vous devrez peut-être vous référer à des dossiers dans les deux systèmes pendant la période de migration.

Voir [Transition de la prise en charge de l'ancienne version de BroadSoft](#) pour plus de détails.

### Fichiers journaux utiles

Nom du journal	Source	Utile pour le dépannage
PSLog	Serveur d'application	Approvisionnement continu
journal_accès Tomcat	XSP	Connexion à l'application Webex
XsiActionsLog	XSP	Interactions de connexion à l'application Webex avec le proxy IDP Webex,

		interactions client pour la requête de profils d'appareil
Journal du service d'authentification	XSP	Connexion à l'application Webex (validation et émission du token)
XSLog	XSP ?	Abonnements mobiles pour les notifications push Signalisation d'appel
Journal de démarrage de l'application Webex	Windows : \Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Utilisateurs/{nom d'utilisateur}/Bibliothèque/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobile : utiliser les journaux d'envoi	Démarrage (séquence) Vérification des droits de l'utilisateur Initialisation de la bibliothèque BWC pour la connexion à BroadWorks getUserProfile et Journalisation de récupération de jeton JWT
BroadWorks appelant le journal de l'application Webex	Client Windows : \Utilisateurs\{nom d'utilisateur}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt	Tout le trafic SIP pour l'enregistrement et les appels

	<p>Mac: /Utilisateurs/{nom d'utilisateur}/Bibliothèque/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log</p> <p>Mobile : utiliser les journaux d'envoi</p>	<p>Maintenir le trafic actif vers le backend BWKS</p> <p>Fonctionnalités en cours d'appel qui nécessitent une signalisation (Mise en attente/Reprise, Transfert, etc.)</p>
Journal des médias (Webex Media Engine)	<p>Client</p> <p>Les fenêtres: \Utilisateurs\{nom d'utilisateur}\AppData\Local\CiscoSpark\media\*.log</p> <p>Mac: /Utilisateurs/{nom d'utilisateur}/Bibliothèque/Logs/SparkMacDesktop/media/</p> <p>Mobile : utiliser les journaux d'envoi</p>	<p>Journalisation de tous les médias</p> <p>Codecs négociés pour un appel</p> <p>Fonctionnalités en cours d'appel</p>

### Liste de lecture

- Webex pour Cisco BroadWorks Portail de connaissances des partenaires : <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Guide de configuration de la plateforme XSP (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)
- Guide de gestion des logiciels BroadWorks (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)
- Guide de configuration de la gestion des périphériques Cisco BroadWorks (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)

- Guide d'administration de l'interface de ligne de commande Broadworks Xsp : [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)
- Description de la fonctionnalité du jeton d'authentification de longue durée version 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 Guide d'intégration de l'authentification, 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)
- Guide des options de support Cisco BroadWorks SSL : [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)
- Description de la fonctionnalité de prise en charge Cisco CI : [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)
- Serveur de notifications push (description des fonctionnalités) : [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)
- Prise en charge des notifications push pour les appels Description de la fonctionnalité Version 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)
- Méthode de migration de Connect (Android) vers 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)
- Stockage Cisco BroadWorks des jetons de périphérique pour les notifications push Description de la fonctionnalité 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)
- Planificateur de capacité du système Cisco BroadWorks (feuille de calcul) : [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)
- Guide de dimensionnement de la plate-forme Cisco BroadWorks : [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)

- Guide d'ingénierie système Cisco Broadworks : [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)
- Guide de configuration de Communicator for Desktop (UC-One for 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)
- Document sur les exigences de prise en charge de l'authentification CI version 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)

## **Problèmes connus et limites**

L'article Problèmes connus et limitations contient des informations à jour sur les problèmes connus que nous avons identifiés dans la solution Webex pour BroadWorks. Pour plus de détails, consultez le lien ci-dessous :

[Problèmes connus et limites](#)

## **Connecteur de service**

Le service de maintenance Webex augmente la rapidité avec laquelle le personnel d'assistance technique de Cisco peut diagnostiquer les problèmes liés à votre infrastructure. Il automatise les tâches de recherche, de récupération et de stockage des journaux et des informations de diagnostic dans un cas de figure SR. Le service déclenche également une analyse par rapport aux signatures de diagnostic afin que TAC puisse identifier et résoudre plus efficacement les problèmes liés à votre équipement sur site.

Pour plus de détails sur la façon de déployer Serviceability Connector, consultez le *Guide de déploiement de Cisco Webex Serviceability*

*Connector* à [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cloudCollaboration/spark/hybrid-services/serviceability/cmgt\\_b\\_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/spark/hybrid-services/serviceability/cmgt_b_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html) .

## **Chapitre : Webex pour les processus de dépannage de Cisco BroadWorks**

Contenu du chapitre

- [Escalader un problème](#)
- [Quelles informations client collecter](#)
- [Vérifier les détails de l'utilisateur dans le service d'assistance](#)

- [Afficher l'organisation client dans le service d'assistance](#)
- [Récupérer les journaux utilisateur du Partner Hub](#)
- [Comment trouver la version client](#)
- [Vérification du client pour le service d'appel](#)
- [Obtenir les journaux ou les commentaires des clients](#)
- [Obtenir les données de l'environnement d'appel](#)
- [Réinitialiser la base de données Webex](#)
- [Vérifiez que Webex doit s'inscrire sur BroadWorks](#)
- [Analyser PSLog pour les problèmes de provisionnement des utilisateurs](#)
- [Analyser les journaux XSP pour dépanner la connexion des abonnés](#)

## Escalader un problème

Après avoir suivi certains conseils de dépannage, vous devriez avoir une idée raisonnable de l'origine du problème.

Procédure

**Étape 1** Collectez autant d'informations que possible à partir des systèmes liés au problème

**Étape 2** Contactez l'équipe appropriée de Cisco pour ouvrir un dossier (voir *Contacts* section)

## Quelles informations client collecter

Si vous pensez devoir ouvrir un dossier ou faire remonter un problème, collectez les informations suivantes lors du dépannage avec l'utilisateur :

- Identifiant de l'utilisateur : adresse e-mail CI ou UUID de l'utilisateur (il s'agit de l'identifiant Webex, mais si vous obtenez également l'identifiant BroadWorks de l'utilisateur, cela vous aidera)
- Identifiant de l'organisation
- Délai approximatif pendant lequel le problème est survenu
- Plateforme client et version
- Envoyer ou collecter les journaux du client
- Enregistrez l'ID de suivi s'il est affiché sur le client

## Vérifier les détails de l'utilisateur dans le service d'assistance

Les administrateurs partenaires qui disposent des privilèges du rôle d'administrateur du Help Desk (de base ou avancé) peuvent utiliser cette procédure pour vérifier les détails de l'utilisateur à l'aide de la vue Help Desk.



## Procédure

---

- Étape 1** se connecter à <https://admin.webex.com/helpdesk> .
- Étape 2** Recherchez puis cliquez sur l'utilisateur. Cela ouvre l'écran de résumé de l'utilisateur.
- Étape 3** Cliquez sur le nom d'utilisateur pour voir la configuration utilisateur détaillée.
- Les informations utiles dans cette vue incluent l'UUID de l'utilisateur, le cluster d'identité commune (CI), le cluster d'applications Webex, le comportement d'appel et le GUID du compte BroadWorks.
- Étape 4** Cliquez sur **Copie** si vous devez utiliser ces informations dans un autre outil, ou les joindre à un dossier Cisco.
- 

### Afficher l'organisation client dans le service d'assistance

Les administrateurs partenaires qui disposent des privilèges du rôle d'administrateur du Help Desk (de base ou avancé) peuvent utiliser cette procédure pour afficher les détails de l'organisation client dans la vue Help Desk.

#### Procédure

---

- Étape 1** connectez-vous à <https://admin.webex.com/helpdesk>.
- Étape 2** Recherchez puis cliquez sur le nom de l'organisation cliente.
- Étape 3** Faites défiler vers le bas jusqu'à ce que vous voyiez **Vue du portail client** et cliquez sur **Afficher Nom du client** pour voir un vue en lecture seule de l'organisation du client, y compris les utilisateurs et la configuration.
- 

### Récupérer les journaux utilisateur du Partner Hub

Lors du dépannage des problèmes des clients de bureau et mobiles, il est important que les partenaires (et le TAC) puissent afficher les journaux des clients.

#### Procédure

---

- Étape 1** Demandez à l'utilisateur d'envoyer des journaux. Pour obtenir de l'aide, consultez : [Application Webex | Signaler un problème](#).
- Étape 2** Demandez à l'utilisateur d'exporter l'environnement d'appel et envoyez-vous le fichier **ced.dat** .
- Étape 3** Obtenez les journaux des clients depuis Partner Hub ou Help Desk (voir ci-dessous).

Option Hub partenaires :

- a. connectez-vous au Partner Hub et recherchez l'organisation client de l'utilisateur.
- b. Sélectionnez **Dépannage**.
- c. Sélectionnez **Journaux**.
- d. Rechercher l'utilisateur (par email).
- e. Affichez et téléchargez les journaux du client sous forme de fichier zip.

Option Service d'assistance :

- a. connectez-vous au service d'assistance.
- b. Recherchez l'organisation.
- c. Cliquez sur l'organisation (ouvre l'écran de résumé).
- d. Faites défiler la page vers le bas et cliquez sur **Afficher client**.
- e. Sélectionnez **Dépannage**.
- f. Sélectionnez **Journaux**.
- g. Rechercher l'utilisateur (par email).
- h. Affichez et téléchargez les journaux du client sous forme de fichier zip.

---

## Comment trouver la version client

Procédure

---

**Étape 1** Partagez ce lien avec l'utilisateur : <https://help.webex.com/njpf8r5>.

**Étape 2** Demandez à l'utilisateur de vous envoyer le numéro de version.

---

## Vérification du client pour le service d'appel

Procédure

---

**Étape 1** connectez-vous au client Webex.

**Étape 2** Vérifiez que l'icône Options d'appel (un combiné avec un engrenage au-dessus) est présente dans la barre latérale.

Si l'icône n'est pas présente, l'utilisateur n'est peut-être pas encore activé pour le service appelant dans Control Hub.

**Étape 3** Ouvrez le **Paramètres/Préférences** menu et allez dans le **Services téléphoniques** section. Vous devriez voir le statut **SSO Session Vous êtes connecté** .

(Si un autre service téléphonique, tel que *Webex Calling*, s'affiche, l'utilisateur n'utilise pas Webex pour Cisco BroadWorks .)

Cette vérification signifie :

- Le client a parcouru avec succès les microservices Webex requis.
- L'utilisateur s'est authentifié avec succès.
- Le client a reçu un jeton Web JSON de longue durée par votre système BroadWorks.
- Le client a récupéré son profil d'appareil et s'est enregistré sur BroadWorks.

---

### Obtenir les journaux ou les commentaires des clients

- Consultez la section Ressources pour rechercher des journaux clients spécifiques sur les clients de bureau Webex, ou demandez aux utilisateurs d'envoyer des journaux. Pour obtenir de l'aide, consultez : [Application Webex | Signaler un problème](#) .
- Demandez aux utilisateurs de clients mobiles d'envoyer des journaux, vous pourrez ensuite les obtenir via le hub partenaire ou le service d'assistance.



#### Remarque

L'envoi des journaux est silencieux. Cependant, si un utilisateur envoie des commentaires, ceux-ci sont transmis à l'équipe de développement de l'application Webex. Assurez-vous d'enregistrer le numéro de commentaire de l'utilisateur si vous souhaitez effectuer un suivi auprès de Cisco. Par exemple :

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

**Case Number - 00601970**

---

### Obtenir les données de l'environnement d'appel

Les journaux des clients Webex sont fortement rédigés pour supprimer les informations personnellement identifiables. Vous devez exporter les données de l'environnement d'appel du client au cours de la même session lorsque vous remarquez le problème.

## Procédure

---

**Étape 1** Dans le client, cliquez sur la photo de profil, puis cliquez sur **Aide > exporter les données de l'environnement d'appel** .

**Étape 2** Enregistrez le fichier résultant **ced.dat** pour résoudre les problèmes d'appel de cet utilisateur.

**Important:** La déconnexion ou le redémarrage du client efface le cache interne. Si vous exportez **ced.dat** après cela, les données exportées ne correspondront plus aux journaux envoyés avant le cache.

---

## Réinitialiser la base de données Webex

### Procédure

---

**Étape 1** Sur le client, cliquez sur **Aide > Health Checker**.

**Étape 2** Sélectionnez **Réinitialiser la base de données**.  
Cela déclenche une réinitialisation complète du client et charge l'écran de connexion de l'application Webex.

---

## Vérifiez que Webex doit s'inscrire sur BroadWorks

L'application Webex vérifie les informations suivantes pour déterminer s'il convient de s'inscrire à BroadWorks :

- Droits de l'utilisateur à **broadworks-connector**
- Comportement d'appel pour l'organisation et l'utilisateur

### Vérifier le comportement d'appel d'un utilisateur et les droits d'accès au connecteur

1. connectez-vous au Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) avec vos informations d'identification d'administrateur partenaire.
2. Recherchez l'utilisateur.
3. Cliquez sur l'utilisateur et vérifiez l'entrée Comportement d'appel. Cela devrait être "Appel dans 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. Cliquez sur le nom d'utilisateur pour ouvrir l'écran Détails de l'utilisateur.
5. Faites défiler vers le bas pour localiser la section `droits` et vérifiez que `broadworks-connector` est inclus.



## 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": [  

```



### Remarque

Un Webex pour Cisco BroadWorks utilisateur ne devrait PAS avoir le droit `bc-sp-standard` s'il a l'intention de utiliser Webex pour Cisco BroadWorks. Il s'agit du droit pour "Webex Calling (Broadcloud) », qui est l'application Webex appelant via un service d'appel cloud géré par Cisco.

### Vérifier le comportement d'appel de l'organisation

1. connectez-vous au Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) avec vos informations d'identification d'administrateur partenaire.
2. Recherchez l'organisation.

- 
- 
3. Cliquez sur l'organisation et vérifiez l'entrée Comportement d'appel. Cela devrait être "Appel dans 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](#)



## Analyser PSLog pour les problèmes de provisionnement des utilisateurs

Utilisez le PSLog du serveur d'applications pour voir la requête HTTP POST adressée au pont de provisionnement et la réponse de Webex.

Dans un cas de fonctionnement correct, la réponse est 200 OK et après quelques minutes, vous pouvez voir que l'utilisateur - et la nouvelle organisation client s'il s'agit du premier utilisateur - ont été créés dans Webex.

Vous pouvez le vérifier en recherchant dans le Help Desk l'adresse e-mail que vous voyez dans le POST.

Avant de commencer

Collectez un PSLog à partir du serveur d'applications lors d'une tentative de provisionnement de flux avec un utilisateur test.

Procédure

---

**Étape 1** La première chose à vérifier est le code de réponse HTTP :

- Tout ce qui est autre que 200 OK est un échec de provisionnement d'utilisateur.
- 200 OK peut toujours indiquer un échec si quelque chose concernant le profil de l'abonné ne fonctionne pas dans les services Webex en amont du pont de provisionnement.
- 400 peut contenir un nœud `message` dans la réponse. Le pont de provisionnement n'a pas pu traiter quelque chose dans le `subscriberProfile`. Il peut y avoir un problème avec les détails de l'abonné ou une incompatibilité avec un paramètre du modèle.
- 401 signifie que les informations d'identification de provisionnement saisies sur l'AS ne correspondent pas à celles saisies sur le modèle dans Partner Hub.
- 403 pourrait indiquer quelque chose de mal configuré sur le serveur d'applications. Vérifiez la cible de la demande. Il ne doit pas s'agir d'une adresse IP, mais de l'URL du pont d'approvisionnement que vous pouvez voir sur votre modèle dans Partner Hub.
- 409 indique un conflit entre le `subscriberProfile` fourni et les données Webex existantes. Il se peut qu'un utilisateur existant possède cette adresse e-mail. Vérifiez le `message` dans la réponse.

**Étape 2** Vous pouvez également vérifier dans le HTTP POST d'origine toute valeur suspecte susceptible de provoquer l'échec du provisionnement.

Le POST contient une structure `subscriberProfile` XML. À l'intérieur, les nœuds utiles à vérifier sont :

- `bwuserid` : utilisez-le pour rechercher le profil de l'abonné si vous devez le modifier dans BroadWorks.
- `group` : si le modèle est en "mode Fournisseur de services", il est en minuscule et devient le nom de l'organisation client que vous voyez dans Partner Hub.
- `serviceProvider` : si le modèle est en "Mode Entreprise", il est en minuscule et devient le nom de l'organisation client que vous voyez dans Partner Hub.
- `PrimaryPhoneNumber` : doit exister. Le provisionnement échoue sans cela.
- `email` : devient l'ID utilisateur dans Webex. Doit être valide et unique à Webex, sinon le provisionnement échoue.

**Remarque** Ignorez la strophe `services` : elle est créée par AS, et acceptée mais non utilisée par Webex.

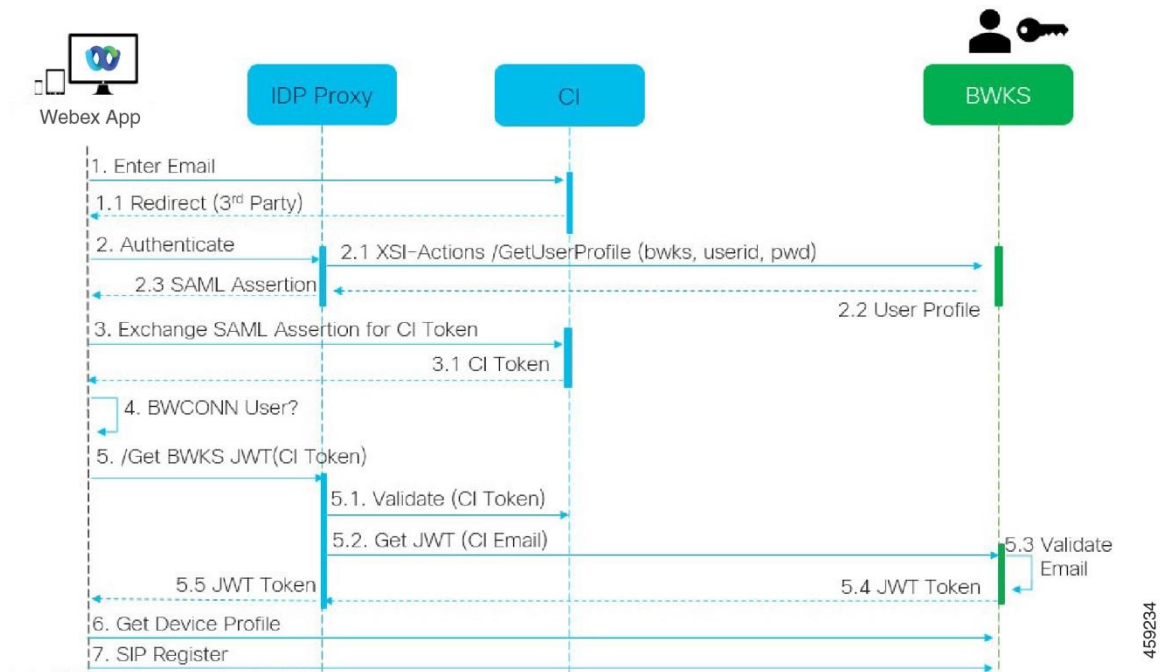
---

## **Analyser les journaux XSP pour dépanner la connexion des abonnés**

Ce flux décrit le mode d'authentification BroadWorks. Vous pouvez voir le mode d'authentification sur le modèle BroadWorks, dans Partner Hub. Voir *Configurer vos modèles client* dans [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).

Le schéma à contacts suivant montre l'interaction entre l'utilisateur, le client, les services Webex et le système BroadWorks, lorsque l'utilisateur effectue une authentification BroadWorks dans l'application Webex. De plus, la connexion entre Webex et le XSP est sécurisée par MTLS.

La discussion qui suit explique ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous examinez les journaux pour une connexion réussie.



### L'utilisateur interagit avec le client, le client interagit avec les services Webex :

- L'utilisateur fournit son adresse email à l'application Webex (1 dans le schéma).
- CI sait rediriger cet utilisateur pour qu'il saisisse son mot de passe BroadWorks (via UAP) (2 dans le schéma).
- Le proxy IDP soumet une demande d'obtention de profil à l'interface Xsi sur le XSP.

### Dans le journal d'accès Tomcat :

- Recherchez la requête GET du profil d'abonné, de Webex vers l'interface Xsi-Actions (2.1 dans le schéma). Il porte l'ID utilisateur Webex. Par exemple.

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

### Dans le journal XsiActions :

- Recherchez la requête GET de profil de Webex (2.1 dans le diagramme). Il porte l'ID utilisateur Webex. Par exemple.

```
OBTENIR /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
Les en-têtes incluent autorisation : Basic et user-agent :
broadworksTeamsClient
```

- Le XSP effectue ensuite une authentification de base OCI-P contre BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest et AuthenticationVerifyResponse, comme toute

autre application effectuant une authentification de base via Xsi) ainsi qu'un UserGetRequest et un ServiceProviderGetRequest pour recueillir les informations de l'abonné.

- La réponse Xsi à Webex contient un bloc XML `Profile` contenant le (BroadWorks) `userId` et d'autres détails ( 2.2 dans le schéma).

#### **Interactions client et services Webex :**

- Le proxy IDP correspond au profil utilisateur reçu de BroadWorks et émet l'assertion SAML au client (2.3 dans le diagramme)
- Le client échange l'assertion SAML contre un jeton CI (3 dans le diagramme)
- Le client vérifie que l'utilisateur connecté dispose du droit **broadworks-connector** (4 dans le diagramme). Vous pouvez vérifier les droits des utilisateurs dans le Help Desk)
- Le client utilise le jeton CI pour demander un jeton Web JSON (JWT) au proxy IDP (5 dans le diagramme)
- Le proxy IDP valide le jeton CI au niveau de CI
- Le proxy IDP demande JWT au service d'authentification

#### **Dans le journal du service d'authentification :**

- Recherchez la demande de jeton de Webex (5.2 dans le diagramme), par exemple :

```
OBTENIR /authService/jeton  
qui a http_bw_userid en-tête et autres.
```

- Le XSP effectue OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` pour valider que l'ID utilisateur fourni correspond à un utilisateur BroadWorks (5.3 dans le diagramme). `AuthService` a établi la confiance avec Webex grâce à la connexion mTLS, et peut donc émettre du LLT.
- Recherchez la réponse (5.4 dans le diagramme) de `LongLivedTokenManager` - Jeton généré, sujet : `bwksUserId@example.com`, émetteur : `BroadWorks..` et `StatusCode=200` que vous pouvez associer à la demande d'origine à l'aide de l'en-tête `trackingid : CLIENT...`.

#### **Dans le journal XsiActions :**

- Le client est désormais en mesure de présenter le jeton de longue durée sur l'interface Xsi-Actions pour obtenir son profil de périphérique (6 dans le diagramme). Par exemple.:

```
OBTENIR /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
```

Avec les en-têtes autorisation : Bearer *token* et user-agent : WebexTeams  
(*variante /version*)

- L'interface Xsi-Actions POST le jeton sur le service d'authentification (configuré pour être sur l'interface de bouclage), par exemple : 127.0.0.1:80 POST  
http://127.0.0.1:80/authService/token  
que vous pouvez corrélérer avec l'en-tête trackingid : CLIENT... dans le GET et  
le X-BROADSOFT-CORRELATION-ID : CLIENT... en-tête dans le POST.

#### **Dans le journal du service d'authentification :**

- La réception du POST de Xsi (loopback)
- A StatusCode=200 retour à Xsi
- Et une réponse de validation de jeton, ayant un "token" bloc JSON dans le corps.
- Corrélé à l'aide du trackingid : CLIENT...

#### **Dans le journal XsiActions :**

- Après avoir reçu 200 OK d'authservice, qui a validé le token du client, l'application Xsi-Actions envoie désormais la requête OCI-P pour UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Reçoit OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse contenant la structure accessDeviceTable XML.
- La réponse OCI-P est codée en tant que réponse Xsi au client, y compris la structure AccessDevices qui a les deviceTypes par exemple Business Communicator - PC et les URL où le client peut récupérer les fichiers de configuration de l'appareil.

#### **Le client continue normalement :**

- Sélectionne une entrée de périphérique et interagit avec DMS pour obtenir le profil de périphérique (6 dans le diagramme)
- S'inscrit dans BroadWorks via SBC récupéré dans la configuration à partir de DMS (7 dans le diagramme)

## **Chapitre : Webex pour Cisco BroadWorks dépannage de problèmes spécifiques**

Contenu du chapitre

- [Problèmes liés au Hub Partenaire](#)
- [Problèmes de provisionnement des utilisateurs](#)
- [Les utilisateurs se connectent](#)
- [Problèmes de configuration et d'enregistrement des appels](#)
- [Problèmes d'affichage Web des paramètres d'appel](#)
- [Problèmes de revendication de domaine](#)

- [Codes d'erreur de l'utilisateur final](#)
- [Codes d'erreur pour la synchronisation d'annuaire](#)

## Problèmes liés au Hub Partenaire

### L'administrateur ne peut pas voir les organisations clientes

En tant qu'administrateur de votre organisation partenaire dans Webex, vous devez disposer du *Administrateur complet* rôle. Ce rôle est utilisé pour gérer votre organisation partenaire, notamment pour vous attribuer des privilèges administratifs et à d'autres. Pour gérer des organisations clientes, vous devez vous accorder (ou accorder à d'autres personnes) le *Administrateur complet des ventes* rôle ou *Administrateur des ventes* rôle. Voir <https://help.webex.com/fs78p5>.

### Problèmes de provisionnement des utilisateurs

#### Erreurs IM&P intégrées pour des entreprises/clients spécifiques

Si vous avez un mélange d'entreprises utilisant différents services de collaboration cloud, par exemple UC-One SaaS et Webex pour Cisco BroadWorks, vous avez peut-être choisi de modifier l'adaptateur de provisionnement pour chaque entreprise.

Pour vérifier ce qui est configuré pour Integrated IM&P (par défaut pour les entreprises, sauf si un paramètre plus spécifique existe),

exécutez `AS_CLI/Interface/Messagerie> obtenir`. Pour connaître les paramètres de provisionnement d'une entreprise spécifique, ouvrez l'entreprise et accédez à **Services > intégré IM&P**.

Vérifiez que la configuration intégrée IM&P pour cette entreprise correspond exactement à ce qui est affiché dans le modèle client dans Partner Hub. Les paramètres suivants doivent correspondre, sinon le provisionnement échoue pour tous les utilisateurs de l'entreprise :

Paramètre BroadWorks Enterprise Integrated IM&P	Paramètre du modèle client du Hub partenaire
URL du serveur de messagerie	URL de mise à disposition
Nom d'utilisateur du serveur de messagerie	Nom du compte de provisionnement
Mot de passe du serveur de messagerie	Mot de passe du compte de provisionnement, confirmer le mot de passe

#### Erreurs IM&P intégrées pour des utilisateurs spécifiques

Cela s'applique si vous utilisez le provisionnement continu et suppose que le provisionnement fonctionne pour certains/la plupart des utilisateurs (vous pouvez donc exclure un problème de configuration).

Si vous voyez des erreurs Integrated IM&P dans BroadWorks, par exemple « [Erreur 18215] Erreur de provisionnement avec le serveur de messagerie" et « [Erreur 18211] Erreur de communication avec le serveur de messagerie", vous devez rechercher les causes potentielles suivantes :

- L'adresse e-mail de l'utilisateur pourrait déjà exister CI. Recherchez l'utilisateur dans le Help Desk pour vérifier si son adresse e-mail y est déjà. Cela n'est pas nécessairement concluant, car l'utilisateur peut exister dans une organisation dont vous n'êtes pas autorisé à voir les données dans Help Desk.
- L'utilisateur s'est inscrit indépendamment à Webex, avant de se voir attribuer le service intégré IM&P. Dans ce cas, une option consiste à demander à l'utilisateur de supprimer son compte gratuit afin qu'il puisse faire partie de l'organisation client que vous provisionnez. Les instructions sont à <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- L'utilisateur n'a pas de numéro de téléphone principal attribué à son profil (tous les Webex pour Cisco BroadWorks abonnés doivent avoir un DID principal). Voir la rubrique sur l'analyse de PSLog à partir d'AS.

### **Échecs de provisionnement des utilisateurs en réponse à Provisioning Bridge**

Si les utilisateurs n'apparaissent pas dans Control Hub, quelques minutes après l'attribution du IM&P intégré, consultez les codes de réponse du service de pont de provisionnement. Exécutez un PSLog pour examiner les codes de réponse HTTP.

#### **200 OK**

Une réponse 200 OK *ne signifie pas que l'utilisateur est correctement provisionné*. Cela signifie que le service d'approvisionnement a reçu la demande et a soumis avec succès la demande de création d'utilisateur correspondante aux services en amont.

La transaction de provisionnement est asynchrone par conception. Le service répond 200 OK car le processus de création d'utilisateur peut prendre plusieurs minutes et, pour des raisons de performances, nous ne souhaitons pas recevoir plusieurs requêtes pour créer le même utilisateur.

Cependant, si l'utilisateur n'apparaît finalement pas dans l'organisation client après une réponse 200 OK, cela peut indiquer que la création de l'utilisateur a échoué dans les services Webex en amont du service de provisionnement.

**Vous devez faire remonter un échec de provisionnement qui a une réponse 200 OK.**

#### **400 Demande incorrecte**

Vérifiez la réponse HTTP qui devrait contenir plus de détails sur les problèmes potentiels pouvant provoquer cette réponse de la part du service de provisionnement. Quelques exemples du nœud `<message>` :

- "Impossible de faire confiance à la messagerie BroadWorks avec l'approvisionnement existant API."

L'adresse e-mail associée à la demande de provisionnement d'utilisateur ayant échoué n'est pas valide ou est mal saisie, mais vous avez affirmé dans le modèle que les adresses e-mail sont fiables. Vérifiez les profils des utilisateurs dans BroadWorks, en particulier l'identifiant de messagerie.

- "L'organisation client est introuvable dans la base de données et l'indicateur de création d'une nouvelle organisation n'est pas non plus activé."

Cet échec de demande de provisionnement devrait créer une nouvelle organisation client dans Webex, mais votre modèle est configuré pour empêcher la création de nouvelles organisations client. Si vous souhaitez autoriser de nouvelles organisations pour les domaines de messagerie qui ne correspondent pas aux clients existants dans Webex, vous pouvez reconfigurer votre modèle dans Partner Hub et retester la demande de provisionnement. Cependant, si vous ne vous attendez pas à ce qu'une nouvelle organisation soit créée pour cet utilisateur, l'adresse e-mail est peut-être mal saisie (en particulier la partie domaine). Vérifiez l'identifiant de messagerie de l'utilisateur dans BroadWorks.

### **403 Interdit**

La demande de provisionnement n'a aucune chance d'aboutir. Dans ce cas, vous devrez enquêter sur la demande et la réponse. Par exemple, si vous voyez une adresse IP comme cible de la demande de provisionnement – au lieu de l'URL du pont de provisionnement approprié pour votre organisation (voir les rubriques de configuration du pare-feu dans le Guide de solutions) – cela peut indiquer qu'il manque un élément requis sur votre serveur d'applications. correctif (ap373197).

Vérifiez que tous les correctifs requis sont appliqués au serveur d'applications et que vous avez terminé la configuration associée pour un provisionnement de flux réussi.

### **409 Conflit**



La demande de provisionnement ne peut pas continuer car il existe un utilisateur existant dans Webex qui correspond à l'adresse e-mail indiquée dans la demande.

### **Utilisateur déjà dans CI**

Extrayez l'e-mail de l'abonné de la requête HTTP POST et recherchez-le dans le Help Desk.

Vous ne pouvez pas voir l'utilisateur si vous n'y êtes pas autorisé, mais vous pouvez également voir que l'utilisateur fait partie d'une organisation "libre", par ex. "Consommateur".

Vous pouvez demander à cet utilisateur de supprimer son compte gratuit ou vous pouvez utiliser une autre adresse e-mail pour le provisionner.

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

### **Les utilisateurs se connectent**

#### **Le portail d'activation utilisateur ne se charge pas**

Le flux de connexion normal Webex pour Cisco BroadWorks inclut un portail d'activation utilisateur dans lequel les utilisateurs saisissent leur mot de passe. Parfois, ce portail ne se charge pas une fois que l'utilisateur a fourni son adresse e-mail dans l'écran de connexion de l'application Webex.

Ce problème peut être causé du côté client ou du côté service. Du côté client, cela est généralement dû au fait que le navigateur natif du client est incompatible d'une manière ou d'une autre avec le service.

#### **Échec de l'authentification unique**

- Dans BroadWorks, vérifiez que les types d'appareils pour l'application Webex ont été attribués à l'utilisateur (voir la section **Profils d'appareils** dans [Préparer votre environnement](#) section du Guide de solutions).
- Vérifiez que l'utilisateur utilise le bon mot de passe. Si le modèle que vous avez utilisé pour provisionner l'organisation client de l'utilisateur (dans Partner Hub) est configuré pour l'authentification BroadWorks, l'utilisateur doit saisir son mot de passe BroadWorks "Web Access". L'utilisateur devra peut-être également saisir son identifiant d'utilisateur BroadWorks si son adresse e-mail n'est pas configurée en tant qu'identifiant d'utilisateur alternatif.

Assurez-vous que l'utilisateur a saisi correctement les caractères majuscules et minuscules.

## **Problèmes de configuration et d'enregistrement des appels**

Une fois qu'un utilisateur a été configuré dans Webex et qu'il s'est connecté avec succès à l'application Webex, l'application s'enregistre auprès de BroadWorks. Voici la séquence d'enregistrement attendue et les signes qui en résultent d'un enregistrement sain (comme le montre l'application Webex) :

### **Séquence d'enregistrement prévue**

1. Le client appelle XSI pour obtenir un jeton de gestion des appareils et l'URL du DMS
2. Le client demande son profil d'appareil à DMS en présentant le jeton de l'étape 1
3. Le client lit le profil de l'appareil et récupère les informations d'identification, les adresses et les ports SIP.
4. Le client envoie un SIP REGISTER à SBC en utilisant les informations de l'étape 3
5. SBC envoie le SIP REGISTER à l'AS (SBC peut effectuer une recherche dans le NS pour localiser un AS si SBC ne connaît pas déjà l'utilisateur SIP.)

### **Signes attendus d'une inscription réussie d'un client**

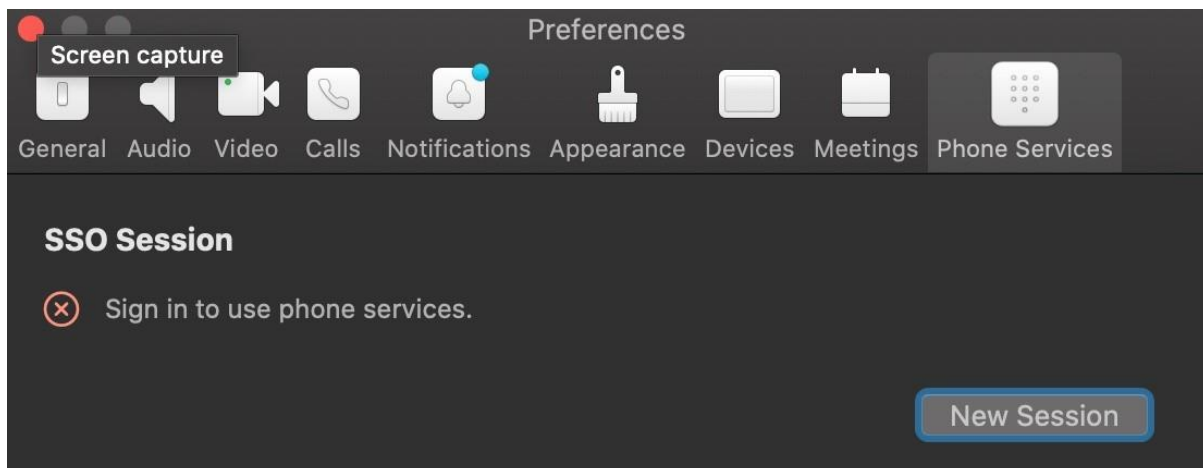
L'icône Options d'appel apparaît dans l'interface Webex.

Dans l'onglet Services téléphoniques de l'application Webex (par exemple, **Paramètres > Services téléphoniques** sous Windows, **Préférences > Services téléphoniques** sur Mac), le message "SSO Session : Vous êtes connecté" signifie que l'application est enregistrée avec succès (à BroadWorks dans ce cas).

### **Le client n'a pas d'icône d'appel**

La plupart du temps, cela signifie que l'utilisateur ne dispose pas de la licence ou des droits appropriés.

## Le client affiche l'onglet Services téléphoniques mais pas de session SSO



Il s'agit d'une inscription infructueuse. Il existe plusieurs raisons pour lesquelles un client d'application Webex échouerait à l'enregistrement auprès de BroadWorks :

### Plusieurs services d'appel testés avec les mêmes clients

Ce problème connu peut être provoqué par le changement du client entre différentes extrémités de rappel. Cela est plus susceptible de se produire lors des versions d'essai de différents services d'appel proposés via les (mêmes) clients de l'application Webex. Vous pouvez réinitialiser la base de données clients ([lien](#)) pour remédier à ce problème.

### Mauvaise configuration du service d'authentification

Vérifiez les XSP hébergeant le service d'authentification par rapport au Guide de solutions (voir [Configurer les services sur votre Webex pour les XSP Cisco BroadWorks](#)). Spécifiquement:

- Les clés RSA (que vous générez sur un XSP) sont copiées sur tous les XSP
- L'URL du service d'authentification a été fournie au conteneur Web sur tous les XSP et saisie correctement dans le cluster dans Partner Hub
- L'authentification externe par certificats est configurée :
- ```
XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
```
- ```
AllowUserApp = faux
```
- ```
AllowClientApp = vrai
```
- Lorsque vous utilisez MTLs, vous devez télécharger le certificat client Webex sur les XSP (vous pouvez obtenir le certificat depuis Partner Hub, sur la page Paramètres BroadWorks).

## **Mauvaise configuration des balises BroadWorks**

Vérifiez que vous avez configuré les balises BroadWorks requises pour l'application Webex. Reportez-vous au [Webex pour le guide de configuration Cisco BroadWorks](#) pour plus d'informations sur les balises de configuration. Assurez-vous qu'il n'y a pas de conflits ou de valeurs incorrectes.

Plus précisément, la balise `%SBC_ADDRESS_WXT%` doit être le SBC vers votre registraire SIP pour les clients de l'application Webex.

## **Le client de bureau déconnecte les services téléphoniques après une connexion SSO réussie**

Ce problème peut être dû au fait que le même utilisateur se connecte à plusieurs clients sur le même type de plate-forme. Par exemple, si un utilisateur se connecte avec succès à l'application Webex sous Windows, puis se connecte à l'application webex sur une autre machine Windows, il n'y a qu'une session SSO active sur l'une des machines. Ce phénomène est lié à la conception du connecteur.

Si vous devez absolument contourner ce problème, vous pouvez configurer BroadWorks pour avoir plusieurs instances du même type de périphérique, mais elles doivent avoir des adresses SIP uniques. Cette configuration sort du cadre de Webex pour Cisco BroadWorks.

## **Appareil de bureau non configuré pour l'utilisateur**

Cette signature est visible dans le journal du client (`\bwc\`) :

```
<Erreur>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF : ConfigDownload - le profil de  
périphérique "Business Communicator - PC" est introuvable.
```

## **Problèmes d'affichage Web des paramètres d'appel**

### **Le bouton/liens Self Care ne s'affiche pas dans l'application Webex**

Un symptôme différent de ce problème est lorsque le bouton/liens est affiché, mais que cliquer dessus ouvre un navigateur externe.

- Vérifiez que le modèle de configuration client requis est déployé et que les balises CSW sont correctement définies. (Voir la *Vue Web des paramètres d'appel* section dans le [Webex pour le Guide de solution Cisco BroadWorks](#)).
- Vérifiez que l'application Webex est enregistrée pour appeler dans BroadWorks.
- Vérifiez que l'application Webex est une version récente prenant en charge CSWV.

### **Page vierge ou erreur après avoir cliqué sur le bouton/liens Self Care**

Généralement, ce comportement dans l'application Webex indique un problème de configuration ou de déploiement avec l'application CSWV sur BroadWorks XSP.

Collectez des détails pour une enquête plus approfondie, notamment les journaux CSWV, les journaux d'accès, le référentiel config-wxt.xml et le fichier modèle, puis soulevez un cas.

## Problèmes de revendication de domaine

Des erreurs d'enregistrement d'utilisateur peuvent survenir à la suite d'erreurs commises lors de la revendication de domaines. Avant de revendiquer un domaine, assurez-vous de bien comprendre les points suivants :

- Les fournisseurs de services ne doivent pas revendiquer les domaines des organisations clientes qu'ils gèrent. Ils doivent revendiquer uniquement les domaines des utilisateurs qui font partie de l'organisation interne du fournisseur de services. Revendiquer le domaine des utilisateurs dans une organisation distincte (même celle gérée par le fournisseur de services) peut entraîner des erreurs d'enregistrement pour les utilisateurs de l'organisation cliente, car les demandes d'authentification des utilisateurs sont acheminées via le fournisseur de services plutôt que par l'organisation cliente.
- Si deux organisations clientes (société A et société B) partagent le même domaine et que la société A a revendiqué le domaine, l'enregistrement des utilisateurs de la société B peut échouer en raison du fait que les demandes d'authentification des utilisateurs sont acheminées via l'organisation qui a revendiqué le domaine (société UN).

Si vous revendiquez un domaine par erreur et devez supprimer une revendication, reportez-vous à l'article [Gérer vos domaines](#) Webex.

### Codes d'erreur de l'utilisateur final

Le tableau suivant présente les codes d'erreur de l'utilisateur final qui peuvent s'afficher sur le portail d'activation des utilisateurs clients.



#### Remarque

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de codes d'erreur. Le tableau répertorie uniquement les codes d'erreur existants pour lesquels l'application Webex ne fournit actuellement pas d'instructions claires à l'utilisateur.

| Code err. | Message d'erreur                                                       | Action suggérée                                                                                                                       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100006    | Échec de la connexion : l'ID utilisateur/le mot de passe est incorrect | Vérifiez que l'utilisateur utilise le bon mot de passe. Si le modèle que vous avez utilisé pour provisionner l'organisation client de |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>l'utilisateur (dans Partner Hub) est configuré pour l'authentification BroadWorks, l'utilisateur doit saisir son mot de passe BroadWorks "Web Access". L'utilisateur devra peut-être également saisir son identifiant d'utilisateur BroadWorks si son adresse e-mail n'est pas configurée en tant qu'identifiant d'utilisateur alternatif.</p> <p>Assurez-vous que l'utilisateur a saisi correctement les caractères majuscules et minuscules.</p> |
| 200010 | <p>Échec de la validation des informations d'identification en tant qu'utilisateur BroadWorks non autorisé</p>                                                                                                                                   | <p>L'utilisateur doit essayer une combinaison différente de nom d'utilisateur et de mot de passe.</p> <p>Sinon, l'administrateur doit réinitialiser le mot de passe dans BroadWorks.</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 200013 | <p>Désolé, vous ne pouvez pas rejoindre &lt;nom de l'offre SP&gt; avec Webex en ce moment. S'il vous plait, réessayez dans quelques minutes. Si le problème persiste, veuillez contacter votre &lt;administrateur d'organisation client&gt;.</p> | <p>Échec de la mise à jour des informations utilisateur dans Common Identity. Veuillez mettre à jour à nouveau l'utilisateur en utilisant l'utilisateur API.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 200014 | <p>Veuillez contacter votre &lt;Fournisseur de services&gt; administrateur.</p>                                                                                                                                                                  | <p>Vérifiez que votre configuration est exacte et que l'ID de provisionnement est correct dans la demande.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200016 | Échec de la validation des informations d'identification car session introuvable                                                                                                                                                                            | L'utilisateur doit actualiser le navigateur et réessayer le nom d'utilisateur/mot de passe.                                                         |
| 200018 | Échec de la validation des informations d'identification car l'utilisateur est verrouillé                                                                                                                                                                   | L'utilisateur doit attendre 10 minutes, puis réessayer.                                                                                             |
| 200019 | Échec de la validation des informations d'identification car l'ajout d'un utilisateur a échoué pour l'auto-activation                                                                                                                                       | L'administrateur doit vérifier les paramètres d'auto-activation dans Control Hub                                                                    |
| 200022 | Échec de l'envoi d'un e-mail car l'utilisateur n'est pas authentifié                                                                                                                                                                                        | L'utilisateur doit réessayer de s'intégrer et de saisir ses informations d'identification.                                                          |
| 200025 | Désolé, vous ne pouvez pas rejoindre l'auto-activation pour le moment. S'il vous plait, réessayez dans quelques minutes. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.                                                                   | Demandez à l'utilisateur de réessayer après quelques minutes. Si cela ne fonctionne pas, vérifiez auprès du support Cisco.                          |
| 200026 | Échec de la validation de l'e-mail en raison d'un échec de pré-vérification ou d'un état incorrect de l'utilisateur en attente pour<br>PartnerOrgUUID :<br>{partnerOrgUUID},<br>BroadworksUUID :<br>{broadworksUUID},<br>ConfigSetUUID :<br>{configSetUUID} | L'administrateur doit informer l'utilisateur qu'il a saisi une mauvaise adresse e-mail, car l'adresse e-mail est associée à une autre organisation. |
| 200039 | Échec de la validation de l'e-mail en tant qu'emailId déjà                                                                                                                                                                                                  | L'utilisateur doit réessayer de s'intégrer au même lien de                                                                                          |

|        |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | utilisé dans une autre organisation                                                                                | <p>vérification, mais en utilisant un ID utilisateur BroadWorks différent.</p> <p>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente de l'autre organisation doit supprimer le compte utilisateur existant.</p>                                                                |
| 200040 | Échec de la validation de l'e-mail car configSet ne correspond pas à configSet dans customerConfig                 | <p>L'administrateur doit comparer le lien de vérification utilisé par l'utilisateur avec le lien configuré dans Control Hub. Les deux liens et configSets doivent correspondre.</p>                                                                                           |
| 200041 | Échec de la validation de l'e-mail car l'utilisateur a déjà droit à un autre service en conflit, droits en conflit | <p>L'utilisateur doit réessayer de se connecter au même lien de vérification en utilisant un autre ID utilisateur BroadWorks.</p> <p>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente qui gère le service en conflit doit supprimer le service ou les droits en conflit.</p> |
| 200042 | Échec de la validation de l'e-mail car l'e-mail est déjà associé à un autre ID utilisateur BroadWorks              | <p>L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.</p> <p>Sinon, l'administrateur doit supprimer l'autre utilisateur qui utilise cette adresse e-mail.</p>                                                                                                   |
| 200043 | Échec de la validation de l'e-mail car le mappage de configuration utilisateur-client est incorrect                | <p>L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.</p> <p>Sinon, l'administrateur doit supprimer l'autre utilisateur</p>                                                                                                                                     |



|        |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                        | qui utilise cette adresse e-mail.                                                                                                                                                                                                             |
| 200044 | Échec de la validation de l'e-mail car l'ID utilisateur est déjà utilisé sur ce cluster BroadWorks                                                                     | L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.<br><br>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente qui gère le compte utilisateur existant qui utilise cette adresse e-mail doit supprimer ce compte utilisateur.      |
| 200045 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car l'utilisateur fait déjà partie d'une autre organisation                                                   | L'utilisateur doit réessayer de s'intégrer, mais avec une adresse e-mail différente.<br><br>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente qui administre les différentes organisations doit supprimer le compte existant.                 |
| 200046 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car plusieurs utilisateurs en attente existent avec le même broadworksUserId sous le même cluster BroadWorks. | L'administrateur doit supprimer les utilisateurs en attente de Control Hub                                                                                                                                                                    |
| 200047 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car l'ID utilisateur est déjà utilisé sur ce cluster BroadWorks.                                              | L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.<br><br>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente qui gère le compte utilisateur existant doit supprimer ce compte utilisateur existant ou supprimer d'autres droits. |

|        |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200048 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car l'adresse e-mail était déjà configurée avec un ID utilisateur BroadWorks différent.                                                                            | L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.                                                                                                                                                                              |
| 200049 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car l'ID utilisateur est déjà utilisé sur ce cluster BroadWorks.                                                                                                   | L'utilisateur doit réessayer avec une adresse e-mail différente.<br><br>Sinon, l'administrateur de l'organisation cliente qui gère le compte utilisateur existant doit supprimer ce compte utilisateur existant ou supprimer d'autres droits. |
| 200050 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation, car l'ID de provisioning ne correspond pas à l'ID de provisioning attendu de l'entreprise de l'abonné.                                                             | L'administrateur doit comparer le lien de vérification utilisé par l'utilisateur avec le lien configuré dans Control Hub.<br><br>Les deux liens et configSets doivent correspondre.                                                           |
| 200051 | Échec de l'ajout d'un utilisateur via l'auto-activation car spEnterpriseId spécifié dans cette demande est en conflit avec un fournisseur de services ou une entreprise déjà provisionné à partir de ce cluster BroadWorks. | L'administrateur doit vérifier les organisations existantes dans Control Hub et s'assurer qu'il ne crée pas d'organisation avec un nom qui existe déjà.                                                                                       |
| 200054 | Échec de la validation de l'e-mail car la région de l'organisation cliente et de l'organisation partenaire ne correspond pas                                                                                                | L'administrateur doit vérifier les paramètres de l'organisation partenaire et de l'organisation client dans Control Hub et s'assurer que les régions correspondent.                                                                           |

|        |                                                                                                                |                                                                                                                       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 300005 | Échec de la pré-vérification car l'utilisateur est déjà dans la file d'attente et en cours de provisionnement. | Le provisionnement des utilisateurs est toujours en cours. Veuillez patienter quelques minutes et vérifier à nouveau. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tableau 1. Codes d'erreur de l'utilisateur final**  
**Codes d'erreur pour la synchronisation d'annuaire**

Les codes d'erreur suivants s'appliquent à Directory Sync.

| Code err. | Message d'erreur                                                                                                                                                                                   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600000    | Erreur inattendue de synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks.                                                                                                            |
| 600001    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks a échoué.                                                                                                                     |
| 600002    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks a dû être interrompue avant la fin.                                                                                           |
| 600003    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks n'a réussi que partiellement. Certaines organisations clientes n'ont pas réussi à se synchroniser.                            |
| 600004    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks n'est pas activée pour le ConfigSet.                                                                                          |
| 600005    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks est en cours pour le ConfigSet.                                                                                               |
| 600006    | Les threads de synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks sont occupés ou en cours d'arrêt. Ils n'accepteront donc plus de demande de synchronisation. Réessayez plus tard. |
| 600007    | L'organisation d'identité de CustomerConfig est introuvable.                                                                                                                                       |
| 600008    | Le CustomerConfig est introuvable dans l'organisation partenaire.                                                                                                                                  |
| 600009    | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks ne peut pas être exécutée car le cluster Broadworks associé à CustomerConfig est occupé.                                      |

| <b>Code err.</b> | <b>Message d'erreur</b>                                                                                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600010           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks ne peut pas être exécutée car aucun cluster Broadworks n'est associé à CustomerConfig.                       |
| 600011           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks n'est pas activée pour CustomerConfig.                                                                       |
| 600012           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks ne peut pas être exécutée car la synchronisation de l'annuaire hybride est déjà activée pour CustomerConfig. |
| 600013           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks n'a pas réussi à ajouter des utilisateurs et des comptes d'ordinateur au magasin d'identités.                |
| 600014           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe Broadworks a échoué lors de la tentative de connexion au cluster Broadworks. Erreur de Broadworks - %s.                 |
| 600015           | Broadworks External Directory User Sync n'a trouvé aucun utilisateur correspondant dans le magasin d'identités.                                                                   |
| 600017           | BroadWorks Phone List Sync n'a pas réussi à synchroniser tous les contacts des utilisateurs et des entreprises/organisations.                                                     |
| 600018           | La synchronisation de la liste téléphonique BroadWorks a échoué pour les utilisateurs de l'entreprise/organisation.                                                               |
| 600019           | BroadWorks Phone List Sync n'a pas réussi à synchroniser les contacts d'entreprise/organisation.                                                                                  |
| 600020           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe BroadWorks ne peut pas être désactivée car la synchronisation CustomerConfig est en cours.                              |
| 600022           | La synchronisation d'un seul utilisateur de l'annuaire externe BroadWorks n'est pas possible car l'entreprise n'a aucun utilisateur provisionné.                                  |
| 600023           | La synchronisation d'un seul utilisateur de l'annuaire externe BroadWorks n'est pas possible car l'utilisateur existe déjà dans cette organisation.                               |
| 600024           | La synchronisation d'un seul utilisateur du répertoire externe BroadWorks n'est pas possible car aucun utilisateur correspondant n'a été trouvé dans BroadWorks.                  |

| <b>Code err.</b> | <b>Message d'erreur</b>                                                                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600025           | BroadWorks External Directory User Sync n'a pas réussi à mettre à jour le compte utilisateur dans CI.                                                                              |
| 600026           | BroadWorks External Directory User Sync n'a pas réussi à mettre à jour le compte de la machine dans CI.                                                                            |
| 600027           | La synchronisation d'un seul utilisateur du répertoire externe BroadWorks n'est pas possible car plusieurs utilisateurs ont été trouvés dans BroadWorks.                           |
| 600028           | La synchronisation d'un seul utilisateur de l'annuaire externe BroadWorks n'est pas possible car au moins une synchronisation de l'annuaire d'entreprise aurait dû être effectuée. |
| 600029           | La synchronisation des utilisateurs de l'annuaire externe BroadWorks a échoué car l'entreprise n'a aucun utilisateur provisionné.                                                  |