

Webex za Cisco BroadWorks Vodič za rješavanje problema

Sadržaj knjige

- [Webex za Cisco BroadWorks rješavanje problema](#)
- [Webex za resurse za rješavanje problema Cisco BroadWorks](#)
- [Webex za Cisco BroadWorks procese rješavanja problema](#)
- [Webex za Cisco BroadWorks rješavanje specifičnih problema](#)

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks Rješavanje problema

- [Rješavanje problema Webex za Cisco BroadWorks](#)
- [Povijest promjena](#)

Rješavanje problema Webex za Cisco BroadWorks

Ovaj je dokument namijenjen tehničkom osoblju u organizacijama pružatelja usluga koji podržavaju sebe i svoje korisnike. Očekujemo da ste upoznati s općenito rješavanjem problema, čitanjem dnevnika i radom sa slučajevima pretplatnika.

Članak je podijeljen u tri velika dijela:

- **Resursi**, što je popis alata, materijala za čitanje, zapisa i kontakata koji vam mogu zatrebati.
- **Procesi**, koji opisuje neke od radnji koje možete poduzeti tijekom rješavanja problema korisnika.
- **Specifična pitanja**, koji kategorizira i navodi probleme za koje je poznato da se pojavljuju, kako ih uočiti i kako ih potencijalno možete riješiti.

Povijest promjena

Datum	Verzija	Promijeni
28. srpnja 2023	1.19	Dodana referenca na Webex App Prijaviti problem (za generiranje zapisa) in <i>Dohvatite korisničke zapisnike iz Partner Huba</i> i <i>Dobijte zapise klijenata ili povratne informacije</i> odjeljak.
27. lipnja 2022	1.18	Ažurirano <i>Popis lektire</i> s karikom koja nedostaje <i>Connect (Android) Migracija na Firebase Metoda postupka</i> .
21. lipnja 2022	1.17	Ažurirano <i>Popis lektire</i> poveznice koje upućuju na nove URL-ove na cisco.com. Ažurirano <i>Problemi s konfiguracijom poziva i registracijom</i> dodavanjem veze na <i>Webex za Vodič za konfiguraciju Cisco BroadWorksa</i> za probleme s Broadworks oznakama.

Datum	Verzija	Promijeni
14. travnja 2022	1.16	Dodane izjave o kontekstu za <i>Provjeru korisničkih pojedinosti u Help Desku</i> i za <i>Prikaz organizacije korisnika u Help Desku</i> kako bi se razjasnilo zahtjev za ulogu za Help Desk.
16. ožujka 2022	1.15	Dodani su novi kodovi pogrešaka u <i>Kodovi pogrešaka za Directory Sync</i> .
15. studenog 2021	1.14	Dodani su kodovi grešaka 200013, 200014, 200025 i 300005 u <i>Kodove grešaka krajnjeg korisnika</i> .
28. rujna 2021	1.12	Dodani kodovi pogrešaka za <i>Directory Sync</i> .
15. srpnja 2021	1.11	Dodana poruka o pogrešci 100006 u <i>Kodove pogrešaka krajnjeg korisnika</i> . Također ažurirano <i>Problemi s prijavom korisnika</i> .
14. srpnja 2021	1.10	Dodana tema s vezom na <i>Poznati problemi i ograničenja</i> članak
2. srpnja 2021	1.9	Ažurirani naziv proizvoda za Webex rebranding.
18. lipnja 2021	1.8	Ažuriran Webex logo u grafici
8. lipnja 2021	1.7	Dodan stupac s predloženim radnjama u <i>kodove pogrešaka krajnjeg korisnika</i> tablicu
4. lipnja 2021	1.6	Ispravak <i>tablice kodova pogrešaka krajnjeg korisnika</i>
19. svibnja 2021	1.5	Dodan odjeljak <i>Problemi polaganja prava na domenu</i>
22. travnja 2021	1.4	Ažurirani <i>kodovi pogrešaka krajnjeg korisnika</i> s dva dodatna koda: 200016 i 200054
13. travnja 2021	1.3	Dodane informacije o Webex Connector mogućnosti servisiranja
8. prosinca 2020	1.2	Ažurirani dokument. Promjena brenda Webex Teams u Webex (aplikacija). Dodani kodovi grešaka krajnjeg korisnika

Datum	Verzija	Promijeni
3. studenog 2020	1.1	Dodan web-prikaz postavki poziva
22. listopada 2020.	1.0	Uveden novi dokument

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks resurse za rješavanje problema

Sadržaj poglavlja

- [Kontakti](#)
- [Korisne datoteke dnevnika](#)
- [Popis lektire](#)
- [Poznati problemi i ograničenja](#)
- [Priključak za mogućnost servisiranja](#)

Kontakti



Napomena

Počevši od listopada 2020. migriramo korisničku podršku BroadSofta na procese i alate za podršku Cisco CX. To znači da Webex za Cisco BroadWorks partneri moraju prijeći s korištenja Xchangea za upravljanje predmetima na korištenje Support Case Managera (SCM).

Očekujemo da će migracija trajati otprilike 3 mjeseca i do kraja kalendarske 2020. godine. BroadWorks/UCaaS TAC tim počet će podržavati slučajeve u CSOne / Lightningu umjesto u BroadSoft Jiri kada migrirate. Možda ćete morati pregledati slučajeve u oba sustava tijekom razdoblja migracije.

Pogledajte [Prijelaz naslijeđene BroadSoft podrške](#) za detalje.

Korisne datoteke dnevnika

Naziv zapisnika	Izvor	Korisno za rješavanje problema
PSLog	Aplikacijski poslužitelj	Protočno osiguranje
Tomcat access_log	XSP	Webex prijava u aplikaciju
XsiActionsLog	XSP	Webex interakcije prijave u aplikaciju s Webex IDP

		proxyjem, interakcije klijenta za upit profila uređaja
authenticationService dnevnik	XSP	Webex prijava u aplikaciju (provjera i izdavanje tokena)
XSLog	XSP?	Mobilne preplate za push obavijesti Signalizacija poziva
Webex dnevnik pokretanja aplikacije	Windows: \Users\{korisničko ime}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{korisničko ime}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobilni: Koristite slanje zapisa	Pokretanje (slijed) Provjere ovlaštenja za korisnika Inicijalizacija BWC biblioteke za povezivanje s BroadWorksom getUserProfile & Zapisivanje dohvaćanja JWT tokena
BroadWorks poziva Webex dnevnik aplikacije	Klijent Windows: \Users\{korisničko ime}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{korisničko ime}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobilni: Koristite slanje zapisa	Sav SIP promet za registraciju i pozive Keep Alive promet na BWKS Backend Značajke tijekom poziva koje zahtijevaju signalizaciju (Čekanje/Nastavak, Prijenos itd.)

Dnevnik medija (Webex Media Engine).	Klijent Windows: \Users\{korisničko ime}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Korisnici/{korisničko ime}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Mobilni: Koristite slanje zapisa	Zapisivanje svih medija Kodeci dogovoreni za poziv Značajke usred poziva
--	--	--

Popis lektire

- Webex za Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Vodič za konfiguraciju XSP platforme (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Vodič za upravljanje softverom BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Vodič za konfiguraciju upravljanja Cisco BroadWorks uređajima (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Vodič za administraciju sučelja naredbenog retka Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Dugotrajni autentifikacijski token Opis značajke Izdanje 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Vodič za integraciju autentifikacije, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Vodič za opcije podrške: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Opis značajke Cisco CI podrške: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Push poslužitelj obavijesti (opis značajke): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf

- Podrška za push obavijesti za pozive Opis značajke Izdanje 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Migracija na Firebase Metoda postupka: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Connect/Mobile/Technical/ConnectAndroidMigrationToFirebaseMOP-R3_9_x.pdf
- Cisco BroadWorks pohrana tokena uređaja za opis značajke Push obavijesti Izdanje 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Planer kapaciteta sustava Cisco BroadWorks (proračunska tablica): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Vodič za dimenzioniranje platforme Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Vodič za projektiranje sustava Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Vodič za konfiguraciju 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
- Zahtjevi za podršku CI autentifikacije Dokument verzija 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Poznati problemi i ograničenja

Članak Poznati problemi i ograničenja sadrži najnovije informacije o poznatim problemima koje smo identificirali u rješenju Webex za BroadWorks. Za detalje pogledajte poveznicu u nastavku:

[Poznati problemi i ograničenja](#)

Priključak za mogućnost servisiranja

Usluga Webex Serviceability povećava brzinu kojom Cisco osoblje za tehničku pomoć može dijagnosticirati probleme s vašom infrastrukturom. Automatizira zadatke pronalaženja, dohvaćanja i pohranjivanja dijagnostičkih zapisa i informacija u SR slučaj.

Usluga također pokreće analizu dijagnostičkih potpisa kako bi TAC mogao učinkovitije identificirati i riješiti probleme s vašom lokalnom opremom.

Za pojedinosti o tome kako implementirati Serviceability Connector, idite na *Vodič za implementaciju Cisco Webex Serviceability Connector* na https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/spark/hybridservices/serviceability/cmgt_b_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html.

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks procese rješavanja problema

Sadržaj poglavlja

- [Eskalacija problema](#)
- [Koje podatke o klijentima prikupljati](#)
- [Provjerite pojedinosti o korisniku u Help Desku](#)
- [Pregledajte korisničku organizaciju u Help Desku](#)
- [Dohvatite korisničke zapisnike iz Partner Huba](#)
- [Kako pronaći verziju klijenta](#)
- [Provjera klijenta za Calling Service](#)
- [Dobijte zapise klijenata ili povratne informacije](#)
- [Dobijte podatke o okruženju pozivanja](#)
- [Poništi Webex bazu podataka](#)
- [Provjerite treba li se Webex registrirati na BroadWorks](#)
- [Analizirajte PSLog za probleme s opskrbom korisnika](#)
- [Analizirajte XSP zapisnike za rješavanje problema s prijavom pretplatnika](#)

Eskalacija problema

Nakon što ste slijedili neke od smjernica za rješavanje problema, trebali biste imati razumnu predodžbu o tome gdje je problem ukorišten.

Postupak

Korak 1 Prikupite što više informacija iz sustava povezanih s problemom

Korak 2 Obratite se odgovarajućem timu u Ciscu kako biste otvorili slučaj (pogledajte *Kontakti* odjeljak)

Koje podatke o klijentima prikupljati

Ako mislite da trebate otvoriti slučaj ili eskalirati problem, prikupite sljedeće informacije tijekom rješavanja problema s korisnikom:

- Identifikator korisnika: CI adresa e-pošte ili UUID korisnika (ovo je identifikator Webex, ali ako dobijete i BroadWorks identifikator korisnika, to će pomoći)
- Identifikator organizacije
- Približan vremenski okvir tijekom kojeg se pojavio problem
- Platforma i verzija klijenta
- Slanje ili prikupljanje zapisa od klijenta
- Zabilježite ID praćenja ako je prikazan na klijentu

Provjerite pojedinosti o korisniku u Help Desku

Administratori partnera koji imaju povlastice uloge administratora službe za pomoć (osnovne ili napredne) mogu koristiti ovu proceduru za provjeru pojedinosti korisnika pomoću prikaza službe za pomoć.

Postupak

Korak prijaviti se na <https://admin.webex.com/helpdesk>.

1

Korak Potražite i kliknite korisnika. Ovo otvara zaslon sa sažetkom korisnika.

2

3. Pritisnite korisničko ime da vidite detaljnu korisničku konfiguraciju.

korak

Korisne informacije u ovom prikazu uključuju korisnički UUID, klaster zajedničkog identiteta (CI), Webex klaster aplikacija, ponašanje poziva, GUID BroadWorks računa.

Korak Klik **Kopirati** ako trebate koristiti ove informacije u drugom alatu ili ih
4 priložiti Cisco kućištu.

Pregledajte korisničku organizaciju u Help Desku

Administratori partnera koji imaju povlastice uloge administratora službe za pomoć (osnovne ili napredne) mogu koristiti ovu proceduru za pregled pojedinosti organizacije korisnika u prikazu službe za pomoć.

Postupak

Korak 1 prijavite se na <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Korak 2 Potražite i zatim kliknite naziv organizacije korisnika.

Korak 3 Pomaknite se prema dolje dok ne vidite **Prikaz korisničkog portala** i kliknite **Prikaz CustomerName** da biste vidjeli pogled samo za čitanje klijentove organizacije – uključujući korisnike i konfiguraciju.

Dohvatite korisničke zapisnike iz Partner Huba

Prilikom rješavanja problema s klijentima stolnih i mobilnih uređaja važno je da Partneri (i TAC) mogu vidjeti zapisnike klijenata.

Postupak

Korak 1 Zamolite korisnika da pošalje zapisnike. Za pomoć pogledajte: [Webex App | Prijavite problem](#).

Korak 2 Zamolite korisnika da vam Export the Calling Environment pošalje datoteku **ced.dat**.

Korak 3 Nabavite klijentske zapisnike iz Partner Huba ili Help Deska (pogledajte dolje).

Opcija Partner Hub:

- a. prijavite se u Partner Hub i pronađite korisničku organizaciju korisnika.
- b. Odaberite **Rješavanje problema**.
- c. Odaberite **Dnevnici**.
- d. Potražite korisnika (putem e-pošte).
- e. Pregledajte i preuzmite zapise klijenta kao zip datoteku.

Opcija Help Desk:

- a. prijavite se na Help Desk.
- b. Potražite organizaciju.
- c. Pritisnite organizaciju (otvara zaslon sa sažetkom).
- d. Pomaknite se prema dolje da kliknete **Prikaži kupca**.
- e. Odaberite **Rješavanje problema**.
- f. Odaberite **Dnevnici**.
- g. Potražite korisnika (putem e-pošte).
- h. Pregledajte i preuzmite zapise klijenta kao zip datoteku.

Kako pronaći verziju klijenta

Postupak

Korak 1 Podijelite ovaj link s korisnikom: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

Korak 2 Zamolite korisnika da vam pošalje broj verzije.

2

Provjera klijenta za Calling Service

Postupak

Korak 1 prijavite se na Webex klijent.

Korak 2 Provjerite postoji li ikona Opcije poziva (slušalica sa zupčanicom iznad) na bočnoj traci.

Ako ikona nije prisutna, korisniku možda još nije omogućena usluga pozivanja u Control Hubu.

Korak 3 Otvorite **Postavke/Preference** izbornik i idite na **Odjeljak Telefonske usluge** . Trebali biste vidjeti status **SSO Sesija Prijavljeni ste**. (Ako je prikazana druga telefonska usluga, kao što je *Webex Calling*, korisnik ne koristi Webex za Cisco BroadWorks.)

Ova provjera znači:

- Klijent je uspješno prešao potrebne Webex mikroservise.
- Korisnik se uspješno autentificirao.
- Klijentu je vaš BroadWorks sustav izdao dugotrajni JSON web token.
- Klijent je dohvatio svoj profil uređaja i registrirao se na BroadWorks.

Dobijte zapise klijenata ili povratne informacije

- Pogledajte odjeljak Resursi kako biste pronašli zapise određenih klijenata na Webex klijentima stolnih računala ili zamolite korisnike da pošalju zapisnike. Za pomoć, pogledajte: [Webex App | Prijavite problem](#).
- Zatražite od korisnika mobilnih klijenata da pošalju zapisnike, a zatim ih možete dobiti putem partnerskog čvorišta ili službe za pomoć.



Napomena

Slanje zapisa je tiho. Međutim, ako korisnik pošalje povratnu informaciju, ona ide Webex App devops timu. Svakako zabilježite korisnički broj za povratne informacije ako želite nastaviti s Ciscom. Na primjer:

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

Case Number - 00601970

Dobijte podatke o okruženju pozivanja

Webex dnevnicu klijenta ozbiljno su redigirani kako bi se uklonili podaci koji otkrivaju identitet. Trebali biste izvesti podatke o okruženju poziva s klijenta u istoj sesiji kad primijetite problem.

Postupak

Korak 1 U klijentu kliknite profilnu sliku, zatim kliknite **Pomoć > Izvoz podataka o okruženju poziva**.

Korak 2 Spremite rezultirajuću datoteku **ced.dat** za rješavanje problema s pozivima za ovog korisnika.

Važno: Odjava ili ponovno pokretanje klijenta briše internu predmemoriju. Ako izvezete **ced.dat** nakon toga, izvezeni podaci neće odgovarati zapisima koji su poslani prije predmemorije.

Poništi Webex bazu podataka

Postupak

Korak 1 Na klijentu kliknite **Pomoć > Health Checker**.

Korak 2 Odaberite **Poništi bazu podataka**.

Ovo pokreće potpuno resetiranje klijenta i učitava Webex zaslon za prijavu u aplikaciju.

Provjerite treba li se Webex registrirati na BroadWorks

Aplikacija Webex provjerava sljedeće podatke kako bi odlučila treba li se registrirati na BroadWorks:

- Pravo korisnika na **broadworks-konektor**
- Ponašanje poziva za organizaciju i korisnika

Provjerite ponašanje korisnika pri pozivanju i ovlaštenje konektora

1. prijavite se na Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) s vašim partnerskim administratorskim vjerodajnicama.
2. Potražite korisnika.
3. Pritisnite korisnika i provjerite unos Ponašanje poziva. Trebalo bi biti "Pozivanje u 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. Pritisnite korisničko ime da biste otvorili zaslon s pojedinostima o korisniku.
5. Pomaknite se prema dolje kako biste pronašli odjeljak `entitlements` i provjerite je li `broadworks-connector` uključen.



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": [  

```



Napomena

A Webex za Cisco BroadWorks korisnik NE bi trebao imati `bc-sp-standard` pravo ako namjerava koristite Webex za Cisco BroadWorks. Ovo je ovlaštenje za "Webex Calling (Broadcloud)", što je Webex aplikacija koja poziva putem usluge pozivanja u oblaku kojom upravlja Cisco.

Provjerite ponašanje organizacije pri pozivima

1. prijavite se na Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) s vašim partnerskim administratorskim vjerodajnicama.
2. Potražite organizaciju.

-
-
3. Pritisnite organizaciju i provjerite unos Ponašanje poziva. Trebalo bi biti "Pozivanje u 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](#)

Analizirajte PSLog za probleme s opskrbom korisnika

Upotrijebite PSLog aplikacijskog poslužitelja da biste vidjeli HTTP POST zahtjev prema mostu za pružanje usluga i odgovor od Webex.

U ispravnom radnom slučaju, odgovor je 200 OK i nakon nekoliko minuta možete vidjeti korisnika - i novu korisničku org ako je prvi korisnik - je stvoren u Webex.

To možete provjeriti pretraživanjem Help Deska za adresu e-pošte koju vidite u POST-u.

Prije nego što počnete

Prikupite PSLog s aplikacijskog poslužitelja tijekom pokušaja protočnog pružanja s testnim korisnikom.

Postupak

Korak Prvo što treba provjeriti je kod HTTP odgovora:

1

- Sve osim 200 OK je neuspjeh privilegiranja korisnika.
- 200 OK još uvijek može označavati kvar ako nešto u vezi s profilom pretplatnika ne radi u Webex uslugama uzvodno od prenosnika za pružanje usluga.
- 400 može sadržavati čvor `poruke` u odgovoru. Most za pružanje nije mogao obraditi nešto u `profilu pretplatnika`. Možda nešto nije u redu s detaljima pretplatnika ili nekompatibilnost s postavkom u predlošku.
- 401 znači da se vjerodajnice za dodjelu unesene u AS ne podudaraju s onima unesenima u predlošku u Partner Hubu.
- 403 može značiti da je nešto pogrešno konfigurirano na aplikacijskom poslužitelju. Provjerite cilj zahtjeva. to ne bi trebala biti IP adresa, to bi trebao biti URL mosta za pružanje usluga koji možete vidjeti na svom predlošku u Partner Hubu.
- 409 označava sukob između dostavljenog `profila pretplatnika` i postojećih Webex podataka. Možda već postoji korisnik s tom adresom e-pošte. Provjerite `poruku` u odgovoru.

Korak Također možete provjeriti originalni HTTP POST za sve sumnjive vrijednosti koje bi mogle uzrokovati neuspjeh dodjele.

2

POST sadrži strukturu `subscriberProfile` XML. Unutar toga, korisni čvorovi za provjeru su:

- `bwuserid`: Koristite ovo za pronalaženje profila pretplatnika ako ga trebate urediti u BroadWorksu.

- `grupa`: Ako je predložak u "načinu pružatelja usluga", ovo je napisano malim slovima i postaje naziv korisničke organizacije koju vidite u Partner Hubu.
- `serviceProvider`: Ako je predložak u "Enterprise modu", ovo je napisano malim slovima i postaje naziv korisničke organizacije koju vidite u Partner Hubu.
- `primarni telefonski broj`: Mora postojati. Pružanje ne uspijeva bez toga.
- `email`: Postaje korisnički ID u Webex. Mora biti valjan i jedinstven za Webex, inače dodjela neće uspjeti.

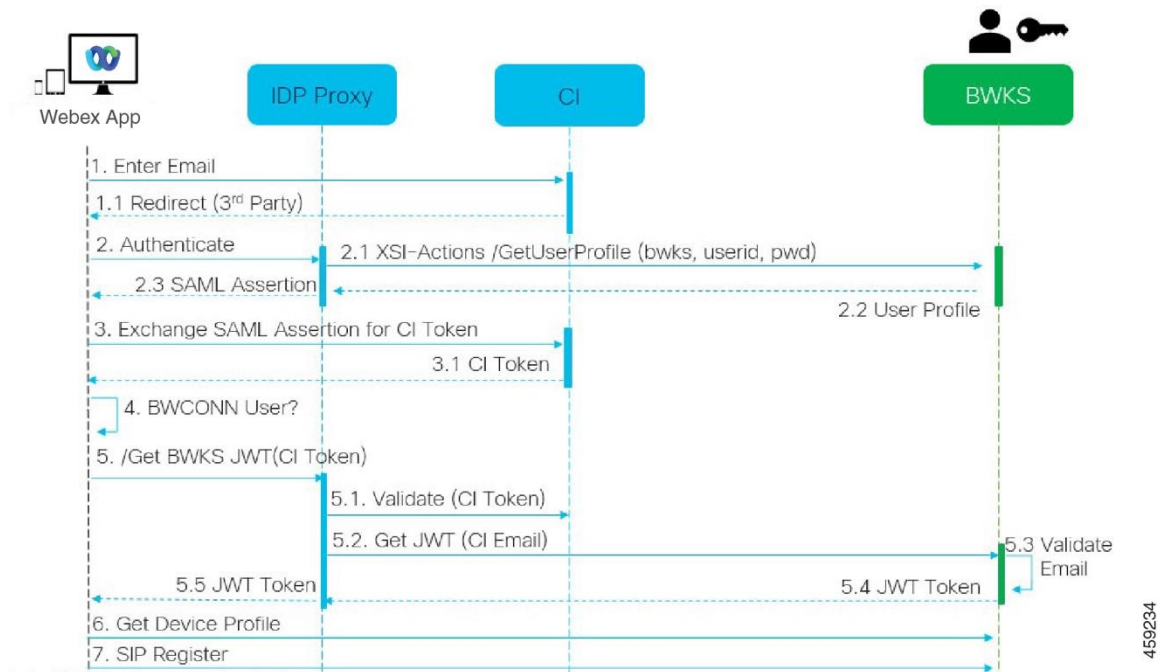
Napomena Zanimajte `usluge` strofu: kreirao ju je AS, a prihvatio ju je, ali je ne koristi Webex.

Analizirajte XSP zapisnike za rješavanje problema s prijavom pretplatnika

Ovaj tok opisuje način provjere autentičnosti BroadWorks. Način provjere autentičnosti možete vidjeti na predlošku BroadWorks u Partner Hubu. Pogledajte *Konfigurirajte svoje korisničke predloške* u https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Sljedeći ljestvičasti dijagram prikazuje interakciju između korisnika, klijenta, Webex usluga i BroadWorks sustava, kada korisnik provodi BroadWorks provjeru autentičnosti u Webex aplikaciji. Također, veza između Webex i XSP-a zaštićena je MTLS-om.

Rasprava koja slijedi objašnjava što možete očekivati kada istražujete zapise za uspješnu prijavu.



Korisnik stupa u interakciju s klijentom, klijent stupa u interakciju s Webex uslugama:

- Korisnik daje svoju adresu e-pošte aplikaciji Webex (1 u dijagramu).
- CI zna preusmjeriti ovog korisnika da unese svoju lozinku za BroadWorks (putem UAP-a) (2 u dijagramu).
- IDP proxy šalje zahtjev za dobivanje profila sučelju Xsi na XSP-u.

U tomcat access_log-u:

- Potražite GET zahtjev za profil pretplatnika, od Webex prema sučelju Xsi-Actions (2.1 u dijagramu). Ima korisnički ID Webex. npr.

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

U XsiActionsLog-u:

- Potražite GET zahtjev za profil od Webex (2.1 u dijagramu). Ima korisnički ID Webex. npr.

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

- XSP zatim provodi osnovnu autentifikaciju OCI-P protiv BroadWorksa (AuthenticationVerifyRequest i AuthenticationVerifyResponse, kao i svaka druga

aplikacija koja radi osnovnu autentifikaciju putem Xsi), a također i UserGetRequest i ServiceProviderGetRequest za prikupljanje informacija o pretplatniku.

- Xsi odgovor na Webex sadrži XML `Profil` blok koji sadrži (BroadWorks) `userId` i druge detalje (2.2 u dijagramu).

Interakcije klijenta i Webex usluge:

- IDP proxy odgovara korisničkom profilu primljenom od BroadWorksa i izdaje SAML tvrdnju klijentu (2.3 u dijagramu)
- Klijent razmjenjuje SAML tvrdnju za CI token (3 u dijagramu)
- Klijent provjerava ima li prijavljeni korisnik **broadworks-connector** pravo (4 u dijagramu). Korisnička ovlaštenja možete provjeriti u Help Desku)
- Klijent koristi CI token za traženje JSON web tokena (JWT) od IDP proxyja (5 u dijagramu)
- IDP proxy potvrđuje CI token na CI
- IDP proxy zahtijeva JWT od usluge autentifikacije

U zapisniku authenticationService:

- Potražite zahtjev za tokenom iz Webex (5.2 u dijagramu), npr.:

```
GET /authService/token
```

koji ima `http_bw_userid` zaglavlje i druge.

- XSP radi OCI-P `UserGetLoginInfoRequest`, kako bi potvrdio da isporučeni korisnički ID odgovara korisniku BroadWorksa (5.3 u dijagramu). AuthService je uspostavio povjerenje s Webex na temelju mTLS veze, tako da može izdati LLT.
- Potražite odgovor (5.4 u dijagramu) od `LongLivedTokenManager - Token generiran, predmet: bwksUserId@example.com, izdavač: BroadWorks ...` i `StatusCode=200` koji možete povezati s izvornim zahtjevom koristeći `trackingid: CLIENT...` zaglavlje.

U XsiActionsLog-u:

- Klijent sada može predstaviti dugotrajni token na sučelju Xsi-Actions kako bi dobio svoj profil uređaja (6 u dijagramu). Npr.:

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

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

Sa zaglavljima `autorizacija: nositelj token` i korisnički `agent:`

`WebexTeams (varijanta /verzija)`

- Sučelje Xsi-Actions šalje POST token authservice-u (konfiguriranom da bude na sučelju povratne petlje), npr.: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
koji možete povezati s trackingid: CLIENT... zaglavljem u GET i X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT... zaglavlje u POST.

U zapisniku authenticationService:

- Primitak POST-a od Xsi (povratna petlja)
- A StatusCode=200 natrag na Xsi
- I odgovor za provjeru valjanosti tokena, koji ima "token" JSON blok u tijelu.
- U korelaciji pomoću trackingid-a: CLIENT...

U XsiActionsLog-u:

- Nakon što je primila 200 OK od usluge authservice, koja je potvrdila klijentov token, aplikacija Xsi-Actions sada šalje OCI-P zahtjev za UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Prima OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse koji sadrži strukturu accessDeviceTable XML.
- OCI-P odgovor je kodiran kao Xsi odgovor klijentu, uključujući strukturu AccessDevices XML, koja ima deviceTypes npr. Poslovni komunikator - PC i URL-ove na kojima klijent može dohvatiti konfiguracijske datoteke uređaja.

Klijent nastavlja normalno:

- Odabire unos uređaja i komunicira s DMS-om kako bi dobio profil uređaja (6 u dijagramu)
- Registrira se na BroadWorks putem SBC-a preuzetog u konfiguraciji iz DMS-a (7 u dijagramu)

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks Rješavanje specifičnih problema

Sadržaj poglavlja

- [Problemi sa središtem partnera](#)
- [Problemi s opskrbom korisnika](#)
- [Problemi s prijavom korisnika](#)
- [Problemi s konfiguracijom poziva i registracijom](#)
- [Problemi s postavkama poziva Webview](#)
- [Problemi s polaganjem prava na domenu](#)
- [Kodovi grešaka krajnjeg korisnika](#)
- [Kodovi pogrešaka za Directory Sync](#)

Problemi sa središtem partnera

Administrator ne može vidjeti korisničke organizacije

Kao administrator svoje partnerske organizacije u Webex, trebali biste imati *Puni administrator* uloga. Ta se uloga koristi za upravljanje vašom partnerskom organizacijom, uključujući dodjeljivanje administrativnih povlastica sebi i drugima. Da biste upravljali organizacijama kupaca, morate sebi (ili drugim ljudima) dodijeliti *Puni administrator prodaje* ulogu ili *Administrator prodaje* uloga.

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

Problemi s opskrbom korisnika

Integrirane IM&P pogreške za određene tvrtke/kupce

Ako imate mješavinu poduzeća koja koriste različite usluge suradnje u oblaku, npr. UC-One SaaS i Webex za Cisco BroadWorks, možda ste odabrali izmjenu prilagodnika za pružanje usluga za svako poduzeće.

Da biste provjerili što je konfigurirano za Integrirani IM&P (zadano za poduzeća, osim ako postoji specifičnija postavka), pokrenite **AS_CLI/Sučelje/Poruke** > **dobiti**. Za parametre pružanja određenog poduzeća otvorite poduzeće i idite na **Usluge** > **Integrirani IM&P**.

Provjerite podudara li se Integrirana IM&P konfiguracija za to poduzeće točno s onim što je prikazano u predlošku korisnika u Partner Hubu. Sljedeće postavke moraju odgovarati ili dodjela neće uspjeti za sve korisnike u tvrtki:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P postavka	Postavka predloška klijenta za Partner Hub
URL poslužitelja za razmjenu poruka	URL za dodjelu
Korisničko ime poslužitelja za razmjenu poruka	Naziv računa za dodjelu
Lozinka poslužitelja za razmjenu poruka	Lozinka računa za dodjelu, potvrdite lozinku

Integrirane IM&P pogreške za određene korisnike

Ovo se primjenjuje ako koristite protočnu dodjelu i pretpostavljate da dodjela radi za neke/većinu korisnika (tako da možete isključiti problem konfiguracije).

Ako vidite Integrated IM&P pogreške u BroadWorksu, na primjer, "[Error 18215] Provisioning error with Messaging server" i "[Error 18211] Communication error with Messaging server", trebali biste istražiti sljedeće moguće uzroke:

- Adresa e-pošte korisnika možda već postoji CI. Potražite korisnika u Help Desku da provjerite je li njegova adresa e-pošte već tamo. Ovo nije nužno konačno jer

korisnik može postojati u organizaciji čije podatke ne smijete vidjeti u Help Desku.

- Korisnik se samostalno prijavio na Webex, prije nego što mu je dodijeljena Integrirana IM&P usluga. U ovom slučaju, jedna opcija je da korisnik izbriše svoj besplatni račun kako bi mogao postati dio korisničke organizacije koju osiguravate. Upute su na <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Korisnik nema primarni telefonski broj dodijeljen svom profilu (svi Webex za Cisco BroadWorks pretplatnici moraju imati primarni DID). Pogledajte temu o analizi PSLog-a iz AS-a.

Neuspješne korisničke opskrbe kao odgovor mosta za opskrbu

Ako se korisnici ne pojavljuju u Control Hubu, unutar nekoliko minuta od dodjele Integrated IM&P, pogledajte kodove odgovora usluge premošćavanja. Pokrenite PSLog da pogledate HTTP kodove odgovora.

200 OK

Odgovor 200 OK *ne znači da je korisnik uspješno dodijeljen*. To znači da je usluga pružanja primila zahtjev i uspješno poslala odgovarajući zahtjev za kreiranje korisnika uzvodnim uslugama.

Transakcija opskrbe je po dizajnu asinkrona. Usluga odgovara 200 OK jer proces stvaranja korisnika može potrajati nekoliko minuta i, zbog performansi, ne želimo primati više zahtjeva za stvaranje istog korisnika.

Međutim, ako se korisnik na kraju ne pojavi u korisničkoj organizaciji nakon odgovora 200 OK, to bi moglo značiti da kreiranje korisnika nije uspjelo u Webex uslugama uzvodno od usluge pružanja usluga.

Morate eskalirati neuspjeh pružanja koji ima odgovor 200 OK.

400 loš zahtjev

Provjerite HTTP odgovor koji bi trebao sadržavati više pojedinosti o mogućim problemima koji bi mogli uzrokovati ovaj odgovor usluge pružanja usluga. Neki primjeri čvora <message> :

- "Ne mogu vjerovati BroadWorks e-pošti s naslijeđenim pružanjem API."

Adresa e-pošte povezana s neuspjelim zahtjevom za dodjelu korisnika nije valjana ili je pogrešno upisana, ali ste u predlošku naveli da se adresama e-pošte može vjerovati. Provjerite profile korisnika u BroadWorksu, posebno ID e-pošte.

- "Klijentova organizacija nije pronađena u bazi podataka, a nova zastavica za stvaranje organizacije nije omogućena."

Ovaj neuspjeli zahtjev za dodjelu trebao bi stvoriti novu korisničku organizaciju u Webex, ali vaš je predložak konfiguriran da spriječi stvaranje novih korisničkih organizacija. Ako želite dopustiti nove organizacije za domene e-pošte koje ne odgovaraju postojećim klijentima u Webex, tada možete ponovno konfigurirati svoj predložak u Partner Hubu i ponovno testirati zahtjev za pružanje usluga. Međutim, ako ne očekujete stvaranje nove organizacije za ovog korisnika, možda je adresa e-pošte pogrešno upisana (osobito dio domene). Provjerite korisnički ID e-pošte u BroadWorksu.

403 zabranjeno

Zahtjev za dodjelu nema šanse za uspjeh. Morat ćete istražiti zahtjev i odgovor u ovom slučaju. Na primjer, ako vidite IP adresu kao cilj zahtjeva za pružanje usluga – umjesto odgovarajućeg URL-a mosta za pružanje usluga za vašu organizaciju (pogledajte teme o konfiguraciji vatrozida u Vodiču za rješenja) – to može značiti da vašem aplikacijskom poslužitelju nedostaje potreban zakrpa (ap373197).

Provjerite jesu li sve potrebne zakrpe primijenjene na aplikacijski poslužitelj i jeste li dovršili odgovarajuću konfiguraciju za uspješno protočno pružanje usluga.

409 Sukob

Zahtjev za dodjelu ne može se nastaviti jer postoji postojeći korisnik u Webex koji odgovara adresi e-pošte u zahtjevu.

Korisnik je već u CI

Uzmite e-poštu pretplatnika iz HTTP POST zahtjeva i potražite je u Help Desku.

Možda nećete vidjeti korisnika ako nemate dopuštenje, ali također možete vidjeti da je korisnik u 'slobodnoj' organizaciji, npr. "Potrošač".

Možete zatražiti od ovog korisnika da izbriše svoj besplatni račun ili možete upotrijebiti drugu adresu e-pošte da mu omogućite pristup. Vidi <https://help.webex.com/ndta402>.

Problemi s prijavom korisnika

Portal za aktivaciju korisnika se ne učitava

Uobičajeni tijek prijave Webex za Cisco BroadWorks uključuje Portal za aktivaciju korisnika gdje korisnici unose svoje lozinke. Ponekad se ovaj portal ne učitava nakon što korisnik unese svoju adresu e-pošte na Webex zaslonu za prijavu u aplikaciju.

Ovaj problem može biti uzrokovan na strani klijenta ili na strani usluge. Na strani klijenta to je obično uzrokovano time što je izvorni preglednik klijenta na neki način nekompatibilan s uslugom.

Jednokratna prijava nije uspjela

- U BroadWorksu provjerite jesu li korisniku dodijeljene vrste uređaja za aplikaciju Webex (pogledajte **Profili uređaja** odjeljak u [Pripremite svoje okruženje](#) odjeljak Vodiča rješenja).
- Provjerite koristi li korisnik ispravnu lozinku. Ako je predložak koji ste upotrijebili za dodjelu korisničke organizacije korisnika (u Partner Hubu) konfiguriran za BroadWorks autentifikaciju, korisnik bi trebao unositi svoju BroadWorks lozinku za "Web pristup". Korisnik će također možda trebati unijeti svoj BroadWorks korisnički ID ako njegova adresa e-pošte nije konfigurirana kao alternativni korisnički ID.

Provjerite je li korisnik ispravno unio velika i mala slova.

Problemi s konfiguracijom poziva i registracijom

Nakon što je korisnik dodijeljen u Webex i uspješno se prijavi u Webex aplikaciju, tada se aplikacija registrira na BroadWorks. Sljedeći su očekivani slijed registracije i rezultirajući znakovi zdrave registracije (kao što se vidi iz aplikacije Webex):

Očekivani redoslijed registracije

1. Klijent poziva XSI da dobije token za upravljanje uređajem i URL za DMS
2. Klijent zahtijeva svoj profil uređaja od DMS-a predstavljanjem tokena iz koraka 1
3. Klijent čita profil uređaja i dohvaća SIP vjerodajnice, adrese i priključke
4. Klijent šalje SIP REGISTER SBC-u koristeći informacije iz koraka 3
5. SBC šalje SIP REGISTER AS-u (SBC može izvršiti pretraživanje u NS-u kako bi locirao AS ako SBC već ne poznaje SIP korisnika.)

Očekivani znakovi uspješne registracije klijenta

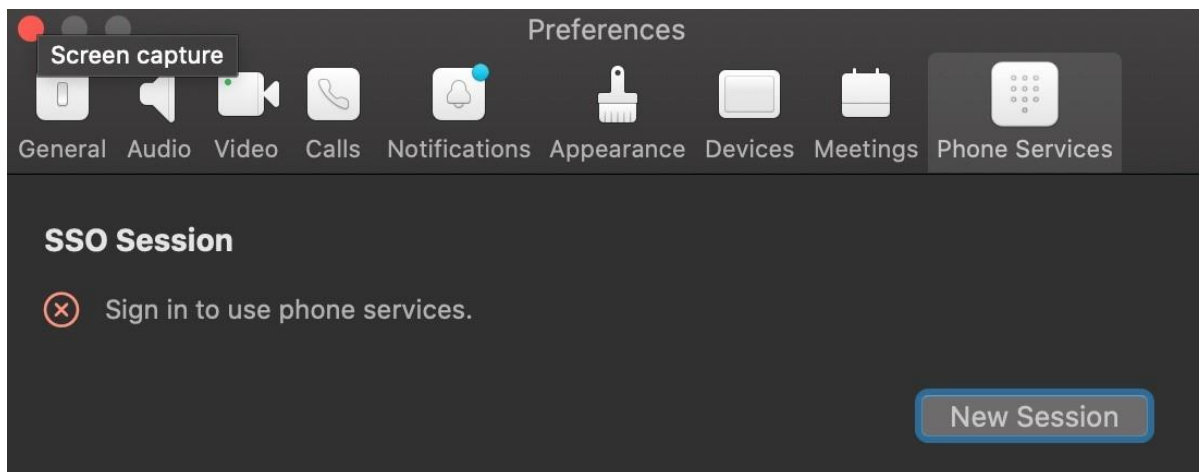
Ikona opcija poziva pojavljuje se u Webex sučelju.

Na kartici telefonskih usluga aplikacije Webex (npr. **Postavke > Telefonske usluge** u sustavu Windows, **Preferences > Phone Services** na Macu), poruka "SSO Sesija: prijavljeni ste" znači da je aplikacija registrirana uspješno (za BroadWorks u ovom slučaju).

Klijent nema ikonu poziva

Većinu vremena to znači da korisnik nema ispravnu licencu/ovlasti.

Klijent prikazuje karticu telefonskih usluga, ali ne i SSO sesiju



Ovo je neuspješna registracija. Postoji više razloga zašto Webex klijent aplikacije ne bi uspio registrirati se na BroadWorksu:

Višestruke usluge pozivanja koje se testiraju s istim klijentima

Ovaj poznati problem može biti uzrokovan time što se klijent mijenja s jedne strane na drugu. Najvjerojatnije će se dogoditi tijekom probnih verzija različitih usluga pozivanja koje se nude putem (istih) Webex klijenata aplikacije. Možete resetirati bazu podataka klijenta (link) kako biste riješili ovaj problem.

Pogrešna konfiguracija usluge autentifikacije

Provjerite XSP-ove koji hostiraju uslugu provjere autentičnosti u odnosu na Vodič za rješenja (pogledajte [Konfigurirajte usluge na vašem Webex za Cisco BroadWorks XSP-ove](#)). Posebno:

- RSA ključevi (koje generirate na jednom XSP-u) kopiraju se na sve XSP-ove
- URL usluge provjere autentičnosti dostavljen je web spremniku na svim XSP-ovima i ispravno unesen u klaster u Partner Hubu
- Konfigurirana je vanjska provjera autentičnosti certifikatima:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
-
- `allowUserApp = netočno`
`allowClientApp = istina`

- Kada koristite MTLS, morate prenijeti Webex klijentski certifikat na XSP-ove (certifikat možete dobiti od Partnerskog čvorišta, na stranici postavki BroadWorksa)

Pogrešna konfiguracija BroadWorks oznaka

Provjerite jeste li konfigurirali potrebne BroadWorks oznake za Webex aplikaciju. Pogledajte [Webex za Vodič za konfiguraciju Cisco BroadWorksa](#) za informacije o konfiguracijskim oznakama. Provjerite da nema sukoba ili netočnih vrijednosti. Konkretno, oznaka `%SBC_ADDRESS_WXT%` trebala bi biti SBC prema vašem SIP registratoru za klijente aplikacije Webex.

Desktop klijent prekida telefonske usluge nakon uspješnog SSO povezivanja

Ovaj problem može biti uzrokovan time što se isti korisnik prijavljuje na više klijenata na istoj vrsti platforme. Na primjer, ako se korisnik uspješno prijavi na Webex aplikaciju u sustavu Windows, a zatim se prijavi u aplikaciju webex na drugom Windows računalu, postoji samo aktivna SSO sesija na jednom od računala. Ovo je prema dizajnu.

Ako apsolutno morate riješiti ovaj problem, možete konfigurirati BroadWorks da ima više instanci iste vrste uređaja, ali oni moraju imati jedinstvene SIP adrese. Ova konfiguracija je izvan opsega Webex za Cisco BroadWorks.

Desktop uređaj nije osiguran za korisnika

Ovaj potpis se vidi u dnevniku klijenta (`\bwc\`):

```
<Pogreška>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - profil uređaja  
'Business Communicator - PC' nije pronađen.
```

Problemi s postavkama poziva Webview

Gumb/veza za samostalnu skrb ne prikazuje se u Webex aplikaciji

Drugi simptom ovog problema je kada je gumb/veza prikazana, ali klikom na nju otvara se vanjski preglednik.

- Provjerite je li potreban predložak konfiguracije klijenta postavljen i jesu li CSW oznake ispravno postavljene. (Pogledajte *Call Settings Webview* odjeljak u [Webex za Vodič za rješenja Cisco BroadWorks](#)).
- Provjerite je li aplikacija Webex registrirana za pozivanje u BroadWorksu.
- Provjerite je li aplikacija Webex najnovija verzija koja podržava CSWV.

Prazna stranica ili pogreška nakon klika na gumb/vezu za samostalnu skrb

Općenito, ovo ponašanje u Webex aplikaciji ukazuje na problem s konfiguracijom ili implementacijom CSWV aplikacije na BroadWorks XSP.

Prikupite pojedinosti za daljnju istragu, uključujući CSWV zapisnike, zapisnike pristupa, repozitorij config-wxt.xml i datoteku predloška, a zatim podignite slučaj.

Problemi s polaganjem prava na domenu

Pogreške pri registraciji korisnika mogu se pojaviti kao rezultat pogrešaka učinjenih prilikom polaganja prava na domene. Prije nego što zatražite bilo koju domenu, provjerite razumijete li sljedeće:

- Davatelji usluga ne bi trebali polagati pravo na domene korisničkih organizacija kojima upravljaju. Trebali bi zahtijevati samo domene onih korisnika koji su unutar unutarnje organizacije Davatelja usluge. Polaganje prava na domenu korisnika u zasebnoj organizaciji (čak i onoj kojom Davatelj usluge upravlja) može rezultirati pogreškama pri registraciji za korisnike u korisničkoj organizaciji jer se zahtjevi za autentifikaciju korisnika usmjeravaju preko Davatelja usluge, a ne preko korisničke organizacije.
- Ako dvije korisničke organizacije (Tvrtka A i Tvrtka B) dijele istu domenu, a tvrtka A je zatražila domenu, registracija za korisnike tvrtke B možda neće uspjeti zbog činjenice da se zahtjevi za autentifikaciju korisnika usmjeravaju kroz organizaciju koja je zatražila domenu (Tvrtka A).

Ako pogreškom zatražite bilo koju domenu i trebate ukloniti zahtjev, pogledajte članak [Upravljanje svojim domenama](#) Webex.

Kodovi grešaka krajnjeg korisnika

Sljedeća tablica prikazuje kodove pogrešaka krajnjih korisnika koji se mogu vidjeti na portalu za aktivaciju korisnika klijenta.



Napomena

Ovo nije iscrpan popis kodova grešaka. U tablici su navedeni samo postojeći kodovi grešaka za koje Webex aplikacija trenutno ne daje jasne upute korisniku.

Kôd pogreške	Poruka o pogrešci	Predložena radnja
100006	Prijava nije uspjela: korisnički ID/lozinka je netočna	Provjerite koristi li korisnik ispravnu lozinku. Ako je predložak koji ste upotrijebili za dodjelu korisničke organizacije korisnika (u Partner Hubu) konfiguriran za BroadWorks autentifikaciju, korisnik bi

		<p>trebao unositi svoju BroadWorks lozinku za "Web pristup". Korisnik će također možda trebati unijeti svoj BroadWorks korisnički ID ako njegova adresa e-pošte nije konfigurirana kao alternativni korisnički ID.</p> <p>Provjerite je li korisnik ispravno unio velika i mala slova.</p>
200010	<p>Neuspješna provjera vjerodajnica jer BroadWorks korisnik nije ovlašten</p>	<p>Korisnik bi trebao isprobati drugu kombinaciju korisničkog imena i lozinke.</p> <p>U suprotnom, administrator mora poništiti lozinku u BroadWorksu.</p>
200013	<p>Nažalost, ne možete se pridružiti <name of SP offer> s Webex upravo sada. Molim pokušajte ponovno za par minuta. Ako se problem nastavi, obratite se <administratoru organizacije korisnika>.</p>	<p>Ažuriranje korisničkih podataka u Common Identity nije uspjelo. Ponovno ažurirajte korisnika koristeći API.</p>
200014	<p>Obratite se svom <pružatelju usluga> administrator.</p>	<p>Provjerite je li vaša konfiguracija točna i je li ID pružanja točan u zahtjevu.</p>
200016	<p>Provjera vjerodajnica nije uspjela jer sesija nije pronađena</p>	<p>Korisnik bi trebao osvježiti preglednik i ponovno pokušati unijeti korisničko ime/lozinku.</p>
200018	<p>Provjera vjerodajnica nije uspjela jer je korisnik zaključan</p>	<p>Korisnik treba pričekati 10 minuta i zatim pokušati ponovno.</p>

200019	Provjera vjerodajnica nije uspjela jer dodavanje korisnika nije uspjelo za samoaktivaciju	Administrator bi trebao provjeriti postavke samoaktivacije u Control Hubu
200022	Slanje e-pošte nije uspjelo jer korisnik nije autentificiran	Korisnik bi se trebao ponovno pokušati uključiti i unijeti vjerodajnice.
200025	Nažalost, trenutno se ne možete pridružiti Samoaktivaciji. Molim pokušajte ponovno za par minuta. Ako se problem nastavi, obratite se svom administratoru sustava.	Neka korisnik pokuša ponovno nakon nekoliko minuta. Ako to ne uspije, provjerite s Cisco podrškom.
200026	Neuspješna provjera valjanosti e-pošte zbog pogreške prije provjere ili neispravnog stanja korisnika na čekanju za PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID}	Administrator bi trebao obavijestiti korisnika da je unio pogrešnu adresu e-pošte jer je adresa e-pošte povezana s drugom organizacijom.
200039	Neuspješna provjera e-pošte jer se ID e-pošte već koristi u drugoj organizaciji	Korisnik bi se trebao ponovno pokušati uključiti na istu vezu za provjeru, ali koristeći drugačiji BroadWorks korisnički ID. U suprotnom, administrator organizacije korisnika iz druge organizacije trebao bi izbrisati postojeći korisnički račun.
200040	Provjera valjanosti e-pošte nije uspjela jer se configSet	Administrator bi trebao usporediti vezu za potvrdu koju je korisnik koristio s

	ne podudara s configSet u customerConfig	vezom koja je konfigurirana u Control Hubu. Dvije veze i setovi konfiguracija moraju odgovarati.
200041	Provjera valjanosti e-pošte nije uspjela jer korisnik već ima pravo na drugu uslugu u sukobu, ovlaštenja u sukobu	Korisnik bi se trebao ponovno pokušati prijaviti na istu vezu za provjeru koristeći drugi BroadWorks korisnički ID. U suprotnom, administrator organizacije korisnika koji upravlja uslugom u sukobu trebao bi izbrisati uslugu ili ovlaštenja u sukobu.
200042	Provjera e-pošte nije uspjela jer je e-pošta već povezana s drugim BroadWorks UserId-om	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte. U suprotnom, administrator mora izbrisati drugog korisnika koji koristi ovu adresu e-pošte.
200043	Provjera valjanosti e-pošte nije uspjela jer mapiranje konfiguracije korisnika nije ispravno	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte. U suprotnom, administrator mora izbrisati drugog korisnika koji koristi ovu adresu e-pošte.
200044	Provjera valjanosti e-pošte nije uspjela jer se userId već koristi na ovom BroadWorks klasteru	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte. U suprotnom, administrator organizacije korisnika koji upravlja postojećim korisničkim računom koji koristi ovu adresu e-pošte

		mora izbrisati taj korisnički račun.
200045	Dodavanje korisnika samoaktivacijom nije uspjelo jer je korisnik već dio druge organizacije	Korisnik bi se trebao ponovno pokušati uključiti, ali s drugom adresom e-pošte. U suprotnom, administrator organizacije korisnika koji upravlja drugom organizacijom trebao bi izbrisati postojeći račun.
200046	Dodavanje korisnika samoaktivacijom nije uspjelo jer postoji više korisnika na čekanju s istim broadworksUserId-om pod istim BroadWorks klasterom	Administrator bi trebao izbrisati korisnike na čekanju iz Control Huba
200047	Dodavanje korisnika putem samoaktivacije nije uspjelo jer se userId već koristi na ovom BroadWorks klasteru	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte. U suprotnom, administrator organizacije korisnika koji upravlja postojećim korisničkim računom trebao bi izbrisati taj postojeći korisnički račun ili ukloniti druga ovlaštenja.
200048	Dodavanje korisnika putem samoaktivacije nije uspjelo jer je adresa e-pošte već bila opremljena različitim BroadWorks korisničkim ID-om	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte.
200049	Dodavanje korisnika putem samoaktivacije nije uspjelo	Korisnik bi trebao pokušati ponovno s drugom adresom e-pošte.

	jer se userId već koristi na ovom BroadWorks klasteru	U suprotnom, administrator organizacije korisnika koji upravlja postojećim korisničkim računom trebao bi izbrisati taj postojeći korisnički račun ili ukloniti druga ovlaštenja.
200050	Dodavanje korisnika putem samoaktivacije nije uspjelo jer ID pružanja ne odgovara očekivanom ID-u pružanja usluge pretplatnikovog poduzeća	Administrator bi trebao usporediti vezu za potvrdu koju je korisnik koristio s vezom koja je konfigurirana u Control Hubu. Dvije veze i setovi konfiguracija moraju se podudarati.
200051	Neuspješno dodavanje korisnika putem samoaktivacije jer je spEnterpriseId naveden u ovom zahtjevu u sukobu s pružateljem usluga ili poduzećem koje je već osigurano iz ovog BroadWorks klastera	Administrator bi trebao provjeriti postojeće organizacije u Control Hubu i uvjeriti se da ne stvaraju organizaciju s nazivom koji već postoji.
200054	Neuspješna provjera valjanosti e-pošte jer se regija organizacije korisnika i organizacije partnera ne podudara	Administrator bi trebao provjeriti postavke partnerske organizacije i organizacije korisnika u Control Hubu i provjeriti podudaraju li se regije.
300005	Pretprovjera nije uspjela jer je korisnik već u redu čekanja i u procesu je dodjele.	Omogućavanje korisnika je još u tijeku. Pričekajte nekoliko minuta i provjerite ponovno.

Stol 1. Kodovi grešaka krajnjeg korisnika
Kodovi pogrešaka za Directory Sync

Sljedeći kodovi pogrešaka odnose se na Directory Sync.

Kôd pogreške	Poruka o pogrešci
600000	Neočekivana pogreška Broadworks External Directory User Sync.
600001	Broadworks External Directory User Sync nije uspio.
600002	Broadworks External Directory User Sync morao je biti prekinut prije završetka.
600003	Broadworks External Directory User Sync samo je djelomično uspjela. Neke korisničke organizacije nisu uspjele sinkronizirati.
600004	Broadworks External Directory User Sync nije omogućen za ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync je u tijeku za ConfigSet.
600006	Broadworks External Directory User Sync niti su zauzete ili se gase, stoga više neće prihvatiti zahtjev za sinkronizaciju, pokušajte ponovno kasnije.
600007	Identity Org CustomerConfig nije pronađen.
600008	CustomerConfig nije pronađen u partnerskoj organizaciji.
600009	Broadworks External Directory User Sync ne može se pokrenuti jer je broadworks klaster povezan s CustomerConfig zauzet
600010	Broadworks External Directory User Sync ne može se pokrenuti jer ne postoji Broadworks klaster povezan s CustomerConfig.
600011	Broadworks External Directory User Sync nije omogućen za CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync ne može se pokrenuti jer je hibridna sinkronizacija imenika već omogućena za CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync nije uspio dodati korisnike i strojne račune u pohranu identiteta.
600014	Broadworks External Directory User Sync nije uspjela prilikom pokušaja povezivanja na Broadworks klaster. Pogreška iz Broadworksa - %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync nije pronašao nijednog odgovarajućeg korisnika u pohrani identiteta.
600017	BroadWorks Phone List Sync nije uspio sinkronizirati sve kontakte korisnika i poduzeća/organizacije.

Kôd pogreške	Poruka o pogrešci
600018	BroadWorks Phone List Sync nije uspio za korisnike u poduzeću/organizaciji.
600019	BroadWorks Phone List Sync nije uspio sinkronizirati kontakte poduzeća/organizacije.
600020	BroadWorks External Directory User Sync ne može se onemogućiti jer je CustomerConfig sinkronizacija u tijeku.
600022	BroadWorks External Directory Single User Sync nije moguć jer poduzeće nema dodijeljenog korisnika.
600023	BroadWorks External Directory Single User Sync nije moguć jer korisnik već postoji u ovoj organizaciji.
600024	BroadWorks External Directory Single User Sync nije moguć jer u BroadWorksu nije pronađen odgovarajući korisnik.
600025	BroadWorks External Directory User Sync nije uspio ažurirati korisnički račun u CI-ju.
600026	BroadWorks External Directory User Sync nije uspio ažurirati račun stroja u CI-ju.
600027	BroadWorks External Directory Single User Sync nije moguć jer je u BroadWorksu pronađeno više korisnika.
600028	BroadWorks External Directory Single User Sync nije moguć jer je trebala biti dovršena barem jedna sinkronizacija poslovnog imenika.
600029	BroadWorks External Directory User Sync nije uspio jer poduzeće nema dodijeljenog korisnika.