

Webex voor Cisco BroadWorks handleiding voor probleemoplossing

Inhoudsopgave boek

- [Webex voor probleemoplossing voor Cisco BroadWorks](#)
- [Webex voor bronnen voor probleemoplossing van Cisco BroadWorks](#)
- [Webex voor probleemoplossingsprocessen van Cisco BroadWorks](#)
- [Webex voor het oplossen van specifieke problemen met Cisco BroadWorks](#)

Hoofdstuk: Webex voor probleemoplossing voor Cisco BroadWorks

- [Probleemoplossing Webex voor Cisco BroadWorks](#)
- [Wijzigingsgeschiedenis](#)

Probleemoplossen Webex voor Cisco BroadWorks

Dit document is bedoeld voor technisch personeel van dienstverleners die zichzelf en hun klanten ondersteunen. We verwachten dat u enige bekendheid heeft met het oplossen van problemen in het algemeen, het lezen van logboeken en het werken met abonneecasussen.

Het artikel is verdeeld in drie grote secties:

- **Bronnen**, een lijst met tools, leesmateriaal, logboeken en contacten die u mogelijk nodig heeft.
- **Processen**, waarin enkele acties worden beschreven die u kunt ondernemen bij het oplossen van een probleem van een klant.
- **Specifieke problemen**, waarin problemen waarvan bekend is dat ze voorkomen, worden gecategoriseerd en opgesomd, hoe u ze kunt opmerken en hoe u ze mogelijk kunt oplossen.

Wijzigingsgeschiedenis

Datum	Versie	Wijzigen
28 juli 2023	1.19	Verwijzing toegevoegd naar Webex-app Een probleem melden (om logs te genereren) in <i>Haal gebruikerslogboeken op van Partner Hub</i> En <i>Ontvang klantlogboeken of feedback</i> sectie.
27 juni 2022	1.18	Bijgewerkt <i>Lees lijst</i> met ontbrekende link ingeschakeld <i>Connect (Android) Migratie naar Firebase Werkwijze</i> .
21 juni 2022	1.17	De bijgewerkt <i>Lees lijst</i> links die verwijzen naar nieuwe URL's op cisco.com. Bijgewerkt <i>Configuratie- en registratieproblemen bij bellen</i> door een link toe te voegen aan de <i>Webex voor Cisco</i>

Datum	Versie	Wijzigen
		<i>BroadWorks-configuratiehandleiding</i> voor problemen met Broadworks-tags.
14 april 2022	1.16	Contextverklaringen toegevoegd om <i>Gebruikersgegevens in de helpdesk te controleren</i> en om <i>Klantorganisatie in de helpdesk te bekijken</i> om dit te verduidelijken rolvereiste voor Helpdesk.
16 maart 2022	1.15	Nieuwe foutcodes toegevoegd aan <i>Foutcodes voor directorysynchronisatie</i> .
15 november 2021	1.14	Foutcodes 200013, 200014, 200025 en 300005 toegevoegd aan <i>Foutcodes voor eindgebruikers</i> .
28 september 2021	1.12	<i>Foutcodes toegevoegd voor directorysynchronisatie</i> .
15 juli 2021	1.11	Foutmelding 100006 toegevoegd aan <i>Foutcodes voor eindgebruikers</i> . Ook bijgewerkt <i>Inlogproblemen van gebruikers</i> .
14 juli 2021	1.10	Onderwerp toegevoegd met link naar <i>Bekende problemen en beperkingen</i> artikel
02 juli 2021	1.9	Bijgewerkte productnaam voor de rebranding Webex.
18 juni 2021	1.8	Bijgewerkt Webex-logo in afbeeldingen
08 juni 2021	1.7	Kolom Voorgestelde actie toegevoegd aan de tabel <i>Foutcodes voor eindgebruikers</i>
04 juni 2021	1.6	Correctie in de tabel <i>Foutcodes voor eindgebruikers</i>
19 mei 2021	1.5	Sectie <i>Problemen met domeinclaims</i> toegevoegd
22 april 2021	1.4	Bijgewerkt <i>Foutcodes voor eindgebruikers</i> met twee extra codes: 200016 en 200054
13 april 2021	1.3	Informatie toegevoegd over Webex Serviceability Connector
8 december 2020	1.2	Bijgewerkt document. Rebranding van Webex Teams naar Webex (app). Foutcodes voor eindgebruikers toegevoegd

Datum	Versie	Wijzigen
03 november 2020	1.1	Webweergave voor oproepinstellingen toegevoegd
22 oktober 2020	1.0	Nieuw document geïntroduceerd

Hoofdstuk: Webex voor bronnen voor probleemoplossing van Cisco BroadWorks

Hoofdstuk Inhoud

- [Contactpersonen](#)
- [Handige logbestanden](#)
- [Lees lijst](#)
- [Bekende problemen en beperkingen](#)
- [Onderhoudsgemak Connector](#)

Contactpersonen



Opmerking

Vanaf oktober 2020 migreren we de klantenondersteuning van BroadSoft naar Cisco CX-ondersteuningsprocessen en -tools. Dit betekent dat Webex voor Cisco BroadWorks partners moeten overstappen van het gebruik van Xchange voor casemanagement naar het gebruik van Support Case Manager (SCM).

We verwachten dat de migratie ongeveer 3 maanden zal duren en tot het einde van kalenderjaar 2020. Het BroadWorks/UCaaS TAC-team zal beginnen met het ondersteunen van cases in CSOne/Lightning in plaats van BroadSoft Jira wanneer u wordt gemigreerd. Mogelijk moet u tijdens de migratieperiode naar cases in beide systemen verwijzen.

Zie [Verouderde BroadSoft-ondersteuningsovergang](#) voor details.

Handige logbestanden

Lognaam	Bron	Handig bij het oplossen van problemen
PS-logboek	Applicatie server	Doorstroomvoorziening
Kater access_log	XSP	Webex app-aanmelding

XsiActionsLog	XSP	Webex app-inloginteracties met Webex IDP Proxy, clientinteracties voor zoekopdracht naar apparaatprofielen
authenticatieServiceLogboek	XSP	Webex app login (tokenvalidatie en uitgifte)
XSLog	XSP?	Mobiele abonnementen voor pushmeldingen Oproepsignalering
Webex app-opstartlogboek	Windows: \Users\{gebruikersnaam}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{gebruikersnaam}/Bibliotheek/Logs/Spark MacDesktop/current_log Mobiel: gebruik Verzendinglogboeken	Opstarten (volgorde) Rechtencontroles voor de gebruiker BWC-bibliotheekinitialisatie voor verbinding met BroadWorks getUserProfile & Logboekregistratie voor het ophalen van JWT-tokens

<p>BroadWorks belt app-logboek Webex</p>	<p>Client Windows: \Users\{gebruikersnaam}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{gebruikersnaam}/Library/Logs/SparkMac Desktop/bwc/current_log Mobiel: gebruik Verzendinglogboeken</p>	<p>Al het SIP-verkeer voor registratie en oproepen Houd levend verkeer naar BWKS Backend Midgesprekfuncties waarvoor signalering nodig is (in de wacht/hervatten, doorverbinden, etc.)</p>
<p>Media (Webex Media Engine) log</p>	<p>Client Ramen: \Users\{gebruikersnaam}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Users/{gebruikersnaam}/Bibliotheek/Logs/Spark MacDesktop/media/ Mobiel: gebruik verzendinglogboeken</p>	<p>Alle mediaregistratie Codecs onderhandelen over een gesprek Mid Call-functies</p>

Lees lijst

- Webex voor Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP-platformconfiguratiehandleiding (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks Softwarebeheerhandleiding (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf

- Configuratiehandleiding voor Cisco BroadWorks-apparaatbeheer (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Beheerhandleiding Broadworks Xsp-opdrachtregelinterface: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Authenticatietoken met lange levensduur Functie Beschrijving Release 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Authenticatie-integratiegids, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Handleiding voor ondersteuningsopties: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Beschrijving van Cisco CI-ondersteuningsfunctie: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Notificatie-pushserver (functiebeschrijving): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Ondersteuning voor pushmeldingen voor oproepen Functie Beschrijving Release 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Migratie naar Firebase Werkwijze: 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-opslag van apparaattokens voor pushmeldingen Functie Beschrijving Release 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Cisco BroadWorks Systeemcapaciteitsplanner (spreadsheet): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Dimensioneringshandleiding voor Cisco BroadWorks-platform: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf

- Cisco Broadworks Handleiding voor systeemtechniek: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Communicator voor desktop (UC-One voor desktop) Configuratiehandleiding: 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
- Ondersteuningsvereisten voor CI-authenticatie Documentversie 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Bekende problemen en beperkingen

Het artikel Bekende problemen en beperkingen bevat actuele informatie over bekende problemen die we hebben geïdentificeerd in de Webex voor BroadWorks-oplossing. Zie de onderstaande link voor meer informatie:

[Bekende problemen en beperkingen](#)

Onderhoudsconnector

De Webex Serviceability-service verhoogt de snelheid waarmee het technische ondersteuningspersoneel van Cisco problemen met uw infrastructuur kan diagnosticeren. Het automatiseert de taken van het vinden, ophalen en opslaan van diagnostische logbestanden en informatie in een SR-casus. De service activeert ook analyses op basis van diagnostische handtekeningen, zodat TAC problemen met uw on-premises apparatuur efficiënter kan identificeren en oplossen.

Voor meer informatie over het implementeren van de Serviceability Connector gaat u naar *Implementatiehandleiding voor Cisco Webex Serviceability Connector* op 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.

Hoofdstuk: Webex voor probleemoplossingsprocessen van Cisco BroadWorks

Hoofdstuk Inhoud

- [Een probleem escaleren](#)
- [Welke klantgegevens u moet verzamelen](#)
- [Controleer gebruikersgegevens in de helpdesk](#)
- [Bekijk de klantorganisatie in de helpdesk](#)

- [Haal gebruikerslogboeken op van Partner Hub](#)
- [Hoe u de clientversie kunt vinden](#)
- [Klantcontrole voor oproepservice](#)
- [Ontvang klantlogboeken of feedback](#)
- [Gegevens over de belomgeving ophalen](#)
- [Webex-database opnieuw instellen](#)
- [Controleer of Webex zich moet registreren bij BroadWorks](#)
- [Analyseer PSLog op problemen met gebruikersregistratie](#)
- [Analyseer XSP-logboeken om problemen met het inloggen van abonnees op te lossen](#)

Een probleem escaleren

Nadat u enkele richtlijnen voor het oplossen van problemen hebt gevolgd, zou u een redelijk idee moeten hebben van waar het probleem wordt veroorzaakt.

Procedure

Stap 1 Verzamel zoveel mogelijk informatie uit de systemen die verband houden met het probleem

Stap 2 Neem contact op met het juiste team bij Cisco om een case te openen (zie *Contacten* sectie)

Welke klantgegevens u moet verzamelen

Als u denkt dat u een case moet openen of een probleem moet escaleren, verzamel dan de volgende informatie terwijl u samen met de gebruiker problemen oplost:

- Gebruikers-ID: CI-e-mailadres of gebruikers-UUID (dit is de Webex-ID, maar als u ook de BroadWorks-ID van de gebruiker krijgt, zal dat helpen)
- Organisatie-ID
- Geschatte periode waarin het probleem zich voordeed
- Clientplatform en -versie
- Verzend of verzamel logboeken van de client
- Noteer de tracking-ID als deze op de client wordt weergegeven

Controleer gebruikersgegevens in de helpdesk

Partnerbeheerders met de rolrechten Helpdeskbeheerder (Basis of Geavanceerd) kunnen deze procedure gebruiken om gebruikersgegevens te controleren met behulp van de Helpdeskweergave.

Procedure

- Stap 1** Inloggen <https://admin.webex.com/helpdesk>.
- Stap 2** Zoek naar en klik vervolgens op de gebruiker. Hierdoor wordt het gebruikersoverzichtscherf geopend.
- Stap 3** Klik op de gebruikersnaam om de gedetailleerde gebruikersconfiguratie te bekijken.
- Nuttige informatie in deze weergave omvat de UUID van de gebruiker, het Common Identity (CI)-cluster, Webex app-cluster, belgedrag en BroadWorks-account-GUID.
- Stap 4** Klik **Kopiëren** als u deze informatie in een andere tool moet gebruiken of aan een Cisco-case moet toevoegen.
-

Bekijk de klantorganisatie in de helpdesk

Partnerbeheerders met de rolrechten Helpdeskbeheerder (Basis of Geavanceerd) kunnen deze procedure gebruiken om details van de klantorganisatie te bekijken in de helpdeskweergave.

Procedure

- Stap 1** log in op <https://admin.webex.com/helpdesk>.
- Stap 2** Zoek en klik vervolgens op de naam van de klantorganisatie.
- Stap 3** Scroll naar beneden totdat u **Klantportalweergave** ziet en klik op **Bekijken Klantnaam** om een alleen-lezen weergave van de klantorganisatie – inclusief gebruikers en configuratie.
-

Haal gebruikerslogboeken op van Partner Hub

Bij het oplossen van problemen met desktop- en mobiele clients is het belangrijk dat partners (en TAC) de clientlogboeken kunnen bekijken.

Procedure

- Stap 1** Vraag de gebruiker om logboeken te verzenden. Voor hulp, zie: [Webex App | Rapporteer een probleem](#).
- Stap 2** Vraag de gebruiker om de belomgeving te exporteren en stuur u het **ced.dat** bestand.
- Stap 3** Haal de klantlogboeken op bij Partner Hub of Help Desk (zie hieronder).
Partner Hub-optie:

- a. log in op Partner Hub en zoek de klantorganisatie van de gebruiker.
- b. Selecteer **Problemen oplossen**.
- c. Selecteer **Logboeken**.
- d. Zoek de gebruiker (per e-mail).
- e. Bekijk en download de clientlogboeken als zip-bestand.

Helpdesk-optie:

- a. log in op de helpdesk.
- b. Zoek de organisatie.
- c. Klik op de organisatie (opent het overzichtsscherf).
- d. Scroll naar beneden en klik op **Bekijk klant**.
- e. Selecteer **Problemen oplossen**.
- f. Selecteer **Logboeken**.
- g. Zoek de gebruiker (per e-mail).
- h. Bekijk en download de clientlogboeken als zip-bestand.

Hoe u de clientversie kunt vinden

Procedure

Stap 1 Deel deze link met de gebruiker: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

Stap 2 Vraag de gebruiker om u het versienummer te sturen.

Klantcontrole voor oproepservice

Procedure

Stap 1 log in op de Webex-client.

Stap 2 Controleer of het pictogram voor belopties (een handset met een tandwiel erboven) in de zijbalk aanwezig is.

Als het pictogram niet aanwezig is, is de gebruiker mogelijk nog niet ingeschakeld voor de belservice in Control Hub.

Stap 3 Open de **Instellingen/Voorkeuren** menu en ga naar de **Telefoondiensten** sectie. Je zou de status moeten zien **SSO Sessie Je bent ingelogd**.

(Als een andere telefoondienst, zoals *Webex Calling*, wordt weergegeven, gebruikt de gebruiker niet Webex voor Cisco BroadWorks.)

Deze verificatie betekent:

- De client heeft met succes de vereiste microservices Webex doorlopen.
- De gebruiker is succesvol geverifieerd.
- De client heeft van uw BroadWorks-systeem een JSON-webtoken met lange levensduur gekregen.
- De client heeft zijn apparaatprofiel opgehaald en zich geregistreerd bij BroadWorks.

Ontvang klantlogboeken of feedback

- Zie de sectie Bronnen om specifieke clientlogboeken te vinden op Webex desktopclients, of vraag gebruikers om logbestanden te verzenden. Voor hulp, zie: [Webex-app | Een probleem melden](#).
- Vraag gebruikers van mobiele clients om logbestanden te sturen, dan kunt u deze verkrijgen via partnerhub of helpdesk.



Opmerking

Logboeken verzenden is stil. Als een gebruiker echter feedback verzendt, gaat deze naar het Webex App-ontwikkelaarsteam. Zorg ervoor dat u het feedbacknummer van de gebruiker noteert als u contact wilt opnemen met Cisco. Bijvoorbeeld:

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

Case Number - 00601970

Gegevens over de belomgeving ophalen

Webex-clientlogboeken worden zwaar geredigeerd om persoonlijk identificeerbare informatie te verwijderen. U moet de belomgevingsgegevens van de client exporteren in dezelfde sessie waarin u het probleem opmerkt.

Procedure

Stap 1 Klik in de client op de profielfoto en klik vervolgens op **Help > Belomgevingsgegevens exporteren**.

Stap 2 Sla het resulterende bestand op **ced.dat** voor het oplossen van belproblemen voor deze gebruiker.

Belangrijk: Uitloggen of opnieuw opstarten van de client wist de interne cache. Als u exporteert **ced.dat** daarna komen de geëxporteerde gegevens niet overeen met logboeken die vóór de cache zijn verzonden.

Webex-database opnieuw instellen

Procedure

Stap 1 Klik in de client op **Help > Health Checker**.

Stap 2 Selecteer **Database opnieuw instellen**.

Dit activeert een volledige reset van de client en laadt het inlogscherf van de app Webex.

Controleer of Webex zich moet registreren bij BroadWorks

De app Webex controleert de volgende informatie om te bepalen of u zich bij BroadWorks wilt registreren:

- Gebruikersrechten op **broadworks-connector**
- Belgedrag voor organisatie en gebruiker

Controleer het belgedrag en de connectorrechten van een gebruiker

1. log in bij de helpdesk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) met de inloggegevens van uw partnerbeheerder.
2. Zoek de gebruiker.
3. Klik op de gebruiker en vink de vermelding Belgedrag aan. Het zou "Bel Webex" moeten zijn.

[← 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. Klik op de gebruikersnaam om het scherm Gebruikersdetails te openen.
5. Scroll naar beneden om het gedeelte `rechten` te vinden en controleer of `broadworks-connector` is opgenomen.



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": [  

```



Opmerking

Een Webex voor Cisco BroadWorks gebruiker zou NIET het `bc-sp-standaard` gebruiksrecht moeten hebben als hij of zij dit wil doen gebruik Webex voor Cisco BroadWorks. Dit is het recht voor "Webex Calling (Broadcloud)", wat een Webex app is die belt via een door Cisco beheerde cloudbelservice.

Controleer het belgedrag van de organisatie

1. log in bij de helpdesk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) met de inloggegevens van uw partnerbeheerder.
2. Zoek de organisatie.

-
-
3. Klik op de organisatie en vink de vermelding Belgedrag aan. Het zou "Bel Webex" moeten zijn.

[← Back to search results](#)

Cisco Systems Inc

Customer

Account Created: September 2, 2019

Verified Domains None

Claimed Domains None

Webex Meetings XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM

Sites:

Directory None

Synchronization:

Calling Behavior: Calling in Webex

Single Sign-On

(SSO): None

Supported By: None

Order Systems: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Org. ID: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

User Data Locality: XXXXXXXXXXXX

Country: United States of America

Analyseer PSLog op problemen met gebruikersregistratie

Gebruik de PSLog van de toepassingsserver om het HTTP POST-verzoek aan de inrichtingsbrug en het antwoord van Webex te bekijken.

In een correct geval is het antwoord 200 OK **en** na een paar minuten kunt u zien dat de gebruiker (en de nieuwe klantorganisatie als dit de eerste gebruiker is) is aangemaakt in Webex.

U kunt dit verifiëren door in de Help Desk te zoeken naar het e-mailadres dat u in de POST ziet.

Voordat u begint

Verzamel een PSLog van de toepassingsserver tijdens een poging tot flowthrough-inrichting met een testgebruiker.

Procedure

Stap 1 Het eerste dat u moet controleren, is de HTTP-antwoordcode:

- Alles anders dan 200 OK is een fout bij het inrichten van de gebruiker.
- 200 OK kan nog steeds een fout aangeven als iets aan het abonneeprofiel niet werkt in de Webex-services stroomopwaarts van de provisioningbridge.
- 400 kan een `bericht` knooppunt in het antwoord bevatten. De inrichtingsbrug kan iets in het `subscriberProfile` niet verwerken. Het kan zijn dat er iets mis is met de abonneegegevens, of dat er een incompatibiliteit is met een instelling in de sjabloon.
- 401 betekent dat de registratiegegevens die zijn ingevoerd op de AS niet overeenkomen met de gegevens die zijn ingevoerd in de sjabloon in Partner Hub.
- 403 kan erop wijzen dat er iets verkeerd is geconfigureerd op de toepassingsserver. Controleer het doel van het verzoek. het mag geen IP-adres zijn, maar de URL voor de provisioningbridge die u kunt zien in uw sjabloon in Partner Hub.
- 409 duidt op een conflict tussen de opgegeven `subscriberProfile` en bestaande Webex-gegevens. Mogelijk bestaat er een bestaande gebruiker met dat e-mailadres. Controleer het `bericht` in het antwoord.

Stap 2 U kunt ook de oorspronkelijke HTTP POST controleren op verdachte waarden die ervoor kunnen zorgen dat de inrichting mislukt.

De POST bevat een `subscriberProfile` XML-structuur. Hierbinnen zijn nuttige knooppunten om te controleren:

- `bwuserid`: Gebruik dit om het abonneeprofiel te vinden als u dit in BroadWorks moet bewerken.
- `group`: Als de sjabloon zich in de 'Serviceprovidermodus' bevindt, wordt dit in kleine letters weergegeven en wordt dit de naam van de klantorganisatie die u ziet in Partner Hub.
- `serviceProvider`: Als de sjabloon zich in de "Enterprise-modus" bevindt, wordt dit in kleine letters weergegeven en wordt dit de naam van de klantorganisatie die u ziet in Partner Hub.
- `primairetelefoonnummer`: moet bestaan. Zonder dit mislukt de inrichting.
- `e-mail`: wordt de gebruikers-ID in Webex. Moet geldig en uniek zijn voor Webex, anders mislukt de inrichting.

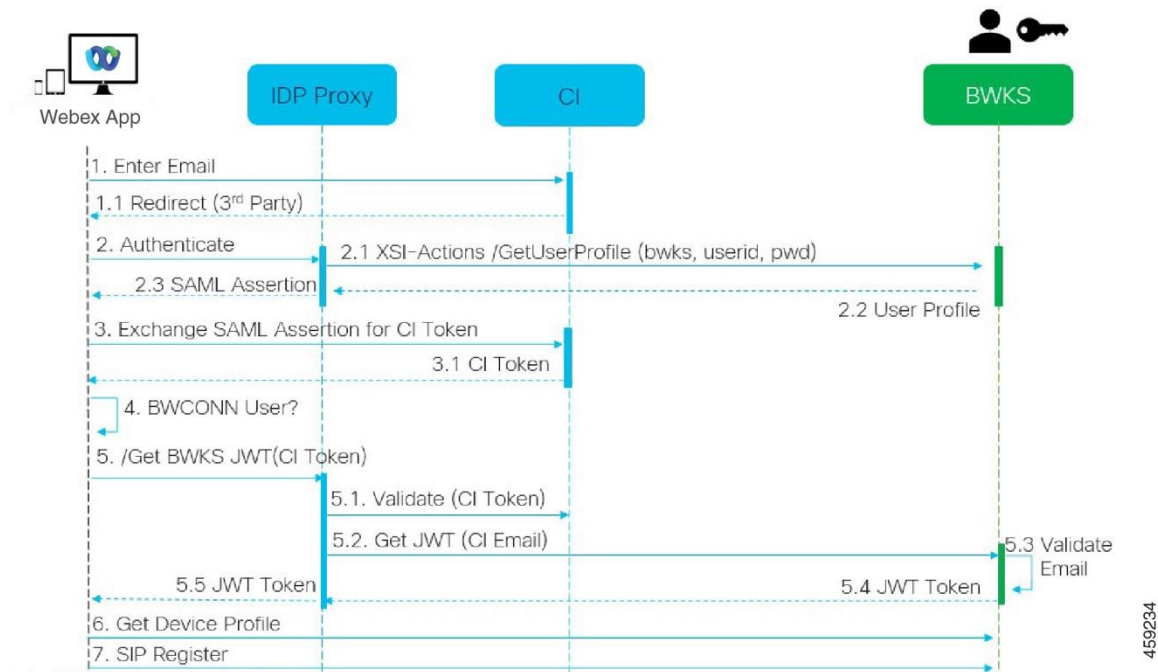
Opmerking Negeer de `services` stanza: deze is gemaakt door AS en geaccepteerd maar niet gebruikt door Webex.

Analyseer XSP-logboeken om problemen met het inloggen van abonnees op te lossen

Deze stroom beschrijft de BroadWorks-verificatiemodus. U kunt de authenticatiemodus zien op de BroadWorks-sjabloon in Partner Hub. Zie *Uw klantsjablonen configureren* in https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Het volgende ladderdiagram toont de interactie tussen de gebruiker, client, Webex-services en het BroadWorks-systeem, wanneer de gebruiker BroadWorks-authenticatie uitvoert in de Webex-app. Ook wordt de verbinding tussen Webex en de XSP beveiligd door MTLS.

In de discussie die volgt wordt uitgelegd wat u kunt verwachten als u de logboeken onderzoekt voor een succesvolle aanmelding.



Gebruiker communiceert met client, client communiceert met Webex-services:

- De gebruiker geeft zijn e-mailadres op aan de app Webex (1 in diagram).
- CI weet deze gebruiker om te leiden om zijn BroadWorks-wachtwoord in te voeren (via UAP) (2 in diagram).
- De IDP-proxy dient een profielverzoek in bij de Xsi-interface op de XSP.

In de kater access_log:

- Zoek naar het GET-verzoek voor het abonneeprofiel, van Webex naar de Xsi-Actions-interface (2.1 in diagram). Het heeft de gebruikers-ID Webex. Bijvoorbeeld

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

In het XsiActionsLog:

- Zoek naar het profiel GET-verzoek van Webex (2.1 in diagram). Het heeft de gebruikers-ID Webex. Bijvoorbeeld

```
GET /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
De headers omvatten autorisatie: Basic en user-agent:
broadworksTeamsClient
```

- De XSP voert vervolgens OCI-P Basic-authenticatie uit tegen BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest en AuthenticationVerifyResponse, net als elke

andere applicatie die basisauthenticatie via Xsi uitvoert) en ook een UserGetRequest en ServiceProviderGetRequest om de abonneegegevens te verzamelen.

- Het Xsi-antwoord op Webex bevat een XML `Profiel` blok met daarin de (BroadWorks) `userId` en andere details (2.2 in diagram).

Interacties tussen klanten en Webex-services:

- IDP-proxy komt overeen met het gebruikersprofiel ontvangen van BroadWorks en geeft SAML-verklaring af aan de client (2.3 in diagram)
- Client wisselt SAML-verklaring uit voor een CI-token (3 in diagram)
- De client controleert of de ingelogde gebruiker het recht **broadworks-connector** heeft (4 in diagram). U kunt de gebruikersrechten controleren in de Help Desk)
- Client gebruikt CI-token om een JSON Web Token (JWT) aan te vragen bij IDP-proxy (5 in diagram)
- IDP-proxy valideert CI-token bij CI
- IDP-proxyverzoeken JWT van de authenticatieservice

In het authenticatieServiceLogboek:

- Zoek naar het tokenverzoek van Webex (5.2 in het diagram), bijvoorbeeld:

```
GET /authService/token
```

die een `http_bw_userid` header en andere heeft.

- De XSP voert OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` uit om te valideren dat het opgegeven gebruikers-ID overeenkomt met een BroadWorks-gebruiker (5.3 in diagram). `AuthService` heeft vertrouwen opgebouwd bij Webex dankzij de mTLS-verbinding en kan dus een LLT uitgeven.
- Zoek naar het antwoord (5,4 in diagram) van `LongLivedTokenManager - Token` gegenereerd, onderwerp: `bwksUserId@example.com`, uitgever: `BroadWorks` ...
en `StatusCode=200` die u aan het oorspronkelijke verzoek kunt koppelen met de `trackingid: CLIENT...` header.

In het XsiActionsLog:

- De client kan nu het langlevende token presenteren op de Xsi-Actions-interface om zijn apparaatprofiel op te halen (6 in diagram). Bijvoorbeeld:

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

Met de headers `authorisatie: Bearer token` en `user-agent: WebexTeams` (*variant /versie*)

- De Xsi-Actions-interface POST het token naar de authservice (geconfigureerd om op de loopback-interface te staan), bijvoorbeeld: `127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/token` die u kunt correleren met de `trackingid: CLIENT...` header in de GET en de `X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT...` header in de POST.

In het authenticatieServiceLogboek:

- De ontvangst van de POST van Xsi (loopback)
- A `StatusCode=200` terug naar Xsi
- En een tokenvalidatieantwoord, met een "token" JSON-blok in de hoofdtekst.
- Gecorreleerd met behulp van de `trackingid: CLIENT...`

In het XsiActionsLog:

- Na 200 OK te hebben ontvangen van authservice, die het token van de client heeft gevalideerd, verzendt de Xsi-Actions-toepassing nu een OCI-P-verzoek voor `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Ontvangt OCI-P `UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` met de `accessDeviceTable` XML-structuur.
- Het OCI-P-antwoord is gecodeerd als Xsi-antwoord op de client, inclusief `AccessDevices` structuur, die de `deviceTypes` bijvoorbeeld `Business Communicator - PC` en de URL's waar de client de apparaatconfiguratiebestanden kan ophalen.

Klant gaat verder zoals normaal:

- Selecteert een apparaat invoer en communiceert met DMS om het apparaatprofiel op te halen (6 in diagram)
- Registreert bij BroadWorks via SBC opgehaald in configuratie uit DMS (7 in diagram)

Hoofdstuk: Webex voor het oplossen van specifieke problemen met Cisco BroadWorks

Hoofdstuk Inhoud

- [Problemen met de Partner Hub](#)
- [Problemen met gebruikersregistratie](#)
- [Gebruikers loggen in Problemen](#)
- [Configuratie- en registratieproblemen bij bellen](#)
- [Oproepinstellingen Webweergaveproblemen](#)
- [Problemen met domeinclaims](#)

- [Foutcodes voor eindgebruikers](#)
- [Foutcodes voor directorysynchronisatie](#)

Problemen met de Partner Hub

Beheerder Kan klantorganisaties niet zien

Als beheerder van uw partnerorganisatie in Webex zou u de *Volledige beheerder* rol. Die rol wordt gebruikt voor het beheren van uw partnerorganisatie, inclusief het toewijzen van beheerdersrechten aan uzelf en anderen. Om klantorganisaties te beheren, moet u uzelf (of andere mensen) de bevoegdheid geven *Verkoop Volledig beheerder* rol of *Sales Administrator* rol. Zien <https://help.webex.com/fs78p5>.

Problemen met gebruikersregistratie

Geïntegreerde IM&P-fouten voor specifieke ondernemingen/klanten

Als u een mix van ondernemingen heeft die verschillende cloud-samenwerkingsdiensten gebruiken, bijvoorbeeld UC-One SaaS en Webex voor Cisco BroadWorks, hebt u er mogelijk voor gekozen om de inrichtingsadapter per onderneming te wijzigen.

Als u wilt controleren wat er is geconfigureerd voor Integrated IM&P (standaard voor ondernemingen, tenzij er een meer specifieke instelling bestaat), voert u **AS_CLI/Interface/Berichten** > krijgen. Voor de inrichtingsparameters van een specifieke onderneming opent u de onderneming en gaat u naar **Diensten** >

Geïntegreerd IM&P.

Controleer of de geïntegreerde IM&P-configuratie voor die onderneming precies overeenkomt met wat wordt weergegeven in de klantsjabloon in Partner Hub. De volgende instellingen moeten overeenkomen, anders mislukt de inrichting voor alle gebruikers in de onderneming:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P-instelling	Partner Hub-klantsjablooninstelling
URL van berichtenserver	Inrichtings-URL
Gebruikersnaam berichtenserver	Naam van inrichtingsaccount
Wachtwoord voor berichtenserver	Wachtwoord voor inrichtingsaccount, wachtwoord bevestigen

Geïntegreerde IM&P-fouten voor specifieke gebruikers

Dit is van toepassing als u flowthrough-inrichting gebruikt, en gaat ervan uit dat de inrichting voor sommige/de meeste gebruikers werkt (u kunt dus een configuratieprobleem uitsluiten).

Als u geïntegreerde IM&P-fouten ziet in BroadWorks, bijvoorbeeld "[Fout 18215] Voorzieningenfout met Messaging-server" en "[Fout 18211] Communicatiefout met Messaging-server", moet u de volgende mogelijke oorzaken onderzoeken:

- Het e-mailadres van de gebruiker kan al bestaan uit een CI. Zoek naar de gebruiker in de Help Desk om te controleren of zijn e-mailadres al aanwezig is. Dit is niet noodzakelijkerwijs doorslaggevend, omdat de gebruiker mogelijk deel uitmaakt van een organisatie waarvan u de gegevens niet mag zien in de Help Desk.
- De gebruiker heeft zich onafhankelijk aangemeld bij Webex, voordat hem de geïntegreerde service IM&P werd toegewezen. In dit geval is één optie om de gebruiker zijn gratis account te laten verwijderen, zodat hij/zij onderdeel kan worden van de klantorganisatie die u inricht. Instructies vind je op <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Aan de gebruiker is geen primair telefoonnummer toegewezen aan zijn/haar profiel (alle Webex voor Cisco BroadWorks abonnees moeten een primaire DID hebben). Zie het onderwerp over het analyseren van PSLog van AS.

Fouten bij het inrichten van gebruikers als reactie op de inrichtingsbrug

Als gebruikers niet binnen een paar minuten na het toewijzen van Integrated IM&P in Control Hub verschijnen, bekijk dan de responscodes van de provisioning bridge-service. Voer een PSLog uit om de HTTP-antwoordcodes te bekijken.

200 Oké

Een 200 OK-antwoord *betekent niet dat de gebruiker succesvol is ingericht*. Dit betekent dat de inrichtingsservice het verzoek heeft ontvangen en het overeenkomstige verzoek voor het aanmaken van een gebruiker met succes heeft ingediend bij de upstream-services.

De inrichtingstransactie is asynchroon van opzet. De service antwoordt 200 OK omdat het proces voor het aanmaken van een gebruiker enkele minuten kan duren en we om prestatieredenen niet meerdere verzoeken willen ontvangen om dezelfde gebruiker aan te maken.

Als de gebruiker na een 200 OK-antwoord uiteindelijk niet in de klantorganisatie verschijnt, kan dit erop wijzen dat het maken van de gebruiker is mislukt in de Webex-services stroomopwaarts van de inrichtingsservice.

U moet een inrichtingsfout met een 200 OK-antwoord escaleren.

400 onjuiste aanvraag

Controleer het HTTP-antwoord, dat meer details moet bevatten over mogelijke problemen die dit antwoord van de inrichtingsservice kunnen veroorzaken. Enkele voorbeelden van het <bericht> knooppunt:

- "Kan BroadWorks-e-mail met verouderde inrichting API niet vertrouwen."

Het e-mailadres dat is gekoppeld aan de mislukte aanvraag voor gebruikersregistratie is niet geldig of is verkeerd getypt, maar u heeft in de sjabloon aangegeven dat de e-mailadressen kunnen worden vertrouwd. Controleer de gebruikersprofielen in BroadWorks, met name het e-mailadres.

- "Klantorganisatie is niet gevonden in de database en ook de vlag voor het maken van een nieuwe organisatie is niet ingeschakeld."

Dit mislukte inrichtingsverzoek zou een nieuwe klantorganisatie moeten creëren in Webex, maar uw sjabloon is geconfigureerd om te voorkomen dat er nieuwe klantorganisaties worden gemaakt. Als u nieuwe organisaties wilt toestaan voor e-maildomeinen die niet overeenkomen met bestaande klanten in Webex, kunt u uw sjabloon opnieuw configureren in Partner Hub en het inrichtingsverzoek opnieuw testen. Als u echter niet verwacht dat er voor deze gebruiker een nieuwe organisatie wordt aangemaakt, is het e-mailadres mogelijk verkeerd getypt (met name het domeingedeelte). Controleer het e-mailadres van de gebruiker in BroadWorks.

403 verboden

Het provisioneringsverzoek heeft geen enkele kans van slagen. In dit geval moet u het verzoek en het antwoord onderzoeken. Als u bijvoorbeeld het adres IP ziet als het doel van het inrichtingsverzoek (in plaats van de juiste URL voor de inrichtingsbrug voor uw organisatie (zie de onderwerpen over de firewallconfiguratie in de Solution Guide)), kan dit erop duiden dat uw toepassingsserver een vereiste patch (ap373197).

Controleer of alle vereiste patches zijn toegepast op de toepassingsserver en of u de bijbehorende configuratie hebt voltooid voor een succesvolle doorstroominrichting.

409 Conflicten

Het inrichtingsverzoek kan niet doorgaan omdat er een bestaande gebruiker in Webex is die overeenkomt met het e-mailadres in het verzoek.

Gebruiker al in CI

Haal het e-mailadres van de abonnee uit het HTTP POST-verzoek en zoek ernaar in de Help Desk.

Het kan zijn dat u de gebruiker niet ziet als u daar geen toestemming voor heeft, maar u kunt ook zien dat de gebruiker zich in een 'vrije' organisatie bevindt, b.v. "Klant".

U kunt deze gebruiker vragen zijn gratis account te verwijderen, of u kunt een ander e-mailadres gebruiken om hem in te richten. Zie <https://help.webex.com/ndta402>.

Gebruikers loggen in Problemen

Gebruikersactiveringsportaal wordt niet geladen

De normale Webex voor Cisco BroadWorks inlogstroom omvat een gebruikersactiveringsportaal waar gebruikers hun wachtwoorden invoeren. Soms wordt deze portal niet geladen nadat de gebruiker zijn e-mailadres heeft opgegeven in het inlogscherf van de app Webex.

Dit probleem kan worden veroorzaakt aan de clientzijde of aan de servicezijde. Aan de clientzijde wordt dit doorgaans veroorzaakt doordat de eigen browser van de client op de een of andere manier incompatibel is met de service.

Eenmalige aanmelding mislukt

- Controleer in BroadWorks of aan de gebruiker de apparaattypen zijn toegewezen voor de app Webex (zie de sectie **Apparaatprofielen** in [Uw omgeving voorbereiden](#) sectie van de Oplossingsgids).
- Controleer of de gebruiker het juiste wachtwoord gebruikt. Als de sjabloon die u hebt gebruikt om de klantorganisatie van de gebruiker in te richten (in Partner Hub) is geconfigureerd voor BroadWorks-verificatie, moet de gebruiker zijn/haar BroadWorks "Web Access"-wachtwoord invoeren. Mogelijk moet de gebruiker ook zijn BroadWorks-gebruikers-ID invoeren als zijn e-mailadres niet is geconfigureerd als alternatieve gebruikers-ID.

Zorg ervoor dat de gebruiker hoofdletters en kleine letters correct heeft ingevoerd.

Configuratie- en registratieproblemen bij bellen

Nadat een gebruiker is ingericht in Webex en zich met succes heeft aangemeld bij de app Webex, wordt de app geregistreerd bij BroadWorks. Hieronder volgen de verwachte registratievolgorde en de daaruit voortvloeiende tekenen van een gezonde registratie (zoals te zien in de Webex-app):

Verwachte registratievolgorde

1. Klant belt XSI om een apparaatbeheertoken en de URL naar het DMS te verkrijgen
2. Klant vraagt zijn apparaatprofiel op bij DMS door het token uit stap 1 te presenteren

3. Client leest het apparaatprofiel en haalt de SIP-referenties, adressen en poorten op
4. Klant stuurt een SIP REGISTER naar SBC met behulp van de informatie uit stap 3
5. SBC stuurt het SIP REGISTER naar de AS (SBC kan een zoekopdracht uitvoeren in de NS om een AS te lokaliseren als SBC de SIP-gebruiker nog niet kent.)

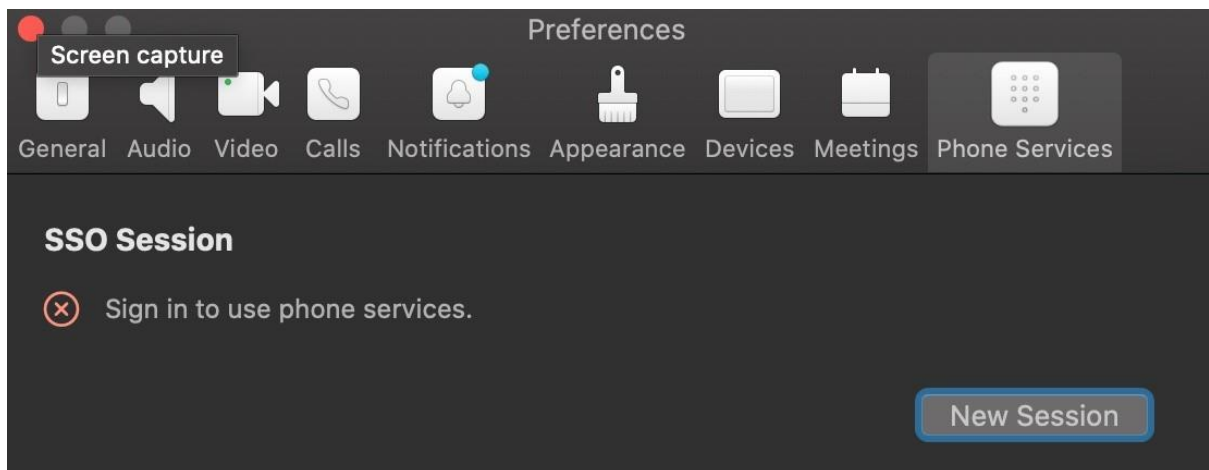
Verwachte tekenen van succesvolle klantregistratie

Het pictogram voor oproeptoetsen verschijnt in de interface Webex.

Op het tabblad Webex-app voor telefoonservices (bijvoorbeeld **Instellingen > Telefoonservices** in Windows, **Voorkeuren > Telefoondiensten** op Mac), betekent het bericht "SSO Sessie: Je bent ingelogd" dat de app is geregistreerd met succes (in dit geval voor BroadWorks). **Klant heeft geen helpictogram**

Meestal betekent dit dat de gebruiker niet over de juiste licentie/rechten beschikt.

Client toont het tabblad Telefoonservices, maar geen SSO-sessie



Dit is een mislukte registratie. Er zijn meerdere redenen waarom een Webex app-client de registratie bij BroadWorks mislukt:

Meerdere belservices worden getest met dezelfde clients

Dit bekende probleem kan worden veroorzaakt doordat de client wisselt tussen verschillende back-ends. De kans is groot dat dit gebeurt tijdens proefversies van verschillende beldiensten die worden aangeboden via (dezelfde) Webex app-clients. Om dit probleem te verhelpen kunt u de klantendatabase (link) resetten.

Verkeerde configuratie van de authenticatieservice

Controleer de XSP's die de authenticatieservice hosten aan de hand van de Solution Guide (zie [Services configureren op uw Webex voor Cisco BroadWorks XSP's](#)). Specifiek:

- De RSA-sleutels (die u op één XSP genereert) worden naar alle XSP's gekopieerd
- De URL van de authenticatieservice is op alle XSP's aan de webcontainer verstrekt en correct ingevoerd in het cluster in Partner Hub
- Externe authenticatie via certificaten is geconfigureerd:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
-
- `allowUserApp = false`
- `allowClientApp = waar`
- Wanneer u MTLS gebruikt, moet u het Webex-clientcertificaat uploaden naar de XSP's (u kunt het certificaat verkrijgen bij Partner Hub, op de BroadWorks-instellingenpagina)

Verkeerde configuratie van BroadWorks-tags

Controleer of u de vereiste BroadWorks-tags voor de app Webex hebt geconfigureerd. Raadpleeg de [Webex voor Cisco BroadWorks-configuratiehandleiding](#) voor informatie over configuratietags. Zorg ervoor dat er geen conflicten of onjuiste waarden zijn. Concreet moet de tag `%SBC_ADDRESS_WXT%` de SBC zijn voor uw SIP-registrar voor app-clients Webex.

Desktop Client verbreekt de verbinding met telefoondiensten na succesvolle SSO-verbinding

Dit probleem kan worden veroorzaakt doordat dezelfde gebruiker zich aanmeldt bij meerdere clients op hetzelfde platformtype. Als een gebruiker zich bijvoorbeeld succesvol aanmeldt bij de Webex-app op Windows en zich vervolgens aanmeldt bij de webex-app op een andere Windows-computer, is er slechts een actieve SSO-sessie op een van de machines. Dit is zo ontworpen.

Als u dit probleem absoluut moet omzeilen, kunt u BroadWorks zo configureren dat er meerdere exemplaren van hetzelfde apparaattype zijn, maar deze moeten wel unieke SIP-adressen hebben. Deze configuratie valt buiten het bereik van Webex voor Cisco BroadWorks.

Desktopapparaat niet ingericht voor gebruiker

Deze handtekening is te zien in het clientlogboek (`\bwc\`):

```
<Fout>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BTC:SCF: ConfigDownload - het apparaatprofiel
'Business Communicator - PC' is niet gevonden.
```

Oproepinstellingen Webweergaveproblemen

Knop/link voor zelfzorg wordt niet weergegeven in de app Webex

Een ander symptoom van dit probleem is wanneer de knop/link wordt weergegeven, maar als u erop klikt, wordt een externe browser geopend.

- Controleer of de vereiste clientconfiguratiejabloon is geïmplementeerd en CSW-tags correct zijn ingesteld. (Zie de sectie *Webview oproepinstellingen* in de [Webex voor Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Controleer of de Webex-app is geregistreerd voor bellen in BroadWorks.
- Controleer of de app Webex een recente versie is die CSWV ondersteunt.

Lege pagina of fout nadat u op de knop/link voor zelfzorg hebt geklikt

Over het algemeen duidt dit gedrag in de app Webex op een configuratie- of implementatieprobleem met de CSWV-applicatie op BroadWorks XSP.

Verzamel gegevens voor verder onderzoek, waaronder CSWV-logboeken, toegangslogboeken, de config-wxt.xml-opslagplaats en het sjabloonbestand, en dien vervolgens een zaak in.

Problemen met domeinclaims

Gebruikersregistratiefouten kunnen optreden als gevolg van fouten die worden gemaakt bij het claimen van domeinen. Voordat u domeinen claimt, moet u ervoor zorgen dat u het volgende begrijpt:

- Dienstverleners mogen de domeinen van klantorganisaties die zij beheren niet claimen. Ze mogen alleen de domeinen claimen van de gebruikers die zich in de interne organisatie van de serviceprovider bevinden. Het claimen van het domein van gebruikers in een afzonderlijke organisatie (zelfs een organisatie die de serviceprovider beheert) kan resulteren in registratiefouten voor de gebruikers in de klantorganisatie, omdat verzoeken om gebruikersauthenticatie via de serviceprovider worden gerouteerd in plaats van via de klantorganisatie.
- Als twee klantorganisaties (Bedrijf A en Bedrijf B) hetzelfde domein delen en Bedrijf A het domein heeft geclaimd, kan de registratie voor gebruikers van Bedrijf B mislukken vanwege het feit dat verzoeken om gebruikersauthenticatie worden gerouteerd via de organisatie die het domein heeft geclaimd (Bedrijf A).

Als u ten onrechte domeinen claimt en een claim moet intrekken, raadpleegt u het artikel [Beheer uw domeinen](#) Webex.

Foutcodes voor eindgebruikers

De volgende tabel bevat een overzicht van de foutcodes voor eindgebruikers die kunnen worden aangetroffen in het activeringsportal voor clientgebruikers.



Opmerking

Dit is geen uitputtende lijst met foutcodes. De tabel vermeldt alleen bestaande foutcodes waarvoor de Webex-app momenteel geen duidelijke aanwijzingen aan de gebruiker geeft.

Foutcode	Foutmelding	Voorgestelde actie
100006	Inloggen mislukt: gebruikers-ID/wachtwoord is onjuist	Controleer of de gebruiker het juiste wachtwoord gebruikt. Als de sjabloon die u hebt gebruikt om de klantorganisatie van de gebruiker in te richten (in Partner Hub) is geconfigureerd voor BroadWorks-verificatie, moet de gebruiker zijn/haar BroadWorks "Web Access"-wachtwoord invoeren. Mogelijk moet de gebruiker ook zijn BroadWorks-gebruikers-ID invoeren als zijn e-mailadres niet is geconfigureerd als alternatieve gebruikers-ID. Zorg ervoor dat de gebruiker hoofdletters en kleine letters correct heeft ingevoerd.
200010	Kan de inloggegevens als niet-geautoriseerde BroadWorks-gebruiker niet valideren	De gebruiker moet een andere combinatie van

		gebruikersnaam en wachtwoord proberen. Anders moet de beheerder het wachtwoord in BroadWorks opnieuw instellen.
200013	Sorry dat je niet kunt deelnemen aan <naam van SP-aanbieding> met Webex nu. Probeer het over een paar minuten opnieuw. Als het probleem zich blijft voordoen, neem dan contact op met uw <klantorganisatiebeheerder>.	Kan de gebruikersinformatie in Common Identity niet bijwerken. Update de gebruiker opnieuw met de gebruiker API.
200014	Neem contact op met uw <Serviceprovider> beheerder.	Controleer of uw configuratie juist is en of de inrichtings-ID correct is in de aanvraag.
200016	Kan de inloggegevens niet valideren omdat sessie niet is gevonden	De gebruiker moet de browser vernieuwen en de gebruikersnaam en het wachtwoord opnieuw proberen.
200018	Kan de inloggegevens niet valideren omdat de gebruiker is uitgesloten	De gebruiker moet 10 minuten wachten en het vervolgens opnieuw proberen.
200019	Het valideren van de inloggegevens is mislukt omdat het toevoegen van een gebruiker is mislukt voor zelfactivering	De beheerder moet de instellingen voor zelfactivering in Control Hub controleren
200022	Kan geen e-mail verzenden omdat de gebruiker niet is geverifieerd	De gebruiker moet opnieuw proberen de onboarding uit te voeren

		en de inloggegevens in te voeren.
200025	Sorry, je kunt momenteel niet deelnemen aan Zelfactivatie. Probeer het over een paar minuten opnieuw. Als het probleem aanhoudt, neem dan contact op met uw systeembeheerder.	Laat de gebruiker het na een paar minuten opnieuw proberen. Als dat niet werkt, neem dan contact op met Cisco Support.
200026	Het valideren van de e-mail is mislukt vanwege een mislukte pre-check of een onjuiste gebruikersstatus voor PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID}	De beheerder moet de gebruiker informeren dat hij het verkeerde e-mailadres heeft ingevoerd, omdat het e-mailadres aan een andere organisatie is gekoppeld.
200039	Het valideren van e-mail is mislukt omdat emailId al in gebruik is in een andere organisatie	De gebruiker moet opnieuw proberen in te loggen op dezelfde verificatielink, maar met een andere BroadWorks-gebruikers-ID. Anders moet de beheerder van de klantorganisatie van de andere organisatie het bestaande gebruikersaccount verwijderen.
200040	Het valideren van e-mail is mislukt omdat configSet niet overeenkomt met configSet in customerConfig	De beheerder moet de verificatielink die de gebruiker heeft gebruikt, vergelijken met de link die is

		geconfigureerd in Control Hub. De twee links en configSets moeten overeenkomen.
200041	Het valideren van de e-mail is mislukt omdat de gebruiker al recht heeft op een andere conflicterende service en conflicterende rechten	De gebruiker moet opnieuw proberen in te loggen op dezelfde verificatielink met een andere BroadWorks-gebruikers-ID. Anders moet de beheerder van de klantorganisatie die de conflicterende service beheert, de conflicterende service of rechten verwijderen.
200042	Het valideren van e-mail is mislukt omdat e-mail al is gekoppeld aan een andere BroadWorks-gebruikers-ID	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder de andere gebruiker verwijderen die dit e-mailadres gebruikt.
200043	Het valideren van de e-mail is mislukt omdat de configuratietoewijzing van de klantklant onjuist is	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder de andere gebruiker verwijderen die dit e-mailadres gebruikt.
200044	Het valideren van e-mail is mislukt omdat userId al in gebruik is in dit BroadWorks-cluster	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder van de

		klantorganisatie die het bestaande gebruikersaccount beheert dat dit e-mailadres gebruikt, dat gebruikersaccount verwijderen.
200045	Kan gebruiker niet toevoegen via zelfactivering, omdat de gebruiker al deel uitmaakt van een andere organisatie	De gebruiker moet de onboarding opnieuw proberen, maar met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder van de klantorganisatie die de andere organisatie beheert, het bestaande account verwijderen.
200046	Kan gebruiker niet toevoegen via zelfactivering, omdat er meerdere gebruikers in behandeling zijn met dezelfde broadworksUserId onder hetzelfde BroadWorks-cluster	De beheerder moet de in behandeling zijnde gebruikers uit Control Hub verwijderen
200047	Kan gebruiker niet toevoegen via zelfactivering, omdat userId al in gebruik is in dit BroadWorks-cluster	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder van de klantorganisatie die het bestaande gebruikersaccount beheert, dat bestaande gebruikersaccount verwijderen of andere rechten verwijderen.
200048	Het toevoegen van een gebruiker via zelfactivering is mislukt omdat het e-mailadres	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres.

	al was ingericht met een andere BroadWorks-gebruikers-ID	
200049	Kan gebruiker niet toevoegen via zelfactivering, omdat userId al in gebruik is in dit BroadWorks-cluster	De gebruiker moet het opnieuw proberen met een ander e-mailadres. Anders moet de beheerder van de klantorganisatie die het bestaande gebruikersaccount beheert, dat bestaande gebruikersaccount verwijderen of andere rechten verwijderen.
200050	Het toevoegen van een gebruiker via zelfactivering is mislukt omdat provisioningID niet overeenkomt met de verwachte provisioningID van de onderneming van de abonnee	De beheerder moet de verificatielink die de gebruiker heeft gebruikt, vergelijken met de link die is geconfigureerd in Control Hub. De twee links en configSets moeten overeenkomen.
200051	Kan gebruiker niet toevoegen via zelfactivering omdat spEnterpriseId gespecificeerd in dit verzoek conflicteert met een serviceprovider of onderneming die al is ingericht vanuit dit BroadWorks-cluster	De beheerder moet bestaande organisaties in Control Hub controleren en ervoor zorgen dat ze geen organisatie maken met een naam die al bestaat.
200054	Het valideren van e-mail is mislukt omdat de regio van de klantorganisatie en de partnerorganisatie niet overeenkomen	De beheerder moet de instellingen van de partnerorganisatie en de klantorganisatie in Control Hub controleren

		en ervoor zorgen dat de regio's overeenkomen.
300005	Fout vooraf controleren omdat de gebruiker al in de wachtrij staat en bezig is met het inrichten.	De gebruikersregistratie wordt nog uitgevoerd. Wacht een paar minuten en controleer het opnieuw.

Tafel 1. Foutcodes voor eindgebruikers
Foutcodes voor directorysynchronisatie

De volgende foutcodes zijn van toepassing op Directory Sync.

Foutcode	Foutmelding
600000	Broadworks External Directory User Sync onverwachte fout.
600001	Broadworks externe directorygebruikerssynchronisatie is mislukt.
600002	Broadworks External Directory User Sync moest vóór voltooiing worden beëindigd.
600003	Broadworks externe directorygebruikerssynchronisatie is slechts gedeeltelijk geslaagd. Sommige klantorganisaties konden niet synchroniseren.
600004	Broadworks External Directory User Sync is niet ingeschakeld voor de ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync is bezig voor de ConfigSet.
600006	Broadworks External Directory User Sync-threads zijn bezet of worden afgesloten en accepteren daarom geen synchronisatieverzoeken meer. Probeer het later opnieuw.
600007	De identiteitsorganisatie van CustomerConfig is niet gevonden.
600008	De CustomerConfig wordt niet gevonden in de partnerorganisatie.
600009	Broadworks External Directory User Sync kan niet worden uitgevoerd omdat het broadworks-cluster dat aan de CustomerConfig is gekoppeld, bezet is
600010	Broadworks External Directory User Sync kan niet worden uitgevoerd omdat er geen broadworks-cluster is gekoppeld aan de CustomerConfig.

Foutcode	Foutmelding
600011	Broadworks External Directory User Sync is niet ingeschakeld voor de CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync kan niet worden uitgevoerd omdat de Hybrid Directory-synchronisatie al is ingeschakeld voor de CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync kan geen gebruikers en machineaccounts toevoegen aan het identiteitsarchief.
600014	Broadworks externe directorygebruikerssynchronisatie is mislukt tijdens een poging verbinding te maken met het Broadworks-cluster. Fout van Broadworks - %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync heeft geen overeenkomende gebruiker gevonden in het identiteitsarchief.
600017	BroadWorks Phone List Sync kon niet alle gebruikers- en bedrijfs-/organisatiecontacten synchroniseren.
600018	BroadWorks-telefoonlijstsynchronisatie is mislukt voor gebruikers in de onderneming/organisatie.
600019	BroadWorks Phone List Sync kan bedrijfs-/organisatiecontacten niet synchroniseren.
600020	BroadWorks External Directory User Sync kan niet worden uitgeschakeld omdat de CustomerConfig-synchronisatie bezig is.
600022	BroadWorks External Directory Single User Synchronisatie is niet mogelijk omdat de onderneming geen ingerichte gebruiker heeft.
600023	BroadWorks External Directory Single User Synchronisatie is niet mogelijk omdat de gebruiker al bestaat in deze organisatie.
600024	BroadWorks External Directory Single User Synchronisatie is niet mogelijk omdat er geen overeenkomende gebruiker is gevonden in BroadWorks.
600025	BroadWorks External Directory User Sync kan het gebruikersaccount in CI niet bijwerken.
600026	BroadWorks External Directory User Sync kan het machineaccount in CI niet bijwerken.

Foutcode	Foutmelding
600027	BroadWorks External Directory Single User Synchronisatie is niet mogelijk omdat er meerdere gebruikers zijn gevonden in BroadWorks.
600028	BroadWorks External Directory Single User Synchronisatie is niet mogelijk omdat er ten minste één synchronisatie van de bedrijfsdirectory moet zijn voltooid.
600029	BroadWorks External Directory User Synchronisatie is mislukt omdat de onderneming geen ingerichte gebruiker heeft.