

A Webex for Cisco BroadWorks hibaelhárítási útmutatója

Könyv Tartalomjegyzék

- [Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárításhoz](#)
- [Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárítási forrásaihoz](#)
- [Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárítási folyamataihoz](#)
- [Webex a Cisco BroadWorks számára Konkrét problémák hibaelhárítása](#)

Fejezet: Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárításhoz

- [Webex hibaelhárítás Cisco BroadWorks esetén](#)
- [Módosítási előzmények](#)

Hibaelhárítás Webex a Cisco BroadWorks számára

Ez a dokumentum a szolgáltató szervezeteknél dolgozó olyan műszaki emberek számára készült, akik saját szervezetüket és ügyfeleiket támogatják. Arra számítunk, hogy általánosan ismeri a hibaelhárítást, a naplók olvasását és az előfizetői esetekkel való munkát.

A cikk három nagy részre oszlik:

- **Erőforrások**, amely egy lista azokról az eszközökről, olvasnivalókról, naplókról és elérhetőségekről, amelyekre szüksége lehet.
- **Folyamatok**, amely leír néhány olyan műveletet, amelyet az ügyfél problémáinak elhárítása során megtehet.
- **Speciális kérdések**, amely kategorizálja és felsorolja az ismerten előforduló problémákat, hogyan lehet észrevenni őket, és hogyan tudná esetleg megoldani őket.

Módosítási előzmények

Dátum	Version	Módosít.
2023. július 28	1.19	Hivatkozás hozzáadva Webex App Probléma bejelentése (naplók generálásához) be <i>Felhasználói naplók lekérése a Partner Hubból és Ügyfélnaplók vagy visszajelzések kérése</i> szakasz.
2022. június 27	1.18	Frissítve <i>Olvasólista</i> hiányzó linkkel <i>Csatlakozás (Android) Migráció Firebase-hez eljárási módja</i> .
2022. június 21	1.17	Frissítette a <i>Olvasólista</i> linkek, amelyek új URL-ekre mutatnak a cisco.com oldalon.

Dátum	Version	Módosít.
		Frissítve <i>Híváskonfigurációs és regisztrációs problémák</i> link hozzáadásával a <i>Webex a Cisco BroadWorks konfigurációs útmutatóhoz</i> a Broadworks címkékkel kapcsolatos problémákra.
2022. április 14	1.16	Kontextus-kimutatások hozzáadva a <i>Felhasználói adatok ellenőrzéséhez a Help Deskben</i> és az <i>Ügyfélszervezet megtekintése a Help Deskben</i> hez a pontosítás érdekében szerepkör követelmény a Help Desk számára.
2022. március 16	1.15	Új hibakódok hozzáadva a <i>Hibakódok címtárszinkronizáláshoz</i> mappához.
2021. november 15	1.14	200013, 200014, 200025 és 300005 hibakód hozzáadva a <i>végfelhasználói hibakódokhoz</i> .
2021. szeptember 28	1.12	Hozzáadott <i>hibakódok a Directory Sync-hez</i> .
2021. július 15	1.11	100006 hibaüzenet hozzáadva a <i>végfelhasználói hibakódokhoz</i> . Szintén frissítve <i>A felhasználók bejelentkezési problémái</i> .
2021. július 14	1.10	Téma hozzáadva az <i>Ismert problémák és korlátozások</i> cikk linkjével
2021. július 02	1.9	Frissített terméknév a Webex márkaváltáshoz.
2021. június 18	1.8	Frissített Webex logó a grafikában
2021. június 08	1.7	A Javasolt művelet oszlop hozzáadva a <i>Végfelhasználói hibakódok</i> táblázathoz
2021. június 04	1.6	<i>A végfelhasználói hibakódok</i> táblázat javítása
2021. május 19	1.5	<i>A Domainigénylési problémák</i> szakasz hozzáadva
2021. április 22	1.4	Frissítve <i>végfelhasználói hibakódok</i> két további kóddal: 200016 és 200054

Dátum	Version	Módosít.
2021. április 13	1.3	Információk hozzáadva a Webex szervizelhetőségi csatlakozóhoz
2020. december 08	1.2	Frissített dokumentum. A Webex csapatok márkaváltása Webex (alkalmazás) névre. Végfelhasználói hibakódok hozzáadva
2020. november 03	1.1	Hozzáadott hívásbeállítások webnézet
2020. október 22.	1.0	Új dokumentum bevezetése

Fejezet: Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárítási forrásaihoz

Fejezet Tartalom

- [Kapcsolatok](#)
- [Hasznos naplófájlok](#)
- [Olvasólista](#)
- [Ismert problémák és korlátozások](#)
- [Szervizelhetőségi csatlakozó](#)

Kapcsolat



Megjegyzés

2020 októberétől a BroadSoft ügyfélszolgálatot átállítjuk a Cisco CX támogatási folyamataira és eszközeire. Ez azt jelenti, hogy Webex for Cisco BroadWorks partnereknek át kell állniuk az Xchange ügykezelési használatáról a Support Case Manager (SCM) használatára.

Várakozásaink szerint az áttelepítés körülbelül 3 hónapig tart, és a 2020-as naptári év végéig tart. A BroadWorks/UCaaS TAC csapata a BroadSoft Jira helyett a CSOne/Lightning-ben kezdi meg az esetek támogatását, amikor Ön áttelepül. Előfordulhat, hogy az átállási időszak során mindkét rendszer eseteire kell hivatkoznia.

A részletekért lásd a [Legacy BroadSoft támogatási átmenetet](#) .

Hasznos naplófájlok

Naplónév	Forrás	Hasznos a hibaelhárítás hoz
PSLog	Alkalmazáserver	Átfolyós kiépítés

Tomcat access_log	XSP	Webex alkalmazás bejelentkezés
XsiActionsLog	XSP	Webex alkalmazásbejelentkezési interakciók Webex IDP-proxyval, kliens interakciók eszközprofil-lekérdezéshez
Hitelesítési szolgáltatás napló	XSP	Webex alkalmazásbejelentkezés (token ellenőrzése és kiadása)
XSLog	XSP?	Mobil előfizetések push értesítésekhez Hívásjelzés
Webex alkalmazási indítási napló	Windows: \Users\{felhasználónév}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Használja a naplók küldését	Indítás (szekvencia) A felhasználó jogosultsági ellenőrzése BWC könyvtár inicializálása a BroadWorkshez való csatlakozáshoz getUserProfile & JWT token lekérési naplózás
A BroadWorks meghívja a Webex alkalmazás naplót	Ügyfél Windows: \Users\{felhasználónév}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt	Minden SIP-forgalom a regisztrációhoz

	<p>Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log</p> <p>Mobil: Használja a naplók küldését</p>	<p>és a hívásokhoz</p> <p>Tartsa életben a BWKS Backend forgalmát</p> <p>Hívás közbeni funkciók, amelyek jelzést igényelnek (tartás/folytatás, átvitel stb.)</p>
<p>Média (Webex Media Engine) naplója</p>	<p>Ügyfél</p> <p>Ablakok: \Users\{felhasználónév}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log</p> <p>Mac: /Felhasználók/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/</p> <p>Mobil: Használja a naplók küldését</p>	<p>Minden média naplózása</p> <p>Kodekek egyeztetve a hívásért</p> <p>Hívás közbeni funkciók</p>

Olvasólista

- Webex a Cisco BroadWorks számára partneri tudásportál: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP platform konfigurációs útmutató (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks szoftverkezelési útmutató (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Cisco BroadWorks Device Management konfigurációs útmutató (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Broadworks Xsp Command Line Interface Adminisztrációs útmutató: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf

- Hosszú élettartamú hitelesítési token funkció leírása, 23.0 kiadás https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Hitelesítési integrációs útmutató,
R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL támogatási lehetőségek útmutatója: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Cisco CI támogatási szolgáltatás leírása: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Értesítési push szerver (a szolgáltatás leírása): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Push értesítések támogatása hívásokhoz A funkció leírása, 22.0 kiadás: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Csatlakozás (Android) Migráció Firebase rendszerre eljárási módja: 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 eszköztokenek tárolása push értesítésekhez A szolgáltatás leírása, 22.0 kiadás: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Cisco BroadWorks rendszer kapacitástervező (táblázat): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Cisco BroadWorks platform méretezési útmutató: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks rendszermérnöki útmutató: 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) konfigurációs útmutató: 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/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf?dtid=osscdc000283)

- A CI-hitelesítés támogatási követelményei – MR-7136 1.0-s verziójú dokumentum: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Ismert problémák és korlátozások

Az Ismert problémák és korlátozások cikk naprakész információkat tartalmaz azokról az ismert problémákról, amelyeket a Webex for BroadWorks megoldásban azonosítottunk. A részletekért lásd az alábbi linket:

[Ismert problémák és korlátozások](#)

Szervizelhetőségi csatlakozó

A Webex Serviceability szolgáltatás megnöveli a sebességet, amellyel a Cisco technikai segítségnyújtó személyzete diagnosztizálja az infrastruktúrával kapcsolatos problémákat. Automatizálja a diagnosztikai naplók és információk keresését, visszakeresését és tárolását egy SR-esetben. A szolgáltatás a diagnosztikai aláírások elemzését is elindítja, hogy a TAC hatékonyabban tudja azonosítani és megoldani a helyszíni berendezéssel kapcsolatos problémákat.

A szervizelhetőségi csatlakozási szoftver telepítésével kapcsolatos részletekért tekintse meg a *Cisco Webex Serviceability Connector telepítési útmutatóját* it: 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.

Fejezet: Webex a Cisco BroadWorks hibaelhárítási folyamataihoz

Fejezet Tartalom

- [Egy probléma eszkalálása](#)
- [Milyen ügyfeladatokat kell gyűjteni](#)
- [Ellenőrizze a felhasználói adatokat a Help Desk-ben](#)
- [Tekintse meg az Ügyfél szervezetét a Help Deskben](#)
- [Felhasználói naplók lekérése a Partner Hubból](#)
- [Hogyan találjuk meg az ügyfélverziót](#)
- [Ügyféllenőrzés, hogy van-e hívószolgálat](#)
- [Ügyfélnaplók vagy visszajelzések kérése](#)
- [Híváskörnyezeti adatok lekérése](#)
- [Állítsa vissza a Webex adatbázist](#)
- [Ellenőrizze, hogy a Webex regisztrálnia kell-e a BroadWorks szolgáltatásban](#)

- [Elemezze a PSLog-ot a felhasználói hozzáférés-kezelési problémák tekintetében](#)
- [Az XSP-naplók elemzése az előfizetői bejelentkezés hibáinak elhárításához](#)

Egy probléma eszkalálása

Miután követett néhány hibaelhárítási útmutatót, ésszerű elképzelése van arról, hogy hol gyökerezik a probléma.

A követendő eljárás

- 1. lépés** Gyűjtsön össze minél több információt a problémával kapcsolatos rendszerekből
- 2. lépés** Vegye fel a kapcsolatot a Cisco megfelelő csapatával az ügy megnyitásához (lásd *Kapcsolatok* szakasz)

Milyen ügyféladatokat kell gyűjteni

Ha úgy gondolja, hogy meg kell nyitnia egy ügyet, vagy eszkalálnia kell egy problémát, gyűjtse össze a következő információkat a felhasználóval folytatott hibaelhárítás során:

- Felhasználói azonosító: CI e-mail cím vagy felhasználói UUID (ez a Webex azonosító, de ha a felhasználó BroadWorks azonosítóját is megkapja, az segít)
- Szervezet azonosítója
- Hozzávetőleges időtartam, amely alatt a probléma felmerült
- Kliens platform és verzió
- Napló küldése vagy gyűjtése az ügyféltől
- Rögzítse a nyomkövetési azonosítót, ha megjelenik az ügyfélen

Ellenőrizze a felhasználói adatokat a Help Desk-ben

Azok a partneradminisztrátorok, akik a Help Desk Administrator (alap vagy haladó) szerepkör jogosultságokkal rendelkeznek, ezzel az eljárással ellenőrizhetik a felhasználói adatokat a Help Desk nézetben.

A követendő eljárás

-
- 1. lépés** bejelentkezni <https://admin.webex.com/helpdesk>.
 - 2. lépés** Keresse meg a felhasználót, majd kattintson rá. Ezzel megnyílik a felhasználói összefoglaló képernyő.

- 3. lépés** Kattintson a felhasználónévre a részletes felhasználói konfiguráció megtekintéséhez.
Ebben a nézetben a hasznos információk közé tartozik a felhasználó UUID-azonosítója, a közös identitás (CI) fürt, Webex alkalmazásfürt, hívási viselkedés, BroadWorks-fiók GUID.
- 4. lépés** Kattintson **Másolat** ha ezt az információt egy másik eszközben kell használnia, vagy ha egy Cisco házhoz kell csatolnia.

Tekintse meg az Ügyfélszervezetet a Help Deskben

Azok a partneradminisztrátorok, akik a Help Desk Administrator (alap vagy haladó) szerepkör jogosultságokkal rendelkeznek, ezzel az eljárással megtekinthetik az ügyfélszervezet részleteit a Help Desk nézetben.

A követendő eljárás

-
- 1. lépés** jelentkezze be a(z) <https://admin.webex.com/helpdesk> címre.
 - 2. lépés** Keresse meg, majd kattintson az ügyfélszervezet nevére.
 - 3. lépés** Görgessen le, amíg meg nem jelenik az **Ügyfélportál nézet**, majd kattintson a **Nézet CustomerName** elemre, hogy megtekinthesse a az Ügyfélszervezet írásvédett nézete – beleértve a felhasználókat és a konfigurációt.

Felhasználói naplók lekérése a Partnerközpontból

Az asztali és mobilkliens-problémák hibaelhárítása során fontos, hogy a Partners (és a TAC) megtekinthesse az ügyfélnaplókat.

A követendő eljárás

-
- 1. lépés** Kérje meg a felhasználót, hogy küldjön naplókat. Segítségért lásd: [Webex App | Probléma bejelentése](#).
 - 2. lépés** Kérje meg a felhasználót, hogy exportálja a hívókörnyezetet, és küldje el Önnek a **ced.dat** fájlt.
 - 3. lépés** Szerezze be az ügyfélnaplókat a Partner Hubból vagy a Help Deskből (lásd alább).
Partnerközpont opció:
 - a. jelentkezzen be a Partner Hubba, és keresse meg a felhasználó Ügyfélszervezetét.
 - b. Válassza a **Hibaelhárítás lehetőséget**.

- c. Válassza a **Naplót**.
- d. Keresse meg a felhasználót (e-mailben).
- e. Az ügyfélnaplók megtekintése és letöltése zip fájlként.

Help Desk opció:

- a. jelentkezzen be a Help Deskbe.
- b. Keresse meg a szervezetet.
- c. Kattintson a szervezetre (megnyitja az összefoglaló képernyőt).
- d. Görgessen le, és kattintson az **View ügyfél** lehetőségre.
- e. Válassza a **Hibaelhárítás** lehetőséget.
- f. Válassza a **Logs** lehetőséget.
- g. Keresse meg a felhasználót (e-mailben).
- h. Az ügyfélnaplók megtekintése és letöltése zip fájlként.

Hogyan találja meg az ügyfélverziót

A követendő eljárás

1. **lépés** Oszd meg ezt a linket a felhasználóval: <https://help.webex.com/njpf8r5>.
2. **lépés** Kérje meg a felhasználót, hogy küldje el a verziószámot.

Ügyfélellenőrzés, hogy van-e hívószolgálat

A követendő eljárás

1. **lépés** jelentkezzen be a Webex kliensbe.
2. **lépés** Ellenőrizze, hogy a Hívásopciók ikon (egy kézibeszélő fölött fogaskerékkel) megjelenik-e az oldalsávon.
Ha az ikon nem látható, előfordulhat, hogy a felhasználó még nincs engedélyezve a hívószolgáltatáshoz a Control Hubban.
3. **lépés** Nyissa meg a **Beállítások/Beállítások** menüt, és lépjen a **Telefonszolgáltatások** részre. Látnia kell az állapotot **SSO Session Be vagy jelentkezve**.
(Ha egy másik telefonszolgáltatás, például *Webex Calling* jelenik meg, a felhasználó nem használja a Webex for Cisco BroadWorks.)
Ez az ellenőrzés a következőket jelenti:

- Az ügyfél sikeresen bejárta a szükséges Webex mikroszolgáltatásokat.
- A felhasználó sikeresen hitelesítette.
- Az Ön BroadWorks rendszere hosszú élettartamú JSON webes tokent adott ki az ügyfélnek.
- Az ügyfél letöltötte az eszközprofilját, és regisztrált a BroadWorks szolgáltatásban.

Ügyfélnaplók vagy visszajelzések kérése

- Tekintse meg az Erőforrások szakaszt, ha konkrét ügyfélnaplókat szeretne keresni Webex asztali ügyfeleken, vagy kérje meg a felhasználókat, hogy küldjenek naplókat. Segítségért lásd: [Webex App | Probléma bejelentése](#).
- Kérje meg a mobilkliensek felhasználóit, hogy küldjenek naplókat, majd a partnerközponton vagy az ügyfélszolgálaton keresztül megkaphatja azokat.



Megjegyzés és

A naplók küldése néma. Ha azonban egy felhasználó visszajelzést küld, az a Webex App devops csapatához kerül. Feltétlenül jegyezze fel a felhasználó visszajelzésének számát, ha a Ciscoval szeretne kapcsolatba lépni. Például:

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

Case Number - 00601970

Híváskörnyezeti adatok lekérése

A Webex ügyfélnaplókat erősen szerkesztjük a személyazonosításra alkalmas adatok eltávolítása érdekében. Ugyanabban a munkamenetben kell exportálnia a hívási környezet adatait az ügyfélből, amikor a problémát észleli.

A követendő eljárás

-
- 1. lépés** Az ügyfélben kattintson a profilképre, majd kattintson a **Súgó >** **Híváskörnyezeti adatok exportálása.**
 - 2. lépés** Mentse el a kapott fájlt **ced.dat** a felhasználó hívási problémáinak elhárításához.
Fontos: A kliensből való kijelentkezés vagy az ügyfél újraindítása törli a belső gyorsítótárat. Ha ezután exportálja a **ced.dat** fájlt, az exportált adatok nem fognak megfelelni a gyorsítótár előtt elküldött naplóknak.
-

Állítsa vissza a Webex adatbázist

A követendő eljárás

- 1. lépés** Az ügyfélen kattintson a **Súgó > Állapotellenőrző elemre**.
 - 2. lépés** Válassza az **Adatbázis visszaállítása** lehetőséget.
Ez elindítja az ügyfél teljes alaphelyzetbe állítását, és betölti a Webex alkalmazás bejelentkezési képernyőjét.
-

Ellenőrizze, hogy a Webex regisztrálnia kell-e a BroadWorks szolgáltatásban

A Webex alkalmazás a következő információkat ellenőrzi annak meghatározásához, hogy regisztráljon-e a BroadWorks szolgáltatásba:

- Felhasználói jogosultság a **broadworks-connectorhoz**
- Hívási viselkedés a szervezet és a felhasználó számára

Ellenőrizze a felhasználó hívási viselkedését és a csatlakozó jogosultságát

1. jelentkezzen be a Help Deskbe (<https://admin.webex.com/helpdesk>) a partner rendszergazdai hitelesítő adataival.
2. Keresse meg a felhasználót.
3. Kattintson a felhasználóra, és ellenőrizze a Calling Behavior bejegyzést. Ennek a következőnek kell lennie: "Hívás: 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. Kattintson a felhasználónévre a Felhasználói adatok képernyő megnyitásához.
5. Görgessen le a `jogosultságok` szakasz megkereséséhez, és ellenőrizze, hogy a `broadworks-connector` tartalmazza-e.



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": [  

```



Megjegyzés

A Webex for Cisco BroadWorks felhasználó NEM rendelkezik `bc-sp-standard` jogosultsággal, ha azt kívánja használni Webex a Cisco BroadWorks számára. Ez a „Webex Calling (Broadcloud)” jogosultsága, amely a Webex alkalmazás egy Cisco által felügyelt felhőalapú hívásslolgáltatáson keresztül hív.

Ellenőrizze a szervezet hívási viselkedését

1. jelentkezzen be a Help Deskbe (<https://admin.webex.com/helpdesk>) a partner rendszergazdai hitelesítő adataival.
2. Keresse meg a szervezetet.

3. Kattintson a szervezetre, és ellenőrizze a Calling Behavior bejegyzést. Ennek a következőnek kell lennie: „Hívás in 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](#)

Elemesse a PSLog-ot a felhasználói hozzáférés-kezelési problémák tekintetében

Használja az alkalmazáskiszolgáló PSLog-ját a kiépítési hídhöz küldött HTTP POST-kérelem és a Webex válaszának megtekintéséhez.

Helyes működési esetben a válasz 200 OK és néhány perc múlva láthatja, hogy a felhasználó - és az új Ügyfélszervezet, ha az első felhasználó - létrejött Webex.

Ezt úgy ellenőrizheti, hogy a Help Deskben rákeres a POST-ban látható e-mail címre.

Mielőtt nekilátna

Gyűjtsön össze egy PSLog-ot az alkalmazáskiszolgálóról egy tesztfelhasználóval végzett átfutási kiépítési kísérlet során.

A követendő eljárás

1.

lépés

Az első dolog, amit ellenőrizni kell, a HTTP válaszkód:

- A 200 OK-n kívül minden felhasználói kiépítési hiba.
- A 200 OK továbbra is hibát jelezhet, ha valami nem működik az előfizetői profillal kapcsolatban a Webex szolgáltatásokban a kiépítési híd előtt.
- A 400 tartalmazhat egy üzenet csomópontot a válaszban. A kiépítési híd nem tudott feldolgozni valamit az `subscriberProfile`-ban. Lehet, hogy valami nincs rendben az előfizető adataival, vagy nem kompatibilis a sablon valamelyik beállításával.
- A 401 azt jelenti, hogy az AS-ben megadott kiépítési hitelesítő adatok nem egyeznek meg a Partner Hub sablonjában megadottakkal.
- A 403 azt jelezheti, hogy valami rosszul van beállítva az alkalmazáskiszolgálón. Ellenőrizze a kérés célját. ez nem lehet IP cím, hanem a Partner Hub sablonján látható kiépítési híd URL-je.
- A 409 ütközést jelez a megadott előfizetői profil és a meglévő Webex adatok között. Lehet, hogy van egy felhasználó ezzel az e-mail címmel. Ellenőrizze a válasz üzenetet.

2.

lépés

Azt is ellenőrizheti, hogy az eredeti HTTP POST-ban vannak-e olyan gyanús értékek, amelyek a kiépítés meghiúsulását okozhatják.

A POST egy `subscriberProfile` XML struktúrát tartalmaz. Ezen belül a következő hasznos csomópontok ellenőrizhetők:

- `bwuserid`: Ezzel keresheti meg az előfizetői profilt, ha szerkesztenie kell a BroadWorksben.

- **group:** Ha a sablon „Szolgáltatói módban” van, ez kisbetűs, és a Partnerközpontban látható Ügyfélszervezet neve lesz.
- **serviceProvider:** Ha a sablon „Vállalati módban” van, akkor ez kisbetűs, és a Partnerközpontban látható Ügyfélszervezet neve lesz.
- **elsődlegesPhoneNumber:** Léteznie kell. Az ellátás enélkül sikertelen.
- **email:** A Webex felhasználói azonosítója lesz. Érvényesnek és egyedinek kell lennie a Webex számára, ellenkező esetben a kiépítés meghiúsul.

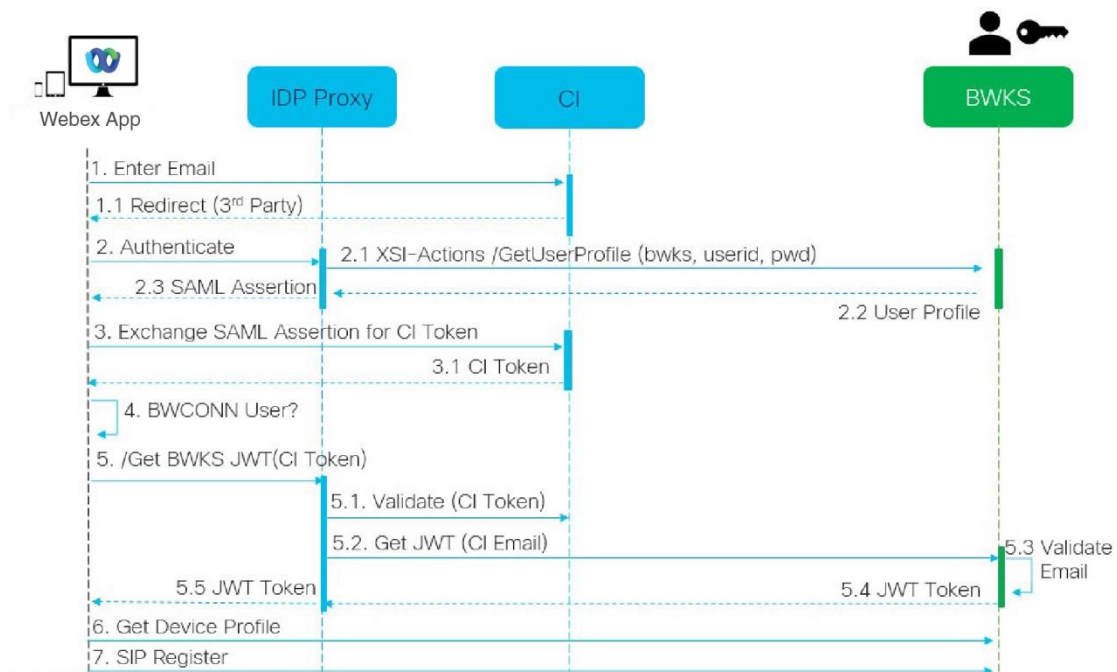
Megjegyzés Hagyja figyelmen kívül a *szolgáltatások* szakaszát: az AS hozta létre, és a Webex elfogadja, de nem használja.

Az XSP-naplók elemzése az előfizetői bejelentkezési hiba elhárításához

Ez a folyamat a BroadWorks hitelesítési módot írja le. A hitelesítési módot a BroadWorks sablonon láthatja a Partner Hubban. Lásd: *Az Ügyfélsablonok konfigurálása* az https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726 részben.

A következő létradiagram a felhasználó, az ügyfél, a Webex szolgáltatások és a BroadWorks rendszer közötti interakciót mutatja, amikor a felhasználó BroadWorks hitelesítést végez a Webex alkalmazásban. Ezenkívül a Webex és az XSP közötti kapcsolatot az MTLS biztosítja.

A következő megbeszélés elmagyarázza, hogy mire számíthat a naplók sikeres bejelentkezési vizsgálatokor.



A felhasználó interakcióba lép az ügyféllel, az ügyfél pedig a Webex szolgáltatásokkal:

- A felhasználó megadja e-mail címét a Webex alkalmazásnak (1 az ábrán).
- A CI tudja, hogy átirányítsa ezt a felhasználót a BroadWorks jelszavának megadására (UAP-on keresztül) (2 az ábrán).
- Az IDP Proxy egy profilkérést küld el az XSP Xsi felületére.

A tomcat access_logban:

- Keresse meg a GET kérést az előfizetői profilhoz, a Webex felől az Xsi-Actions interfész felé (2.1 az ábrán). Webex felhasználói azonosítóval rendelkezik. Például.

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

Az XsiActionsLogban:

- Keresse meg a profil GET kérelmét a Webex címről (2.1 az ábrán). Webex felhasználói azonosítóval rendelkezik. Például.

```
GET /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile  
A fejlécek engedélyt tartalmaznak: Basic és user-agent:  
broadworksTeamsClient
```

- Az XSP ezután OCI-P Basic hitelesítést végez a BroadWorks ellen (AuthenticationVerifyRequest és AuthenticationVerifyResponse, mint bármely más alkalmazás, amely alapvető hitelesítést végez Xsi-n keresztül), valamint egy UserGetRequest és ServiceProviderGetRequest műveletet is az előfizetői adatok összegyűjtésére.
- A Webex-re adott Xsi-válasz egy XML `Profil` blokkot tartalmaz, amely tartalmazza a (BroadWorks) `userId` és egyéb részleteket (2.2 ábra).

Ügyfél és Webex szolgáltatások interakciói:

- Az IDP-proxy megegyezik a BroadWorkstól kapott felhasználói profillal, és kiadja a SAML állítást az ügyfélnek (2.3 a diagramon)
- Az ügyfél a SAML állítást CI-tokenre cseréli (3 az ábrán)
- A kliens ellenőrzi, hogy a bejelentkezett felhasználó rendelkezik-e a **broadworks-connector** jogosultsággal (4 az ábrán). A felhasználói jogosultságokat a Help Deskben ellenőrizheti)

- Az ügyfél CI-token segítségével kér egy JSON Web Token (JWT) az IDP-proxytól (5 az ábrán)
- Az IDP proxy érvényesíti a CI tokenet a CI-nél
- Az IDP-proxy a JWT-t kéri a hitelesítési szolgáltatástól

A hitelesítési szolgáltatás naplójában:

- Keresse meg a token kérést a Webex címről (5.2 a diagramon), pl.:
 Szerezze be az `/authService/token` amelynek van `http_bw_userid` fejléce és mások.
- Az XSP végrehajtja az OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` parancsot annak ellenőrzésére, hogy a megadott felhasználói azonosító megfelel-e egy BroadWorks felhasználónak (5.3 a diagramon). Az AuthService az mTLS-kapcsolatnak köszönhetően bizalmat épített ki a Webex szolgáltatással, így kiadhatja az LLT-t.
- Keresse meg a választ (5.4 a diagramon) a `LongLivedTokenManagertől` - Token generálva, tárgy: `bwksUserId@example.com`, kibocsátó: `BroadWorks...` és `StatusCode=200` amelyeket a `trackingid: CLIENT...` fejléc használatával társíthat az eredeti kérelemhez.

Az XsiActionsLogban:

- A kliens mostantól képes bemutatni a hosszú élettartamú tokenet az Xsi-Actions felületen, hogy megkapja eszközprofilját (6 az ábrán). Például:

```
GET /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
A fejlécekkel engedélyezés: hordozó token és felhasználói ügynök:
WebexTeams (változat /verzió)
```

- Az Xsi-Actions interfész elküldi a tokenet a hitelesítési szolgáltatásnak (amely a visszacsatolási felületen van konfigurálva), például: `127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/token` amelyet korrelálhat a `trackingid: CLIENT...` fejléccel a GET és az `X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT...` fejléc a POST-ban.

A hitelesítési szolgáltatás naplójában:

- A POST kézhezvétele az Xsi-től (visszahurkolt)
- A `StatusCode=200` vissza az Xsi-hez
- És egy jogkivonat-érvényesítési válasz, amelynek "token" JSON-blokkja van a törzsben.
- A követési azonosítóval korrelált: `CLIENT...`

Az XsiActionsLogban:

- Miután 200 OK-t kapott az authservice-től, amely érvényesítette a kliens tokent, az Xsi-Actions alkalmazás most OCI-P kérést küld a következőhöz: `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Fogadja az `accessDeviceTable` XML struktúrát tartalmazó OCI-P `UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` fájlt.
- Az OCI-P válasz Xsi válaszként van kódolva az ügyfélnek, beleértve az `AccessDevices` XML struktúrát, amely a `deviceTypes pl. Business Communicator - PC` és az URL-címek, ahonnan az ügyfél lekérheti az eszköz konfigurációs fájljait.

Az ügyfél a szokásos módon folytatja:

- Kiválaszt egy eszközbejegyzést, és interakcióba lép a DMS-sel, hogy megkapja az eszközprofilt (6 az ábrán)
- Regisztráció a BroadWorks-be SBC-n keresztül, konfigurációban lekérve a DMS-ből (7 az ábrán)

Fejezet: Webex for Cisco BroadWorks Konkrét problémák hibaelhárítása

Fejezet Tartalom

- [Partnerközpont-problémák](#)
- [Felhasználói hozzáférési problémák](#)
- [A felhasználók bejelentkezési problémák](#)
- [Híváskonfigurációs és regisztrációs problémák](#)
- [Hívásbeállítások webnézeti problémák](#)
- [Domainigénylési problémák](#)
- [Végfelhasználói hibakódok](#)
- [A Directory Sync hibakódjai](#)

Partnerközpont-problémák

Az adminisztrátor nem láthatja az ügyfélszervezeteket

A Webex partnerszervezetének rendszergazdjaként rendelkeznie kell a *Teljes adminisztrátor* szerep. Ezt a szerepkört a partnerszervezetének kezelésére használják, beleértve a rendszergazdai jogosultságok kiosztását saját maga és mások számára. Az ügyfélszervezetek kezeléséhez meg kell adnia magának (vagy másoknak) a *Teljes értékesítési adminisztrátor* szerepet ill *Értékesítési adminisztrátor* szerep.

Lát <https://help.webex.com/fs78p5> .

Felhasználói hozzáférési problémák

Integrált IM&P hibák bizonyos vállalatok/ügyfelek számára

Ha vegyes vállalatai vannak, amelyek különböző felhőalapú együttműködési szolgáltatásokat használnak, pl. UC-One SaaS és Webex a Cisco BroadWorks számára, előfordulhat, hogy a kiépítési adapter vállalatonkénti módosítását választotta.

Az Integrated IM&P (alapértelmezett a vállalatok számára, ha csak nincs konkrét beállítás) ellenőrzéséhez futtassa a **AS_CLI/Interfész/Üzenetkezelés** > kap. Egy adott vállalat kiépítési paramétereire nyissa meg a vállalatot, és lépjen a következőre **Szolgáltatások > Integrált IM&P**.

Ellenőrizze, hogy az adott vállalat integrált IM&P konfigurációja pontosan megegyezik-e a Partner Hub Ügyfélsablonjában láthatóval. A következő beállításoknak egyeznie kell, különben a kiépítés meghiúsul a vállalat összes felhasználója számára:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P beállítás	Partner Hub Ügyfélsablon beállítása
Messaging Server URL	Kiépítési URL
Üzenetkezelő szerver felhasználónév	Kiépítési fiók neve
Messaging Server Password	Kiépítési fiók jelszava, Jelszó megerősítése

Integrált IM&P hibák bizonyos felhasználók számára

Ez akkor érvényes, ha átfolyós kiépítést használ, és feltételezi, hogy a kiépítés néhány/a legtöbb felhasználónál működik (így kizárhatja a konfigurációs problémát).

Ha integrált IM&P hibákat lát a BroadWorksben, például "[18215-ös hiba] létesítési hiba az üzenetkezelő kiszolgálóval" és "[18211-es hiba] kommunikációs hiba az üzenetkezelő szerverrel", akkor a következő lehetséges okokat kell megvizsgálnia:

- A felhasználó e-mail címe már létezhet CI. Keresse meg a felhasználót a Help Deskben, és ellenőrizze, hogy az e-mail címe már ott van-e. Ez nem feltétlenül meggyőző, mert előfordulhat, hogy a felhasználó olyan szervezetben található, amelynek adatait nem láthatja a Help Deskben.
- A felhasználó önállóan regisztrált a Webex szolgáltatásra, mielőtt hozzárendelte volna az integrált IM&P szolgáltatást. Ebben az esetben az egyik lehetőség, hogy a felhasználó törölje ingyenes fiókját, hogy az Ön által kiépített Ügyfélszervezet részévé válhasson. Az utasítások itt találhatók: <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- A felhasználónak nincs elsődleges telefonszáma hozzárendelve a profiljához (minden Webex for Cisco BroadWorks előfizetőnek elsődleges DID-vel kell rendelkeznie). Tekintse meg az AS-ből származó PSLog elemzésével kapcsolatos témakört.

Felhasználói kiépítési hibák válaszként a Provisioning Bridge-ből

Ha a felhasználók nem jelennek meg a Control Hubban, néhány percen belül az Integrated IM&P hozzárendelését követően tekintse meg a kiépítési hídszolgáltatás válaszkódjait. Futtasson egy PSLog-ot a HTTP-válaszkódok megtekintéséhez.

200 OK

A 200 OK válasz *nem jelenti a felhasználó sikeres kiépítését*. Ez azt jelenti, hogy a kiépítési szolgáltatás megkapta a kérést, és sikeresen elküldte a megfelelő felhasználó-létrehozási kérelmet az upstream szolgáltatásoknak.

A létesítési tranzakció tervezése aszinkron. A szolgáltatás 200 OK-val válaszol, mert a felhasználó létrehozási folyamata több percig is eltarthat, és teljesítményi okokból nem szeretnénk több kérést kapni ugyanazon felhasználó létrehozására.

Ha azonban a felhasználó végül nem jelenik meg az Ügyfélszervezetben a 200 OK válasz után, az azt jelezheti, hogy a felhasználó létrehozása sikertelen volt a Webex szolgáltatásokban a kiépítési szolgáltatás előtt.

Eszkálálnia kell egy olyan kiépítési hibát, amely 200 OK-választ kapott.

400 Hibás kérés

Ellenőrizze a HTTP-választ, amelynek részletesebbnek kell lennie azokról a lehetséges problémákról, amelyek a kiépítési szolgáltatástól származó választ okozhatják. Néhány példa az <message> csomópontra:

- "Nem bízható meg a BroadWorks e-mailjei a régi kiépítéssel API."

A sikertelen felhasználói kiépítési kérelemhez társított e-mail cím érvénytelen, vagy rosszul van beírva, de Ön a sablonban kijelentette, hogy az e-mail címek megbízhatóak. Ellenőrizze a felhasználók profilját a BroadWorksben, különösen az e-mail azonosítót.

- "Az ügyfél szervezete nem található az adatbázisban, és az új szervezet létrehozásának jelzője sincs engedélyezve."

Ennek a sikertelen kiépítési kérelemnek egy új Ügyfélszervezet létrehozását kell jelentenie a Webex helyen, de a sablon úgy van konfigurálva, hogy megakadályozza új ügyfélszervezetek létrehozását. Ha új szervezeteket szeretne engedélyezni olyan e-mail-domainekhez, amelyek nem egyeznek a Webex meglévő ügyfelekkel, akkor újrakonfigurálhatja a sablont a Partnerközpontban, és újra tesztelheti a kiépítési kérelmet. Ha azonban nem számít új szervezet létrehozására ennek a felhasználónak, előfordulhat, hogy az e-mail címet rosszul írták be (pontosabban a domain részt). Ellenőrizze a felhasználó e-mail azonosítóját a BroadWorksben.

403 Tiltott

A kiépítési kérelemnek nincs esélye a sikerre. Ebben az esetben ki kell vizsgálnia a kérelmet és a választ. Ha például egy IP címet lát a kiépítési kérelem célpontjaként – a szervezete megfelelő kiépítési híd URL-je helyett (lásd a tűzfal konfigurációs témaköreit a Megoldási útmutatóban), az azt jelezheti, hogy az alkalmazáskiszolgálóról hiányzik a szükséges javítás (ap373197).

Ellenőrizze, hogy az összes szükséges javítást alkalmazta-e az alkalmazáskiszolgálón, és hogy elvégezte-e a kapcsolódó konfigurálást a sikeres átfutási kiépítéshez.

409 Konfliktus

A kiépítési kérés nem folytatható, mert a Webexben van egy felhasználó, aki megemlekezik a kérelemben szereplő e-mail címmel.

Felhasználó már CI-ben van

Vegye ki az előfizetői e-mailt a HTTP POST kérésből, és keresse meg a Help Deskben.

Lehet, hogy nem látja a felhasználót, ha nincs engedélye, de azt is láthatja, hogy a felhasználó egy 'ingyenes' szervezetben van, pl. "Fogyasztó".

Megkérheti ezt a felhasználót, hogy törölje ingyenes fiókját, vagy használhat egy másik e-mail címet a hozzáférés biztosításához. Lásd: <https://help.webex.com/ndta402>.

A felhasználók bejelentkezési problémák

A felhasználói aktiválási portál nem töltődik be

A normál Webex for Cisco BroadWorks bejelentkezési folyamata tartalmaz egy felhasználói aktiválási portált, ahol a felhasználók beírják jelszavaikat. Néha ez a portál nem töltődik be, miután a felhasználó megadta e-mail címét a Webex alkalmazás bejelentkezési képernyőjén.

Ezt a problémát az ügyféloldalon vagy a szolgáltatási oldalon okozhatja. Az ügyféloldalon általában az okozza, hogy az ügyfél natív böngészője valamilyen módon nem kompatibilis a szolgáltatással.

Az egyszerű bejelentkezés sikertelen

- A BroadWorksben ellenőrizze, hogy a felhasználóhoz hozzá vannak-e rendelve az eszköztípusok a Webex alkalmazáshoz (lásd az **Eszközprofilok** szakaszt a [Környezet előkészítése](#) részben a megoldási útmutató szakasza).
- Ellenőrizze, hogy a felhasználó a megfelelő jelszót használja-e. Ha a felhasználó Ügyfélszervezetének kiépítéséhez használt sablon (a Partner Hubban) BroadWorks-hitelesítésre van konfigurálva, a felhasználónak meg kell adnia a

BroadWorks „Web Access” jelszavát. Előfordulhat, hogy a felhasználónak meg kell adnia BroadWorks felhasználói azonosítóját is, ha az e-mail címe nincs alternatív felhasználói azonosítóként konfigurálva.

Győződjön meg arról, hogy a felhasználó helyesen írta be a kis- és nagybetűket.

Híváskonfigurációs és regisztrációs problémák

Miután egy felhasználó kiépítése megtörtént a Webex-ben, és sikeresen bejelentkezett a Webex alkalmazásba, az alkalmazás regisztrálja magát a BroadWorksben. A következő a várt regisztrációs sorrend és az egészséges regisztráció eredő jelei (a Webex alkalmazásból látható módon):

Várható regisztrációs sorrend

1. Az ügyfél felhívja az XSI-t, hogy megkapja az eszközkézelési tokent és a DMS URL-címét
2. Az ügyfél lekéri eszközprofilját a DMS-től az 1. lépéstől származó token bemutatásával
3. Az ügyfél beolvassa az eszközprofil, és lekéri a SIP hitelesítő adatokat, címeket és portokat
4. Az ügyfél a 3. lépés információi alapján SIP-REGISZTRÁCIÓT küld az SBC-nek
5. Az SBC elküldi a SIP REGISTER-t az AS-nek (az SBC keresést végezhet az NS-ben, hogy megtalálja az AS-t, ha az SBC még nem ismeri a SIP-felhasználót.)

A sikeres ügyfélregisztráció várható jelei

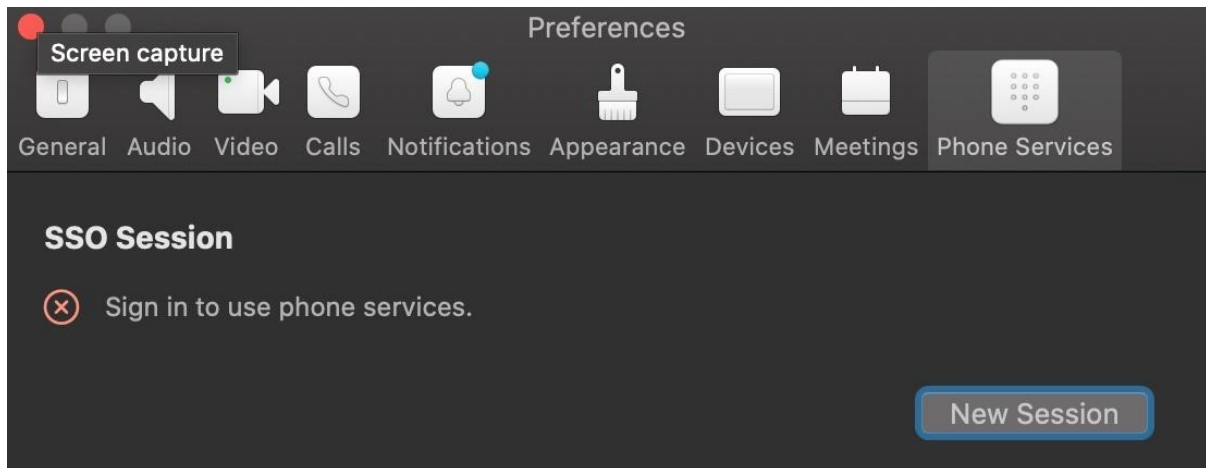
A Hívásbeállítások ikon megjelenik a Webex felületen.

A Webex alkalmazás telefonos szolgáltatások lapján (pl. **Beállítások > Telefonszolgáltatások** Windows rendszeren, **Beállítások > Telefonszolgáltatások** Mac rendszeren), a „SSO Session: Bejelentkezve” üzenet a regisztrált alkalmazást jelenti sikeresen (ebben az esetben a BroadWorks számára).

Az ügyfélnek nincs hívási ikonja

Ez legtöbbször azt jelenti, hogy a felhasználó nem rendelkezik a megfelelő licenccel/jogosultságokkal.

Az ügyfél megjeleníti a Telefonszolgáltatások lapot, de nincs SSO munkamenet



Ez egy sikertelen regisztráció. Számos oka lehet annak, hogy a Webex alkalmazáskliensek nem regisztrálnak a BroadWorks szolgáltatásban:

Több hívási szolgáltatást tesztelnek ugyanazokkal az ügyfelekkel

Ezt az ismert problémát az okozhatja, hogy az ügyfél vált a különböző visszahívási végek között. Valószínűleg a (ugyanazon) Webex alkalmazásklienseken keresztül kínált különböző hívási szolgáltatások próbaverziói során fordul elő. A probléma orvoslásához alaphelyzetbe állíthatja az ügyféladatbázist (hivatkozás).

A hitelesítési szolgáltatás hibás konfigurálása

Ellenőrizze a hitelesítési szolgáltatást kiszolgáló XSP-eket a Megoldási útmutatóban (lásd: [Szolgáltatások konfigurálása Webex a Cisco BroadWorks XSP-ekhez](#)).

Kimondottan:

- A RSA kulcsok (amelyeket egy XSP-n generál) átmásolódnak az összes XSP-re
- A hitelesítési szolgáltatás URL-címe minden XSP-n biztosított a webtárolóhoz, és helyesen került beírásra a Partner Hub fürtjébe.
- A tanúsítványokkal történő külső hitelesítés be van állítva:
- ```
XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
```
- ```
allowUserApp = false
```
- ```
allowClientApp = igaz
```
- MTLS használatakor fel kell töltenie a Webex ügyféltanúsítványt az XSP-kbe (a tanúsítványt a Partner Hubból szerezheti be, a BroadWorks beállításai oldalon)

## **A BroadWorks címkék hibás beállítása**

Ellenőrizze, hogy beállította-e a szükséges BroadWorks-címkéket a Webex alkalmazáshoz. A konfigurációs címkékkel kapcsolatos információkért tekintse meg a [Webex for Cisco BroadWorks konfigurációs útmutatóját](#) . Győződjön meg arról, hogy nincsenek ütközések vagy helytelen értékek.

Pontosabban, a %SBC\_ADDRESS\_WXT% címkének az SIP-regisztrátor felé mutató SBC-nek kell lennie a Webex alkalmazáskliensek számára.

## **A sikeres SSO csatlakozás után az asztali kliens megszakítja a telefonszolgáltatást**

Ezt a problémát az okozhatja, hogy ugyanaz a felhasználó több ügyfélbe is bejelentkezik ugyanazon a platformtípuson. Például, ha egy felhasználó sikeresen bejelentkezik a Webex alkalmazásba Windows rendszeren, majd bejelentkezik a webex alkalmazásba egy másik Windows-gépen, akkor csak egy aktív SSO munkamenet van az egyik gépen. Ez így lett kialakítva.

Ha feltétlenül meg kell oldania ezt a problémát, beállíthatja a BroadWorks-t úgy, hogy ugyanazon eszköztípus több példányát tartalmazza, de egyedi SIP-címekkel kell rendelkezniük. Ez a konfiguráció kívül esik a Webex for Cisco BroadWorks hatókörén.

## **Az asztali eszköz nem biztosított a felhasználó számára**

Ez az aláírás látható az ügyfél (\bwc\) naplójában:

```
<Hiba>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - a „Business
Communicator - PC” eszközprofil nem található.
```

## **Hívásbeállítások webnézeti problémák**

### **Az önellátás gomb/link nem jelenik meg a Webex alkalmazásban**

A probléma másik tünete, ha a gomb/hivatkozás megjelenik, de rákattintva megnyílik egy külső böngésző.

- Győződjön meg arról, hogy a szükséges ügyfélkonfigurációs sablon telepítve van, és a CSW-címkék megfelelően vannak beállítva. (Lásd a *Hívásbeállítások webnézete* szakaszt a [Webex for Cisco BroadWorks megoldási útmutatójában](#)).
- Ellenőrizze, hogy a Webex alkalmazás regisztrálva van-e a BroadWorks hívására.
- Ellenőrizze, hogy a Webex alkalmazás legújabb verziója-e, amely támogatja a CSWV-t.

### **Üres oldal vagy hiba az Öngondoskodás gombra/linkre való kattintás után**

Általában ez a viselkedés a Webex alkalmazásban konfigurációs vagy központi telepítési problémát jelez a BroadWorks XSP CSWV alkalmazásában.

Gyűjtsön részleteket a további vizsgálathoz, beleértve a CSWV-naplókat, a hozzáférési naplókat, a config-wxt.xml adattárat és a sablonfájlt, majd indítson ügyet.

## Domainigénylési problémák

Felhasználói regisztrációs hibák előfordulhatnak a domainek igénylésekor elkövetett hibák miatt. Mielőtt bármilyen domaint igényelne, győződjön meg arról, hogy megértette a következőket:

- A szolgáltatók nem igényelhetik az általuk kezelt ügyfélszervezetek domainjeit. Csak azoknak a felhasználóknak a domainjét igényelhetik, amelyek a Szolgáltató belső szervezetébe tartoznak. A felhasználók domainjének igénylése egy külön szervezetben (akár a Szolgáltató által kezeltben is) regisztrációs hibákat eredményezhet az ügyfélszervezetben lévő felhasználók számára, mivel a felhasználói hitelesítési kérelmek nem az ügyfél szervezetén, hanem a Szolgáltatón keresztül kerülnek továbbításra.
- Ha két ügyfélszervezet (A vállalat és B vállalat) ugyanazon a domainen osztozik, és A vállalat igényelte a domaint, előfordulhat, hogy a B vállalat felhasználóinak regisztrációja meghiúsul, mivel a felhasználói hitelesítési kérelmek azon a szervezeten keresztül kerülnek átirányításra, amelynél a domaint igényelték (Vállalat A).

Ha tévedésből igényel domaineket, és el kell távolítania egy követelést, tekintse meg a [Domainok kezelése](#) Webex cikket.

### Végfelhasználói hibakódok

Az alábbi táblázat felvázolja a végfelhasználói hibakódokat, amelyek az ügyfél-felhasználói aktiválási portálon láthatók.



#### Megjegyzés

Ez nem a hibakódok teljes listája. A táblázat csak azokat a meglévő hibakódokat sorolja fel, amelyekhez a Webex alkalmazás jelenleg nem ad egyértelmű útmutatást a felhasználónak.

| Hibakód | Hibaüzenet                                                             | Javasolt művelet                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100006  | Sikertelen bejelentkezés:<br>A felhasználói azonosító/jelszó helytelen | Ellenőrizze, hogy a felhasználó a megfelelő jelszót használja-e. Ha a felhasználó Ügyfélszervezetének kiépítéséhez használt sablon (a Partner Hubban) BroadWorks-hitelesítésre van konfigurálva, a felhasználónak meg kell adnia a BroadWorks „Web Access” jelszavát. |

|        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                             | <p>Előfordulhat, hogy a felhasználónak meg kell adnia BroadWorks felhasználói azonosítóját is, ha az e-mail címe nincs alternatív felhasználói azonosítóként konfigurálva.</p> <p>Győződjön meg arról, hogy a felhasználó helyesen írta be a kis- és nagybetűket.</p> |
| 200010 | Nem sikerült érvényesíteni a hitelesítési adatokat, mivel a BroadWorks-felhasználó jogosulatlan                                                                                                             | <p>A felhasználónak más felhasználónév és jelszó kombinációval kell próbálkoznia.</p> <p>Ellenkező esetben az adminisztrátornak vissza kell állítania a jelszót a BroadWorksben.</p>                                                                                  |
| 200013 | Sajnáljuk, hogy nem tud csatlakozni a <name of SP offer> a Webex segítségével. Kérjük, próbálja újra néhány perc múlva. Ha a probléma továbbra is fennáll, forduljon <ügyfélszervezeti rendszergazdájához>. | Nem sikerült frissíteni a felhasználói információkat a Common Identityben. Kérjük, frissítse újra a felhasználót a API felhasználó használatával.                                                                                                                     |
| 200014 | Kérjük, lépjen kapcsolatba <Szolgáltatójával> adminisztrátor.                                                                                                                                               | Ellenőrizze, hogy a konfiguráció pontos-e, és hogy a kiépítési azonosító helyes-e a kéreásban.                                                                                                                                                                        |
| 200016 | Nem sikerült érvényesíteni a hitelesítési adatokat, mivel a munkamenet nem található                                                                                                                        | A felhasználónak frissítenie kell a böngészőt, és újra meg kell próbálnia a felhasználónevet/jelszót.                                                                                                                                                                 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200018 | Nem sikerült érvényesíteni a hitelesítési adatokat, mivel a felhasználó ki van zárva                                                                                                                                                                       | A felhasználónak várnia kell 10 percet, majd próbálja újra.                                                                                         |
| 200019 | Nem sikerült érvényesíteni a hitelesítési adatokat a felhasználó hozzáadásakor az önaktiváláshoz                                                                                                                                                           | A rendszergazdának ellenőriznie kell az önaktiválási beállításokat a Control Hubban                                                                 |
| 200022 | Nem sikerült elküldeni az e-mailt, mivel a felhasználó nem hitelesített                                                                                                                                                                                    | A felhasználónak újra meg kell próbálnia a belépést, és meg kell adnia a hitelesítő adatokat.                                                       |
| 200025 | Sajnáljuk, jelenleg nem tud csatlakozni az önaktiváláshoz. Kérjük, próbálja újra néhány perc múlva. Ha a probléma továbbra is fennáll, forduljon a rendszergazdához.                                                                                       | Kérje meg a felhasználót, hogy néhány perc múlva próbálkozzon újra. Ha ez nem működik, forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához.                       |
| 200026 | Az e-mail ellenőrzése megghiúsult az előzetes ellenőrzés sikertelensége vagy a függőben lévő felhasználó helytelen állapota miatt:<br>PartnerOrgUUID :<br>{partnerOrgUUID},<br>BroadworksUUID :<br>{broadworksUUID},<br>ConfigSetUUID :<br>{configSetUUID} | Az adminisztrátornak tájékoztatnia kell a felhasználót, hogy rossz e-mail címet adott meg, mivel az e-mail cím egy másik szervezethez van társítva. |
| 200039 | Nem sikerült érvényesíteni az e-mailt egy másik szervezetben                                                                                                                                                                                               | A felhasználónak újra meg kell próbálnia ugyanarra az ellenőrző hivatkozásra való                                                                   |

|        |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | már használatban lévő emailld-ként                                                                                             | belépést, de egy másik BroadWorks felhasználói azonosító használatával.<br>Ellenkező esetben a másik szervezet ügyfélszervezetének adminisztrátorának törölnie kell a meglévő felhasználói fiókot.                                                                                          |
| 200040 | Nem sikerült ellenőrizni, hogy az e-mail configSet-ként nem egyezik a customerConfig-ban található configSet-tel               | A rendszergazdának össze kell hasonlítania a felhasználó által használt ellenőrző hivatkozást a Control Hubban konfigurált hivatkozással. A két hivatkozásnak és a configSetnek egyeznie kell.                                                                                              |
| 200041 | Nem sikerült ellenőrizni, hogy az e-mail felhasználóként már jogosult egy másik ütköző szolgáltatásra, ütköző jogosultságokkal | A felhasználónak meg kell próbálnia újra belépni ugyanarra az ellenőrző linkre egy másik BroadWorks felhasználói azonosító használatával.<br>Ellenkező esetben az ütköző szolgáltatást kezelő ügyfélszervezeti rendszergazdának törölnie kell az ütköző szolgáltatást vagy jogosultságokat. |
| 200042 | Nem sikerült ellenőrizni, hogy az e-mail-cím már társítva van egy másik BroadWorks UserId-hez                                  | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.<br>Ellenkező esetben az adminisztrátornak törölnie kell az e-mail címet használó másik felhasználót.                                                                                                                      |
| 200043 | Nem sikerült érvényesíteni az e-mailt a felhasználói ügyfél-                                                                   | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.                                                                                                                                                                                                                           |

|        |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | konfiguráció<br>leképezéseként                                                                                                                                    | Ellenkező esetben az adminisztrátornak törölnie kell az e-mail címet használó másik felhasználót.                                                                                                                                 |
| 200044 | Az e-mail-cím userId-ként történő ellenőrzése sikertelen, és már használatban van ezen a BroadWorks-fürtön                                                        | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.<br>Ellenkező esetben az ezt az e-mail címet használó meglévő felhasználói fiókot kezelő ügyfélszervezet rendszergazdájának törölnie kell a felhasználói fiókot. |
| 200045 | Nem sikerült a felhasználó hozzáadása önaktiválással, mivel a felhasználó már egy másik szervezet tagja                                                           | A felhasználónak újra meg kell próbálnia a belépést, de másik e-mail címmel.<br>Ellenkező esetben a különböző szervezetet felügyelő ügyfélszervezet-adminisztrátornak törölnie kell a meglévő fiókot.                             |
| 200046 | Nem sikerült hozzáadni a felhasználót önaktiválással, mivel több függőben lévő felhasználó létezik ugyanazzal a broadworksUserId-vel ugyanazon BroadWorks-fürtben | A rendszergazdának törölnie kell a függőben lévő felhasználókat a Control Hubból                                                                                                                                                  |
| 200047 | Nem sikerült a felhasználó hozzáadása önaktiválással, mivel a userId már használatban van ezen a BroadWorks-fürtön                                                | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.<br>Ellenkező esetben a meglévő felhasználói fiókot kezelő ügyfélszervezet-adminisztrátornak törölnie kell a meglévő felhasználói                                |



|        |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                         | fiókot, vagy el kell távolítania más jogosultságokat.                                                                                                                                                                                                     |
| 200048 | Nem sikerült a felhasználó hozzáadása önaktiválással, mivel az e-mail-cím már más BroadWorks felhasználói azonosítóval rendelkezik                                                      | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.                                                                                                                                                                                         |
| 200049 | Nem sikerült a felhasználó hozzáadása önaktiválással, mivel a userId már használatban van ezen a BroadWorks-fürtön                                                                      | A felhasználónak meg kell próbálnia újra egy másik e-mail címmel.<br>Ellenkező esetben a meglévő felhasználói fiókot kezelő ügyfélszervezet adminisztrátorának törölnie kell a meglévő felhasználói fiókot, vagy el kell távolítania más jogosultságokat. |
| 200050 | Nem sikerült hozzáadni a felhasználót önaktiválással, mivel a rendelkezési azonosító nem egyezik az előfizető vállalatának várt rendelkezési azonosítójával                             | Az adminisztrátornak össze kell hasonlítania a felhasználó által használt ellenőrző hivatkozást a Control Hubban konfigurált hivatkozással.<br>A két hivatkozásnak és a configSetnek egyeznie kell.                                                       |
| 200051 | A felhasználó önaktiválással történő hozzáadása sikertelen volt, mivel a kéresemben megadott spEnterpriseId ütközik a BroadWorks-fürtből már kiépített szolgáltatóval vagy vállalattal. | Az adminisztrátornak ellenőriznie kell a meglévő szervezeteket a Control Hubban, és meg kell győződnie arról, hogy nem hoznak létre egy már létező nevű szervezetet.                                                                                      |
| 200054 | Nem sikerült érvényesíteni az e-mailt az ügyfélszervezet és a                                                                                                                           | Az adminisztrátornak ellenőriznie kell a partnerszervezet és az                                                                                                                                                                                           |

|        |                                                                                                                       |                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | partnerszervezet nem egyezésének régiójaként                                                                          | ügyfélszervezet beállításait a Control Hubban, és meg kell győződnie arról, hogy a régiók egyeznek. |
| 300005 | Előzetesen ellenőrizze a sikertelenséget, mivel a felhasználó már a várólistában van, és a kiépítés folyamatában van. | A felhasználók kiépítése még folyamatban van. Kérjük, várjon néhány percet, és ellenőrizze újra.    |

### Asztal 1. Végfelhasználói hibakódok

#### A Directory Sync hibakódjai

A következő hibakódok a Directory Sync alkalmazásra vonatkoznak.

| Hibakód | Hibaüzenet                                                                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600000  | A Broadworks External Directory User Sync váratlan hiba.                                                                                                                         |
| 600001  | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása nem sikerült.                                                                                                             |
| 600002  | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálását le kellett állítani a befejezés előtt.                                                                                   |
| 600003  | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása csak részben sikerült. Egyes Ügyfélszervezetek szinkronizálása nem sikerült.                                              |
| 600004  | A Broadworks External Directory User Sync nincs engedélyezve a ConfigSet számára.                                                                                                |
| 600005  | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása folyamatban van a ConfigSet számára.                                                                                      |
| 600006  | A Broadworks External Directory felhasználói szinkronizálási szálai foglaltak vagy leállnak, ezért nem fogadnak el további szinkronizálási kérelmeket. Próbálkozzon újra később. |
| 600007  | A CustomerConfig azonosító szervezete nem található.                                                                                                                             |
| 600008  | A CustomerConfig nem található a partnerszervezetben.                                                                                                                            |
| 600009  | A Broadworks External Directory User Sync nem futtatható, mivel a CustomerConfig-hoz társított broadworks-fürt foglalt.                                                          |

| <b>Hibakód</b> | <b>Hibaüzenet</b>                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600010         | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása nem futtatható, mivel nincs a CustomerConfig-hoz társított broadworks-fürt.                   |
| 600011         | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása nincs engedélyezve a CustomerConfig számára.                                                  |
| 600012         | A Broadworks External Directory User Sync nem futtatható, mivel a hibrid címtár szinkronizálása már engedélyezve van a CustomerConfig számára.       |
| 600013         | A Broadworks External Directory User Sync nem tudott felhasználókat és gépfiókokat hozzáadni az identitástárolóhoz.                                  |
| 600014         | A Broadworks külső címtár felhasználói szinkronizálása megghiúsult, miközben megpróbált csatlakozni a Broadworks-fürthöz. Hiba a Broadworkstól – %s. |
| 600015         | A Broadworks External Directory User Sync nem talált megfelelő felhasználót az identitástárolóban.                                                   |
| 600017         | A BroadWorks Phone List Sync nem tudta szinkronizálni az összes felhasználói és vállalati/szervezeti névjegyet.                                      |
| 600018         | A BroadWorks Phone List Sync nem sikerült a vállalat/szervezet felhasználói számára.                                                                 |
| 600019         | A BroadWorks Phone List Sync nem tudta szinkronizálni a vállalati/szervezeti névjegyeket.                                                            |
| 600020         | A BroadWorks külső címtár felhasználói szinkronizálása nem tiltható le, mivel a CustomerConfig szinkronizálása folyamatban van.                      |
| 600022         | A BroadWorks külső címtár egyfelhasználós szinkronizálása nem lehetséges, mivel a vállalatnak nincs kiépített felhasználója.                         |
| 600023         | A BroadWorks külső címtár egyfelhasználós szinkronizálása nem lehetséges, mert a felhasználó már létezik ebben a szervezetben.                       |
| 600024         | A BroadWorks külső címtár egyfelhasználós szinkronizálása nem lehetséges, mert nem található megfelelő felhasználó a BroadWorksben.                  |
| 600025         | A BroadWorks External Directory User Sync nem tudta frissíteni a felhasználói fiókot a CI-ben.                                                       |
| 600026         | A BroadWorks External Directory User Sync nem tudta frissíteni a gépfiókot a CI-ben.                                                                 |

| <b>Hibakód</b> | <b>Hibaüzenet</b>                                                                                                                               |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600027         | A BroadWorks külső címtár egyfelhasználós szinkronizálása nem lehetséges, mert a BroadWorksben több felhasználó is található.                   |
| 600028         | A BroadWorks külső címtár egyfelhasználós szinkronizálása nem lehetséges, mert legalább egy vállalati címtárszinkronizálást be kellett fejezni. |
| 600029         | A BroadWorks külső címtár felhasználói szinkronizálása megghiúsult, mivel a vállalatnak nincs kiépített felhasználója.                          |