

Webex עבור Cisco BroadWorks מדריך לפתרון בעיות

תוכן העניינים של הספר

- [Webex עבור פתרון בעיות של Cisco BroadWorks](#)
- [Webex עבור משאבי פתרון בעיות של Cisco BroadWorks](#)
- [Webex עבור תהליכי פתרון בעיות של Cisco BroadWorks](#)
- [Webex עבור Cisco BroadWorks פתרון בעיות ספציפיות](#)

פרק: Webex עבור פתרון בעיות של Cisco BroadWorks

- [פתרון בעיות Webex עבור Cisco BroadWorks](#)
- [היסטוריה של שינוי](#)

פתרון תקלות Webex עבור Cisco BroadWorks

מסמך זה מיועד לאנשים טכניים בארגונים נותני שירות המפרנסים את עצמם ואת לקוחותיהם. אנו צופים שתהיה לך היכרות מסוימת עם פתרון בעיות באופן כללי, קריאת יומנים ועבודה עם מקרים של מנויים.

המאמר מחולק לשלושה חלקים עיקריים:

- **אמצעי**, שהיא רשימה של כלים, חומר קריאה, יומנים ואנשי קשר שאולי תזדקק להם.
- **תהליכים**, המתאר כמה מהפעולות שתוכל לבצע בזמן פתרון בעיות של לקוח.
- **בעיות ספציפיות**, שמסווג ומפרט בעיות שידעו להתרחש, כיצד לזהות אותן וכיצד תוכל לפתור אותן.

היסטוריה של שינוי

תאריך	גרסה	שינוי
28 ביולי 2023	1.19	נוספה התייחסות ל Webex אפליקציית דוח על בעיה (כדי ליצור יומנים) פנימה אחזר יומני משתמשים ממרכז השותפים ו קבל יומני לקוחות או משוב סעיף.
27 ביוני 2022	1.18	מעודכן רשימת קריאה עם קישור חסר חיבור <i>(Android) Migration</i> לשיטת הפרוצדורה של <i>Firestore</i> .
21 ביוני 2022	1.17	עדכן את ה רשימת קריאה קישורים להפניה לכתובות URL חדשות ב- cisco.com . עודכן בעיות תצורה ורישום שיחות על ידי הוספת קישור ל <i>Webex for Cisco BroadWorks</i> מדריך התצורה לבעיות עם תגיות <i>Broadworks</i> .
יום חמישי 14 אפריל 2022	1.16	הצהרות הקשר נוספו ל בדוק את פרטי המשתמש ב- <i>Help Desk</i> ול הצג את ארגון הלקוחות ב- <i>Help Desk</i> על מנת להבהיר דרישת תפקיד עבור <i>Help Desk</i> .
יום חמישי 16 מרץ 2022	1.15	נוספו קודי שגיאה חדשים ל קודי שגיאה עבור <i>Directory Sync</i> .

שינוי	גרסה	תאריך
נוספו קודי שגיאה 200013, 200014, 200025 ו-300005 ל קודי שגיאה של משתמש קצה.	1.14	יום רביעי 15 נובמבר 2021
נוספו קודי שגיאה עבור סנכרון ספריות.	1.12	יום רביעי 28 ספטמבר 2021
הודעת שגיאה נוספה 100006 ל קודי שגיאה של משתמש קצה. עודכנו גם בעיות כניסה למשתמשים.	1.11	15 ביולי 2021
נוסף נושא עם קישור ל בעיות ומגבלות ידועות מאמר	1.10	14 ביולי 2021
שם מוצר מעודכן עבור מיתוג מחדש Webex.	1.9	2 ביולי 2021
לוגו Webex מעודכן בגרפיקה	1.8	18 ביוני 2021
נוספה העמודה 'פעולה מוצעת' לטבלה קודי שגיאת משתמש קצה	1.7	8 ביוני 2021
תיקון לטבלה קודי שגיאת משתמש קצה	1.6	4 ביוני 2021
נוסף בעיות תביעת דומיין	1.5	יום שני 19 מאי 2021
מעודכן קודי שגיאה של משתמש קצה עם שני קודים נוספים: 200016 ו-200054	1.4	יום חמישי 22 אפריל 2021
נוסף מידע על Webex מחבר שירותי השירות	1.3	יום חמישי 13 אפריל 2021
מסמך מעודכן. מיתוג מחדש של Webex Teams ל-Webex (אפליקציה). נוספו קודי שגיאה של משתמש קצה	1.2	יום שני 08 דצמבר 2020
נוספה תצוגת אינטרנט של הגדרות שיחה	1.1	יום רביעי 03 נובמבר 2020
הוצג מסמך חדש	1.0	יום שישי 22 אוקטובר 2020

פרק: Webex עבור משאבי פתרון בעיות של Cisco BroadWorks תוכן הפרק

- [אנשי קשר](#)
- [קבצי יומן שימושיים](#)
- [רשימת קריאה](#)
- [בעיות ומגבלות ידועות](#)
- [מחבר שמישות](#)

אנשי קשר



הערה

החל מאוקטובר, 2020 אנו מעבירים את תמיכת הלקוחות של BroadSoft לתהליכי התמיכה והכלים של Cisco CX. המשמעות היא ש Webex עבור שותפי Cisco BroadWorks צריכים לעבור משימוש ב-Xchange לניהול תיקים לשימוש במנהל תיקי תמיכה (SCM).
אנו צופים שההגירה תמשך כ-3 חודשים ועד סוף שנת 2020. צוות BroadWorks/UCaaS TAC יתחיל לתמוך במקרים ב-CSOne/Lightning במקום ב-BroadSoft Jira כאשר תועבר. ייתכן שיהיה עליך להתייחס למקרים בשתי המערכות במהלך תקופת ההגירה.
ראה [מעבר תמיכה ב-BroadSoft מדור קודם](#) לפרטים.

קבצי יומן שימושיים

שם יומן	מקור	שימושי לפתרון בעיות
PSLog	שרת יישומים	הקצאת זרימה
Tomcat access_log	XSP	התחברות לאפליקציה Webex
XsiActionsLog	XSP	Webex אינטראקציות התחברות לאפליקציה עם Webex IDP Proxy, אינטראקציות לקוח עבור שאילתת פרופילי מכשירים
יומן authenticationService	XSP	התחברות לאפליקציה Webex (אימות אסימון והנפקה)
XSLog	XSP?	מנויים לנייד עבור הודעות דחיפה איתות שיחות
Webex יומן ההפעלה של האפליקציה	Windows: \Users {שם} \AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt\{שם} :מק:	הפעלה (רצף)

<p>בדיקות זכאות עבור המשתמש אתחול ספריית BWC לחיבור ל- BroadWorks getUserProfile & file רישום & רישום אחזור אסימון JWT</p>	<p>/Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log נייד: השתמש ב- Send Logs</p>	
<p>כל תעבורת SIP לרישום ושיחות שמור על תנועה חיה ל- BWKS Backend תכונות אמצע שיחה הדורשות איתות (החזקה/המשך , העברה וכו')</p>	<p>לקיט \Windows: \Users משתמש\{שם}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt מק: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log נייד: השתמש ב- Send Logs</p>	<p>BroadWorks קוראת ליומן האפליקציה Webex</p>
<p>כל רישום המדיה קודקים ניהלו משא ומתן לשיחה תכונות Mid Call</p>	<p>לקיט חלונות: \\Users משתמש\{שם}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log מק: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ נייד: השתמש ב- Send Logs</p>	<p>יומן מדיה (Webex .Media Engine)</p>

רשימת קריאה

- <https://help.webex.com/ld-> עבור Cisco BroadWorks פורטל ידע של שותפים: [.hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks](https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks)

- מדריך תצורת פלטפורמת XSP
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks Software Management Guide
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/landU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- מדריך התצורה של Cisco BroadWorks Device Management
- (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- מדריך ניהול ממשק שורת הפקודה של Broadworks
- Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- אסימון אימות ארוך-חיים תכונה תיאור מהדורה
- 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML מדריך שילוב אימות ,
- R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL מדריך אפשרויות
- https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf: תמיכה
- תכונת התמיכה של Cisco CI
- https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf: תיאור
- שרת דחיפה של התראות (תיאור
- https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf: תכונה)
- תמיכה בהודעת Push עבור שיחות תכונה תיאור מהדורה
- 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- חיבור Migration (Android) ל-Firebase שיטת
- 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: ההליך:
- Storage of Device Tokens for Push Notifications תכונה תיאור
- 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf

- Cisco BroadWorks System Capacity Planner (גיליון)
https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Cisco BroadWorks Platform Dimensioning Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks System Engineering Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Communicator for Desktop (UC-One for Desktop) מדריך תצורה: 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
- דרישות תמיכה לאימות CI מסמך גרסה 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

בעיות ומגבלות ידועות

מאמר הבעיות וההגבלות הידועות מכיל מידע עדכני על בעיות ידועות שזיהינו בפתרון Webex for BroadWorks. לפרטים, עיין בקישור הבא:

בעיות ומגבלות ידועות

מחבר שמישות

שירותי שירותי השיחות Webex מגביר את המהירות שבה צוות הסיוע הטכני של Cisco יכול לאבחן בעיות בתשתית שלך. זה הופך את המשימות לאוטומטיות של איתור, אחזור ואחסון יומני אבחון ומידע במארג SR. השירות גם מפעיל ניתוח מול חתימות אבחון, כך ש-TAC יכול לזהות ולפתור בעיות בצידוד המקומי שלך בצורה יעילה יותר.

לפרטים על אופן פריסת המחבר לשירותיות, עבור אל מדריך הפריסה עבור *Cisco Webex* מחבר השירותיות בכתובת 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.

פרק: Webex עבור תהליכי פתרון בעיות של Cisco BroadWorks
 תוכן הפרק

- [הסלמה של בעיה](#)
- [איזה מידע על הלקוח לאסוף](#)
- [בדוק את פרטי המשתמש ב- Help Desk](#)

- [הצג את ארגון הלקוחות ב-Help Desk](#)
- [אחזר יומני משתמשים ממרכז השותפים](#)
- [כיצד למצוא את גרסת הלקוח](#)
- [בדיקת לקוח עבור שירות שיחות](#)
- [קבל יומני לקוחות או משוב](#)
- [קבל נתוני סביבת שיחות](#)
- [אפס מסד נתונים Webex](#)
- [ודא ש-Webex צריך להירשם ל-BroadWorks](#)
- [נתח את ה-PSLog עבור בעיות בהקצאת משתמשים](#)
- [נתח יומני XSP כדי לפתור בעיות בהתחברות מנויים](#)

הסלמה של בעיה

לאחר שעקבת אחר חלק מההנחיות לפתרון בעיות, אמור להיות לך מושג סביר היכן שורש הבעיה. נוהל

- 1 **שלב** אסוף מידע רב ככל שתוכל מהמערכות הקשורות לנושא
- 2 **שלב** פנה לצוות המתאים ב-Cisco כדי לפתוח תיק (ראה אנשי קשר סעיף)

איזה מידע על הלקוח לאסוף

אם אתה חושב שאתה צריך לפתוח תיק או להסלים בעיה, אסוף את המידע הבא בזמן פתרון בעיות עם המשתמש:

- מזהה משתמש: כתובת דוא"ל CI או משתמש UUID (זהו מזהה Webex, אבל אם תקבל גם את מזהה BroadWorks של המשתמש, זה יעזור)
- מזהה ארגון
- מסגרת זמן משוערת שבמהלכה התעוררה הבעיה
- פלטפורמת לקוח וגרסה
- שלח או איסוף יומנים מהלקוח
- רשום את מזהה המעקב אם מוצג בלקוח

בדוק את פרטי המשתמש ב-Help Desk

מנהלי שותפים שיש להם הרשאות של ניהול תפקיד של Help Desk (בסיסי או מתקדם) יכולים להשתמש בהליך זה כדי לבדוק את פרטי המשתמש באמצעות תצוגת Help Desk. נוהל

1 **שלב** להיכנס ל- <https://admin.webex.com/helpdesk> .

2 **שלב** חפש ולאחר מכן לחץ על המשתמש. זה פותח את מסך סיכום המשתמש.

שלב 3

להזין על שם המשתמש כדי לראות את תצורת המשתמש המפורטת.

מידע שימושי בתצוגה זו כולל את UUID של המשתמש, אשכול זהות משותפת (CI), אשכול אפליקציות, Webex, התנהגות שיחות GUID, חשבון BroadWorks.

שלב 4

נקישה עותק אם אתה צריך להשתמש במידע זה בכלי אחר, או לצרף אותו למארוז של Cisco.

הצג את ארגון הלקוחות ב-Help Desk

מנהלי שותפים שיש להם הרשאות תפקיד מנהל דלפק (בסיסי או מתקדם) יכולים להשתמש בהליך זה כדי להציג את פרטי ארגון הלקוחות בתצוגת דלפק העזרה.
נוהל

שלב 1

להיכנס ל- <https://admin.webex.com/helpdesk>.

שלב 2

חפש ולאחר מכן לחץ על שם ארגון הלקוח.

שלב 3

גלול מטה עד שתראה את תצוגת פורטל לקוח ולחצו על **הצג שם לקוח** כדי לראות תצוגה לקריאה בלבד של ארגון הלקוח - כולל משתמשים ותצורה.

אחזר יומני משתמשים ממרכז השותפים

בעת פתרון בעיות בלקוחות שולחניים וניידים, חשוב ש-Partners (ו-TAC) יוכלו לראות את יומני הלקוח.

נוהל

שלב 1

בקש מהמשתמש לשלוח יומנים. לעזרה, ראה: [Webex אפליקציית | דווח על בעיה](#).

שלב 2

בקש מהמשתמש לייצא את הסביבה הקוראת לשלוח לך את הקובץ **ced.dat**.

שלב 3

קבל את יומני הלקוחות ממרכז השותפים או מדלפק העזרה (ראה להלן).

אפשרות רכזת שותפים:

a. היכנס ל-Partner Hub ומצא את ארגון הלקוחות של המשתמש.

b. בחר פתרון בעיות.

c. בחר יומנים.

d. חפש את המשתמש (במייל).

e. הצג והורד את יומני הלקוח כקובץ zip.

אפשרות לדלפק העזרה:

a. היכנס ל-Help Desk.

b. חפש את הארגון.

c. לחץ על הארגון (פותח את מסך הסיכום).

d. גלול מטה כדי ללחוץ על **הצג לקוח**.

e. בחר פתרון בעיות.

f. בחר יומנים.

g. חפש את המשתמש (במייל).

h. הצג והורד את יומני הלקוח כקובץ zip.

כיצד למצוא את גרסת הלקוח

נוהל

שלב 1 שתף את הקישור הזה עם המשתמש: <https://help.webex.com/njpf8r5>

שלב 2 בקש מהמשתמש לשלוח לך את מספר הגרסה.

בדיקת לקוח עבור שירות שיחות

נוהל

שלב 1 היכנס ללקוח Webex.

שלב 2 בדוק שהסמל של אפשרויות התקשרות (מכשיר עם גלגל שיניים מעליו) קיים בסרגל הצד.

אם הסמל אינו קיים, ייתכן שהמשתמש עדיין לא מופעל עבור שירות השיחות ב-Control Hub.

שלב 3 פתח את ה **הגדרות/העדפות** תפריט ועבור אל **שירותי טלפון** סעיף. אתה אמור לראות את הסטוס **SSO סשן אתה מחובר** .

(אם שירות טלפון אחר, כגון *Webex Calling* מוצג, המשתמש אינו משתמש Webex עבור Cisco BroadWorks).

אימות זה אומר:

- הלקוח עבר בהצלחה את Webex המיקרו-שירותים הנדרשים.
- המשתמש אומת בהצלחה.
- ללקוח הונפק אסימון אינטרנט של JSON ארוך טווח על ידי מערכת BroadWorks שלך.
- הלקוח אחזר את פרופיל המכשיר שלו ונרשם ל-BroadWorks.

קבל יומני לקוחות או משוב

- עיין בסעיף משאבים כדי למצוא יומני לקוח ספציפיים על Webex לקוחות שולחניים, או בקש מהמשתמשים לשלוח יומנים. לעזרה, ראה: [Webex אפליקציית | דווח על בעיה](#) .
- בקש ממשתמשים של לקוחות ניידים לשלוח יומנים, ואז תוכל לקבל אותם דרך מרכז השותפים או דלפק העזרה.



שליחת יומנים שותקת. עם זאת, אם משתמש שולח משוב, הוא עובר לצוות Webex App devops. הקפד לרשום את מספר המשוב של המשתמש אם ברצונך לעקוב אחר Cisco. לדוגמה:

הערה

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

Number - 00601970

קבל נתוני סביבת שיחות

Webex יומני לקוח מודחים בכבודות כדי להסיר מידע אישי מזהה. עליך לייצא את נתוני סביבת השיחות מהלקוח באותה הפעלה שבה אתה מבחין בבעיה.

נוהל

-
- שלב 1** בלקוח, לחץ על תמונת הפרופיל ולאחר מכן לחץ **עזרה** < **ייצוא נתוני סביבת שיחות** .
- שלב 2** שמור את הקובץ שהתקבל **ced.dat** לפתרון בעיות שיחות עבור משתמש זה.
- חשוב:** יציאה מהלקוח או הפעל מחדש מנקה את המטמון הפנימי. אם אתה מייצא **ced.dat** לאחר מכן, הנתונים המיוצאים לא יתכתבו עם יומנים כלשהם שנשלחו לפני המטמון.

אפס מסד נתונים Webex

נוהל

-
- שלב 1** על הלקוח לחץ **עזרה** < **בודק בריאות** .
- שלב 2** בחר **אפס מסד נתונים** .
- זה מפעיל איפוס מלא של הלקוח וטוען את מסך הכניסה לאפליקציה Webex.

ודא ש-Webex צריך להירשם ל-BroadWorks

האפליקציה Webex בודקת את המידע הבא כדי לקבוע אם להירשם ל-BroadWorks:

- זכאות משתמש ל **broadworks-connector**
- התנהגות קריאה לארגון ולמשתמש

בדוק את התנהגות ההתקשרות והזכאות למחבר של משתמש

1. היכנס ל-[Help Desk](https://admin.webex.com/helpdesk) (<https://admin.webex.com/helpdesk>) עם אישורי מנהל השותף שלך.
2. חפש את המשתמש.
3. לחץ על המשתמש וסמן את הערך התנהגות שיחות. זה צריך להיות "מתקשר ב-Webex".

[← Back to search results](#)



[Redacted]

Verification: [Send Code](#)

Account Created: July 7, 2020

Status: Active

Email: [Redacted]

Last Email Event: None ⓘ

Email Suppression: None

Roles: [Redacted]

Calling Behavior: Calling in Webex

452696

4. לחץ על שם המשתמש כדי לפתוח את מסך פרטי המשתמש.

5. גלול למטה כדי לאתר את הקטע הרשאות ווודא ש מחבר broadworks כלול.



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": [  

```

למשתמש Webex עבור Cisco BroadWorks אין הרשאה bc-sp-standard אם
הוא מתכוון השתמש ב Webex עבור Cisco BroadWorks. זוהי הזכאות ל- "Webex
Calling (Broadcloud)" שהיא אפליקציה Webex המתקשרת דרך שירות שיחות ענן
בניהול Cisco.



הערה

בדוק את התנהגות השיחות של הארגון

1. היכנס ל- Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) עם אישורי מנהל השותף שלך.
2. חפש את הארגון.
3. לחץ על הארגון וסמן את הערך Calling Behavior. זה צריך להיות "מתקשר ב-Webex".

[← Back to search results](#)

Cisco Systems Inc

Customer

Account Created: September 2, 2019

Verified Domains None

Claimed Domains None

Webex Meetings XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM

Sites:

Directory Off

Synchronization:

Calling Behavior: Calling in Webex

Single Sign-On (SSO): Off

Supported By: None

Order Systems: None

Org. ID: XXXXXXXXXX

User Data Locality: None

Country: United States of America

נתח את ה-PSLog עבור בעיות בהקצאת משתמשים

השתמש ב-PSLog של שרת היישומים כדי לראות את בקשת ה-HTTP POST לגשר ההקצאה ואת התגובה מ-Webex.

במקרה של עבודה נכונה, התגובה היא 200 אישור ו לאחר מספר דקות ניתן לראות שהמשתמש - וארגון לקוח חדש אם הוא משתמש ראשון - נוצר ב Webex.

אתה יכול לאמת זאת על ידי חיפוש ב-Help Desk עבור כתובת הדוא"ל שאתה רואה ב-POST. לפני שאתה מתחיל

אסוף PSLlog משרת היישומים במהלך ניסיון אספקת זרימה עם משתמש בדיקה. נוהל

שלב 1

הדבר הראשון שצריך לבדוק הוא קוד תגובת ה-HTTP:

- כל דבר אחר מלבד 200 בסדר הוא כשל בהקצאת המשתמש.
- 200 OK עדיין יכול להצביע על כשל אם משהו בפרופיל המנוי לא עובד בשירותי Webex במעלה הזרם של גשר ההקצאה.
- 400 עשוי להכיל הודעה צומת בתגובה. גשר ההקצאה לא הצליח לעבד משהו בפרופיל המנוי. ייתכן שמהו לא בסדר בפרטי המנוי, או חוסר התאמה להגדרה בתבנית.
- 401 פירושו שאישורי ההקצאה שהוזנו ב-AS אינם תואמים לאלו שהוזנו בתבנית ב-Partner Hub.
- 403 יכול להצביע על תצורה שגויה בשרת היישומים. בדוק את יעד הבקשה. היא לא צריכה להיות כתובת IP, היא צריכה להיות כתובת ה-URL של גשר ההקצאה שתוכל לראות בתבנית שלך ב-Partner Hub.
- 409 מציין התנגשות בין פרופיל המנוי שסופק לבין נתוני Webex הקיימים. ייתכן שיש משתמשים קיימים עם כתובת האימייל הזו. בדוק את הודעה בתגובה.

שלב 2

אתה יכול גם לבדוק את ה-HTTP POST המקורי עבור ערכים חשודים שעלולים לגרום לכשל בהקצאה.

ה-POST מכיל מבנה פרופיל משתמש XML. בתוך זה, צמתים שימושיים לבדיקה הם:

- bwuserid: השתמש בזה כדי למצוא את פרופיל המנוי אם אתה צריך לערוך אותו ב-BroadWorks.
- group: אם התבנית נמצאת ב"מצב ספק שירות", היא מופיעה באותיות קטנות והופכת לשם של ארגון הלקוח שאתה רואה ב-Partner Hub.
- serviceProvider: אם התבנית נמצאת ב"מצב ארגוני", זה באותיות קטנות והופכת לשם של ארגון הלקוח שאתה רואה ב-Partner Hub.
- primaryPhoneNumber: חייב להתקיים. האספקה נכשלת בלעדיו.
- אימייל: הופך למזהה המשתמש ב-Webex. חייב להיות חוקי וייחודי ל-Webex, אחרת ההקצאה נכשלת.

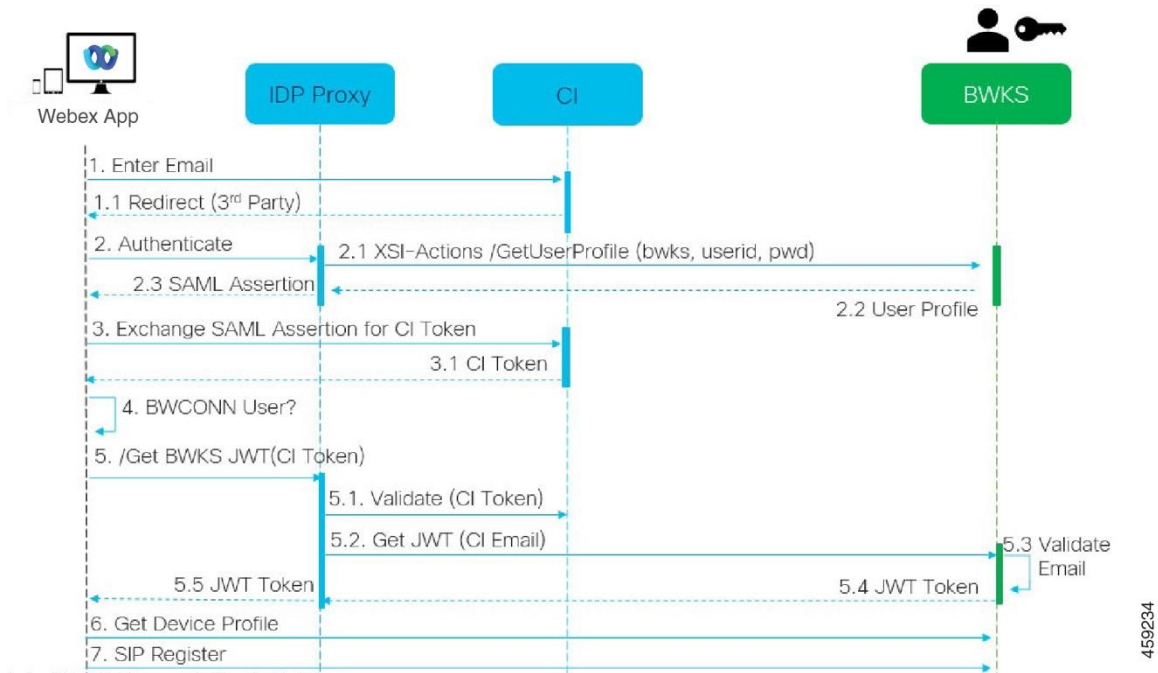
הערה התעלם מבית ה שירותים : הוא נוצר על ידי AS, ומקובל אך אינו בשימוש על ידי Webex.

נתח יומני XSP כדי לפתור בעיות בהתחברות מנויים

זרימה זו מתארת את מצב BroadWorks Authentication. אתה יכול לראות את מצב האימות בתבנית BroadWorks ב-Partner Hub. ראה הגדר את תבניות הלקוח שלך ב https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

דיאגרמת הסולם הבאה מציגה את האינטראקציה בין המשתמש, הלקוח, שירותי Webex ומערכת BroadWorks, כאשר המשתמש מבצע אימות BroadWorks באפליקציית Webex. כמו כן, החיבור בין Webex ל-XSP מאובטח על ידי MTLS.

הדיון הבא מסביר מה אתה יכול לצפות לראות בעת חקירת היומנים לכניסה מוצלחת.



המשתמש מקיים אינטראקציה עם הלקוח, הלקוח מקיים אינטראקציה עם שירותי Webex:

- המשתמש מספק את כתובת האימייל שלו לאפליקציית Webex (1 בתרשים).
- CI יודע להפנות את המשתמש הזה כדי להזין את סיסמת BroadWorks שלו (דרך UAP) (2 בתרשים).
- ה-IDP Proxy מגיש בקשת פרופיל לקבל לממשק Xsi ב-XSP.

ב-tomcat_access_log:

- חפש את בקשת ה-GET עבור פרופיל המנוי, מ-Webex לכיוון ממשק Xsi-Actions (2.1 בתרשים). יש לו את מזהה המשתמש Webex. למשל.

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

ב-XsiActionsLog:

- חפש את בקשת הפרופיל GET מ-Webex (2.1 בתרשים). יש לו את מזהה המשתמש Webex. למשל.

```
GET /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile  
user-agent: broadworksTeamsClient | Basic הרשאה:
```

- לאחר מכן, ה-XSP מבצע אימות OCI-P Basic נגד BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest ו-AuthenticationVerifyResponse כמו כל יישום אחר שעושה אימות בסיסי באמצעות Xsi) וגם UserGetRequest ו-ServiceProviderGetRequest לאיסוף פרטי המנוי.

- תגובת Xsi ל-Webex מכילה XML פרופיל בלוק המכיל את userId (BroadWorks) ופרטים נוספים (2.2 בתרשים). אינטראקציות בין שירותי הלקוח ו-Webex:

- Proxy IDP תואם את פרופיל המשתמש שהתקבל מ-BroadWorks ומנפיק טענה SAML ללקוח (2.3 בתרשים)

- הלקוח מחליף טענה SAML עבור אסימון CI (3 בתרשים)

- הלקוח בודק שלמשתמש המחובר יש את הרשאת **broadworks-connector** (4 בתרשים). אתה יכול לבדוק את הרשאות המשתמש ב-Help Desk)

- הלקוח משתמש באסימון CI כדי לבקש JSON Web Token (JWT) מ-Proxy IDP (5 בתרשים)

- Proxy IDP מאמת אסימון CI ב-CI

- IDP proxy מבקש JWT משירות האימות

ביומן AuthenticationService:

- חפש את בקשת האסימון מ-Webex (5.2 בתרשים), למשל:

```
GET /authService/token  
שיש לו http_bw_userid כותרת ועוד.
```

- ה-XSP עושה UserGetLoginInfoRequest OCI-P כדי לאמת שמזהה המשתמש שסופק מתאים למשתמש BroadWorks (5.3 בתרשים). AuthService יצר אמון עם Webex בזכות חיבור ה-mTLS, ולכן יכול להנפיק LLT.

- חפש את התגובה (5.4 בתרשים) מ-LongLivedTokenManager - נוצר אסימון, נושא: ... BroadWorks מנפיק: bwksUserId@example.com,

trackingid: שניתן לשייך לבקשה המקורית באמצעות הכותרת Statuscode=200 I
...CLIENT

ב-XsiActionsLog:

- הלקוח יכול כעת להציג את האסימון ארוך-החיים בממשק Xsi-Actions כדי לקבל את פרופיל המכשיר שלו (6 בתרשים). למשל:

```
GET /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device  
עם הכותרות הרשאת: token בearer | WebexTeams user-agent: (וריאנט /גרסה)
```

- ממשק Xsi-Actions מפרסם את האסימון ל-authservice (מוגדר להיות בממשק loopback) למשל: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
שאתה יכול לתאם עם הכותרת CLIENT trackingid: ... ב GET וה X-BROADSOFT-
...CRRELATION-ID: CLIENT כותרת ב פוסט.

ב-AuthenticationService ביומן

- קבלת ה-POST מ-Xsi (loopback)

- Xsi ל-A חזרה ל-200 Statuscode
- ותגובת אימות אסימון, עם בלוק "JSON" token בגוף.
- מתאם באמצעות CLIENT-trackingid: ...

ב-XsiActionsLog:

- לאחר שקיבל 200 אישור מ-authservice, אשר אימת את האסימון של הלקוח, היישום Xsi-Actions שולח כעת בקשת OCI-P עבור UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- מקבל UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse OCI-P המכיל את המבנה XML accessDeviceTable.
- תגובת OCI-P מקודדת כתגובת Xsi ללקוח, כולל XML AccessDevices מבנה, בעל ה deviceTypes לדוגמה PC - Business Communicator וכתובות האתרים שבהן הלקוח יכול לאחזר את קבצי התצורה של המכשיר.

הלקוח ממשיך כרגיל:

- בוחר ערך מכשיר ומקיים אינטראקציה עם DMS כדי לקבל פרופיל מכשיר (6 בתרשים)
- רישום ל-BroadWorks דרך SBC מאוחזר בתצורה מ-DMS (7 בתרשים)

פרק: Webex עבור Cisco BroadWorks פתרון בעיות ספציפיות תוכן הפרק

- [בעיות במרכז השותפים](#)
- [בעיות בהקצאת משתמשים](#)
- [משתמשים נכנסים בעיות](#)
- [בעיות תצורה ורישום שיחות](#)

- [הגדרות שיחה בעיות תצוגת אינטרנט](#)
- [בעיות תביעת דומיין](#)
- [קודי שגיאה של משתמש קצה](#)
- [קודי שגיאה עבור סנכרון ספריות](#)

בעיות במרכז השותפים

מנהל המערכת לא יכול לראות ארגוני לקוחות

כמנהל מערכת של ארגון השותף שלך ב-Webex, אתה אמור לקבל את מנהל מלא תפקיד. תפקיד זה משמש לניהול ארגון השותף שלך, כולל הקצאת הרשאות ניהול לעצמך ולאחרים. כדי לנהל ארגוני לקוחות, אתה צריך להעניק לעצמך (או לאנשים אחרים) את מנהל מכירות מלא תפקיד או מנהל מכירות תפקיד. לראות <https://help.webex.com/fs78p5>.

בעיות בהקצאת משתמשים

שגיאות IM&P משולבות עבור ארגונים / לקוחות ספציפיים

אם יש לך שילוב של ארגונים המשתמשים בשירותי שיתוף פעולה שונים בענן, למשל UC-One SaaS ו-Webex עבור Cisco BroadWorks, ייתכן שבחרת לשנות את מתאם ההקצאה על בסיס מיזם. כדי לבדוק מה מוגדר עבור Integrated IM&P (ברירת מחדל עבור ארגונים, אלא אם קיימת הגדרה ספציפית יותר), הפעל `<AS_CLI/Interface/Messaging` לקבל. עבור פרמטרי הקצאה של ארגון ספציפי, פתח את הארגון ועבור אל **שירותים < משולב IM&P**.

בדוק שתצורת IM&P המשולבת עבור אותו ארגון תואמת בדיוק למה שמוצג בתבנית הלקוח ב-Partner Hub. ההגדרות הבאות חייבות להתאים, או שההקצאה נכשלת עבור כל המשתמשים בארגון:

הגדרת BroadWorks Enterprise Integrated IM&P	הגדרת תבנית לקוחות של Partner Hub
כתובת URL של שרת הודעות	כתובת URL להקצאה
שם משתמש לשרת הודעות	שם חשבון התצורה
סיסמת שרת הודעות	הקצאת סיסמת חשבון, אשר סיסמה

שגיאות IM&P משולבות עבור משתמשים ספציפיים

זה חל אם אתה משתמש בהקצאה זרימה, ומניח שההקצאה עובדת עבור חלק מהמשתמשים/רוב המשתמשים (כך שאתה יכול לשלול בעיית תצורה).

אם אתה רואה שגיאות Integrated IM&P ב-Webex, לדוגמה, "[שגיאה 18215] שגיאת הקצאה עם שרת הודעות" ו"שגיאת תקשורת [שגיאה 18211] עם שרת הודעות", עליך לחקור את הגורמים הפוטנציאליים הבאים:

- ייתכן שכתובת הדוא"ל של המשתמש כבר קיימת ב-CI. חפש את המשתמש ב-Help Desk כדי לבדוק אם כתובת האימייל שלו כבר נמצאת שם. זה לא בהכרח חד משמעי, מכיוון שהמשתמש עשוי להתקיים בארגון שאת הנתונים שלו אינך מורשה לראות ב-Help Desk.

- המשתמש נרשם באופן עצמאי ל-Webex לפני שהוקצה לו שירות IM&P המשולב. במקרה זה, אפשרות אחת היא שהמשתמש ימחק את החשבון החינמי שלו כדי שיוכל להפוך לחלק מארגון הלקוחות שאתה מספק. ההוראות נמצאות ב- <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- למשתמש אין מספר טלפון ראשי שהוקצה לפרופיל שלו (כל Webex למנויי Cisco BroadWorks חייבים להיות בעלי DID ראשי). ראה את הנושא על ניתוח PSLog מ-AS.

כשלים בהקצאת משתמשים בתגובה מ-Provisioning Bridge

אם משתמשים אינם מופיעים ב-Control Hub, תוך כמה דקות מהקצאת Integrated IM&P עיין בקודי התגובה משירות גשר ההקצאה. הפעל PSLog כדי להסתכל על קודי תגובת HTTP.

200 בסדר

תגובת 200 אישור לא אומרת שהמשתמש הוקצה בהצלחה. המשמעות היא ששירות האספקה קיבל את הבקשה והגיש בהצלחה את בקשת יצירת המשתמש התואמת לשירותים במעלה הזרם.

עסקת ההקצאה היא אסינכרונית בתכנון. השירות עונה 200 בסדר מכיוון שתהליך יצירת המשתמש יכול להימשך מספר דקות ומטעמי ביצועים, איננו רוצים לקבל מספר בקשות ליצירת אותו משתמש.

עם זאת, אם המשתמש לא יופיע בסופו של דבר בארגון הלקוחות לאחר תגובה של 200 אישור, זה יכול להצביע על כך שיצירת המשתמש נכשלה בשירותי Webex במעלה הזרם של שירות האספקה.

עליך להסלים כשל בהקצאה שיש לו תגובת 200 אישור.

בקשה לא תקינה 400

בדוק את תגובת ה-HTTP שאמורה לכלול פרטים נוספים על בעיות פוטנציאליות שעלולות לגרום לתגובה זו משירות האספקה. כמה דוגמאות לצומת <message> :

- "אי אפשר לסמוך על דואר אלקטרוני של BroadWorks עם הקצאה מדור קודם".API
 - כתובת הדוא"ל המשויכת לבקשת ההקצאה הכושלת של המשתמש אינה חוקית, או שהקלדה שגויה, אך טענת התבנית שניתן לסמוך על כתובות הדוא"ל. בדוק את הפרופילים של המשתמשים ב-BroadWorks, במיוחד את מזהה האימייל.
 - "ארגון לקוח לא נמצא במסד הנתונים וגם דגל יצירת ארגון חדש אינו מופעל".
- בקשת ההקצאה שנכשלה זו אמורה ליצור ארגון לקוח חדש ב-Webex אך התבנית שלך מוגדרת למנוע יצירת ארגוני לקוח חדשים. אם ברצונך לאפשר ארגונים חדשים, עבור דומיינים דוא"ל שאינם תואמים ללקוחות קיימים ב-Webex, תוכל להגדיר מחדש את התבנית שלך ב-Partner Hub ולבדוק מחדש את בקשת ההקצאה. עם זאת, אם אינך מצפה שיווצר ארגון חדש עבור משתמש זה, ייתכן שכתובת הדוא"ל הוקלדה בטעות (במיוחד החלק של הדומיין). בדוק את מזהה הדוא"ל של המשתמש ב-BroadWorks.

403 אין הרשאה

לבקשת ההקצאה אין סיכוי להצליח. תצטרך לחקור את הבקשה והתגובה במקרה זה. לדוגמה, אם אתה רואה כתובת IP כיעד של בקשת ההקצאה - במקום כתובת ה-URL המתאימה של גשר ההקצאה עבור הארגון שלך (ראה את נושאי תצורת חומת האש במדריך הפתרונות) - זה יכול להצביע על כך שחסר בשרת היישומים שלך כתובת חובה תיקון (ap373197).

בדוק שכל התיקונים הנדרשים מוחלים על שרת היישומים, ושהשלמת את התצורה הקשורה להקצאת זרימה מוצלחת.

409 קונפליקט

לא ניתן להמשיך בבקשת ההקצאה מכיוון שיש משתמש קיים ב-Webex שתואם לכתובת הדוא"ל בבקשה.

משתמש כבר ב-CI

קבל את הדוא"ל של המנוי מתוך בקשת ה-HTTP POST וחפש אותו ב-Help Desk.

ייתכן שלא תראה את המשתמש אם אינך מורשה, אבל אתה יכול גם לראות שהמשתמש נמצא בארגון 'חינם', למשל. "צרכן".

אתה יכול לבקש ממשתמש זה למחוק את החשבון החינמי שלו, או שאתה יכול להשתמש בכתובת דוא"ל אחרת כדי להקצות אותו. ראה <https://help.webex.com/ndta402>.

משתמשים נכנסים בעיות

פורטל הפעלת משתמשים לא נטען

זרימת הכניסה הרגילה Webex עבור Cisco BroadWorks כוללת פורטל הפעלת משתמש שבו משתמשים מכניסים את הסיסמאות שלהם. לפעמים הפורטל הזה לא נטען לאחר שהמשתמש סיפק את כתובת הדוא"ל שלו במסך הכניסה לאפליקציה Webex.

בעיה זו יכולה להיגרם בצד הלקוח או בצד השירות. בצד הלקוח, זה נגרם בדרך כלל מכך שהדפדפן המקורי של הלקוח אינו תואם בדרך כלשהי לשירות.

כניסה יחידה נכשלה

- ב-BroadWorks, בדוק שלמשתמש הוקצו סוגי המכשירים עבור האפליקציה Webex (ראה פרופילי מכשיר ב [הכן את הסביבה שלך](#) חלק במדריך הפתרונות).
- בדוק שהמשתמש משתמש בסיסמה הנכונה. אם התבנית שבה השתמשת להקצאת ארגון הלקוחות של המשתמש (ב-Partner Hub) מוגדרת עבור אימות BroadWorks, המשתמש צריך להזין את סיסמת BroadWorks "גישה לאינטרנט". ייתכן שהמשתמש יצטרך גם להזין את זיהוי המשתמש שלו ב-BroadWorks אם כתובת הדוא"ל שלו אינה מוגדרת כמזהה משתמש חלופי.

ודא שהמשתמש הזין אותיות רישיות וקטנות כהלכה.

בעיות תצורה ורישום שיחות

לאחר שמתמשש הוקצה ב-Webex והוא נכנס בהצלחה לאפליקציית Webex, אז האפליקציה נרשמת ל-BroadWorks. להלן רצף הרישום הצפוי והסימנים המתקבלים לרישום בריא (כפי שניתן לראות מאפליקציית Webex):

רצף רישום צפוי

1. הלקוח קורא ל-XSI כדי לקבל אסימון לניהול מכשיר ואת כתובת האתר ל-DMS.
2. הלקוח מבקש את פרופיל המכשיר שלו מ-DMS על ידי הצגת האסימון משלב 1.
3. הלקוח קורא את פרופיל המכשיר ומאחזר את אישורי ה-SIP, הכתובות והיציאות.
4. הלקוח שולח SIP REGISTER ל-SBC באמצעות המידע משלב 3.
5. SBC שולח את ה-SIP REGISTER ל-AS (SBC עשוי לבצע חיפוש ב-NS כדי לאתר AS אם SBC אינו מכיר את משתמש ה-SIP).

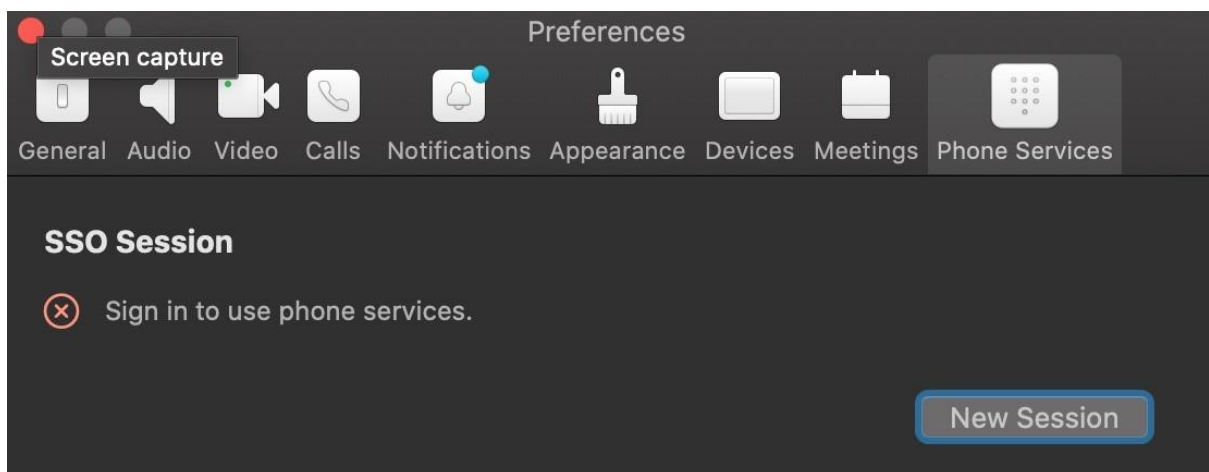
סימנים צפויים לרישום לקוח מוצלח

סמל אפשרויות התקשרות מופיע בממשק Webex.

בכרטיסיית שירותי הטלפון של האפליקציה Webex (למשל הגדרות < שירותי טלפון ב-Windows העדפות < שירותי טלפון ב-Mac), ההודעה "SSO הפעלה: אתה מחובר" פירושה שהאפליקציה רשומה בהצלחה (ל-BroadWorks במקרה זה).
ללקוח אין סמל שיחות

לרוב זה אומר שלמשתמש אין את הרישיון/הזכויות הנכונים.

לקוח מציג כרטיסיית שירותי טלפון אך אין הפעלה SSO



מדובר בהרשמה לא מוצלחת. ישנן סיבות מרובות לכך שלקוח אפליקציה Webex ייכשל ברישום עם BroadWorks:

שירותי שיחות מרובים נבדקים עם אותם לקוחות

בעיה ידועה זו יכולה להיגרם על ידי שינוי של הלקוח בין שיחות חוזרות שונות. סביר להניח שזה יתרחש במהלך גרסאות ניסיון של שירותי שיחות שונים המוצעים באמצעות (אותם) לקוחות האפליקציה Webex. אתה יכול לאפס את מסד הנתונים של הלקוח (קישור) כדי לפתור בעיה זו.

תצורה שגויה של שירות האימות

בדוק את ה-XSPs המארחים את שירות האימות מול מדריך הפתרונות (ראה [הגדר שירותים ב-Webex שלך עבור Cisco BroadWorks XSPs](#)). במיוחד:

- המפתחות RSA (שאתם יוצרים ב-XSP אחד) מועתקים לכל ה-XSPs
- כתובת ה-URL של שירות האימות סופקה למיכל האינטרנט בכל ה-XSP, והזנה כהלכה באשכול ב-Partner Hub
- אימות חיצוני על ידי אישורים מוגדר:

```
XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/External
Authentication/CertificateAuthentication>get
```
- ```
allowUserApp = false
```
- ```
allowClientApp = true
```
- בעת שימוש ב-MTLS עליך להעלות את אישור הלקוח Webex ל-XSPs (תוכל לקבל את האישור מ-Partner Hub בדף ההגדרות של BroadWorks)

תצורה שגויה של תגי BroadWorks

בדוק שהגדרת את תגי BroadWorks הנדרשים עבור האפליקציה Webex. עיין ב-[Webex עבור מדריך התצורה של Cisco BroadWorks](#) למידע על תגי תצורה. ודא שאין התנגשויות או ערכים שגויים.

באופן ספציפי, התג `%SBC_ADDRESS_WXT%` צריך להיות ה-SBC עבור רשם ה-SIP שלך עבור לקוחות אפליקציה Webex.

לקוח שולחני מנתק שירותי טלפון לאחר חיבור SSO מוצלח

בעיה זו יכולה להיגרם על ידי כניסה של אותו משתמש למספר לקוחות באותו סוג פלטפורמה. לדוגמה, אם משתמש נכנס בהצלחה לאפליקציית Webex ב-Windows ולאחר מכן נכנס לאפליקציית webex במחשב אחר של Windows, יש רק הפעלה SSO פעילה באחד מהמכונות. זה בתכנון.

אם אתה בהחלט צריך לעקוף בעיה זו, אתה יכול להגדיר את BroadWorks כך שיהיו מופעים מרובים מאותו סוג התקן, אך הם חייבים להיות בעלי כתובות SIP ייחודיות. תצורה זו היא מחוץ לתחום של Webex עבור Cisco BroadWorks.

מכשיר שולחן עבודה לא מסופק למשתמש

חתימה זו מופיעה ביומן הלקוח (bwc\):

<שגיאה> [0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - פרופיל החשיר
'Business Communicator - PC' לא נמצא.

הגדרות שיחה בעיות תצוגת אינטרנט

כפתור/קישור לטיפול עצמי לא מוצג באפליקציה Webex

סימפטום שונה לבעיה זו הוא כאשר הלחצן/קישור מוצגים, אך לחיצה עליו פותחת דפדפן חיצוני.

- ודא שתבנית תצורת הלקוח הדרושה נפרסת ותגי CSW מוגדרים כהלכה. (ראה את הקטע תצוגת אינטרנט של הגדרות שיחה ב [Webex עבור Cisco BroadWorks מדריך הפתרונות](#)).

- ודא שהאפליקציה Webex רשומה להתקשרות ב-BroadWorks.
- בדוק שהאפליקציה Webex היא גרסה עדכנית שתומכת ב-CSWV.

דף ריק או שגיאה לאחר לחיצה על לחצן/קישור טיפול עצמי

באופן כללי, התנהגות זו באפליקציית Webex מציינת בעיית תצורה או פריסה באפליקציית CSWV ב-BroadWorks XSP.

אסוף פרטים לחקירה נוספת, כולל יומני CSWV, יומני גישה, מאגר config-wxt.xml וקובץ תבנית, ולאחר מכן העלה תיק.

בעיות תביעת דומיין

שגיאות רישום משתמש יכולות להתרחש כתוצאה משגיאות שנעשות בדרישת דומיינים. לפני שתביע בעלות על דומיינים כלשהם, ודא שאתה מבין את הדברים הבאים:

- ספקי שירות לא אמורים לדרוש את התחומים של ארגוני לקוחות שהם מנהלים. הם צריכים לתבוע רק את הדומיינים של אותם משתמשים שנמצאים בארגון הפנימי של ספק השירות. תביעה לדומיין של משתמשים בארגון נפרד (אפילו כזה שספק השירות מנהל) עלולה לגרום לשגיאות רישום עבור המשתמשים בארגון הלקוח שכן בקשות אימות משתמשים מנותבות דרך ספק השירות ולא דרך ארגון הלקוח.
- אם שני ארגוני לקוחות (חברה א' וחברה ב') חולקים את אותו הדומיין וחברה א' תבעה את הדומיין, הרישום עבור משתמשי חברה ב' עלול להיכשל עקב העובדה שבקשות לאימות משתמשים מנותבות דרך הארגון שהדומיין נתבע (החברה א').

אם אתה תובע דומיינים כלשהם בטעות וצריך להסיר תביעה, עיין במאמר [נהל את הדומיינים](#)

של [Webex](#).

קודי שגיאה של משתמש קצה

הטבלה הבאה מתארת קודי שגיאה של משתמש קצה שניתן לראות בפורטל הפעלת משתמשי הלקוח.



זו אינה רשימה ממצה של קודי שגיאה. הטבלה מפרטת רק קודי שגיאה קיימים שעבורם אפליקציית Webex אינה מספקת כרגע כיוון ברור למשתמש.

קוד שגיאה	הודעת שגיאה	פעולה מוצעת
100006	הכניסה נכשלה: מזהה משתמש/סיסמה שגויים	בדוק שהמשתמש משתמש בסיסמה הנכונה. אם התבנית שבה השתמשת להקצאת ארגון הלקוחות של המשתמש (ב-Partner Hub) מוגדרת עבור אימות BroadWorks, המשתמש צריך להזין את סיסמת המשתמש צריך להזין את סיסמת BroadWorks "גישה לאינטרנט". ייתכן שהמשתמש יצטרך גם להזין את זיהוי המשתמש שלו ב-BroadWorks אם כתובת הדוא"ל שלו אינה מוגדרת כמזהה משתמש חלופי. ודא שהמשתמש הזין אותיות רישיות וקטנות כהלכה.
200010	נכשל אימות האישורים כמשתמש ב-BroadWorks לא מורשה	המשתמש צריך לנסות שילוב אחר של שם משתמש וסיסמה. אחרת, מנהל המערכת חייב לאפס את הסיסמה ב-BroadWorks.
200013	מצטערים שאינך יכול להצטרף >שם הצעת SP< עם Webex עכשיו. אנא נסה שוב בעוד מספר דקות. אם הבעיה נמשכת, צור קשר עם >מנהל ארגון הלקוחות שלך<.	עדכון פרטי המשתמש ב-Common Identity נכשל. אנא עדכן את המשתמש שוב באמצעות המשתמש API.
200014	אנא צור קשר עם <ספק השירות> מנהל.	בדוק כדי לוודא שהתצורה שלך מדויקת ושמזהה ההקצאה נכון בבקשה.
200016	אימות האישורים נכשל מכיוון שהפעלה לא נמצאה	על המשתמש לרענן את הדפדפן ולנסות שוב את שם המשתמש/הסיסמה.
200018	אימות האישורים נכשל מכיוון שהמשתמש נעול	המשתמש צריך להמתין 10 דקות ואז לנסות שוב.
200019	אימות האישורים נכשל מכיוון שהוספת משתמש נכשלה בהפעלה עצמית	מנהל מערכת צריך לבדוק את הגדרות ההפעלה העצמית ב-Control Hub

200022	שליחת האימייל נכשלה מכיוון שהמשתמש אינו מאומת	המשתמש צריך לנסות שוב להצטרף ולהזין אישורים.
200025	מצטערים, אינך יכול להצטרף להפעלה עצמית כעת. אנא נסה שוב בעוד מספר דקות. אם הבעיה נמשכת, פנה למנהל המערכת שלך.	בקש מהמשתמש לנסות שוב לאחר מספר דקות. אם זה לא עובד, בדוק עם התמיכה של Cisco.
200026	אימות הדוא"ל נכשל עקב כשל בבדיקה מוקדמת או מצב שגוי של משתמש בהמתנה עבור PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID}	מנהל המערכת צריך להודיע למשתמש שהוא הזין כתובת דוא"ל שגויה מכיוון שכתובת הדוא"ל משויכת לארגון אחר.
200039	נכשל אימות הדוא"ל כ-id email שכבר נמצא בשימוש בארגון אחר	על המשתמש לנסות להיכנס שוב לאותו קישור אימות, אך באמצעות מזהה משתמש אחר של BroadWorks. אחרת, מנהל ארגון הלקוחות מהארגון השונה צריך למחוק את חשבון המשתמש הקיים.
200040	אימות הדוא"ל נכשל מכיוון ש- configSet אינו תואם ל-configSet ב-customerConfig	מנהל המערכת צריך להשוות את קישור האימות שבו השתמש המשתמש לבין הקישור שהוגדר ב-Control Hub. שני הקישורים ו-configSets חייבים להתאים.
200041	נכשל אימות דוא"ל מכיוון שהמשתמש כבר זכאי לשירות מתנגש אחר, זכויות מתנגשות	על המשתמש לנסות להיכנס שוב לאותו קישור אימות באמצעות מזהה משתמש אחר של BroadWorks. אחרת, מנהל ארגון הלקוח שמונהל את השירות המתנגש צריך למחוק את השירות או הזכויות המתנגשות.
200042	אימות הדוא"ל נכשל מכיוון שהאימייל כבר משויך ל- BroadWorks UserId אחר	המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת. אחרת, מנהל המערכת חייב למחוק את המשתמש האחר שמשתמש בכתובת האימייל הזו.

<p>המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת.</p> <p>אחרת, מנהל המערכת חייב למחוק את המשתמש האחר שמשתמש בכתובת האימייל הזו.</p>	<p>נכשל אימות הדוא"ל שכן מיפוי תצורת הלקוח של המשתמש שגוי</p>	<p>200043</p>
<p>המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת.</p> <p>אחרת, מנהל ארגון הלקוחות שמנהל את חשבון המשתמש הקיים המשתמש בכתובת הדוא"ל הזו חייב למחוק את חשבון המשתמש הזה.</p>	<p>נכשל אימות הדוא"ל מכיוון ש- userId כבר נמצא בשימוש באשכול זה BroadWorks</p>	<p>200044</p>
<p>המשתמש צריך לנסות שוב להצטרף, אך עם כתובת דוא"ל אחרת.</p> <p>אחרת, מנהל ארגון הלקוחות שמנהל את הארגון השונה צריך למחוק את החשבון הקיים.</p>	<p>הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון שהמשתמש כבר חלק מארגון אחר</p>	<p>200045</p>
<p>מנהל המערכת צריך למחוק את המשתמשים הממתינים מ-Control Hub</p>	<p>הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון שקיימים מספר משתמשים ממתינים עם אותו broadworksUserId תחת אותו אשכול BroadWorks</p>	<p>200046</p>
<p>המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת.</p> <p>אחרת, מנהל ארגון הלקוחות שמנהל את חשבון המשתמש הקיים צריך למחוק את חשבון המשתמש הקיים הזה או להסיר זכויות אחרות.</p>	<p>הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון ש-userId כבר נמצא בשימוש באשכול זה BroadWorks</p>	<p>200047</p>
<p>המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת.</p>	<p>הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון שכתובת הדוא"ל כבר סופקה עם UserId אחר של BroadWorks</p>	<p>200048</p>
<p>המשתמש צריך לנסות שוב עם כתובת דוא"ל אחרת.</p> <p>אחרת, מנהל ארגון הלקוחות שמנהל את חשבון המשתמש הקיים צריך למחוק את</p>	<p>הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון ש-userId כבר נמצא בשימוש באשכול זה BroadWorks</p>	<p>200049</p>

חשבון המשתמש הקיים הזה או להסיר הרשאות אחרות.		
על המנהל להשוות את קישור האימות שבו השתמש המשתמש מול הקישור שהוגדר ב-Control Hub שני הקישורים ו-configSets חייבים להתאים.	הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית נכשלה מכיוון שזיהוי ההקצאה אינו תואם מזהה ההקצאה הצפוי של הארגון של המנוי	200050
על המנהל לבדוק ארגונים קיימים ב-Control Hub ולוודא שהם לא יוצרים ארגון עם שם שכבר קיים.	נכשלה הוספת משתמש באמצעות הפעלה עצמית כ-spEnterpriseId שצוין בבקשה זו מתנגשת עם ספק שירות או ארגון שכבר הוקצה מאשכול BroadWorks זה	200051
על המנהל לבדוק את הגדרות ארגון השותף וארגון הלקוח ב-Control Hub ולוודא שהאזורים תואמים.	נכשל אימות הדוא"ל כאזור של אי התאמה של ארגון הלקוח וארגון השותף	200054
הקצאת המשתמש עדיין בעיצומה. המתן מספר דקות ובדוק שוב.	כשל בבדיקה מוקדמת מכיוון שהמשתמש כבר נמצא בתור ובתהליך ההקצאה.	300005

שולחן 1. קודי שגיאה של משתמש קצה

קודי שגיאה עבור סנכרון ספריות

קודי השגיאה הבאים חלים על Directory Sync.

קוד שגיאה	הודעת שגיאה
600000	שגיאה בלתי צפויה של Broadworks External Directory User Sync.
600001	סנכרון משתמשי מדריך הכתובות החיצוני של Broadworks נכשל.
600002	Broadworks External Directory User Sync היה צריך להסתיים לפני השלמתו.
600003	Broadworks External Directory User Sync הצליח חלקית בלבד. חלק מארגוני הלקוחות לא הצליחו לסנכרן.
600004	Broadworks External Directory User Sync אינו מופעל עבור ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync נמצא בתהליך עבור ConfigSet.
600006	שרשורי סנכרון משתמשי Broadworks External Directory תפוסים או נסגרים, ולכן לא יקבל בקשת סנכרון נוספת, נסה שוב מאוחר יותר.

קוד שגיאה	הודעת שגיאה
600007	לא נמצא ארגון הזהות של CustomerConfig.
600008	ה-CustomerConfig לא נמצא בארגון השותף.
600009	Broadworks External Directory User Sync לא ניתן להפעיל מכיוון שאשכול Broadworks המשויך ל-CustomerConfig תפוס
600010	Broadworks External Directory User Sync לא ניתן להפעיל מכיוון שאין אשכול Broadworks המשויך ל-CustomerConfig.
600011	Broadworks External Directory User Sync אינו מופעל עבור CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync לא ניתן להפעיל מכיוון שסינכרון ה-Hybrid Directory כבר מופעל עבור CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync לא הצליח להוסיף משתמשים וחשבונות מחשב לחנות הזהויות.
600014	סינכרון משתמשי Broadworks External Directory נכשל בעת ניסיון להתחבר לאשכול Broadworks. שגיאה מ-%s - Broadworks.
600015	Broadworks External Directory User Sync לא מצא אף משתמש תואם בחנות הזהויות.
600017	BroadWorks Phone List Sync לא הצליח לסנכרן את כל אנשי הקשר של המשתמש ושל הארגון/הארגון.
600018	סנכרון רשימת הטלפונים של BroadWorks נכשל עבור משתמשים בארגון/ארגון.
600019	סנכרון רשימת הטלפונים של BroadWorks נכשל בסנכרון אנשי קשר ארגוניים/ארגונים.
600020	BroadWorks External Directory User Sync לא ניתן להשבית מכיוון שסנכרון CustomerConfig מתבצע.
600022	סינכרון משתמש יחיד של BroadWorks External Directory אינו אפשרי מכיוון שלארגון אין משתמש שהוקצה לו.
600023	סינכרון משתמש יחיד של BroadWorks External Directory אינו אפשרי מכיוון שהמשתמש כבר קיים בארגון זה.
600024	BroadWorks External Directory Single User Sync אינו אפשרי מכיוון שלא נמצא משתמש תואם ב-BroadWorks.
600025	BroadWorks External Directory User Sync לא הצליח לעדכן את חשבון המשתמש ב-CI.

הודעת שגיאה	קוד שגיאה
BroadWorks External Directory User Sync לא הצליח לעדכן את חשבון המכונה ב-CI.	600026
סינכרון משתמש יחיד של BroadWorks External Directory אינו אפשרי מכיוון שנמצאו משתמשים מרובים ב-BroadWorks.	600027
BroadWorks External Directory Single User Sync אינו אפשרי מכיוון שהיה צריך להשלים לפחות סנכרון ספרייה ארגונית אחת.	600028
סינכרון משתמשי מדריך הכתובות החיצוני של BroadWorks נכשל מכיוון שלארגון אין משתמש שהוקצה לו.	600029