

# Feilsøkingssveiledning for Webex for Cisco BroadWorks

## Bokens innholdsfortegnelse

- [Webex for Cisco BroadWorks feilsøking](#)
- [Webex for Cisco BroadWorks feilsøkingssressurser](#)
- [Webex for Cisco BroadWorks feilsøkingssprosesser](#)
- [Webex for Cisco BroadWorks feilsøking av spesifikke problemer](#)

## Kapittel: Webex for Cisco BroadWorks feilsøking

- [Feilsøking Webex for Cisco BroadWorks](#)
- [Endringslogg](#)

### Feilsøking Webex for Cisco BroadWorks

Dette dokumentet er ment for tekniske medarbeidere i tjenesteleverandørorganisasjoner som støtter egen organisasjon og kunder. Vi forventer at du har litt kjennskap til feilsøking generelt, lesing av logger og arbeid med abonnentsaker.

Artikkelen er delt inn i tre hoveddeler:

- **Ressurser**, som er en liste over verktøy, lesestoff, logger og kontakter du kan trenge.
- **Prosesser**, som beskriver noen av handlingene du kan gjøre mens du feilsøker et kundeproblem.
- **Spesifikke problemer**, som kategoriserer og lister opp problemer som har vært kjent for å oppstå, hvordan du oppdager dem og hvordan du potensielt kan løse dem.

### Endringslogg

Dato	Versjon	Endre
28. juli 2023	1.19	Lagt til referanse til <a href="#">Webex App   Rapportert et problem</a> (for å generere logger) inn <i>Hent brukerlogger fra Partner Hub</i> og <i>Få klientlogger eller tilbakemelding</i> seksjon.
27. juni 2022	1.18	Oppdatert <i>Leseliste</i> med manglende lenke på <i>Koble (Android) Migrering til Firebase prosedyremetode</i> .
21. juni 2022	1.17	Oppdaterte <i>Leseliste</i> lenker for å peke til nye nettadresser på cisco.com. Oppdatert <i>Anropskonfigurasjon og registreringsproblemer</i> ved å legge til en lenke til <i>Webex for</i>

Dato	Versjon	Endre
		<i>Cisco BroadWorks konfigurasjonsveiledning</i> for problemer med Broadworks-tagger.
14. april 2022	1.16	Lagt til kontekstsetninger i <i>Sjekk brukerdetaljer i brukerstøtten</i> og til <i>Vis kundeorganisasjonen i brukerstøtten</i> for å avklare rollekrav for Help Desk.
16. mars 2022	1.15	Lagt til nye feilkoder i <i>Feilkoder for Directory Sync</i> .
15. november 2021	1.14	Lagt til feilkoder 200013, 200014, 200025 og 300005 til <i>Feilkoder for sluttbruker</i> .
28. september 2021	1.12	Lagt til <i>Feilkoder for Directory Sync</i> .
15. juli 2021	1.11	Lagt til feilmelding 100006 i <i>Feilkoder for sluttbruker</i> . Også oppdatert <i>Problemer med innlogging av brukere</i> .
14. juli 2021	1.10	Lagt til emne med lenke til <i>kjente problemer og begrensninger</i> artikkel
2. juli 2021	1.9	Oppdatert produktnavn for Webex rebranding.
18. juni 2021	1.8	Oppdatert Webex-logo i grafikk
8. juni 2021	1.7	Lagt til kolonnen <i>Foreslått handling</i> i <i>Feilkoder for sluttbruker</i> tabellen
4. juni 2021	1.6	Korrigerings av <i>sluttbrukerfeilkoder</i> tabell
19. mai 2021	1.5	Lagt til <i>Domenekravproblemer</i> delen
22. april 2021	1.4	Oppdatert <i>Feilkoder for sluttbruker</i> med to tilleggskoder: 200016 og 200054
13. april 2021	1.3	Lagt til informasjon om Webex Serviceability Connector
8. desember 2020	1.2	Oppdatert dokument. Rebranding Webex Teams til Webex (app). Lagt til sluttbrukerfeilkoder

Dato	Versjon	Endre
3. november 2020	1.1	Lagt til Anropsinnstillinger Webview
22. oktober 2020	1.0	Nytt dokument introdusert

## Kapittel: Webex for Cisco BroadWorks feilsøkingressurser

### Kapittelinnhold

- [Kontakter](#)
- [Nyttige loggfiler](#)
- [Leseliste](#)
- [Kjente problemer og begrensninger](#)
- [Servicevennlig kobling](#)

### Kontakter



#### Merknad

Fra og med oktober 2020 migrerer vi BroadSoft-kundestøtte til Cisco CX-støtteprosesser og -verktøy. Dette betyr at Webex for Cisco BroadWorks partnere må gå fra å bruke Xchange for saksbehandling til å bruke Support Case Manager (SCM).

Vi forventer at migreringen varer i omtrent 3 måneder og til slutten av kalenderåret 2020. BroadWorks/UCaaS TAC-teamet vil begynne å støtte saker i CSOne / Lightning i stedet for BroadSoft Jira når du blir migrert over. Du må kanskje referere til saker i begge systemene i løpet av migreringsperioden.

Se [Legacy BroadSoft Support Transition](#) for detaljer.

### Nyttige loggfiler

Lognavn	Kilde	Nyttig for feilsøking
PSLog	Applikasjonsserver	Gjennomstrømningsklargjøring
Tomcat access_log	XSP	Webex app pålogging
XsiActionsLog	XSP	Webex apploggingsinteraksjoner med Webex IDP Proxy, klientinteraksjoner for enhetsprofiler

autentiseringstjenestelogg	XSP	Webex apppålogging (tokenvalidering og utstedelse)
XSLog	XSP?	Mobilabonnement for push-varsler Samtalesignalering
Webex app oppstartslogg	Windows: \Users\{brukernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Bruk Send Logger	Oppstart (sekvens) Rettighetssjekker for brukeren BWC-bibliotekinitialisering for tilkobling til BroadWorks getUserProfile & JWT-tokenhentingslogging
BroadWorks kaller Webex applogg	Klient Windows: \Users\{brukernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobil: Bruk Send Logger	All SIP-trafikk for registrering og samtaler Hold liv i trafikken til BWKS Backend Mid call-funksjoner som krever signalering (Hold/Fortsett, Transfer, etc.)
Media (Webex Media Engine) logg	Klient Windows: \Users\{brukernavn}\AppData\Local\CiscoSpark\media\*.log Mac:	All medielogging Kodeker forhandlet for en samtale

	/Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Mobil: Bruk Send Logger	Mid Call-funksjoner
--	--	---------------------

## Leseliste

- Webex for Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP-plattformkonfigurasjonsveiledning (R23): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf)
- BroadWorks Software Management Guide (R23): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/landU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/landU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf)
- Cisco BroadWorks Device Management Configuration Guide (R23): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf)
- Broadworks Xsp Command Line Interface Administration Guide: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf)
- Langvarig autentiseringstoken Funksjonsbeskrivelse Versjon 23.0 [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf)
- SAML Veiledning for autentiseringsintegrasjon, R22: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf)
- Cisco BroadWorks SSL Veiledning for støttealternativer: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf)
- Cisco CI Support Feature Description: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020\\_09.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf)
- Notification Push Server (funksjonsbeskrivelse): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf)
- Push-varslingsstøtte for samtaler Funksjonsbeskrivelse Versjon 22.0: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf)
- Koble (Android) Migrering til Firebase Fremgangsmåte: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/UC-One/UC-One-](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 lagring av enhetstokener for push-varslinger Funksjon Beskrivelse Versjon 22.0: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf)
- Cisco BroadWorks System Capacity Planner (regneark): [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm)
- Cisco BroadWorks Platform Dimensioning Guide: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf)
- Cisco Broadworks System Engineering Guide: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf)
- Communicator for Desktop (UC-One for Desktop) Konfigurasjonsveiledning: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Communicator/Desktop/Config/CommunicatorConfigGuideDesktop-R22 9 24-UC-One-R3 9 24.pdf?dtid=osscdc000283](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Communicator/Desktop/Config/CommunicatorConfigGuideDesktop-R22 9 24-UC-One-R3 9 24.pdf?dtid=osscdc000283)
- CI-autentiseringsstøttekrav Dokumentversjon 1.0 MR-7136: [https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020 09.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020 09.pdf)

## **Kjente problemer og begrensninger**

Artikkelen om kjente problemer og begrensninger inneholder oppdatert informasjon om kjente problemer som vi har identifisert i Webex for BroadWorks-løsningen. For detaljer, se lenken nedenfor:

[Kjente problemer og begrensninger](#)

### **Servicevennlig kobling**

Webex Serviceability-tjenesten øker hastigheten som Ciscos tekniske assistansepersonell kan diagnostisere problemer med infrastrukturen din. Den automatiserer oppgavene med å finne, hente og lagre diagnoselogger og informasjon i en SR-sak. Tjenesten utløser også analyse mot diagnostiske signaturer slik at TAC mer effektivt kan identifisere og løse problemer med ditt lokale utstyr.

For detaljer om hvordan du distribuerer Serviceability Connector, gå til *Deployment Guide for Cisco Webex Serviceability*

Connector at [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cloudCollabora](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollabora)

[tion/spark/hybridservices/serviceability/cmgt\\_b\\_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html](https://www.cisco.com/it/next/learning/spark/hybridservices/serviceability/cmgt_b_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html) .

## Kapittel: Webex for Cisco BroadWorks feilsøkingprosesser

### Kapittelinnhold

- [Eskalering av et problem](#)
- [Hvilken kundeinformasjon som skal samles inn](#)
- [Sjekk brukerdetaljer i Help Desk](#)
- [Se kundeorganisasjon i Help Desk](#)
- [Hent brukerlogger fra Partner Hub](#)
- [Hvordan finne klientversjon](#)
- [Klientsjekk for ringetjeneste](#)
- [Få klientlogger eller tilbakemelding](#)
- [Få anropsmiljødata](#)
- [Tilbakestill Webex database](#)
- [Bekreft at Webex bør registreres til BroadWorks](#)
- [Analyser PSLog for brukerklargjøringsproblemer](#)
- [Analyser XSP-logger for å feilsøke pålogging for abonnenter](#)

### Eskalering av et problem

Etter at du har fulgt noen av feilsøkingveiledningen, bør du ha en rimelig ide om hvor problemet er forankret.

### Fremgangsmåte

**Trinn 1** Samle inn så mye informasjon du kan fra systemene knyttet til problemet

**Steg 2** Kontakt det aktuelle teamet hos Cisco for å åpne en sak  
(se *Kontakter* seksjon)

### Hvilken kundeinformasjon som skal samles inn

Hvis du tror du trenger å åpne en sak eller eskalere et problem, samler du inn følgende informasjon mens du feilsøker med brukeren:

- Brukeridentifikator: CI-e-postadresse eller bruker-UUID (dette er Webex-identifikatoren, men hvis du også får brukerens BroadWorks-identifikator, vil det hjelpe)
- Organisasjonsidentifikator

- Omtrentlig tidsramme der problemet ble opplevd
- Klientplattform og versjon
- Send eller samle inn logger fra klienten
- Registrer sporings-IDen hvis den vises på klienten

## Sjekk brukerdetaljer i Help Desk

Partneradministratorer som har Help Desk-administratorrettigheter (grunnleggende eller avanserte) kan bruke denne prosedyren til å sjekke brukerdetaljer ved hjelp av Help Desk-visning.

Fremgangsmåte

---

**Trinn 1** Logg på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

1

**Steg 2** Søk etter og klikk deretter på brukeren. Dette åpner brukersammendragsskjermen.

**Trinn 3** Klikk på brukernavnet for å se den detaljerte brukerkonfigurasjonen.

3

Nyttig informasjon i denne visningen inkluderer brukerens UUID, felles identitet (CI) klynge, Webex app klynge, Calling Behaviour, BroadWorks konto GUID.

**Trinn 4** Klikk **Kopiere** hvis du trenger å bruke denne informasjonen i et annet verktøy, eller legg den ved et Cisco-deksel.

---

## Se kundeorganisasjon i Help Desk

Partneradministratorer som har privilegier som Help Desk-administrator (grunnleggende eller avanserte) kan bruke denne prosedyren til å se kundeorganisasjonsdetaljer i Help Desk-visning.

Fremgangsmåte

---

**Trinn 1** logg inn på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

**Steg 2** Søk etter og klikk deretter på kundeorganisasjonens navn.

**Trinn 3** Rull ned til du ser **Kundeportalvisning** og klikk **Vis Kundenavn** for å se en skrivebeskyttet visning av kundeorganisasjonen – inkludert brukere og konfigurasjon.

---

## Hent brukerlogger fra Partner Hub

Ved feilsøking av desktop- og mobilclientproblemer er det viktig for Partners (og TAC) å kunne se klientloggene.



## Fremgangsmåte

---

**Trinn 1** Be brukeren sende logger. For hjelp, se: [Webex App | Rapporter et problem](#).

**Steg 2** Be brukeren om å eksportere det anropende miljøet sende deg **ced.dat** filen.

**Trinn 3** Få klientloggene fra Partner Hub eller Help Desk (se nedenfor).

Alternativ for partnerhub:

- a. logg inn på Partner Hub og finn brukerens kundeorganisasjon.
- b. Velg **Feilsøking**.
- c. Velg **Logger**.
- d. Søk etter brukeren (via e-post).
- e. Se og last ned klientloggene som en zip-fil.

Alternativ for brukerstøtte:

- a. logg inn på Help Desk.
- b. Søk etter organisasjonen.
- c. Klikk på organisasjonen (åpner oppsummeringsskjermen).
- d. Rull ned for å klikke **Se kunde**.
- e. Velg **Feilsøking**.
- f. Velg **Logger**.
- g. Søk etter brukeren (via e-post).
- h. Se og last ned klientloggene som en zip-fil.

---

## Hvordan finne klientversjon

### Fremgangsmåte

---

**Trinn 1** Del denne lenken med brukeren: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

**1**

**Steg 2** Be brukeren sende deg versjonsnummeret.

---

## Klientsjekk for ringetjeneste

### Fremgangsmåte

---

**Trinn 1** logg på Webex-klienten.

**Steg 2** Sjekk at ikonet for ringealternativer (et håndsett med et tannhjul over) er til stede på sidefeltet.

Hvis ikonet ikke er til stede, kan det hende at brukeren ennå ikke er aktivert for anropstjenesten i Control Hub.

**Trinn 3** Åpne **Innstillinger/Preferanser** menyen og gå til **Telefontjenester** delen.

Du bør se status **SSO Sesjon Du er logget på**.

(Hvis en annen telefontjeneste, for eksempel *Webex Calling*, vises, bruker ikke brukeren Webex for Cisco BroadWorks.)

Denne bekreftelsen betyr:

- Klienten har gått gjennom de nødvendige Webex-mikrotjenestene.
- Brukeren har autentisert seg.
- Klienten har fått utstedt et langvarig JSON-netttoken av ditt BroadWorks-system.
- Klienten har hentet sin enhetsprofil og har registrert seg på BroadWorks.

---

### Få klientlogger eller tilbakemelding

- Se Ressurser-delen for å finne spesifikke klientlogger på Webex skrivebordsklienter, eller be brukere sende logger. For hjelp, se: [Webex App | Rapportert et problem](#).
- Be brukere av mobilklienter om å sende logger, så kan du få dem via partnerhub eller helpdesk.



#### **Merkna d**

Sende logger er stille. Men hvis en bruker sender tilbakemelding, går den til Webex App devops-teamet. Husk å registrere brukerens tilbakemeldingsnummer hvis du vil følge opp med Cisco. Eksempel:

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

**Case Number - 00601970**

---

### Få anropsmiljødata

Webex klientlogger er kraftig redigert for å fjerne personlig identifiserbar informasjon. Du bør eksportere Calling Environment Data fra klienten i samme økt som du oppdager problemet.

Fremgangsmåte

---

- Trinn 1** Klikk på profilbildet i klienten, og klikk deretter på **Hjelp > Eksporter ringemiljødata**.
- Steg 2** Lagre den resulterende filen **ced.dat** for feilsøking av anropsproblemer for denne brukeren.
- Viktig:** Logg ut fra eller start klienten på nytt, sletter den interne hurtigbufferen. Hvis du eksporterer **ced.dat** etter det, vil ikke de eksporterte dataene samsvare med noen logger som ble sendt før cachen.
- 

## Tilbakestill Webex database

Fremgangsmåte

---

- Trinn 1** På klienten klikker du på **Hjelp > Helsesjekker**.
- Steg 2** Velg **Tilbakestill database**.  
Dette utløser en fullstendig tilbakestilling av klienten og laster Webex app-påloggingsskjermen.
- 

## Bekreft at Webex bør registreres til BroadWorks

Webex-appen sjekker følgende informasjon for å avgjøre om du skal registrere deg på BroadWorks:

- Brukerrett til **broadworks-connector**
- Ringeatferd for organisasjon og bruker

## Sjekk en brukers ringeatferd og koblingsberettigelse

1. logg på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med partneradministratorlegitimasjonen din.
2. Søk etter brukeren.
3. Klikk på brukeren og sjekk oppføringen Calling Behavior. Det skal være "Ringer inn 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. Klikk på brukernavnet for å åpne skjermbildet Brukerdetaljer.
5. Rull ned for å finne `rettigheter` delen, og kontroller at `broadworks-connector` er inkludert.



## 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": [  

```



### Merknad

En Webex for Cisco BroadWorks bruker skal IKKE ha `bc-sp-standard` rettigheten hvis de har til hensikt å bruk Webex for Cisco BroadWorks. Dette er rettigheten for "Webex Calling (Broadcloud)" som er Webex app som ringer gjennom en Cisco-administrert sky-anropstjeneste.

### Sjekk organisasjonens ringetferd

1. logg på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med partneradministratorlegitimasjonen din.
2. Søk etter organisasjonen.

3. Klikk på organisasjonen og sjekk oppføringen Calling Behavior. Det skal være "Ringer inn Webex".

[← Back to search results](#)

## Cisco Systems Inc

---

Customer

Account Created: September 2, 2019

Verified Domains None

Claimed Domains None

Webex Meetings XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM

Sites:

Directory Off

Synchronization:

Calling Behavior: Calling in Webex

Single Sign-On Off

(SSO):

Supported By: None

Order Systems: None

Org. ID: XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM

User Data Locality: None

Country: United States of America

## Analysér PSLog for brukerklargjøringsproblemer

Bruk applikasjonsserverens PSLog for å se HTTP POST-forespørselen til klargjøringsbroen og svaret fra Webex.

I et korrekt fungerende tilfelle er svaret 200 OK **og** etter noen minutter kan du se brukeren - og ny kundeorganisasjon hvis det er første bruker - er opprettet i Webex.

Du kan bekrefte dette ved å søke i Help Desk etter e-postadressen du ser i POST.

Før du begynner

Samle en PSLog fra applikasjonsserveren under et gjennomstrømningsprovisjonsforsøk med en testbruker.

Fremgangsmåte

---

**Trinn** Det første du må sjekke er HTTP-svarkoden:

**1**

- Alt annet enn 200 OK er en brukerklargjøringsfeil.
- 200 OK kan fortsatt indikere en feil hvis noe med abonnentprofilen ikke fungerer i Webex-tjenestene oppstrøms for klargjøringsbroen.
- 400 kan inneholde en `melding` node i svaret. Klargjøringsbroen kunne ikke behandle noe i `abbonentprofilen`. Det kan være noe galt med abonnentdetaljene, eller inkompatibilitet med en innstilling i malen.
- 401 betyr at klargjøringslegitimasjonen som er angitt på AS, ikke samsvarer med de som er angitt på malen i Partner Hub.
- 403 kan indikere at noe er feilkonfigurert på Application Server. Sjekk målet for forespørselen. det skal ikke være en IP-adresse, det skal være nettadressen for klargjøringsbroen du kan se på malen din i Partner Hub.
- 409 indikerer en konflikt mellom den oppgitte `abbonentprofilen` og eksisterende Webex-data. Det kan være en eksisterende bruker med den e-postadressen. Sjekk `meldingen` i svaret.

**Steg 2** Du kan også sjekke den opprinnelige HTTP POST for eventuelle mistenkelige verdier som kan føre til at klargjøring mislykkes.

POST-en inneholder en `subscriberProfile` XML-struktur. Inni dette er nyttige noder å sjekke:

- `bwuserid`: Bruk denne for å finne abonnentprofilen hvis du trenger å redigere den i BroadWorks.
- `group`: Hvis malen er i "Service Provider mode", blir denne små bokstaver og blir navnet på kundeorganisasjonen du ser i Partner Hub.



- `serviceProvider`: Hvis malen er i "Enterprise mode", blir denne små bokstaver og blir navnet på kundeorganisasjonen du ser i Partner Hub.
- `primaryPhoneNumber`: Må eksistere. Provisjon mislykkes uten det.
- `e-post`: Blir bruker-ID i Webex. Må være gyldig og unik for Webex, ellers mislykkes klargjøringen.

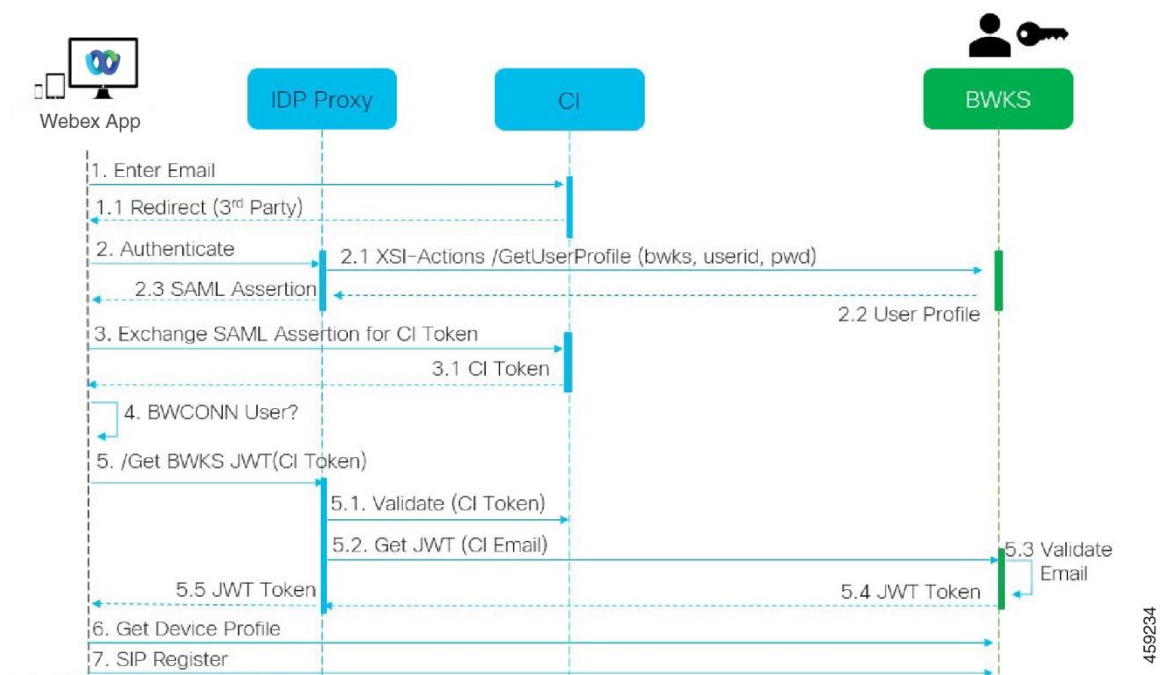
**Merknad** Ignorer `tjenestene` strofen: den er opprettet av AS, og akseptert, men ikke brukt av Webex.

## Analyser XSP-logger for å feilsøke pålogging for abonnenter

Denne flyten beskriver BroadWorks Authentication-modus. Du kan se autentiseringsmodusen på BroadWorks-malen i Partner Hub. Se *Konfigurer kundemalene dine* i [https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id\\_137726](https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726).

Følgende stigediagram viser interaksjonen mellom brukeren, klienten, Webex-tjenestene og BroadWorks-systemet, når brukeren utfører BroadWorks-autentisering i Webex-appen. Forbindelsen mellom Webex og XSP er også sikret av MTLS.

Diskusjonen som følger forklarer hva du kan forvente å se når du undersøker loggene for en vellykket pålogging.



### Bruker samhandler med klient, klient samhandler med Webex tjenester:

- Brukeren oppgir e-postadressen sin til Webex-appen (1 i diagrammet).
- CI vet å omdirigere denne brukeren til å skrive inn BroadWorks-passordet sitt (via UAP) (2 i diagrammet).

- IDP-proxyen sender en get-profilforespørsel til Xsi-grensesnittet på XSP.

### I tomcat access\_log:

- Se etter GET-forespørselen for abonnentprofilen, fra Webex mot Xsi-Actions-grensesnittet (2.1 i diagrammet). Den har Webex bruker-ID. f.eks.

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

### I XsiActionsLog:

- Se etter profilen GET-forespørselen fra Webex (2.1 i diagrammet). Den har Webex bruker-ID. f.eks.

```
GET /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile  
Overskriftene inkluderer autorisasjon: Basic og user-agent:  
broadworksTeamsClient
```

- XSP utfører deretter OCI-P Basic-autentisering mot BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest og AuthenticationVerifyResponse, som alle andre applikasjoner som utfører grunnleggende autentisering via Xsi) og også en UserGetRequest og ServiceProviderGetRequest for å samle abonnentinformasjonen.
- Xsi-svaret til Webex inneholder en XML `Profil` blokk som inneholder (BroadWorks) `bruker-ID` og andre detaljer ( 2.2 i diagrammet).

### Samhandling mellom klient og Webex-tjenester:

- IDP-proxy samsvarer med brukerprofil mottatt fra BroadWorks og sender SAML påstand til klient (2.3 i diagram)
- Klienten bytter SAML-påstand mot et CI-token (3 i diagrammet)
- Klienten sjekker at den påloggede brukeren har **broadworks-connector** rettigheten (4 i diagrammet). Du kan sjekke brukerrettigheter i Help Desk)
- Klienten bruker CI-token for å be om et JSON Web Token (JWT) fra IDP-proxy (5 i diagrammet)
- IDP-proxy validerer CI-token ved CI
- IDP-proxy ber om JWT fra autentiseringstjeneste

### I authenticationService-loggen:

- Se etter tokenforespørselen fra Webex (5.2 i diagrammet), f.eks.:

GET /authService/token

som har `http_bw_userid` header og andre.

- XSP utfører OCI-P `UserGetLoginInfoRequest`, for å validere at den oppgitte bruker-IDen tilsvarer en BroadWorks-bruker (5.3 i diagrammet). `AuthService` har etablert tillit med Webex i kraft av mTLS-tilkoblingen, så kan utstede LLT.
- Se etter svaret (5.4 i diagrammet) fra `LongLivedTokenManager - Token` generert, emne: `bwksUserId@example.com`, utsteder: `BroadWorks ...` og `StatusCode=200` som du kan knytte til den opprinnelige forespørselen ved å bruke `trackingid: CLIENT...` overskriften.

### I XsiActionsLog:

- Klienten er nå i stand til å presentere tokenet med lang levetid ved Xsi-Actions-grensesnittet for å få enhetsprofilen (6 i diagrammet). F.eks.:

GET /com.broadsoft.xsi-

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

Med overskriftene `autorisasjon: Bærer token` og `brukeragent: WebexTeams` (*variant /versjon*)

- Xsi-Actions-grensesnittet POSTer tokenet til `authservice` (konfigurert til å være på loopback-grensesnittet), f.eks.: `127.0.0.1:80 POST`

`http://127.0.0.1:80/authService/token`

som du kan korrelere med `trackingid: CLIENT...` headeren i GET og `X-BROADSOFT-CRRELATION-ID: CLIENT...` overskriften i POST.

### I authenticationService-loggen:

- Kvittingen av POST fra Xsi (loopback)
- A `StatusCode=200` tilbake til Xsi
- Og et token-valideringssvar, med en "token" JSON-blokk i kroppen.
- Korrelert ved hjelp av `sporing-ID: CLIENT...`

### I XsiActionsLog:

- Etter å ha mottatt 200 OK fra `authservice`, som validerte klientens token, sender Xsi-Actions-applikasjonen nå OCI-P-forespørsel for `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Mottar OCI-P `UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` som inneholder `accessDeviceTable` XML-strukturen.
- OCI-P-svaret er kodet som Xsi-svar til klient, inkludert `AccessDevices` XML-strukturen, som har `deviceTypes` f.eks. `Business Communicator - PC` og nettadressene der klienten kan hente enhetens konfigurasjonsfil.

### Klienten fortsetter som normalt:

- Velger en enhetsoppføring og samhandler med DMS for å få enhetsprofil (6 i diagrammet)

- Registrerer til BroadWorks via SBC hentet i konfigurasjon fra DMS (7 i diagram)

## Kapittel: Webex for Cisco BroadWorks feilsøking av spesifikke problemer

### Kapittelinnhold

- [Problemer med partnerhub](#)
- [Problemer med brukertilførsel](#)
- [Brukere logger inn Problemer](#)
- [Anropskonfigurasjon og registreringsproblemer](#)
- [Samtaleinnstillinger Webvisningsproblemer](#)
- [Problemer med domenekrav](#)
- [Sluttbrukerfeilkoder](#)
- [Feilkoder for Directory Sync](#)

### Problemer med partnerhub

#### Administrator kan ikke se kundeorganisasjoner

Som administrator for partnerorganisasjonen din i Webex bør du ha *Full administrator* rolle. Denne rollen brukes til å administrere partnerorganisasjonen din, inkludert tildeling av administrative rettigheter til deg selv og andre. For å administrere kundeorganisasjoner må du gi deg selv (eller andre personer) den *Fullstendig salgsadministrator* rolle eller *Salgsadministrator* rolle.

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

#### Problemer med brukertilførsel

#### Integrerte IM&P-feil for spesifikke bedrifter/kunder

Hvis du har en blanding av virksomheter som bruker forskjellige skysamarbeidstjenester, f.eks. UC-One SaaS og Webex for Cisco BroadWorks, kan det hende du har valgt å endre klargjøringsadapteren per bedrift.

For å sjekke hva som er konfigurert for Integrated IM&P (standard for bedrifter, med mindre en mer spesifikk innstilling finnes), kjør `AS_CLI/grensesnitt/meldinger> få`. For en spesifikk virksomhets klargjøringsparametere, åpne virksomheten og gå til **Tjenester > Integrert IM&P**.

Sjekk at den integrerte IM&P-konfigurasjonen for den bedriften samsvarer nøyaktig med det som vises i kundemalen i Partner Hub. Følgende innstillinger må samsvare, eller klargjøring mislykkes for alle brukere i bedriften:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P-innstilling	Partner Hub-kundemalinnstilling
Messaging Server URL	Nettadresse for klargjøring
Meldingsserver brukernavn	Tildelingskontonavn

Passord for meldingsserver	Klargjøring av kontopassord, Bekreft passord
----------------------------	--

### **Integrerte IM&P-feil for spesifikke brukere**

Dette gjelder hvis du bruker flowthrough-klargjøring, og antar at klargjøring fungerer for noen/de fleste brukere (slik at du kan utelukke et konfigurasjonsproblem).

Hvis du ser Integrated IM&P-feil i BroadWorks, for eksempel "[Feil 18215] Provisioning error with Messaging-server" og "[Error 18211] Communication error with Messaging-server", bør du undersøke følgende mulige årsaker:

- Brukerens e-postadresse kan allerede eksistere CI. Søk etter brukeren i Help Desk for å sjekke om e-postadressen deres allerede er der. Dette er ikke nødvendigvis avgjørende, fordi brukeren kan eksistere i en organisasjon hvis data du ikke har tillatelse til å se i Help Desk.
- Brukeren registrerte seg uavhengig på Webex før han ble tildelt den integrerte IM&P-tjenesten. I dette tilfellet er ett alternativ å la brukeren slette gratiskontoen sin slik at de kan bli en del av kundeorganisasjonen du klargjør. Instruksjoner er på <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Brukeren har ikke et primært telefonnummer tilordnet profilen sin (alle Webex for Cisco BroadWorks abonnenter må ha en primær DID). Se emnet om å analysere PSLog fra AS.

### **Brukerklargjøringsfeil som svar fra klargjøringsbroen**

Hvis brukere ikke vises i Control Hub, innen få minutter etter tildeling av Integrated IM&P, ta en titt på svarkodene fra klargjøringsbrotjenesten. Kjør en PSLog for å se på HTTP-svarkodene.

#### **200 OK**

Et 200 OK-svar *betyr ikke at brukeren er klargjort*. Det betyr at leveringstjenesten mottok forespørselen og sendte inn den tilsvarende brukeroppsettingsforespørselen til oppstrømstjenester.

Klargjøringstransaksjonen er asynkron av design. Tjenesten svarer 200 OK fordi brukeroppsettingsprosessen kan ta flere minutter, og av ytelsesgrunner ønsker vi ikke å motta flere forespørsler om å opprette samme bruker.

Men hvis brukeren til slutt ikke dukker opp i kundeorganisasjonen etter et 200 OK-svar, kan det tyde på at brukeroppsettningen mislyktes i Webex-tjenestene oppstrøms for klargjøringstjenesten.

**Du må eskalere en klargjøringsfeil som har et 200 OK-svar.**

#### **400 Bad Request**

Sjekk HTTP-svaret som skal ha mer detaljer om potensielle problemer som kan forårsake dette svaret fra klargjøringsstjenesten. Noen eksempler på <melding> noden:

- "Kan ikke stole på BroadWorks-e-post med eldre klargjøring API."

E-postadressen som er knyttet til den mislykkede brukerklargjøringsforespørselen, er ikke gyldig eller er skrevet feil, men du har hevdet i malen at e-postadressene kan stole på. Sjekk brukernes profiler i BroadWorks, spesielt e-post-ID.

- "Kundeorganisasjon finnes ikke i databasen, og flagget for opprettelse av nye organisasjoner er ikke aktivert."

Denne mislykkede klargjøringsforespørselen skal opprette en ny kundeorganisasjon i Webex, men malen din er konfigurert til å forhindre at nye kundeorganisasjoner opprettes. Hvis du vil tillate nye organisasjoner, for e-postdomener som ikke samsvarer med eksisterende kunder i Webex, kan du rekonfigurere malen din i Partner Hub og teste klargjøringsforespørselen på nytt. Men hvis du ikke forventer at en ny organisasjon skal opprettes for denne brukeren, kan det hende at e-postadressen er skrevet feil (spesielt domenedelen). Sjekk brukerens e-post-ID i BroadWorks.

### **403 Forbiden**

Forespørselen om klargjøring har ingen sjanse til å lykkes. Du må undersøke forespørselen og svaret i denne saken. Hvis du for eksempel ser en IP-adresse som målet for klargjøringsforespørselen – i stedet for den riktige klargjøringsbro-URLen for organisasjonen din (se emnene for brannmurkonfigurasjon i løsningsveiledningen) – kan det indikere at applikasjonsserveren mangler en nødvendig patch (ap373197).

Sjekk at alle nødvendige oppdateringer er brukt på applikasjonsserveren, og at du fullførte den relaterte konfigurasjonen for vellykket gjennomstrømningsklargjøring.

### **409 Konflikt**

Klargjøringsforespørselen kan ikke fortsette fordi det er en eksisterende bruker i Webex som samsvarer med e-postadressen i forespørselen.

### **Bruker Allerede i CI**

Få abonnentens e-post ut av HTTP POST-forespørselen og søk etter den i Help Desk.

Det kan hende du ikke ser brukeren hvis du ikke har lov, men du kan også se at brukeren er i en 'gratis' organisasjon, f.eks. "Forbruker".

Du kan be denne brukeren om å slette gratiskontoen sin, eller du kan bruke en annen e-postadresse for å klargjøre dem. Se <https://help.webex.com/ndta402>.

## **Brukere logger inn Problemer**

### **Brukeraktiveringsportalen laster ikke**

Den vanlige Webex for Cisco BroadWorks påloggingsflyten inkluderer en brukeraktiveringsportal der brukere skriver inn passordene sine. Noen ganger lastes ikke denne portalen inn etter at brukeren har oppgitt e-postadressen sin i påloggings skjermen for Webex-appen.

Dette problemet kan være forårsaket på klientsiden eller på tjenesiden. På klientsiden er det vanligvis forårsaket av at klientens opprinnelige nettleser på en eller annen måte er inkompatibel med tjenesten.

### **Enkel pålogging mislyktes**

- I BroadWorks kontrollerer du at brukeren har blitt tildelt enhetstypene for Webex-appen (se **Enhetsprofiler** delen i [Forbered miljøet ditt](#) delen av løsningsguiden).
- Sjekk at brukeren bruker riktig passord. Hvis malen du brukte til å klargjøre brukerens kundeorganisasjon (i Partner Hub) er konfigurert for BroadWorks-autentisering, bør brukeren skrive inn sitt BroadWorks "Web Access"-passord. Brukeren må kanskje også oppgi BroadWorks-bruker-ID hvis e-postadressen ikke er konfigurert som en alternativ bruker-ID.

Sørg for at brukeren har skrevet inn store og små bokstaver riktig.

## **Anropskonfigurasjon og registreringsproblemer**

Etter at en bruker har blitt klargjort i Webex og de har logget på Webex-appen, registreres appen til BroadWorks. Følgende er den forventede registreringssekvensen og de resulterende tegnene på en sunn registrering (sett fra Webex-appen):

### **Forventet registreringssekvens**

1. Klienten ringer XSI for å få et enhetsadministrasjonstoken og URL-en til DMS
2. Klienten ber om sin enhetsprofil fra DMS ved å presentere tokenet fra trinn 1
3. Klienten leser enhetsprofilen og henter SIP-legitimasjonen, adressene og portene
4. Klienten sender et SIP REGISTER til SBC ved å bruke informasjonen fra trinn 3

5. SBC sender SIP REGISTER til AS (SBC kan utføre et oppslag i NS for å finne et AS hvis SBC ikke allerede kjenner SIP-brukeren.)

### Forventede tegn på vellykket kunderegistrering

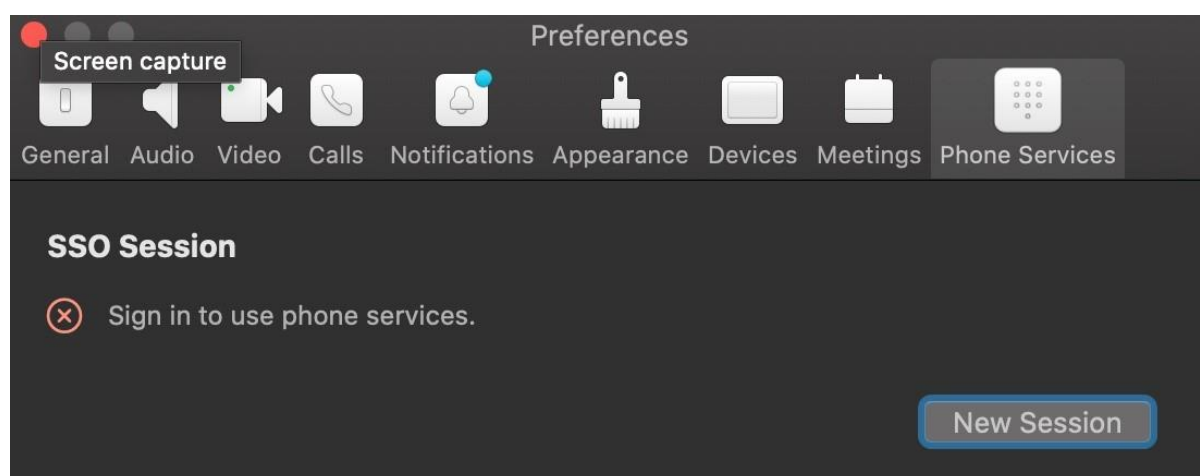
Anropsalternativer-ikonet vises i Webex-grensesnittet.

I Webex-appen telefontjenester-fanen (f.eks. **Innstillinger** > **Telefontjenester** på Windows, **Innstillinger** > **Telefontjenester** på Mac), meldingen "SSO Session: You're logged in" betyr at appen er registrert vellykket (til BroadWorks i dette tilfellet).

### Klienten har ikke noe ringeikon

Mesteparten av tiden betyr dette at brukeren ikke har riktig lisens/rettigheter.

### Klienten viser fanen Telefontjenester, men ingen SSO-økt



Dette er en mislykket registrering. Det er flere grunner til at en Webex-appklient ville mislykkes med registrering hos BroadWorks:

### Flere ringetjenester testes med samme klienter

Dette kjente problemet kan være forårsaket av at klienten bytter mellom forskjellige tilbakeringssteder. Det er mest sannsynlig at det oppstår under prøveversjoner av forskjellige ringetjenester som tilbys via (samme) Webex-appklienter. Du kan tilbakestille klientdatabasen ([lenke](#)) for å løse dette problemet.

### Feilkonfigurerer av autentiseringstjenesten

Sjekk XSP-ene som er vert for autentiseringstjenesten mot løsningsguiden (se [Konfigurer tjenester på Webex for Cisco BroadWorks XSP-er](#)). Nærmere bestemt:

- RSA-nøklene (som du genererer på én XSP) kopieres til alle XSP-ene
- URL-adressen for autentiseringstjenesten er gitt til nettbeholderen på alle XSP-er, og angitt riktig i klyngen i Partner Hub
- Ekstern autentisering av sertifikater er konfigurert:



- XSP\_CLI/System/Communication Utility/DefaultSettings/External Authentication/Certificate Authentication>get
- 
- allowUserApp = falsk
- allowClientApp = true
- Når du bruker MTLS, må du laste opp Webex-klientsertifikatet til XSP-ene (du kan få sertifikatet fra Partner Hub, på BroadWorks Settings-siden)

### **Feilkonfigurerings av BroadWorks-tagger**

Sjekk at du har konfigurert de nødvendige BroadWorks-taggene for Webex-appen.

Se [Webex for Cisco BroadWorks konfigurasjonsveiledning](#) for informasjon om konfigurasjonskoder. Pass på at det ikke er konflikter eller feil verdier.

Nærmere bestemt bør %SBC\_ADDRESS\_WXT% -taggen være SBC-en til SIP-registratoren din for Webex-appklienter.

### **Desktop-klient kobler fra telefontjenester etter vellykket SSO-tilkobling**

Dette problemet kan skyldes at den samme brukeren logger på flere klienter på samme plattformtype. For eksempel, hvis en bruker logger på Webex-appen på Windows, og deretter logger på webex-appen på en annen Windows-maskin, er det bare en aktiv SSO-økt på en av maskinene. Dette er etter design.

Hvis du absolutt trenger å omgå dette problemet, kan du konfigurere BroadWorks til å ha flere forekomster av samme enhetstype, men de må ha unike SIP-adresser. Denne konfigurasjonen er utenfor omfanget av Webex for Cisco BroadWorks.

### **Stasjonær enhet er ikke klargjort for brukeren**

Denne signaturen vises i klientloggen (\bwc\):

```
<Feil>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - enhetsprofilen
'Business Communicator - PC' ble ikke funnet.
```

### **Samtaleinnstillinger Webvisningsproblemer**

#### **Selvhjelpsknapp/kobling vises ikke i Webex-appen**

Et annet symptom på dette problemet er når knappen/lenken vises, men å klikke på den åpner en ekstern nettleser.

- Kontroller at den nødvendige klientkonfigurasjonsmalen er distribuert og CSW-taggene er riktig angitt. (Se delen *nettvisning for samtaleinnstillinger* i [Webex for Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Bekreft at Webex-appen er registrert for å ringe i BroadWorks.
- Sjekk at Webex-appen er en nyere versjon som støtter CSWV.

## Tom side eller feil etter å ha klikket Self Care Button/Link

Vanligvis indikerer denne oppførselen i Webex-appen et konfigurasjons- eller distribusjonsproblem med CSWV-applikasjonen på BroadWorks XSP.

Samle inn detaljer for videre undersøkelse, inkludert CSWV-logger, tilgangsløgger, config-wxt.xml-depot og malfil, og reis deretter en sak.

## Problemer med domenekrav

Brukerregistreringsfeil kan oppstå som følge av feil som er gjort i krav om domener. Før du gjør krav på domener, sørg for at du forstår følgende:

- Tjenesteleverandører bør ikke gjøre krav på domeneene til kundeorganisasjoner som de administrerer. De skal bare gjøre krav på domeneene til de brukerne som er i tjenesteleverandørens interne organisasjon. Å gjøre krav på domenet til brukere i en separat organisasjon (selv en som tjenesteleverandøren administrerer) kan resultere i registreringsfeil for brukerne i kundeorganisasjonen ettersom brukerautentiseringsforespørsler blir rutet gjennom tjenesteleverandøren i stedet for kundeorganisasjonen.
- Hvis to kundeorganisasjoner (selskap A og selskap B) deler samme domene og selskap A har gjort krav på domenet, kan registrering for brukere av selskap B mislykkes på grunn av at brukerautentiseringsforespørsler blir rutet gjennom organisasjonen som har gjort krav på domenet (selskapet EN).

Hvis du gjør krav på domener ved en feil og trenger å fjerne et krav, se artikkelen [Administrer domeneene dine](#) Webex.

## Sluttbrukerfeilkoder

Tabellen nedenfor viser sluttbrukerfeilkoder som kan sees i klientbrukeraktiveringsportalen.



### Merknad

Dette er ikke en uttømmende liste over feilkoder. Tabellen viser bare eksisterende feilkoder som Webex-appen for øyeblikket ikke gir klar retning til brukeren for.

Feilkode	Feilmelding	Foreslått handling
100006	Pålogging mislyktes: Bruker-ID/passord er feil	Sjekk at brukeren bruker riktig passord. Hvis malen du brukte til å klargjøre brukerens kundeorganisasjon (i Partner Hub) er konfigurert for

		<p>BroadWorks-autentisering, bør brukeren skrive inn sitt BroadWorks "Web Access"-passord. Brukeren må kanskje også oppgi BroadWorks-bruker-ID hvis e-postadressen ikke er konfigurert som en alternativ bruker-ID.</p> <p>Sørg for at brukeren har skrevet inn store og små bokstaver riktig.</p>
200010	Kunne ikke validere legitimasjon som BroadWorks-bruker uautorisert	<p>Brukeren bør prøve en annen kombinasjon av brukernavn og passord.</p> <p>Ellers må admin tilbake stille passordet i BroadWorks.</p>
200013	Beklager at du ikke kan bli med <navn på SP-tilbud> med Webex akkurat nå. Vennligst prøv igjen om noen minutter. Hvis problemet vedvarer, vennligst kontakt <kundeorganisasjonsadministratoren>.	Kunne ikke oppdatere brukerinformasjonen i Common Identity. Vennligst oppdater brukeren igjen med brukeren API.
200014	Ta kontakt med <tjenesteleverandøren> administrator.	Kontroller at konfigurasjonen din er nøyaktig og at klargjørings-ID-en er riktig i forespørselen.
200016	Kunne ikke validere legitimasjonen da økten ikke ble funnet	Brukeren bør oppdatere nettleseren og prøve brukernavnet/passordet på nytt.
200018	Kunne ikke validere legitimasjon da brukeren er utestengt	Brukeren bør vente 10 minutter og deretter prøve igjen.

200019	Kunne ikke validere legitimasjon da legge til bruker mislyktes for selvaktivering	Administrator bør sjekke selvaktiveringsinnstillingene i Control Hub
200022	Kunne ikke sende e-post da brukeren er uautentisert	Brukeren bør prøve å komme ombord på nytt og legge inn legitimasjon.
200025	Beklager, du kan ikke bli med i Self Activation akkurat nå. Vennligst prøv igjen om noen minutter. Kontakt systemadministratoren hvis problemet vedvarer.	Få brukeren til å prøve igjen etter noen minutter. Hvis det ikke fungerer, sjekk med Cisco Support.
200026	Mislyktes ved validering av e-post på grunn av feil på forhåndssjekk eller feil status for ventende bruker for PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID}	Administrator bør informere brukeren om at de har oppgitt feil e-postadresse siden e-postadressen er knyttet til en annen organisasjon.
200039	Kunne ikke validere e-post som e-post-ID som allerede er i bruk i en annen organisasjon	Brukeren bør prøve å gå inn på nytt til den samme bekreftelseslenken, men med en annen BroadWorks-bruker-ID. Ellers bør kundeorganisasjonsadministratoren fra den andre organisasjonen slette den eksisterende brukerkontoen.
200040	Kunne ikke validere e-post da configSet ikke samsvarer med configSet i customerConfig	Administrator bør sammenligne bekreftelseskoblingen som brukeren brukte med koblingen som er konfigurert i Control Hub. De to koblingene og configSets må samsvare.

200041	Kunne ikke validere e-post da brukeren allerede har rett til en annen motstridende tjeneste, motstridende rettigheter	<p>Brukeren bør prøve å gå inn på nytt til den samme bekreftelseslenken ved å bruke en annen BroadWorks-bruker-ID.</p> <p>Ellers bør kundeorganisasjonsadministratoren som administrerer den motstridende tjenesten slette den eller de motstridende rettighetene.</p>
200042	Kunne ikke validere e-post da e-post allerede er knyttet til en annen BroadWorks UserId	<p>Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse.</p> <p>Ellers må admin slette den andre brukeren som bruker denne e-postadressen.</p>
200043	Kunne ikke validere e-post fordi tilordningen av brukerkundeconfigurasjonen er feil	<p>Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse.</p> <p>Ellers må admin slette den andre brukeren som bruker denne e-postadressen.</p>
200044	Kunne ikke validere e-post da bruker-ID allerede er i bruk på denne BroadWorks-klyngen	<p>Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse.</p> <p>Ellers må kundeorganisasjonsadministratoren som administrerer den eksisterende brukerkontoen som bruker denne e-postadressen slette denne brukerkontoen.</p>
200045	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da brukeren allerede er en del av en annen organisasjon	<p>Brukeren bør prøve ombordstigning på nytt, men med en annen e-postadresse.</p> <p>Ellers bør kundeorganisasjonsadministratoren som administrerer den forskjellige organisasjonen</p>

		slette den eksisterende kontoen.
200046	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da det finnes flere ventende brukere med samme broadworksUserId under samme BroadWorks-klynge	Administrator bør slette de ventende brukerne fra Control Hub
200047	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da bruker-ID allerede er i bruk på denne BroadWorks-klyngen	Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse. Ellers bør kundeorganisasjonsadministratoren som administrerer den eksisterende brukerkontoen slette den eksisterende brukerkontoen eller fjerne andre rettigheter.
200048	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da e-postadressen allerede var klargjort med en annen BroadWorks bruker-ID	Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse.
200049	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da bruker-ID allerede er i bruk på denne BroadWorks-klyngen	Brukeren bør prøve igjen med en annen e-postadresse. Ellers bør kundeorganisasjonsadministratoren som administrerer den eksisterende brukerkontoen slette den eksisterende brukerkontoen eller fjerne andre rettigheter.
200050	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da klargjørings-ID ikke samsvarer med forventet klargjørings-ID for abonnentens virksomhet	Administratoren bør sammenligne bekreftelseslenken som brukeren brukte med koblingen som er konfigurert i Control Hub.

		De to koblingene og configSets må samsvare.
200051	Kunne ikke legge til bruker gjennom selvaktivering da spEnterpriseId spesifisert i denne forespørselen er i konflikt med en tjenesteleverandør eller bedrift som allerede er klargjort fra denne BroadWorks-klyngen	Administratoren bør sjekke eksisterende organisasjoner i Control Hub og sørge for at de ikke oppretter en organisasjon med et navn som allerede eksisterer.
200054	Kunne ikke validere e-post som regionen for kundeorganisasjonen og partnerorganisasjonen som ikke samsvarer	Administratoren bør sjekke partnerorganisasjonen og kundeorganisasjonens innstillinger i Control Hub og sørge for at regionene samsvarer.
300005	Forhåndssjekk feil siden brukeren allerede er i køen og i ferd med å bli klargjort.	Brukerklargjøring pågår fortsatt. Vent noen minutter og sjekk igjen.

**Tabell 1. Sluttbrukerfeilkoder**  
**Feilkoder for Directory Sync**

Følgende feilkoder gjelder for Directory Sync.

Feilkode	Feilmelding
600000	Broadworks External Directory User Sync uventet feil.
600001	Broadworks External Directory User Sync mislyktes.
600002	Broadworks External Directory User Sync måtte avsluttes før fullføring.
600003	Broadworks External Directory User Sync lyktes bare delvis. Noen kundeorganisasjoner klarte ikke å synkronisere.
600004	Broadworks External Directory User Sync er ikke aktivert for ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync pågår for ConfigSet.
600006	Broadworks External Directory User Sync-tråder er opptatt eller avsluttes, og vil derfor ikke godta flere synkroniseringsforespørsel, prøv igjen senere.
600007	Identitetsorganisasjonen til CustomerConfig ble ikke funnet.

<b>Feilkode</b>	<b>Feilmelding</b>
600008	CustomerConfig finnes ikke i partnerorganisasjonen.
600009	Broadworks External Directory User Sync kan ikke kjøres da Broadworks-klyngen knyttet til CustomerConfig er opptatt
600010	Broadworks External Directory User Sync kan ikke kjøres siden det ikke er noen Broadworks-klynge knyttet til CustomerConfig.
600011	Broadworks External Directory User Sync er ikke aktivert for CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync kan ikke kjøres siden hybridkatalogsynkroniseringen allerede er aktivert for CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync klarte ikke å legge til brukere og maskinkontoer i identitetslageret.
600014	Broadworks External Directory User Sync mislyktes under forsøk på å koble til Broadworks-klyngen. Feil fra Broadworks - %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync fant ingen samsvarende bruker i identitetsbutikken.
600017	BroadWorks Phone List Sync klarte ikke å synkronisere alle bruker- og bedrifts-/organisasjonskontakter.
600018	BroadWorks telefonlistesynkronisering mislyktes for brukere i bedriften/organisasjonen.
600019	BroadWorks Phone List Sync klarte ikke å synkronisere bedrifts-/organisasjonskontakter.
600020	BroadWorks External Directory User Sync kan ikke deaktiveres ettersom CustomerConfig-synkroniseringen pågår.
600022	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig siden bedriften ikke har noen klargjort bruker.
600023	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig fordi brukeren allerede eksisterer i denne organisasjonen.
600024	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig fordi ingen samsvarende bruker ble funnet i BroadWorks.



<b>Feilkode</b>	<b>Feilmelding</b>
600025	BroadWorks External Directory User Sync klarte ikke å oppdatere brukerkontoen i CI.
600026	BroadWorks External Directory User Sync klarte ikke å oppdatere maskinkontoen i CI.
600027	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig fordi flere brukere ble funnet i BroadWorks.
600028	BroadWorks External Directory Single User Sync er ikke mulig fordi minst én bedriftskatalogsynkronisering burde vært fullført.
600029	BroadWorks External Directory User Sync mislyktes siden bedriften ikke har noen klargjort bruker.