

Webex per la guida alla risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks

Sommario del libro

- [Webex per la risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks](#)
- [Webex per le risorse per la risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks](#)
- [Webex per i processi di risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks](#)
- [Webex per la risoluzione dei problemi specifici di Cisco BroadWorks](#)

Capitolo: Webex per la risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks

- [Risoluzione dei problemi Webex per Cisco BroadWorks](#)
- [Cronologia delle modifiche](#)

Risoluzione dei problemi Webex per Cisco BroadWorks

Questo documento è destinato ai tecnici delle organizzazioni di fornitori di servizi che supportano se stessi e i propri clienti. Prevediamo che tu abbia una certa familiarità con la risoluzione dei problemi in generale, la lettura dei registri e il lavoro con i casi degli abbonati.

L'articolo è diviso in tre grandi sezioni:

- **Risorse**, che è un elenco di strumenti, materiale di lettura, registri e contatti di cui potresti aver bisogno.
- **Processi**, che descrive alcune delle azioni che potresti intraprendere durante la risoluzione di un problema del cliente.
- **Problemi specifici**, che classifica ed elenca i problemi che si sono verificati, come individuarli e come potresti potenzialmente risolverli.

Cronologia delle modifiche

Data	Versione	Modifica
28 luglio 2023	1.19	Aggiunto riferimento a Webex App Segnala un problema (per generare log) in <i>Recupera i log utente dall'hub partner</i> E <i>Ottieni registri o feedback dei clienti</i> sezione.
27 giugno 2022	1.18	Aggiornato <i>Lista di lettura</i> con collegamento mancante attivato <i>Metodo di procedura per la migrazione di Connect (Android) a Firebase</i> .
21 giugno 2022	1.17	Aggiornato il <i>Lista di lettura</i> collegamenti per puntare a nuovi URL su cisco.com. Aggiornato <i>Problemi di configurazione e registrazione delle chiamate</i> aggiungendo un collegamento a <i>Webex per la Guida</i>

Data	Versione	Modifica
		<i>alla configurazione di Cisco BroadWorks per problemi con i tag Broadworks.</i>
14 aprile 2022	1.16	Aggiunte dichiarazioni di contesto a <i>Controlla i dettagli utente nell'Help Desk</i> e a <i>Visualizza l'organizzazione del cliente nell'Help Desk</i> per chiarire requisito del ruolo per l'Help Desk.
16 marzo 2022	1.15	Aggiunti nuovi codici di errore a <i>Codici di errore per la sincronizzazione della directory</i> .
15 novembre 2021	1.14	Aggiunti i codici di errore 200013, 200014, 200025 e 300005 ai <i>Codici di errore dell'utente finale</i> .
28 settembre 2021	1.12	Aggiunti <i>codici di errore per la sincronizzazione della directory</i> .
15 luglio 2021	1.11	Aggiunto il messaggio di errore 100006 ai <i>Codici di errore dell'utente finale</i> . Aggiornato anche <i>Problemi di accesso degli utenti</i> .
14 luglio 2021	1.10	Aggiunto argomento con collegamento all'articolo <i>Problemi noti e limitazioni</i>
02 luglio 2021	1.9	Nome del prodotto aggiornato per il rebranding Webex.
18 giugno 2021	1.8	Aggiornato il logo Webex nella grafica
08 giugno 2021	1.7	Aggiunta la colonna Azione suggerita alla tabella <i>Codici errore utente finale</i>
04 giugno 2021	1.6	Correzione alla tabella <i>Codici di errore dell'utente finale</i>
19 maggio 2021	1.5	Aggiunta la sezione <i>Problemi relativi alle rivendicazioni di dominio</i>
22 aprile 2021	1.4	Aggiornati <i>Codici di errore dell'utente finale</i> con due codici aggiuntivi: 200016 e 200054
13 aprile 2021	1.3	Aggiunte informazioni su Webex Serviceability Connector

Data	Versione	Modifica
08 dicembre 2020	1.2	Documento aggiornato. Rebranding Webex Teams in Webex (app). Aggiunti codici di errore dell'utente finale
03 novembre 2020	1.1	Aggiunta la visualizzazione Web delle impostazioni di chiamata
22 ottobre 2020	1.0	Introdotta il nuovo documento

Capitolo: Webex per le risorse per la risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks

Contenuto del capitolo

- [Contatti](#)
- [File di registro utili](#)
- [Lista di lettura](#)
- [Problemi noti e limitazioni](#)
- [Connettore di manutenzione](#)

Contatti



Nota

A partire da ottobre 2020, migreremo l'assistenza clienti BroadSoft ai processi e agli strumenti di supporto Cisco CX. Ciò significa che i partner Webex per Cisco BroadWorks devono passare dall'utilizzo di Xchange per la gestione dei casi all'utilizzo di Support Case Manager (SCM).

Prevediamo che la migrazione durerà circa 3 mesi e fino alla fine dell'anno solare 2020. Il team TAC di BroadWorks/UCaaS inizierà a supportare i casi in CSOne/Lightning anziché in BroadSoft Jira quando verrà eseguita la migrazione. Potrebbe essere necessario fare riferimento ai casi in entrambi i sistemi durante il periodo di migrazione.

Consulta [Transizione del supporto BroadSoft precedente](#) per i dettagli.

File di registro utili

Nome del registro	Origine	Utile per la risoluzione dei problemi
PSLog	Server delle applicazioni	Provisioning continuo

Tomcat access_log	XSP	Webex accesso all'app
XsiActionsLog	XSP	Interazioni di accesso all'app Webex con Webex IDP Proxy, interazioni client per query sui profili del dispositivo
Log del servizio di autenticazione	XSP	Webex accesso all'app (convalida ed emissione token)
XSLog	XSP?	Abbonamenti mobili per notifiche push Segnalazione di chiamata
Webex registro di avvio dell'app	Windows: \Utenti\{nome utente}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Utenti/{nome utente}/Libreria/Logs/SparkMacDesktop/current_log Dispositivi mobili: utilizzare i registri di invio	Avvio (sequenza) Verifica dei diritti per l'utente Inizializzazione della libreria BWC per la connessione a BroadWorks getProfiloutente & Registrazione del recupero del token JWT
BroadWorks chiama il registro dell'app Webex	Client Windows: \Utenti\{nome utente}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt	Tutto il traffico SIP per la registrazione e le chiamate

	<p>Mac: /Utenti/{nome utente}/Libreria/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log</p> <p>Dispositivi mobili: utilizzare i registri di invio</p>	<p>Mantieni vivo il traffico verso il backend BWKS</p> <p>Funzionalità a metà chiamata che richiedono la segnalazione (Attesa/Riprendi, Trasferisci, ecc.)</p>
<p>Registro multimediale (Webex Motore multimediale).</p>	<p>Client</p> <p>Finestre: \Utenti\{nome utente}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log</p> <p>Mac: /Utenti/{nome utente}/Libreria/Logs/SparkMacDesktop/media/</p> <p>Dispositivi mobili: utilizzare i registri di invio</p>	<p>Registrazione di tutti i contenuti multimediali</p> <p>Codec negoziati per una chiamata</p> <p>Funzionalità di metà chiamata</p>

Lista di lettura

- Webex per Cisco BroadWorks Portale di conoscenza dei partner: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Guida alla configurazione della piattaforma XSP (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Guida alla gestione del software BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Guida alla configurazione della gestione dei dispositivi Cisco BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Guida all'amministrazione dell'interfaccia della riga di comando Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Token di autenticazione di lunga durata Descrizione della funzione Versione 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf

- SAML Guida all'integrazione dell'autenticazione, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Guida alle opzioni di supporto Cisco BroadWorks SSL: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Descrizione della funzionalità del supporto Cisco CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Server push di notifica (descrizione della funzionalità): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Supporto delle notifiche push per le chiamate Funzionalità Descrizione Versione 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Metodo di procedura per la migrazione di Connect (Android) a Firebase: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Connect/Mobile/Technical/ConnectAndroidMigrationToFirebaseMOP-R3_9_x.pdf
- Archiviazione Cisco BroadWorks dei token del dispositivo per le notifiche push Funzionalità Descrizione Versione 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Pianificatore di capacità del sistema Cisco BroadWorks (foglio di calcolo): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Guida al dimensionamento della piattaforma Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Guida alla progettazione dei sistemi Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Guida alla configurazione di Communicator per desktop (UC-One per 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=ossdc000283

- Documento sui requisiti di supporto dell'autenticazione CI Versione 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Problemi noti e limitazioni

L'articolo Problemi noti e limitazioni contiene informazioni aggiornate sui problemi noti che abbiamo identificato nella soluzione Webex per BroadWorks. Per i dettagli, vedere il collegamento seguente:

[Problemi noti e limitazioni](#)

Connettore di funzionalità

Il servizio Webex Serviceability aumenta la velocità con cui il personale dell'assistenza tecnica Cisco può diagnosticare i problemi della tua infrastruttura. Automatizza le attività di ricerca, recupero e archiviazione di registri di diagnostica e informazioni in un caso SR. Il servizio attiva inoltre l'analisi delle firme diagnostiche in modo che TAC possa identificare e risolvere in modo più efficiente i problemi relativi alle apparecchiature locali.

Per dettagli su come distribuire il connettore di funzionalità, consultare *Guida alla distribuzione di Cisco Webex connettore di funzionalità* all'indirizzo 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.

Capitolo: Webex per i processi di risoluzione dei problemi di Cisco BroadWorks

Contenuto del capitolo

- [Escalation di un problema](#)
- [Quali informazioni sul cliente raccogliere](#)
- [Controlla i dettagli utente nell'Help Desk](#)
- [Visualizza l'organizzazione del cliente nell'Help Desk](#)
- [Recupera i log utente dall'hub partner](#)
- [Come trovare la versione del client](#)
- [Controllo del cliente per il servizio di chiamata](#)
- [Ottieni registri o feedback dei clienti](#)
- [Ottieni dati sull'ambiente di chiamata](#)
- [Reimposta il database Webex](#)
- [Verifica che Webex debba registrarsi su BroadWorks](#)
- [Analizza PSLog per problemi di provisioning degli utenti](#)

- [Analizza i registri XSP per risolvere i problemi di accesso dell'abbonato](#)

Escalation di un problema

Dopo aver seguito alcune delle indicazioni per la risoluzione dei problemi, dovresti avere un'idea ragionevole della radice del problema.

Procedura

Passo 1 Raccogli quante più informazioni possibili dai sistemi correlati al problema

Passo 2 Contatta il team competente di Cisco per aprire un caso (vedi *Contatti* sezione)

Quali informazioni sul cliente raccogliere

Se ritieni di dover aprire una disputa o inoltrare un problema, raccogli le seguenti informazioni durante la risoluzione del problema con l'utente:

- Identificatore utente: indirizzo e-mail CI o UUID utente (questo è l'identificatore Webex, ma se ottieni anche l'identificatore BroadWorks dell'utente, sarà utile)
- Identificatore dell'organizzazione
- Intervallo di tempo approssimativo durante il quale si è verificato il problema
- Piattaforma e versione del client
- Invia o raccogli log dal client
- Registra l'ID di tracciamento se mostrato sul client

Controlla i dettagli utente nell'Help Desk

Gli amministratori partner che dispongono dei privilegi del ruolo Amministratore Help Desk (Base o Avanzato) possono utilizzare questa procedura per verificare i dettagli dell'utente utilizzando la visualizzazione Help Desk.

Procedura

Passo 1 accedere <https://admin.webex.com/helpdesk> .

Passo 2 Cercare e quindi fare clic sull'utente. Si apre la schermata di riepilogo dell'utente.

Passaggio 3 Fare clic sul nome utente per visualizzare la configurazione utente dettagliata.

Le informazioni utili in questa visualizzazione includono l'UUID dell'utente, il cluster di identità comune (CI), il cluster dell'app Webex, il comportamento di chiamata, il GUID dell'account BroadWorks.

Passaggio 4 Clic **copia** se è necessario utilizzare queste informazioni in un altro strumento o allegarle a un caso Cisco.

Visualizza l'organizzazione del cliente nell'Help Desk

Gli amministratori partner che dispongono dei privilegi del ruolo di amministratore dell'Help Desk (Base o Avanzato) possono utilizzare questa procedura per visualizzare i dettagli dell'organizzazione del cliente nella visualizzazione Help Desk.

Procedura

Passo 1 accedi a <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Passo 2 Cerca e fai clic sul nome dell'organizzazione del cliente.

Passaggio 3 Scorri verso il basso fino a visualizzare **Visualizzazione Portale Clienti** e fai clic su **Visualizza Nome cliente** per visualizzare un visualizzazione di sola lettura dell'organizzazione del cliente, inclusi utenti e configurazione.

Recupera i log utente dall'hub partner

Durante la risoluzione dei problemi relativi ai client desktop e mobili, è importante che i partner (e il TAC) siano in grado di visualizzare i registri del client.

Procedura

Passo 1 Chiedere all'utente di inviare registri. Per assistenza, vedi: [App Webex | Segnala un problema](#).

Passo 2 Chiedi all'utente di esportare l'ambiente di chiamata di inviarti il file **ced.dat**.

Passaggio 3 Ottieni i registri client dall'Hub partner o dall'Help Desk (vedi di seguito).

Opzione Hub partner:

- a. accedere a Partner Hub e trovare l'organizzazione del cliente dell'utente.
- b. Seleziona **Risoluzione dei problemi**.
- c. Seleziona **Registri**.
- d. Cerca l'utente (tramite email).
- e. Visualizza e scarica i registri del client come file zip.

Opzione Help Desk:

- a. accedi all'Help Desk.
- b. Cerca l'organizzazione.
- c. Fai clic sull'organizzazione (si apre la schermata di riepilogo).
- d. Scorri verso il basso per fare clic su **Visualizza cliente**.
- e. Seleziona **Risoluzione dei problemi**.
- f. Selezionare **Registri**.
- g. Cerca l'utente (tramite email).
- h. Visualizza e scarica i registri del client come file zip.

Come trovare la versione del client

Procedura

Passo 1 Condividi questo collegamento con l'utente: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

Passo 2 Chiedi all'utente di inviarti il numero di versione.

2

Controllo del cliente per il servizio di chiamata

Procedura

Passo 1 accedi al client Webex.

Passo 2 Verifica che l'icona delle Opzioni di chiamata (un ricevitore con un ingranaggio sopra) sia presente sulla barra laterale.
Se l'icona non è presente, l'utente potrebbe non essere ancora abilitato al servizio di chiamata in Control Hub.

Passaggio 3 Apri il **Impostazioni/Preferenze** menu e vai al **Servizi telefonici** sezione. Dovresti vedere lo stato **SSO Sessione Hai effettuato l'accesso** .

(Se un servizio telefonico diverso, ad esempio *Webex Calling*, viene mostrato, l'utente non lo sta utilizzando Webex per Cisco BroadWorks .)

Questa verifica significa:

- Il client ha attraversato con successo i microservizi Webex richiesti.
- L'utente si è autenticato con successo.

- Al client è stato rilasciato un token Web JSON di lunga durata dal tuo sistema BroadWorks.
- Il client ha recuperato il profilo del dispositivo e si è registrato su BroadWorks.

Ottieni registri o feedback dei clienti

- Consulta la sezione Risorse per trovare log client specifici sui client desktop Webex o chiedi agli utenti di inviare log. Per assistenza, vedere: [Webex App | Segnala un problema](#).
- Chiedi agli utenti dei client mobili di inviare i log, quindi potrai ottenerli tramite l'hub dei partner o l'help desk.



Nota

L'invio dei log è silenzioso. Tuttavia, se un utente invia un feedback, questo va al team devops dell'app Webex. Assicurati di registrare il numero di feedback dell'utente se desideri contattare Cisco. Ad esempio:

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

Case Number - 00601970

Ottieni dati sull'ambiente di chiamata

I registri del client Webex sono pesantemente oscurati per rimuovere le informazioni di identificazione personale. Dovresti esportare i dati dell'ambiente di chiamata dal client nella stessa sessione in cui noti il problema.

Procedura

Passo 1 Nel client, fai clic sull'immagine del profilo, quindi fai clic su **Guida > Esporta dati dell'ambiente di chiamata**.

Passo 2 Salva il file risultante **ced.dat** per la risoluzione dei problemi di chiamata per questo utente.

Importante: Disconnettersi o riavviare il client cancella la cache interna. Se esporti **ced.dat** successivamente, i dati esportati non corrisponderanno ad alcun registro inviato prima della cache.

Reimposta il database Webex

Procedura

Passo Sul client, fai clic su **Guida > Controllo integrità**.

1

Passo Seleziona **Reimposta database**.

2

Ciò attiva un ripristino completo del client e carica la schermata di accesso dell'app Webex.

Verifica che Webex debba registrarsi su BroadWorks

L'app Webex controlla le seguenti informazioni per determinare se registrarsi su BroadWorks:

- Diritto dell'utente a **broadworks-connector**
- Comportamento di chiamata per l'organizzazione e l'utente

Controlla il comportamento di chiamata di un utente e il diritto al connettore

1. accedi all'Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) con le tue credenziali di amministratore partner.
2. Cercare l'utente.
3. Fare clic sull'utente e controllare la voce Comportamento di chiamata. Dovrebbe essere "Chiamando 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. Fare clic sul nome utente per aprire la schermata Dettagli utente.
5. Scorri verso il basso per individuare la sezione `diritti` e verifica che `broadworks-connector` sia incluso.



← Back to search



Verification:

Account Created

Status:

Email:

Last Email Event

User Details

```
"entitlements": [  
  "squared-call-initiation",  
  "spark-admin",  
  "spark",  
  "squared-fusion-mgmt",  
  "squared-syncup",  
  "cloudmeetings",  
  "squared-room-moderation",  
  "broadworks-connector",  
  "webex-squared"  
],  
"phoneNumbers": [  

```



Nota

Un utente Webex per Cisco BroadWorks NON deve avere il diritto `bc-sp-standard` se intende utilizzare Webex per Cisco BroadWorks. Questo è il diritto per "Webex Calling (Broadcloud)", ovvero l'app Webex che chiama tramite un servizio di chiamata cloud gestito da Cisco.

Controlla il comportamento delle chiamate dell'organizzazione

1. accedi all'Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) con le tue credenziali di amministratore partner.
2. Cerca l'organizzazione.

-
-
3. Fare clic sull'organizzazione e controllare la voce Comportamento di chiamata. Dovrebbe essere "Chiamata 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](#)

Analizza PSLog per problemi di provisioning degli utenti

Utilizzare il PSLog del server delle applicazioni per visualizzare la richiesta HTTP POST al bridge di provisioning e la risposta da Webex.

In un caso funzionante correttamente, la risposta è 200 OK e dopo pochi minuti puoi vedere che l'utente - e la nuova organizzazione cliente se è il primo utente - è stata creata in Webex.

Puoi verificarlo cercando nell'Help Desk l'indirizzo email che vedi nel POST.

Operazioni preliminari

Raccogli un PSLog dal server delle applicazioni durante un tentativo di provisioning flowthrough con un utente di prova.

Procedura

Passo La prima cosa da controllare è il codice di risposta HTTP:

1

- Qualsiasi valore diverso da 200 OK rappresenta un errore nel provisioning degli utenti.
- 200 OK potrebbe comunque indicare un errore se qualcosa nel profilo dell'abbonato non funziona nei servizi Webex a monte del provisioning bridge.
- 400 può contenere un nodo `messaggio` nella risposta. Il provisioning bridge non è riuscito a elaborare qualcosa nel `subscriberProfile`. Potrebbe esserci qualcosa di sbagliato nei dettagli dell'abbonato o incompatibilità con un'impostazione nel modello.
- 401 significa che le credenziali di provisioning immesse nell'AS non corrispondono a quelle immesse nel modello in Partner Hub.
- 403 potrebbe indicare qualcosa di non configurato correttamente sul server delle applicazioni. Controllare la destinazione della richiesta. non dovrebbe essere un indirizzo IP, dovrebbe essere l'URL del bridge di provisioning che puoi vedere sul tuo modello in Partner Hub.
- 409 indica un conflitto tra il `subscriberProfile` fornito e i dati Webex esistenti. Potrebbe esserci un utente esistente con quell'indirizzo email. Controlla il `messaggio` nella risposta.

Passo Puoi anche verificare la presenza di eventuali valori sospetti nel POST HTTP originale che potrebbero causare il fallimento del provisioning.

2

Il POST contiene una struttura `subscriberProfile` XML. All'interno di questo, i nodi utili da controllare sono:

- `bwuserid`: utilizzalo per trovare il profilo dell'abbonato se devi modificarlo in BroadWorks.
- `gruppo`: se il modello è in "modalità fornitore di servizi", viene scritto in minuscolo e diventa il nome dell'organizzazione del cliente visualizzata nell'hub partner.
- `serviceProvider`: se il modello è in "modalità Enterprise", viene scritto in minuscolo e diventa il nome dell'organizzazione del cliente visualizzata nell'hub partner.
- `primarioPhoneNumber`: deve esistere. Senza di esso il provisioning fallisce.
- `email`: diventa l'ID utente in Webex. Deve essere valido e univoco per Webex, altrimenti il provisioning non riesce.

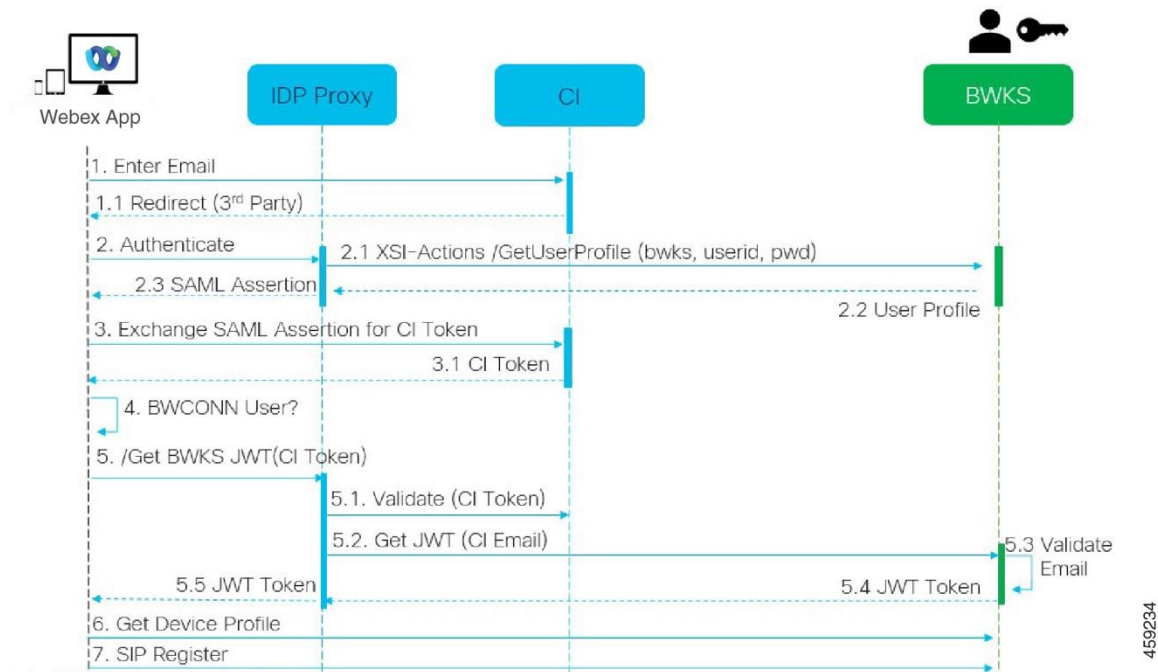
Nota Ignora la stanza `services` : è creata da AS e accettata ma non utilizzata da Webex.

Analizza i registri XSP per risolvere i problemi di accesso dell'abbonato

Questo flusso descrive la modalità di autenticazione BroadWorks. Puoi vedere la modalità di autenticazione sul modello BroadWorks, in Partner Hub. Vedi *Configura i tuoi modelli cliente* in https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Il seguente diagramma ladder mostra l'interazione tra l'utente, il client, i servizi Webex e il sistema BroadWorks, quando l'utente esegue l'autenticazione BroadWorks nell'app Webex. Inoltre, la connessione tra Webex e XSP è protetta da MTLS.

La discussione che segue spiega cosa puoi aspettarti di vedere quando esamini i log per un accesso riuscito.



L'utente interagisce con il client, il client interagisce con i servizi Webex:

- L'utente fornisce il proprio indirizzo e-mail all'app Webex (1 nel diagramma).
- CI sa reindirizzare questo utente per inserire la password BroadWorks (tramite UAP) (2 nel diagramma).
- Il proxy IDP invia una richiesta di acquisizione del profilo all'interfaccia Xsi sull'XSP.

Nel log accesso di Tomcat:

- Cerca la richiesta GET per il profilo dell'abbonato, da Webex verso l'interfaccia Xsi-Actions (2.1 nel diagramma). Ha l'ID utente Webex. Per esempio.

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

Nel registro XsiActions:

- Cerca la richiesta GET del profilo da Webex (2.1 nel diagramma). Ha l'ID utente Webex. Per esempio.

```
OTTIENI /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
Le intestazioni includono autorizzazione: Basic e user-agent:
broadworksTeamsClient
```

- L'XSP esegue quindi l'autenticazione di base OCI-P contro BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest e AuthenticationVerifyResponse, come qualsiasi

altra applicazione che esegue l'autenticazione di base tramite Xsi) e anche UserGetRequest e ServiceProviderGetRequest per raccogliere le informazioni sull'abbonato.

- La risposta Xsi a Webex contiene un blocco XML `Profile` contenente il blocco (BroadWorks) `userId` e altri dettagli (2.2 nel diagramma).

Interazioni tra cliente e servizi Webex:

- Il proxy IDP corrisponde al profilo utente ricevuto da BroadWorks e invia l'asserzione SAML al client (2.3 nel diagramma)
- Il client scambia l'asserzione SAML con un token CI (3 nel diagramma)
- Il client verifica che l'utente che ha effettuato l'accesso disponga del diritto **broadworks-connector** (4 nel diagramma). Puoi verificare i diritti degli utenti nell'Help Desk)
- Il client utilizza il token CI per richiedere un token Web JSON (JWT) dal proxy IDP (5 nel diagramma)
- Il proxy IDP convalida il token CI in CI
- Il proxy IDP richiede JWT dal servizio di autenticazione

Nel registro del servizio di autenticazione:

- Cerca la richiesta del token da Webex (5.2 nel diagramma), ad esempio:

```
GET /authService/token
```

che ha `http_bw_userid` intestazione e altri.

- L'XSP esegue OCI-P `UserGetLoginInfoRequest`, per verificare che l>ID utente fornito corrisponda a un utente BroadWorks (5.3 nel diagramma). `AuthService` ha stabilito un rapporto di fiducia con Webex in virtù della connessione mTLS, quindi può emettere LLT.
- Cerca la risposta (5.4 nel diagramma) da `LongLivedTokenManager - Token generato`, oggetto: `bwksUserId@example.com`, emittente: `BroadWorks...` e `StatusCode=200` che puoi associare alla richiesta originale utilizzando l'intestazione `trackingid: CLIENT...`

Nel registro XsiActions:

- Il client è ora in grado di presentare il token di lunga durata all'interfaccia Xsi-Actions per ottenere il profilo del dispositivo (6 nel diagramma). Per esempio:

```
OTTIENI /com.broadsoft.xsi-
```

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

Con le intestazioni `autorizzazione: Bearer token` e `user-agent: WebexTeams` (variante /versione)

- L'interfaccia Xsi-Actions invia il token al servizio di autenticazione (configurato per essere sull'interfaccia di loopback), ad esempio: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
che puoi correlare con l'intestazione trackingid:
CLIENT... nell'intestazione GET e X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: intestazione
CLIENT... nel POST.

Nel registro del servizio di autenticazione:

- La ricezione del POST da Xsi (loopback)
- A StatusCode=200 torna a Xsi
- E una risposta di convalida del token, con un blocco "token" JSON nel corpo.
- Correlato utilizzando il trackingid: CLIENT...

Nel registro XsiActions:

- Dopo aver ricevuto 200 OK da authservice, che ha convalidato il token del client, l'applicazione Xsi-Actions ora invia una richiesta OCI-P per UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Riceve OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse contenente la struttura accessDeviceTable XML.
- La risposta OCI-P è codificata come risposta Xsi al client, inclusa la struttura AccessDevices XML, che ha la struttura deviceTypes es. Business Communicator - PC e gli URL in cui il client può recuperare i file di configurazione del dispositivo.

Il client continua normalmente:

- Seleziona una voce del dispositivo e interagisce con DMS per ottenere il profilo del dispositivo (6 nel diagramma)
- Registri su BroadWorks tramite SBC recuperati nella configurazione da DMS (7 nel diagramma)

Capitolo: Webex per Cisco BroadWorks Risoluzione di problemi specifici

Contenuto del capitolo

- [Problemi dell'hub partner](#)
- [Problemi di provisioning degli utenti](#)
- [Gli utenti accedono ai problemi](#)
- [Problemi di configurazione e registrazione delle chiamate](#)
- [Problemi di visualizzazione Web delle impostazioni delle chiamate](#)
- [Problemi di rivendicazione del dominio](#)
- [Codici di errore dell'utente finale](#)
- [Codici di errore per la sincronizzazione della directory](#)

Problemi dell'hub partner

L'amministratore non può vedere le organizzazioni dei clienti

In qualità di amministratore della tua organizzazione partner in Webex, dovresti avere il file *Amministratore completo* ruolo. Questo ruolo viene utilizzato per gestire l'organizzazione partner, inclusa l'assegnazione di privilegi amministrativi a te stesso e ad altri. Per gestire le organizzazioni dei clienti, devi concedere a te stesso (o ad altre persone) il *Amministratore completo delle vendite* ruolo o *Amministratore delle vendite* ruolo. Vedere <https://help.webex.com/fs78p5>.

Problemi di provisioning degli utenti

Errori IM&P integrati per aziende/clienti specifici

Se hai un mix di aziende che utilizzano diversi servizi di collaborazione cloud, ad esempio UC-One SaaS e Webex per Cisco BroadWorks, potresti aver scelto di modificare l'adattatore di provisioning a livello aziendale.

Per verificare cosa è configurato per Integrated IM&P (impostazione predefinita per le aziende, a meno che non esista un'impostazione più specifica), eseguire **AS_CLI/Interfaccia/Messaggistica** > **Ottenere**. Per i parametri di provisioning di un'azienda specifica, aprire l'azienda e andare a **Servizi > Integrati IM&P**.

Verifica che la configurazione IM&P integrata per quell'azienda corrisponda esattamente a quanto mostrato nel modello cliente nel Partner Hub. Le seguenti impostazioni devono corrispondere, altrimenti il provisioning non riuscirà per tutti gli utenti dell'azienda:

Impostazione IM&P integrata BroadWorks Enterprise	Impostazione del modello cliente dell'hub partner
URL del server di messaggistica	URL di fornitura
Nome utente del server di messaggistica	Nome dell'account di provisioning
Password del server di messaggistica	Password dell'account di provisioning, Conferma password

Errori IM&P integrati per utenti specifici

Ciò si applica se si utilizza il provisioning flowthrough e presuppone che il provisioning funzioni per alcuni/la maggior parte degli utenti (in modo da poter escludere un problema di configurazione).

Se visualizzi errori IM&P integrati in BroadWorks, ad esempio "[Errore 18215] Errore di provisioning con il server di messaggistica" e "[Errore 18211] Errore di comunicazione con il server di messaggistica", dovresti indagare sulle seguenti potenziali cause:

- L'indirizzo e-mail dell'utente potrebbe già esistere CI. Cerca l'utente nell'Help Desk per verificare se il suo indirizzo email è già presente. Ciò non è necessariamente conclusivo, poiché l'utente potrebbe esistere in un'organizzazione i cui dati non sono autorizzati a visualizzare nell'Help Desk.
- L'utente si è iscritto autonomamente a Webex, prima di ricevere l'assegnazione del servizio Integrato IM&P. In questo caso, un'opzione è chiedere all'utente di eliminare il proprio account gratuito in modo che possa diventare parte dell'organizzazione del cliente di cui si sta effettuando il provisioning. Le istruzioni sono su <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- L'utente non ha un numero di telefono principale assegnato al proprio profilo (tutti gli abbonati Webex per Cisco BroadWorks devono avere un DID principale). Vedere l'argomento sull'analisi di PSLog da AS.

Errori di provisioning degli utenti in risposta dal bridge di provisioning

Se gli utenti non vengono visualizzati in Control Hub, entro pochi minuti dall'assegnazione di Integrated IM&P, dai un'occhiata ai codici di risposta dal servizio bridge di provisioning. Esegui un PSLog per esaminare i codici di risposta HTTP.

200 ok

Una risposta 200 OK *non significa che il provisioning dell'utente è stato eseguito correttamente*. Significa che il servizio di provisioning ha ricevuto la richiesta e ha inviato con successo la richiesta di creazione dell'utente corrispondente ai servizi upstream.

La transazione di provisioning è asincrona per impostazione predefinita. Il servizio risponde 200 OK perché il processo di creazione dell'utente può richiedere diversi minuti e, per motivi di prestazioni, non vogliamo ricevere più richieste per creare lo stesso utente.

Tuttavia, se l'utente alla fine non appare nell'organizzazione del cliente dopo una risposta 200 OK, potrebbe indicare che la creazione dell'utente non è riuscita nei servizi Webex a monte del servizio di provisioning.

È necessario eseguire l'escalation di un errore di provisioning che abbia una risposta 200 OK.

400 Richiesta non valida

Controlla la risposta HTTP che dovrebbe contenere maggiori dettagli sui potenziali problemi che potrebbero causare questa risposta dal servizio di provisioning. Alcuni esempi del nodo `<messaggio>` :

- "Non posso fidarmi dell'e-mail BroadWorks con il provisioning legacy API."

L'indirizzo e-mail associato alla richiesta di provisioning utente non riuscita non è valido o è stato digitato in modo errato, ma nel modello hai affermato che gli indirizzi e-mail sono attendibili. Controlla i profili degli utenti in BroadWorks, in particolare l'ID e-mail.

- "L'organizzazione del cliente non è stata trovata nel database e anche il flag di creazione di una nuova organizzazione non è abilitato."

Questa richiesta di provisioning non riuscita dovrebbe creare una nuova organizzazione del cliente in Webex, ma il modello è configurato per impedire la creazione di nuove organizzazioni del cliente. Se desideri consentire nuove organizzazioni, per i domini di posta elettronica che non corrispondono ai clienti esistenti in Webex, puoi riconfigurare il tuo modello in Partner Hub e testare nuovamente la richiesta di provisioning. Tuttavia, se non prevedi che venga creata una nuova organizzazione per questo utente, forse l'indirizzo email è stato digitato in modo errato (in particolare la parte del dominio). Controlla l'ID e-mail dell'utente in BroadWorks.

403 Non consentito

La richiesta di provisioning non ha alcuna possibilità di successo. In questo caso dovrai esaminare la richiesta e la risposta. Ad esempio, se vedi un indirizzo IP come destinazione della richiesta di provisioning – invece dell'URL del bridge di provisioning appropriato per la tua organizzazione (vedi gli argomenti sulla configurazione del firewall nella Guida alla soluzione) – potrebbe indicare che al tuo server applicazioni manca un requisito patch (ap373197).

Verificare che tutte le patch richieste siano applicate al server delle applicazioni e di aver completato la configurazione correlata per il corretto provisioning del flusso.

409 Conflitto

La richiesta di provisioning non può procedere perché esiste un utente esistente in Webex che corrisponde all'indirizzo email nella richiesta.

Utente già in CI

Ottieni l'e-mail dell'abbonato dalla richiesta HTTP POST e cercala nell'Help Desk.

Potresti non vedere l'utente se non sei autorizzato, ma potresti anche vedere che l'utente fa parte di un'organizzazione "libera", ad es. "Consumatore".

Puoi chiedere a questo utente di eliminare il suo account gratuito oppure puoi utilizzare un indirizzo email diverso per fornirlo. Vedi <https://help.webex.com/ndta402>.

Gli utenti accedono ai problemi

Il portale di attivazione utente non viene caricato

Il normale flusso di accesso Webex per Cisco BroadWorks include un portale di attivazione utente in cui gli utenti inseriscono le proprie password. A volte questo portale non si carica dopo che l'utente ha fornito il proprio indirizzo email nella schermata di accesso dell'app Webex.

Questo problema può essere causato dal lato client o dal lato servizio. Sul lato client, in genere è causato dall'incompatibilità del browser nativo del client con il servizio.

Accesso singolo non riuscito

- In BroadWorks, verifica che all'utente siano stati assegnati i tipi di dispositivo per l'app Webex (vedi la sezione **Profili dispositivo** in [Preparare l'ambiente](#) sezione della Guida alla soluzione).
- Verificare che l'utente stia utilizzando la password corretta. Se il modello utilizzato per eseguire il provisioning dell'organizzazione del cliente dell'utente (nell'hub partner) è configurato per l'autenticazione BroadWorks, l'utente deve inserire la password di "Accesso Web" BroadWorks. L'utente potrebbe anche dover inserire il proprio ID utente BroadWorks se il proprio indirizzo e-mail non è configurato come ID utente alternativo.

Assicurati che l'utente abbia inserito correttamente i caratteri maiuscoli e minuscoli.

Problemi di configurazione e registrazione delle chiamate

Dopo che un utente è stato predisposto in Webex e ha effettuato l'accesso all'app Webex, l'app si registra su BroadWorks. Di seguito è riportata la sequenza di registrazione prevista e i segni risultanti di una registrazione sana (come visto dall'app Webex):

Sequenza di registrazione prevista

1. Il client chiama XSI per ottenere un token di gestione del dispositivo e l'URL al DMS
2. Il client richiede il profilo del dispositivo al DMS presentando il token del passaggio 1
3. Il client legge il profilo del dispositivo e recupera le credenziali, gli indirizzi e le porte SIP
4. Il client invia un REGISTRO SIP a SBC utilizzando le informazioni del passaggio 3

5. SBC invia il REGISTRO SIP all'AS (SBC può eseguire una ricerca nel NS per individuare un AS se SBC non conosce già l'utente SIP).

Segni attesi di una registrazione del cliente riuscita

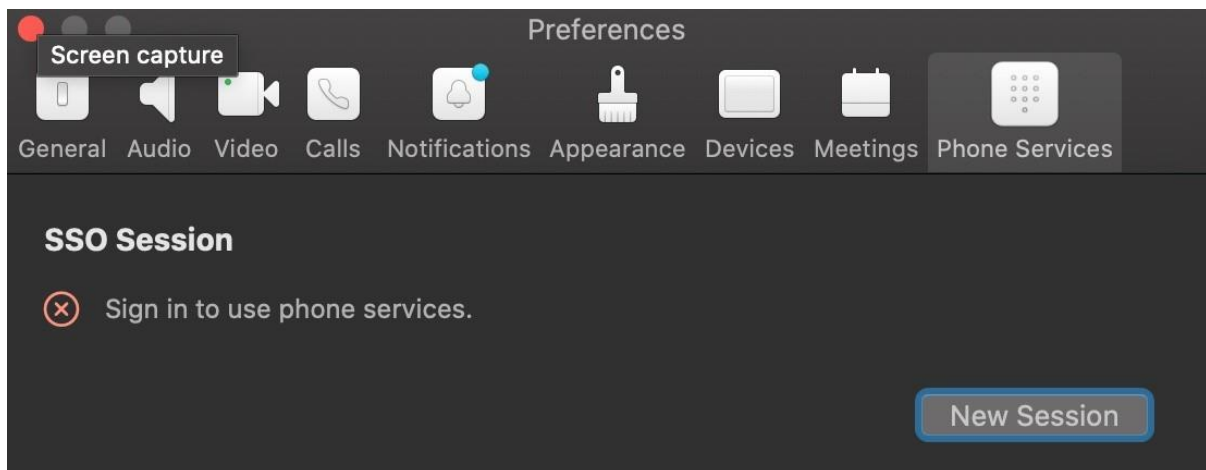
L'icona Opzioni di chiamata viene visualizzata nell'interfaccia Webex.

Nella scheda dei servizi telefonici dell'app Webex (ad es. **Impostazioni** > **Servizi telefonici** su Windows, **Preferenze** > **Servizi telefonici** su Mac), il messaggio "SSO Sessione: hai effettuato l'accesso" indica che l'app è registrata con successo (a BroadWorks in questo caso).

Il cliente non ha l'icona di chiamata

Nella maggior parte dei casi ciò significa che l'utente non dispone della licenza/dei diritti corretti.

Il client mostra la scheda Servizi telefonici ma nessuna sessione SSO



Questa è una registrazione non riuscita. Esistono diversi motivi per cui un client dell'app Webex non riesce a registrarsi con BroadWorks:

Più servizi di chiamata in fase di test con gli stessi client

Questo problema noto può essere causato dal client che cambia tra diversi backend di chiamata. È più probabile che si verifichi durante le versioni di prova di diversi servizi di chiamata offerti tramite (gli stessi) client dell'app Webex. È possibile reimpostare il database dei clienti (collegamento) per risolvere questo problema.

Configurazione errata del servizio di autenticazione

Confronta gli XSP che ospitano il servizio di autenticazione con la Guida alla soluzione (vedi [Configurare i servizi sul tuo Webex per Cisco BroadWorks XSP](#)). Nello specifico:

- Le chiavi RSA (che generi su un XSP) vengono copiate su tutti gli XSP
- L'URL del servizio di autenticazione è stato fornito al contenitore Web su tutti gli XSP e immesso correttamente nel cluster in Partner Hub

- L'autenticazione esterna tramite certificati è configurata:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
-
- `consentUserApp = falso`
`consentireClientApp = vero`
- Quando utilizzi MTLS, devi caricare il certificato client Webex sugli XSP (puoi ottenere il certificato da Partner Hub, nella pagina Impostazioni BroadWorks)

Configurazione errata dei tag BroadWorks

Verifica di aver configurato i tag BroadWorks richiesti per l'app Webex. Fare riferimento alla [Webex per la Guida alla configurazione di Cisco BroadWorks](#) per informazioni sui tag di configurazione. Assicurati che non ci siano conflitti o valori errati.

Nello specifico, il tag `%SBC_ADDRESS_WXT%` dovrebbe essere l'SBC verso il tuo registrar SIP per i client dell'app Webex.

Il client desktop disconnette i servizi telefonici dopo una connessione SSO riuscita

Questo problema può essere causato dallo stesso utente che accede a più client sullo stesso tipo di piattaforma. Ad esempio, se un utente accede correttamente all'app Webex su Windows e quindi accede all'app Webex su un altro computer Windows, è presente solo una sessione SSO attiva su uno dei computer. Si tratta di una caratteristica di progettazione intenzionale.

Se hai assolutamente bisogno di risolvere questo problema, puoi configurare BroadWorks per avere più istanze dello stesso tipo di dispositivo, ma devono avere indirizzi SIP univoci. Questa configurazione non rientra nell'ambito di Webex per Cisco BroadWorks.

Dispositivo desktop non fornito per l'utente

Questa firma è visibile nel registro del client (`\bwc\`):

```
<Errore>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload: il profilo del
dispositivo "Business Communicator - PC" non è stato trovato.
```

Problemi di visualizzazione Web delle impostazioni delle chiamate

Pulsante/link Self Care non visualizzato nell'app Webex

Un sintomo diverso di questo problema è quando viene visualizzato il pulsante/collegamento, ma facendo clic su di esso si apre un browser esterno.

- Verificare che il modello di configurazione client richiesto sia distribuito e che i tag CSW siano impostati correttamente. (Vedere la sezione *Visualizzazione Web impostazioni chiamata* nella [Webex per la Guida alla soluzione Cisco BroadWorks](#)).
- Verifica che l'app Webex sia registrata per le chiamate in BroadWorks.
- Verifica che l'app Webex sia una versione recente che supporti CSWV.

Pagina vuota o errore dopo aver fatto clic sul pulsante/collegamento Self Care

In genere, questo comportamento nell'app Webex indica un problema di configurazione o distribuzione con l'applicazione CSWV su BroadWorks XSP.

Raccogli i dettagli per ulteriori indagini, inclusi i log CSWV, i log di accesso, il repository config-wxt.xml e il file modello, quindi solleva un caso.

Problemi di rivendicazione del dominio

Gli errori di registrazione dell'utente possono verificarsi a causa di errori commessi nella rivendicazione dei domini. Prima di rivendicare qualsiasi dominio, assicurati di comprendere quanto segue:

- I fornitori di servizi non devono rivendicare i domini delle organizzazioni clienti che gestiscono. Dovrebbero rivendicare solo i domini degli utenti che fanno parte dell'organizzazione interna del fornitore di servizi. La rivendicazione del dominio degli utenti in un'organizzazione separata (anche quella gestita dal fornitore di servizi) può causare errori di registrazione per gli utenti nell'organizzazione del cliente poiché le richieste di autenticazione dell'utente vengono instradate attraverso il fornitore di servizi anziché l'organizzazione del cliente.
- Se due organizzazioni del cliente (Azienda A e Azienda B) condividono lo stesso dominio e l'Azienda A ha rivendicato il dominio, la registrazione per gli utenti dell'Azienda B potrebbe non riuscire perché le richieste di autenticazione dell'utente vengono instradate attraverso l'organizzazione che ha rivendicato il dominio (Azienda UN).

Se richiedi domini per errore e devi rimuovere una rivendicazione, fai riferimento all'articolo [Gestisci i tuoi domini](#) Webex.

Codici di errore dell'utente finale

Nella tabella seguente vengono descritti i codici di errore dell'utente finale che potrebbero essere visualizzati nel portale di attivazione dell'utente client.



Nota

Questo non è un elenco esaustivo dei codici di errore. La tabella elenca solo i codici di errore esistenti per i quali l'app Webex attualmente non fornisce indicazioni chiare all'utente.

Codice errore	Messaggio di errore	Azione suggerita
100006	Accesso non riuscito: ID utente/password non corretti	Verificare che l'utente stia utilizzando la password corretta. Se il modello utilizzato per eseguire il provisioning dell'organizzazione del cliente dell'utente (nell'hub partner) è configurato per l'autenticazione BroadWorks, l'utente deve inserire la password di "Accesso Web" BroadWorks. L'utente potrebbe anche dover inserire il proprio ID utente BroadWorks se il proprio indirizzo e-mail non è configurato come ID utente alternativo. Assicurati che l'utente abbia inserito correttamente i caratteri maiuscoli e minuscoli.
200010	Impossibile convalidare le credenziali come utente BroadWorks non autorizzato	L'utente dovrebbe provare una diversa combinazione di nome utente e password. In caso contrario, l'amministratore deve reimpostare la password in BroadWorks.
200013	Spiacenti, non puoi partecipare a <nome dell'offerta SP> con Webex proprio adesso. Riprova tra qualche minuto. Se il problema persiste, contatta l'<amministratore dell'organizzazione cliente>.	Impossibile aggiornare le informazioni utente in Common Identity. Aggiorna nuovamente l'utente utilizzando l'utente API.

200014	Contatta il tuo <fornitore di servizi> amministratore.	Verifica che la configurazione sia accurata e che l'ID di provisioning sia corretto nella richiesta.
200016	Convalida delle credenziali non riuscita poiché sessione non trovata	L'utente deve aggiornare il browser e riprovare a inserire nome utente/password.
200018	Convalida delle credenziali non riuscita perché l'utente è bloccato	L'utente deve attendere 10 minuti e riprovare.
200019	Convalida delle credenziali non riuscita poiché l'aggiunta dell'utente non è riuscita per l'autoattivazione	L'amministratore deve verificare le impostazioni di autoattivazione in Control Hub
200022	Impossibile inviare e-mail perché l'utente non è autenticato	L'utente deve riprovare l'onboarding e l'immissione delle credenziali.
200025	Spiacenti, non puoi partecipare all'attivazione automatica in questo momento. Riprova tra qualche minuto. Se il problema persiste, contattare l'amministratore di sistema.	Chiedi all'utente di riprovare dopo alcuni minuti. Se il problema persiste, contatta il supporto Cisco.
200026	Convalida dell'e-mail non riuscita a causa di un errore di pre-controllo o di uno stato errato dell'utente in sospeso per PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID}	L'amministratore deve informare l'utente che ha inserito l'indirizzo e-mail sbagliato poiché l'indirizzo e-mail è associato a un'organizzazione diversa.
200039	Impossibile convalidare l'e-mail come emailId già in uso in un'altra organizzazione	L'utente deve provare nuovamente a eseguire l'onboarding sullo stesso collegamento di verifica, ma

		<p>utilizzando un ID utente BroadWorks diverso.</p> <p>In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente della diversa organizzazione dovrà eliminare l'account utente esistente.</p>
200040	Convalida dell'e-mail non riuscita poiché configSet non corrisponde a configSet in customerConfig	L'amministratore deve confrontare il collegamento di verifica utilizzato dall'utente con il collegamento configurato in Control Hub. I due collegamenti e i configSet devono corrispondere.
200041	Convalida dell'e-mail non riuscita poiché l'utente ha già diritto a un altro servizio in conflitto, diritti in conflitto	<p>L'utente deve provare nuovamente a eseguire l'onboarding sullo stesso collegamento di verifica utilizzando un ID utente BroadWorks diverso.</p> <p>In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente che gestisce il servizio in conflitto dovrà eliminare il servizio o i diritti in conflitto.</p>
200042	Convalida dell'e-mail non riuscita poiché l'e-mail è già associata a un altro ID utente BroadWorks	<p>L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso.</p> <p>Altrimenti, l'amministratore deve eliminare l'altro utente che utilizza questo indirizzo email.</p>
200043	Impossibile convalidare l'e-mail poiché la mappatura della configurazione del cliente utente non è corretta	<p>L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso.</p> <p>Altrimenti, l'amministratore deve eliminare l'altro utente che utilizza questo indirizzo email.</p>
200044	Convalida dell'e-mail non riuscita poiché l>ID utente è già in uso su questo cluster BroadWorks	<p>L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso.</p> <p>In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente che</p>

		gestisce l'account utente esistente che utilizza questo indirizzo e-mail dovrà eliminare tale account utente.
200045	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché l'utente fa già parte di un'altra organizzazione	L'utente deve riprovare l'onboarding, ma con un indirizzo email diverso. In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente che amministra la diversa organizzazione dovrà eliminare l'account esistente.
200046	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché esistono più utenti in sospeso con lo stesso broadworksUserId nello stesso cluster BroadWorks	L'amministratore deve eliminare gli utenti in sospeso da Control Hub
200047	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché l'ID utente è già in uso su questo cluster BroadWorks	L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso. In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente che gestisce l'account utente esistente dovrà eliminare l'account utente esistente o rimuovere altri diritti.
200048	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché all'indirizzo e-mail era già stato assegnato un ID utente BroadWorks diverso	L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso.
200049	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché l'ID utente è già in uso su questo cluster BroadWorks	L'utente dovrebbe riprovare con un indirizzo email diverso. In caso contrario, l'amministratore dell'organizzazione del cliente che gestisce l'account utente esistente

		dovrà eliminare l'account utente esistente o rimuovere altri diritti.
200050	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché il provisioningID non corrisponde al provisioningID previsto dell'azienda dell'abbonato	L'amministratore deve confrontare il collegamento di verifica utilizzato dall'utente con il collegamento configurato in Control Hub. I due collegamenti e i configSet devono corrispondere.
200051	Impossibile aggiungere l'utente tramite l'autoattivazione poiché spEnterpriseId specificato in questa richiesta è in conflitto con un fornitore di servizi o un'azienda già fornita da questo cluster BroadWorks	L'amministratore deve controllare le organizzazioni esistenti in Control Hub e assicurarsi che non stia creando un'organizzazione con un nome già esistente.
200054	Impossibile convalidare l'e-mail come regione dell'organizzazione del cliente e della mancata corrispondenza dell'organizzazione partner	L'amministratore deve controllare le impostazioni dell'organizzazione partner e dell'organizzazione cliente in Control Hub e assicurarsi che le regioni corrispondano.
300005	Errore di preverifica poiché l'utente è già in coda e in fase di provisioning.	Il provisioning degli utenti è ancora in corso. Attendi qualche minuto e controlla di nuovo.

Tabella 1. Codici di errore dell'utente finale
Codici di errore per la sincronizzazione della directory

I seguenti codici di errore si applicano alla sincronizzazione della directory.

Codice errore	Messaggio di errore
600000	Errore imprevisto di sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks.
600001	Sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks non riuscita.

Codice errore	Messaggio di errore
600002	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna Broadworks doveva essere terminata prima del completamento.
600003	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna Broadworks è riuscita solo parzialmente. Alcune organizzazioni del cliente non sono riuscite a sincronizzarsi.
600004	La sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks non è abilitata per ConfigSet.
600005	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna Broadworks è in corso per ConfigSet.
600006	I thread di sincronizzazione degli utenti della directory esterna Broadworks sono occupati o in fase di chiusura, quindi non accetteranno ulteriori richieste di sincronizzazione, riprovare più tardi.
600007	Impossibile trovare l'organizzazione di identità di CustomerConfig.
600008	CustomerConfig non è stato trovato nell'organizzazione partner.
600009	Impossibile eseguire la sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks poiché il cluster Broadworks associato a CustomerConfig è occupato
600010	Non è possibile eseguire la sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks poiché non è presente alcun cluster Broadworks associato a CustomerConfig.
600011	La sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks non è abilitata per CustomerConfig.
600012	La sincronizzazione utente della directory esterna Broadworks non può essere eseguita poiché la sincronizzazione della directory ibrida è già abilitata per CustomerConfig.
600013	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna Broadworks non è riuscita ad aggiungere utenti e account computer all'archivio identità.
600014	La sincronizzazione dell'utente della directory esterna Broadworks non è riuscita durante il tentativo di connessione al cluster Broadworks. Errore da Broadworks - %s.

Codice errore	Messaggio di errore
600015	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna di Broadworks non ha trovato alcun utente corrispondente nell'archivio identità.
600017	BroadWorks Phone List Sync non è riuscito a sincronizzare tutti i contatti degli utenti e dell'azienda/organizzazione.
600018	La sincronizzazione dell'elenco telefonico BroadWorks non è riuscita per gli utenti dell'azienda/organizzazione.
600019	BroadWorks Phone List Sync non è riuscito a sincronizzare i contatti aziendali/organizzativi.
600020	La sincronizzazione utente della directory esterna BroadWorks non può essere disabilitata poiché è in corso la sincronizzazione CustomerConfig.
600022	La sincronizzazione utente singolo della directory esterna BroadWorks non è possibile poiché l'azienda non dispone di alcun utente fornito.
600023	La sincronizzazione dell'utente singolo della directory esterna BroadWorks non è possibile perché l'utente esiste già in questa organizzazione.
600024	La sincronizzazione utente singolo della directory esterna BroadWorks non è possibile perché non è stato trovato alcun utente corrispondente in BroadWorks.
600025	La sincronizzazione utente della directory esterna BroadWorks non è riuscita ad aggiornare l'account utente in CI.
600026	La sincronizzazione utente della directory esterna BroadWorks non è riuscita ad aggiornare l'account della macchina in CI.
600027	La sincronizzazione per utente singolo della directory esterna BroadWorks non è possibile perché sono stati trovati più utenti in BroadWorks.
600028	La sincronizzazione per utente singolo della directory esterna BroadWorks non è possibile perché dovrebbe essere stata completata almeno una sincronizzazione della directory aziendale.
600029	La sincronizzazione degli utenti della directory esterna BroadWorks non è riuscita poiché l'azienda non dispone di utenti sottoposti a provisioning.