

Przewodnik rozwiązywania problemów Webex for Cisco BroadWorks

Spis treści książki

- [Webex do rozwiązywania problemów z Cisco BroadWorks](#)
- [Webex, aby uzyskać dostęp do zasobów Cisco BroadWorks dotyczących rozwiązywania problemów](#)
- [Webex dla procesów rozwiązywania problemów Cisco BroadWorks](#)
- [Webex dla rozwiązywania konkretnych problemów Cisco BroadWorks](#)

Rozdział: Webex dotyczący rozwiązywania problemów z Cisco BroadWorks

- [Rozwiązywanie problemów Webex dla Cisco BroadWorks](#)
- [Historia zmian](#)

Rozwiązywanie problemów Webex dla Cisco BroadWorks

Ten dokument jest przeznaczony dla osób technicznych w organizacjach dostawców usług, które wspierają siebie i swoich klientów. Oczekujemy, że masz ogólną wiedzę na temat rozwiązywania problemów, czytania dzienników i pracy ze sprawami subskrybentów.

Artykuł podzielony jest na trzy główne sekcje:

- **Zasoby**, czyli lista narzędzi, materiałów do czytania, dzienników i kontaktów, których możesz potrzebować.
- **Procesy**, który opisuje niektóre działania, jakie możesz podjąć podczas rozwiązywania problemu klienta.
- **Konkretne problemy**, który kategoryzuje i zawiera listę znanych problemów, sposoby ich wykrywania i potencjalnego rozwiązania.

historię zmian

Data	Wersja	Zmiana
28 lipca 2023 r	1.19	Dodano odniesienie do Webex Aplikacja Zgłoś problem (do generowania logów) w <i>Pobierz dzienniki użytkowników z Centrum partnerów I Uzyskaj dzienniki klientów lub opinie</i> Sekcja.
27 czerwca 2022 r	1.18	Zaktualizowano <i>Lista do przeczytania</i> z brakującym łączem włączonym <i>Procedura migracji Connect (Android) do Firebase</i> .

Data	Wersja	Zmiana
21 czerwca 2022 r	1.17	Zaktualizowano <i>Lista do przeczytania</i> linki prowadzące do nowych adresów URL w cisco.com. Zaktualizowano <i>Wywoływanie problemów z konfiguracją i rejestracją</i> poprzez dodanie linku do <i>Webex</i> w przewodniku konfiguracji <i>Cisco BroadWorks</i> w przypadku problemów z tagami Broadworks.
14 kwietnia 2022 r	1.16	Dodano instrukcje kontekstowe do <i>Sprawdzania szczegółów użytkownika w dziale pomocy technicznej</i> i do <i>wyświetlania organizacji klienta w dziale pomocy technicznej</i> w celu wyjaśnienia wymagana rola dla działu pomocy technicznej.
16 marca 2022 r	1.15	Dodano nowe kody błędów do <i>Kody błędów synchronizacji katalogów</i> .
15 listopada 2021 r	1.14	Dodano kody błędów 200013, 200014, 200025 i 300005 do <i>Kody błędów użytkownika końcowego</i> .
28 września 2021 r	1.12	Dodano <i>Kody błędów dla synchronizacji katalogów</i> .
15 lipca 2021 r	1.11	Dodano komunikat o błędzie 100006 do <i>Kodów błędów użytkownika końcowego</i> . Zaktualizowano również <i>Problemy z logowaniem użytkowników</i> .
14 lipca 2021 r	1.10	Dodano temat z linkiem do <i>Znanych problemów i ograniczeń</i> artykułu
02 lipca 2021 r	1.9	Zaktualizowana nazwa produktu w związku z rebrandingiem Webex.
18 czerwca 2021 r	1.8	Zaktualizowano logo Webex w grafice
08 czerwca 2021 r	1.7	Dodano kolumnę <i>Sugerowane działanie</i> do tabeli <i>Kody błędów użytkownika końcowego</i>
04 czerwca 2021 r	1.6	Korekta w tabeli <i>Kody błędów użytkownika końcowego</i>
19 maja 2021 r	1.5	Dodano <i>Problemy z roszczeniami do domeny</i>
22 kwietnia 2021 r	1.4	Zaktualizowano <i>Kody błędów użytkownika końcowego</i> o dwa dodatkowe kody: 200016 i 200054

Data	Wersja	Zmiana
13 kwietnia 2021 r	1.3	Dodano informacje na temat złącza serwisowego Webex
08 grudnia 2020 r	1.2	Zaktualizowany dokument. Rebranding Webex Teams na Webex (aplikacja). Dodano kody błędów użytkownika końcowego
03 listopada 2020 r	1.1	Dodano widok internetowy ustawień połączeń
22 października 2020 r.	1.0	Wprowadzono nowy dokument

Rozdział: Webex — zasoby dotyczące rozwiązywania problemów Cisco BroadWorks

Treść rozdziału

- [Kontakty](#)
- [Przydatne pliki dziennika](#)
- [Lista do przeczytania](#)
- [Znane problemy i ograniczenia](#)
- [Złącze ułatwiające serwisowanie](#)

Kontakty



Uwaga

Od października 2020 r. migrujemy obsługę klienta BroadSoft do procesów i narzędzi wsparcia Cisco CX. Oznacza to, że Webex dla Cisco BroadWorks partnerzy muszą przejść od używania Xchange do zarządzania przypadkami do korzystania z narzędzia Support Case Manager (SCM).

Spodziewamy się, że migracja potrwa około 3 miesięcy i zakończy się w roku kalendarzowym 2020. Po migracji zespół BroadWorks/UCaaS TAC rozpocznie obsługę spraw w CSOne/Lightning zamiast BroadSoft Jira. W okresie migracji może być konieczne zapoznanie się ze sprawami w obu systemach.

Aby uzyskać szczegółowe informacje, zobacz [Przejdźcie na starszą wersję pomocy technicznej BroadSoft](#).

Przydatne pliki dziennika

Nazwa dziennika	Źródło	Przydatne przy rozwiązywaniu

		iu problemów
PSLog	Serwer aplikacji	Udostępnianie przepływowe
Tomcat access_log	XSP	Webex logowanie do aplikacji
Dziennik akcji Xsi	XSP	Webex interakcje logowania do aplikacji z Webex IDP Proxy, interakcje klienta w przypadku zapytania o profile urządzeń
Dziennik usługi uwierzytelniania	XSP	Webex logowanie do aplikacji (weryfikacja i wydanie tokena)
XSLog	XSP?	Abonamenty mobilne na powiadomienia push Sygnalizacja połączenia
Webex dziennik uruchamiania aplikacji	Windows: \Users\{nazwa użytkownika}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Prochowiec: /Users/{nazwa użytkownika}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Telefon komórkowy: użyj opcji Wyślij dzienniki	Uruchomienie (sekwencja) Sprawdzenie uprawnień dla użytkownika Inicjalizacja biblioteki BWC w celu połączenia z BroadWorks

		getUserProfile & Rejestrowanie pobierania tokenu JWT
Dziennik aplikacji BroadWorks wywołujący Webex	<p>Klient</p> <p>Windows: \Users\{nazwa użytkownika}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt</p> <p>Prochowiec:</p> <p>/Users/{nazwa użytkownika}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log</p> <p>Telefon komórkowy: użyj opcji Wyślij dzienniki</p>	<p>Cały ruch SIP dla rejestracji i połączeń</p> <p>Utrzymaj ruch w backendie BWKS</p> <p>Funkcje połączeń w trakcie połączeń wymagające sygnalizacji (Zawieś/Wznów, Przekaż itp.)</p>
Dziennik multimedialnych (Webex Media Engine).	<p>Klient</p> <p>Okna:</p> <p>\Users\{nazwa użytkownika}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log</p> <p>Prochowiec:</p> <p>/Users/{nazwa użytkownika}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media /</p> <p>Telefon komórkowy: użyj opcji Wyślij dzienniki</p>	<p>Rejestrowanie wszystkich multimedialnych</p> <p>Kodeki wynegocjowane dla połączenia</p> <p>Funkcje połączeń środkowych</p>

Lista do przeczytania

- Webex dla Cisco BroadWorks Portal wiedzy dla partnerów: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Przewodnik konfiguracji platformy XSP (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf

- Przewodnik zarządzania oprogramowaniem BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Przewodnik konfiguracji zarządzania urządzeniami Cisco BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Przewodnik administrowania interfejsem wiersza poleceń Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Długoterminowy token uwierzytelniający Funkcja Opis Wersja 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Przewodnik integracji uwierzytelniania, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Przewodnik po opcjach pomocy technicznej Cisco BroadWorks SSL: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Opis funkcji obsługi Cisco CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Serwer powiadomień push (opis funkcji): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Obsługa powiadomień push dla połączeń Funkcja Opis Wersja 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Połącz (Android) migrację do Firebase Metoda postępowania: 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 Przechowywanie tokenów urządzeń dla powiadomień push Funkcja Opis Wersja 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Narzędzie do planowania wydajności systemu Cisco BroadWorks (arkusz kalkulacyjny): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm

- Przewodnik wymiarowania platformy Cisco
BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Przewodnik inżyniera systemu Cisco
Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Instrukcja konfiguracji programu Communicator for Desktop (UC-One for Desktop): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Communicator/Desktop/Config/CommunicatorConfigGuideDesktop-R22_9_24-UC-One-R3_9_24.pdf?dtid=osscdc000283
- Dokument dotyczący wymagań dotyczących obsługi uwierzytelniania CI, wersja 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Znane problemy i ograniczenia

Artykuł Znane problemy i ograniczenia zawiera aktualne informacje o znanych problemach, które zidentyfikowaliśmy w rozwiązaniu Webex dla BroadWorks. Aby uzyskać szczegółowe informacje, zobacz poniższy link:

[Znane problemy i ograniczenia](#)

Złącze ułatwiające serwisowanie

Usługa Webex Serviceability zwiększa szybkość, z jaką pracownicy pomocy technicznej Cisco mogą diagnozować problemy z Twoją infrastrukturą. Automatyzuje zadania wyszukiwania, odzyskiwania i przechowywania dzienników diagnostycznych i informacji w przypadku SR. Usługa uruchamia także analizę sygnatur diagnostycznych, dzięki czemu firma TAC może skuteczniej identyfikować i rozwiązywać problemy ze sprzętem lokalnym.

Szczegółowe informacje na temat wdrażania łącznika obsługi serwisowej można znaleźć w *Przewodniku wdrażania Cisco Webex łącznika obsługi serwisowej* pod adresem 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.

Rozdział: Webex dla procesów rozwiązywania problemów Cisco BroadWorks

Treść rozdziału

- [Eskalacja problemu](#)
- [Jakie informacje o kliencie należy gromadzić](#)
- [Sprawdź dane użytkownika w dziale pomocy technicznej](#)
- [Wyświetl organizację klienta w dziale pomocy technicznej](#)
- [Pobierz dzienniki użytkowników z Centrum partnerów](#)
- [Jak znaleźć wersję klienta](#)
- [Kontrola klienta pod kątem usługi dzwonienia](#)
- [Uzyskaj dzienniki klientów lub opinie](#)
- [Uzyskaj dane dotyczące środowiska połączeń](#)
- [Zresetuj bazę danych Webex](#)
- [Sprawdź, czy Webex powinien zarejestrować się w BroadWorks](#)
- [Przeanalizuj PSLog pod kątem problemów z obsługą użytkowników](#)
- [Analizuj dzienniki XSP, aby rozwiązać problemy z logowaniem subskrybenta](#)

Eskalacja problemu

Po zastosowaniu się do wskazówek dotyczących rozwiązywania problemów powinieneś mieć rozsądne pojęcie o tym, gdzie leży przyczyna problemu.

Procedura

Krok 1 Zbierz jak najwięcej informacji z systemów związanych z problemem

Krok 2 Skontaktuj się z odpowiednim zespołem Cisco, aby otworzyć sprawę (patrz *Łączność* Sekcja)

Jakie informacje o kliencie należy gromadzić

Jeśli uważasz, że musisz otworzyć sprawę lub eskalować problem, podczas rozwiązywania problemów z użytkownikiem zbierz następujące informacje:

- Identyfikator użytkownika: adres e-mail CI lub UUID użytkownika (jest to identyfikator Webex, ale jeśli otrzymasz także identyfikator BroadWorks użytkownika, to pomoże)
- Identyfikator organizacji
- Przybliżony przedział czasu, w którym wystąpił problem
- Platforma i wersja klienta
- Wyślij lub zbierz logi od klienta
- Zapisz identyfikator śledzenia, jeśli jest widoczny na kliencie

Sprawdź dane użytkownika w dziale pomocy technicznej

Administratorzy partnerów, którzy mają uprawnienia administratora Help Desk (podstawowe lub zaawansowane), mogą skorzystać z tej procedury, aby sprawdzić szczegóły użytkownika w widoku Help Desk.

Procedura

Krok 1 Zaloguj się do <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Krok 2 Wyszukaj i kliknij użytkownika. Spowoduje to otwarcie ekranu podsumowania użytkownika.

Krok 3 Kliknij nazwę użytkownika, aby wyświetlić szczegółową konfigurację użytkownika.

Przydatne informacje w tym widoku obejmują identyfikator UUID użytkownika, klaster wspólnej tożsamości (CI), klaster aplikacji Webex, zachowanie podczas wywoływania, identyfikator GUID konta BroadWorks.

Krok 4 Kliknij **Kopiuj** jeśli chcesz użyć tych informacji w innym narzędziu lub dołączyć je do etui Cisco.

Wyświetl organizację klienta w dziale pomocy technicznej

Administratorzy partnerów, którzy mają uprawnienia administratora działu pomocy technicznej (podstawowe lub zaawansowane), mogą skorzystać z tej procedury, aby wyświetlić szczegóły organizacji klienta w widoku działu pomocy technicznej.

Procedura

Krok 1 zaloguj się do <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Krok 2 Wyszukaj i kliknij nazwę organizacji klienta.

Krok 3 Przewiń w dół, aż zobaczysz **Widok portalu klienta** i kliknij **Wyświetl Nazwa klienta**, aby zobaczyć widok tylko do odczytu organizacji Klienta – łącznie z użytkownikami i konfiguracją.

Pobierz dzienniki użytkowników z Centrum partnerów

Podczas rozwiązywania problemów z klientami stacjonarnymi i mobilnymi ważne jest, aby partnerzy (i TAC) mieli możliwość przeglądania dzienników klienta.

Procedura

Krok 1 Poproś użytkownika o przesłanie dzienników. Aby uzyskać pomoc, zobacz: [Webex Aplikacja | Zgłoś problem](#).

Krok 2 Poproś użytkownika o wyeksportowanie środowiska wywołującego i przesłanie pliku **ced.dat**.

Krok 3 Pobierz dzienniki klientów z Centrum partnerów lub działu pomocy technicznej (patrz poniżej).

Opcja Centrum Partnerów:

- a. zaloguj się do Partner Hub i znajdź organizację klienta użytkownika.
- b. Wybierz **Rozwiązywanie problemów**.
- c. Wybierz **Dzienniki**.
- d. Wyszukaj użytkownika (przez e-mail).
- e. Wyświetl i pobierz dzienniki klienta w postaci pliku ZIP.

Opcja pomocy technicznej:

- a. zaloguj się do Help Desku.
- b. Wyszukaj organizację.
- c. Kliknij organizację (otwiera się ekran podsumowania).
- d. Przewiń w dół, aby kliknąć **Wyświetl klienta**.
- e. Wybierz **Rozwiązywanie problemów**.
- f. Wybierz **Dzienniki**.
- g. Wyszukaj użytkownika (przez e-mail).
- h. Wyświetl i pobierz dzienniki klienta w postaci pliku ZIP.

Jak znaleźć wersję klienta

Procedura

Krok 1 Udostępnij użytkownikowi ten link: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

Krok 2 Poproś użytkownika o przesłanie numeru wersji.

Kontrola klienta pod kątem usługi dzwonienia

Procedura

Krok 1 zaloguj się do klienta Webex.

Krok 2 Sprawdź, czy ikona Opcje połączeń (słuchawka z kołem zębatym nad nią) jest widoczna na pasku bocznym.

Jeśli ikona nie jest widoczna, użytkownik może nie mieć jeszcze włączonej usługi połączeń w Control Hub.

Krok 3 Otwórz menu **Ustawienia/Preferencje** i przejdź do sekcji **Usługi telefoniczne**. Powinieneś zobaczyć status **SSO Sesja Jesteś zalogowany**. (Jeśli wyświetlana jest inna usługa telefoniczna, taka jak *Webex Calling*, oznacza to, że użytkownik nie używa Webex dla Cisco BroadWorks.)

Weryfikacja ta oznacza:

- Klient pomyślnie przeszedł przez wymagane mikrousługi Webex.
- Użytkownik pomyślnie się uwierzytelnił.
- Twój system BroadWorks wystawił klientowi długotrwały token sieciowy JSON.
- Klient pobrał profil swojego urządzenia i zarejestrował się w BroadWorks.

Uzyskaj dzienniki klientów lub opinie

- Zobacz sekcję **Zasoby**, aby znaleźć konkretne dzienniki klientów na klientach stacjonarnych Webex, lub poproś użytkowników o przesłanie dzienników. Aby uzyskać pomoc, zobacz: [Webex Aplikacja | Zgłoś problem](#).
- Poproś użytkowników klientów mobilnych o przesłanie dzienników, a następnie możesz je uzyskać za pośrednictwem centrum partnerów lub działu pomocy technicznej.



Uwaga

Wysyłanie logów milczy. Jeśli jednak użytkownik prześle opinię, trafi ona do zespołu zajmującego się tworzeniem aplikacji Webex. Jeśli chcesz skontaktować się z Cisco, pamiętaj o zanotowaniu numeru opinii użytkownika. Na przykład:

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

Case Number - 00601970

Uzyskaj dane dotyczące środowiska połączeń

Dzienniki klienta Webex są mocno redagowane w celu usunięcia danych osobowych. Powinieneś wyeksportować dane środowiska wywołującego od klienta w tej samej sesji, w której zauważysz problem.

Procedura

Krok 1 W kliencie kliknij zdjęcie profilowe, a następnie kliknij **Pomoc > Eksportuj dane środowiska połączeń**.

Krok 2 Zapisz wynikowy plik **ced.dat** w celu rozwiązania problemów z połączeniami dla tego użytkownika.

Ważne: Wylogowanie się z klienta lub ponowne uruchomienie powoduje wyczyszczenie wewnętrznej pamięci podręcznej. Jeśli później wyeksportujesz **ced.dat**, wyeksportowane dane nie będą odpowiadać żadnym logom wysłanym przed pamięcią podręczną.

Zresetuj bazę danych Webex

Procedura

Krok 1 Na kliencie kliknij **Pomoc > Sprawdzanie stanu**.

Krok 2 Wybierz **Resetuj bazę danych**.

Spowoduje to pełny reset klienta i załadowanie ekranu logowania aplikacji Webex.

Sprawdź, czy Webex powinien zarejestrować się w BroadWorks

Aplikacja Webex sprawdza następujące informacje, aby zdecydować, czy zarejestrować się w BroadWorks:

- Uprawnienie użytkownika do **broadworks-connector**
- Zachowanie wywoławcze dla organizacji i użytkownika

Sprawdź zachowanie użytkownika podczas dzwonienia i uprawnienia do łącznika

1. zaloguj się do Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) przy użyciu danych uwierzytelniających administratora partnera.
2. Odszukaj użytkownika.
3. Kliknij użytkownika i sprawdź wpis Zachowanie przy dzwonieniu. Powinno być „Dzwonię do 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. Kliknij nazwę użytkownika, aby otworzyć ekran Szczegóły użytkownika.
5. Przewiń w dół, aby znaleźć sekcję `uprawnienia` i sprawdź, czy uwzględniono `broadworks-connector`.



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": [  

```



Uwaga

A Webex dla Cisco BroadWorks użytkownik NIE powinien posiadać uprawnień `bc-sp-standard` jeśli zamierza użyć Webex dla Cisco BroadWorks. Jest to uprawnienie do „Webex Calling (Broadcloud)”, czyli aplikacji Webex wykonującej połączenia za pośrednictwem usługi połączeń w chmurze zarządzanej przez firmę Cisco.

Sprawdź zachowanie organizacji w zakresie połączeń telefonicznych

1. zaloguj się do Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) przy użyciu danych uwierzytelniających administratora partnera.
2. Wyszukaj organizację.

-
-
3. Kliknij organizację i sprawdź wpis Zachowanie podczas rozmowy telefonicznej. Powinno brzmieć „Dzwonię do 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 None

Synchronization:

Calling Behavior: Calling in Webex

Single Sign-On None

(SSO):

Supported By: None

Order Systems: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Org. ID: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

User Data Locality: XXXXXXXXXXXX

Country: United States of America

Przeanalizuj PSLog pod kątem problemów z obsługą użytkowników

Użyj PSLog serwera aplikacji, aby zobaczyć żądanie HTTP POST skierowane do mostu udostępniającego i odpowiedź z Webex.

W poprawnie działającym przypadku odpowiedź wynosi 200 OK i po kilku minutach możesz zobaczyć użytkownika – a nowa organizacja klienta, jeśli jest to pierwszy użytkownik – została utworzona w Webex.

Możesz to sprawdzić, wyszukując w dziale pomocy technicznej adres e-mail widoczny w wiadomości POST.

Zanim rozpoczniesz

Zbierz PSLog z serwera aplikacji podczas próby udostępnienia przepływu z użytkownikiem testowym.

Procedura

Krok 1 Pierwszą rzeczą do sprawdzenia jest kod odpowiedzi HTTP:

- Wszystko inne niż 200 OK oznacza błąd aprowizacji użytkownika.
- 200 OK może nadal wskazywać na awarię, jeśli coś w profilu abonenta nie działa w usługach Webex przed mostem udostępniania.
- 400 może zawierać w odpowiedzi węzeł komunikatu. Most udostępniający nie mógł przetworzyć czegoś w profilu subskrybenta. Być może coś jest nie tak z danymi subskrybenta lub jest niezgodne z ustawieniem w szablonie.
- 401 oznacza, że dane uwierzytelniające wprowadzone w systemie AS nie odpowiadają tym wprowadzonym w szablonie w Centrum partnerów.
- 403 może wskazywać na błędną konfigurację serwera aplikacji. Sprawdź cel żądania. Nie powinien to być adres IP, powinien to być adres URL mostka udostępniania widoczny w szablonie w Centrum partnerów.
- 409 wskazuje na konflikt pomiędzy dostarczonym Profilem subskrybenta a istniejącymi danymi Webex. Być może istnieje już użytkownik mający ten adres e-mail. Sprawdź wiadomość w odpowiedzi.

Krok 2 Możesz także sprawdzić oryginalny protokół HTTP POST pod kątem podejrzanych wartości, które mogą spowodować niepowodzenie udostępniania.

Wiadomość POST zawiera strukturę `subscriberProfile` XML. Wewnątrz przydatne węzły do sprawdzenia to:

- `bwuserid`: Użyj tej opcji, aby znaleźć profil subskrybenta, jeśli chcesz go edytować w BroadWorks.
- `grupa`: jeśli szablon znajduje się w „trybie dostawcy usług”, jest on pisany małymi literami i staje się nazwą organizacji klienta widoczną w Centrum partnerskim.
- `serviceProvider`: jeśli szablon znajduje się w „trybie korporacyjnym”, jest on pisany małymi literami i staje się nazwą organizacji Klienta widoczną w Centrum partnerów.
- `podstawowyNumerTelefonu`: Musi istnieć. Bez tego zaopatrzenie nie powiedzie się.
- `email`: Staje się identyfikatorem użytkownika w Webex. Musi być prawidłowy i unikalny dla Webex, w przeciwnym razie udostępnienie nie powiedzie się.

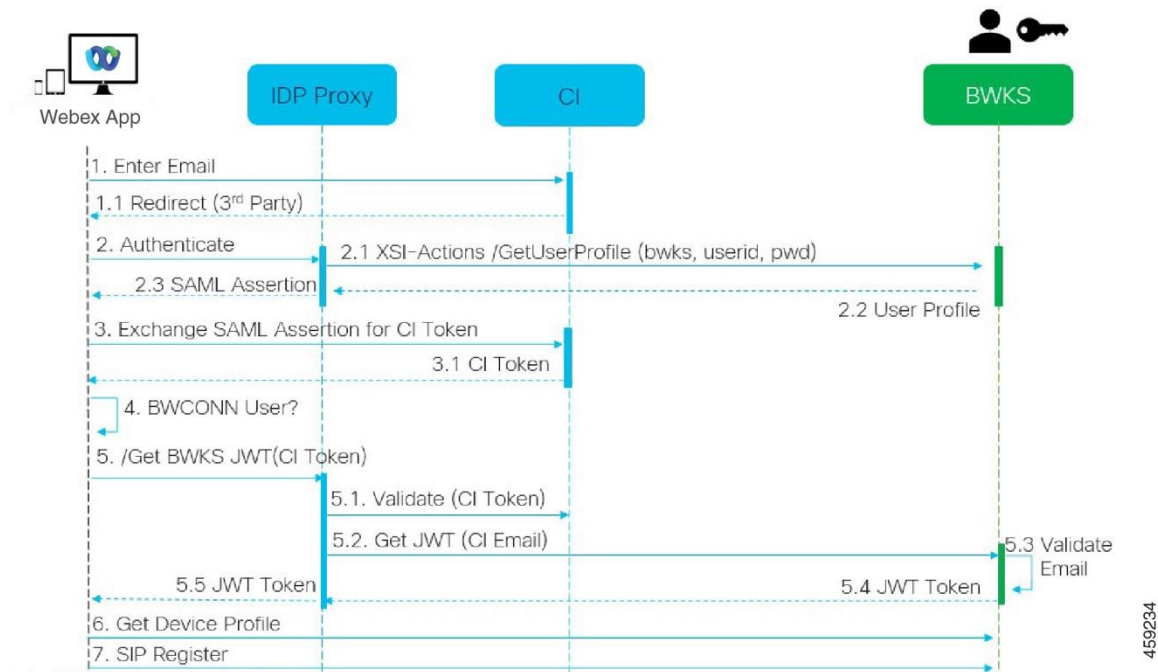
Uwaga Zignoruj sekcję `usługi` : została utworzona przez AS i zaakceptowana, ale nie używana przez Webex.

Analizuj dzienniki XSP, aby rozwiązać problemy z logowaniem subskrybenta

Ten przepływ opisuje tryb uwierzytelniania BroadWorks. Tryb uwierzytelniania możesz sprawdzić w szablonie BroadWorks w Centrum partnerów. Zobacz *Skonfiguruj szablony klientów* w https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Poniższy diagram drabinkowy przedstawia interakcję między użytkownikiem, klientem, usługami Webex i systemem BroadWorks, gdy użytkownik przeprowadza uwierzytelnianie BroadWorks w aplikacji Webex. Ponadto połączenie między Webex a XSP jest zabezpieczone przez MTLS.

W poniższej dyskusji wyjaśniono, czego można się spodziewać podczas sprawdzania dzienników pod kątem pomyślnego logowania.



Użytkownik wchodzi w interakcję z klientem, klient wchodzi w interakcję z usługami Webex:

- Użytkownik podaje swój adres e-mail do aplikacji Webex (1 na schemacie).
- CI wie, że ma przekierować tego użytkownika, aby wprowadził hasło BroadWorks (przez UAP) (2 na diagramie).
- IDP Proxy przesyła żądanie uzyskania profilu do interfejsu Xsi na XSP.

W dzienniku dostępu Tomcat:

- Poszukaj żądania GET dla profilu subskrybenta, od Webex w kierunku interfejsu Xsi-Actions (2.1 na schemacie). Ma identyfikator użytkownika Webex. Np.

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

W dzienniku XsiActions:

- Poszukaj żądania GET profilu od Webex (2.1 na diagramie). Ma identyfikator użytkownika Webex. Np.

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

Nagłówki zawierają autoryzację: Basic i user-agent:
 broadworksTeamsClient

- Następnie XSP przeprowadza uwierzytelnianie OCI-P Basic w stosunku do BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest i AuthenticationVerifyResponse, jak

każda inna aplikacja przeprowadzająca podstawowe uwierzytelnianie za pośrednictwem Xsi), a także `UserGetRequest` i `ServiceProviderGetRequest` w celu zebrania informacji o abonencie.

- Odpowiedź Xsi na Webex zawiera blok XML `Profile` zawierający (BroadWorks) `userId` i inne szczegóły (2.2 na schemacie).

Interakcje klienta i usług Webex:

- Serwer proxy IDP dopasowuje profil użytkownika otrzymany od BroadWorks i wystawia klientowi asercję SAML (schemat 2,3)
- Klient wymienia asercję SAML na token CI (3 na diagramie)
- Klient sprawdza, czy zalogowany użytkownik ma uprawnienie **broadworks-connector** (4 na diagramie). Uprawnienia użytkowników możesz sprawdzić w Help Desk)
- Klient używa tokena CI, aby zażądać tokenu sieciowego JSON (JWT) od serwera proxy IDP (5 na diagramie)
- Serwer proxy IDP sprawdza token CI w CI
- Serwer proxy IDP żąda JWT z usługi uwierzytelniania

W dzienniku usługi uwierzytelniania:

- Poszukaj żądania tokena od Webex (5.2 na diagramie), np.:

```
POBIERZ /authService/token
```

który ma `http_bw_userid` nagłówek i inne.

- XSP wykonuje OCI-P `UserGetLoginInfoRequest`, aby sprawdzić, czy podany identyfikator użytkownika odpowiada użytkownikowi BroadWorks (5.3 na diagramie). `AuthService` ustanowiło zaufanie do Webex dzięki połączeniu mTLS, więc może wystawić LLT.
- Poszukaj odpowiedzi (5,4 na diagramie) od `LongLivedTokenManager` – wygenerowano token, temat: `bwksUserId@example.com`, wystawca: `BroadWorks...` oraz `StatusCode=200` który możesz powiązać z pierwotnym żądaniem za pomocą nagłówka `trackingid: CLIENT...`

W dzienniku XsiActions:

- Klient może teraz zaprezentować długotrwały token w interfejsie Xsi-Actions, aby uzyskać profil jego urządzenia (6 na diagramie). Np.:

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

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

Z nagłówkami autoryzacja: Bearer *token* i user-agent: WebexTeams
(*wariant / wersja*)

- Interfejs Xsi-Actions wysyła token do usługi authservice (skonfigurowanej tak, aby znajdowała się w interfejsie pętli zwrotnej), np.: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
które możesz powiązać z identyfikatorem śledzenia: KLIENT... nagłówkiem
W GET oraz X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: KLIENT... nagłówek w POST.

W dzienniku usługi uwierzytelniania:

- Otrzymanie wiadomości POST od Xsi (pętla zwrotna)
- A StatusCode=200 powrót do Xsi
- Oraz odpowiedź weryfikująca token, zawierająca „token” blok JSON w treści.
- Skorelowane przy użyciu identyfikatora śledzenia: KLIENT...

W dzienniku XsiActions:

- Po otrzymaniu 200 OK od authservice, która zweryfikowała token klienta, aplikacja Xsi-Actions wysyła teraz żądanie OCI-P dla UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Odbiera OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse zawierający strukturę accessDeviceTable XML.
- Odpowiedź OCI-P jest kodowana jako odpowiedź Xsi dla klienta, zawierająca AccessDevices XML strukturę, która ma deviceTypes np. Business Communicator - PC oraz adresy URL, pod którymi klient może pobrać pliki konfiguracyjne urządzenia.

Klient kontynuuje normalnie:

- Wybiera wpis urządzenia i współpracuje z systemem DMS w celu uzyskania profilu urządzenia (6 na schemacie)
- Rejestruje się w BroadWorks poprzez SBC pobrane w konfiguracji z DMS (7 na schemacie)

Rozdział: Webex dla Cisco BroadWorks — rozwiązywanie określonych problemów

Treść rozdziału

- [Problemy z Centrum Partnerów](#)
- [Problemy z udostępnianiem użytkowników](#)
- [Problemy z logowaniem użytkowników](#)
- [Wywoływanie problemów z konfiguracją i rejestracją](#)
- [Ustawienia połączeń Problemy z widokiem internetowym](#)
- [Problemy z rozszczeniami domenowymi](#)

- [Kody błędów użytkownika końcowego](#)
- [Kody błędów synchronizacji katalogów](#)

Problemy z Centrum Partnerów

Administrator nie widzi organizacji klientów

Jako administrator swojej organizacji partnerskiej w Webex powinieneś mieć *Pełny administrator* rola. Ta rola służy do zarządzania organizacją partnerską, w tym do przypisywania uprawnień administracyjnych sobie i innym. Aby zarządzać organizacjami klientów, musisz przyznać sobie (lub innym osobom) uprawnienia *Pełny administrator sprzedaży* rola lub *Administrator Sprzedaży* rola.

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

Problemy z udostępnianiem użytkowników

Zintegrowane błędy IM&P dla konkretnych przedsiębiorstw/klientów

Jeśli masz wiele przedsiębiorstw korzystających z różnych usług współpracy w chmurze, np. UC-One SaaS i Webex dla Cisco BroadWorks, być może zdecydowałeś się zmodyfikować adapter obsługi administracyjnej dla poszczególnych przedsiębiorstw. Aby sprawdzić, co jest skonfigurowane dla Integrated IM&P (domyślne dla przedsiębiorstw, chyba że istnieje bardziej szczegółowe ustawienie), uruchom `AS_CLI>Interfejs/Wiadomości> Dostawać`. Aby zapoznać się z parametrami udostępniania konkretnego przedsiębiorstwa, otwórz przedsiębiorstwo i przejdź do **Usługi > Zintegrowane IM&P**.

Sprawdź, czy konfiguracja Integrated IM&P dla tego przedsiębiorstwa jest dokładnie zgodna z konfiguracją pokazaną w Szablone Klienta w Centrum Partnerów. Poniższe ustawienia muszą być zgodne, w przeciwnym razie udostępnienie nie powiedzie się wszystkim użytkownikom w przedsiębiorstwie:

Zintegrowane ustawienie IM&P w BroadWorks Enterprise	Ustawienie szablonu klienta Centrum partnerów
Adres URL serwera przesyłania wiadomości	Adres URL udostępniania
Nazwa użytkownika serwera przesyłania wiadomości	Nazwa konta udostępniania
Hasło serwera przesyłania wiadomości	Hasło do konta udostępniania, potwierdź hasło

Zintegrowane błędy IM&P dla określonych użytkowników

Ma to zastosowanie, jeśli używasz aprowizacji przepływowowej i zakłada, że aprowizacja działa dla niektórych/większości użytkowników (więc można wykluczyć problem z konfiguracją).

Jeśli widzisz błędy Integrated IM&P w BroadWorks, na przykład „[Błąd 18215] Błąd udostępniania z serwerem Messaging” i „[Błąd 18211] Błąd komunikacji z serwerem Messaging”, powinieneś zbadać następujące potencjalne przyczyny:

- Adres e-mail użytkownika może już istnieć CI. Wyszukaj użytkownika w Help Desk, aby sprawdzić, czy jego adres e-mail już się tam nie znajduje. Nie musi to być jednoznaczne, ponieważ użytkownik może istnieć w organizacji, której dane nie mogą być przeglądane w Help Desk.
- Użytkownik samodzielnie zarejestrował się w Webex, przed przypisaniem mu usługi Zintegrowanej IM&P. W takim przypadku jedną z opcji jest usunięcie przez użytkownika bezpłatnego konta, aby mógł stać się częścią obsługiwanej Organizacji Klienta. Instrukcje znajdują się pod adresem <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Użytkownik nie ma przypisanego podstawowego numeru telefonu do swojego profilu (wszyscy Webex dla abonentów Cisco BroadWorks muszą mieć podstawowy DID). Zobacz temat dotyczący analizy PSLog z AS.

Błędy udostępniania użytkowników w odpowiedzi z mostu udostępniania

Jeśli użytkownicy nie pojawiają się w Control Hub, w ciągu kilku minut od przypisania Integrated IM&P, spójrz na kody odpowiedzi z usługi mostu udostępniania. Uruchom PSLog, aby sprawdzić kody odpowiedzi HTTP.

200 OK

Odpowiedź 200 OK *nie oznacza, że użytkownik został pomyślnie zaopatrzony*. Oznacza to, że usługa udostępniania otrzymała żądanie i pomyślnie przesłała odpowiednie żądanie utworzenia użytkownika do usług wyższego szczebla.

Transakcja udostępniania jest z założenia asynchroniczna. Usługa odpowiada 200 OK, ponieważ proces tworzenia użytkownika może zająć kilka minut, a ze względu na wydajność nie chcemy otrzymywać wielu próśb o utworzenie tego samego użytkownika.

Jeśli jednak użytkownik ostatecznie nie pojawi się w Organizacji Klienta po odpowiedzi 200 OK, może to oznaczać, że utworzenie użytkownika nie powiodło się w usługach Webex poprzedzających usługę udostępniania.

Musisz eskalować błąd udostępniania, który ma odpowiedź 200 OK.

400 Nieprawidłowe żądanie

Sprawdź odpowiedź HTTP, która powinna zawierać więcej szczegółów na temat potencjalnych problemów, które mogą spowodować tę odpowiedź z usługi udostępniania. Kilka przykładów węzła `<message>` :

- „Nie można ufać poczcie e-mail BroadWorks w przypadku starszej obsługi administracyjnej API.”

Adres e-mail powiązany z nieudanym żądaniem udostępnienia użytkownika jest nieprawidłowy lub został błędnie wpisany, ale w szablonie potwierdzono, że adresom e-mail można ufać. Sprawdź profile użytkowników w BroadWorks, w szczególności identyfikator e-mail.

- „Nie znaleziono organizacji klienta w bazie danych, a także nie włączono flagi tworzenia nowej organizacji.”

To nieudane żądanie udostępnienia powinno powodować utworzenie nowej organizacji klienta w Webex, ale Twój szablon jest skonfigurowany tak, aby uniemożliwiać utworzenie nowych organizacji klientów. Jeśli chcesz zezwolić nowym organizacjom na domenę e-mail, która nie pasuje do istniejących klientów w Webex, możesz ponownie skonfigurować szablon w Centrum partnerów i ponownie przetestować żądanie udostępnienia. Jeśli jednak nie spodziewasz się, że dla tego użytkownika zostanie utworzona nowa organizacja, być może adres e-mail został błędnie wpisany (szczególnie część dotycząca domeny). Sprawdź identyfikator e-mail użytkownika w BroadWorks.

403 Zabronione

Żądanie udostępnienia nie ma szans powodzenia. W tym przypadku będziesz musiał sprawdzić żądanie i odpowiedź. Na przykład, jeśli widzisz adres IP jako cel żądania udostępnienia – zamiast odpowiedniego adresu URL mostka udostępniania dla Twojej organizacji (zobacz tematy dotyczące konfiguracji zapory ogniowej w Przewodniku po rozwiązaniach) – może to oznaczać, że w serwerze aplikacji brakuje wymaganego łątko (ap373197).

Sprawdź, czy na serwerze aplikacji zastosowano wszystkie wymagane poprawki i czy ukończono odpowiednią konfigurację w celu pomyślnego zapewnienia przepływu.

409 Konflikt

Żądanie udostępnienia nie może być kontynuowane, ponieważ w Webex istnieje użytkownik pasujący do adresu e-mail podanego w żądaniu.

Użytkownik jest już w CI

Pobierz adres e-mail subskrybenta z żądania HTTP POST i wyszukaj go w dziale pomocy technicznej.

Możesz nie widzieć użytkownika, jeśli nie masz pozwolenia, ale możesz również zobaczyć, że użytkownik należy do „bezpłatnej” organizacji, np. "Konsument".

Możesz poprosić tego użytkownika o usunięcie jego bezpłatnego konta lub możesz użyć innego adresu e-mail, aby je udostępnić. Zobacz <https://help.webex.com/ndta402>.

Problemy z logowaniem użytkowników

Portal aktywacji użytkownika nie ładuje się

Normalny Webex w Cisco BroadWorks proces logowania obejmuje portal aktywacji użytkowników, w którym użytkownicy wprowadzają swoje hasła. Czasami portal nie ładuje się po podaniu przez użytkownika adresu e-mail na ekranie logowania aplikacji Webex.

Ten problem może być spowodowany po stronie klienta lub po stronie usługi. Po stronie klienta jest to zwykle spowodowane tym, że natywna przeglądarka klienta jest w jakiś sposób niezgodna z usługą.

Pojedyncze logowanie nie powiodło się

- W BroadWorks sprawdź, czy użytkownikowi przypisano typy urządzeń dla aplikacji Webex (patrz **sekcja Profile urządzeń** w [Przygotuj środowisko](#) sekcja Przewodnika po rozwiązaniach).
- Sprawdź, czy użytkownik używa prawidłowego hasła. Jeśli szablon użyty do udostępnienia organizacji klienta użytkownika (w Centrum partnerów) jest skonfigurowany do uwierzytelniania BroadWorks, użytkownik powinien wprowadzić swoje hasło „Dostęp do Internetu” BroadWorks. Użytkownik może także potrzebować wprowadzić swój identyfikator użytkownika BroadWorks, jeśli jego adres e-mail nie jest skonfigurowany jako alternatywny identyfikator użytkownika.

Upewnij się, że użytkownik poprawnie wprowadził wielkie i małe litery.

Wywoływanie problemów z konfiguracją i rejestracją

Po zainicjowaniu obsługi administracyjnej użytkownika w Webex i pomyślnym zalogowaniu się do aplikacji Webex aplikacja rejestruje się w BroadWorks. Poniżej przedstawiono oczekiwaną sekwencję rejestracji i wynikające z niej oznaki prawidłowej rejestracji (jak widać z aplikacji Webex):

Oczekiwana sekwencja rejestracji

1. Klient wywołuje XSI, aby uzyskać token zarządzania urządzeniem i adres URL do DMS
2. Klient żąda profilu swojego urządzenia od DMS, przedstawiając token z kroku 1
3. Klient odczytuje profil urządzenia i pobiera dane uwierzytelniające SIP, adresy i porty

4. Klient wysyła REJESTR SIP do SBC korzystając z informacji z kroku 3
5. SBC wysyła REJESTR SIP do AS (SBC może przeprowadzić wyszukiwanie w NS w celu zlokalizowania AS, jeśli SBC nie zna jeszcze użytkownika SIP).

Oczekiwane oznaki pomyślnej rejestracji klienta

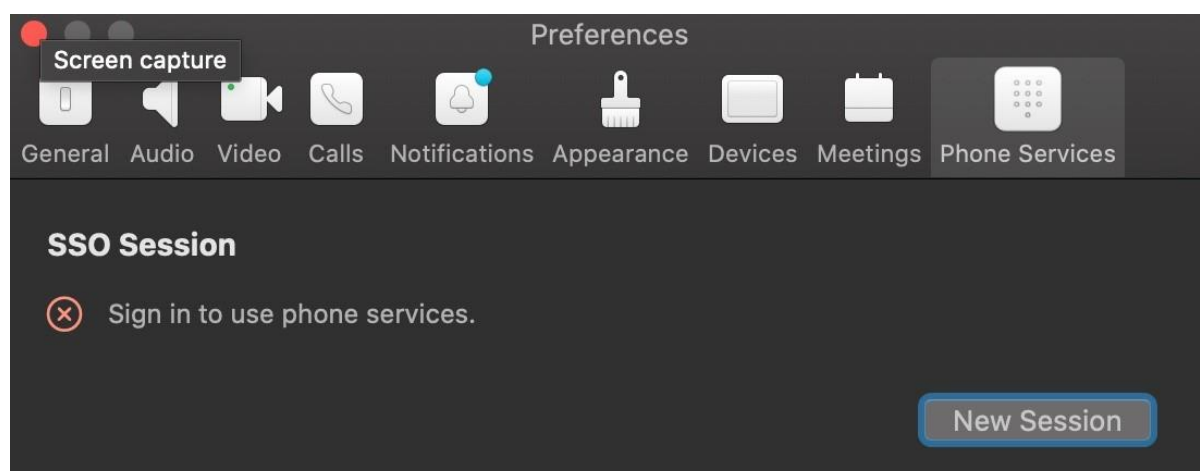
Ikona opcji połączeń pojawi się w interfejsie Webex.

Na karcie usług telefonicznych aplikacji Webex (np. **Ustawienia > Usługi telefoniczne** w systemie Windows **Preferencje > Usługi telefoniczne** na komputerze Mac), komunikat „SSO Sesja: Jesteś zalogowany” oznacza, że aplikacja została zarejestrowana pomyślnie (w tym przypadku do BroadWorks).

Klient nie ma ikony połączenia

W większości przypadków oznacza to, że użytkownik nie ma odpowiedniej licencji/uprawnień.

Klient wyświetla kartę Usługi telefoniczne, ale nie ma sesji SSO



To jest nieudana rejestracja. Istnieje wiele powodów, dla których klient aplikacji Webex nie mógł zarejestrować się w BroadWorks:

Testowanie wielu usług telefonicznych z tymi samymi klientami

Ten znany problem może być spowodowany przełączaniem się klienta między różnymi zapleciami wywołującymi. Najbardziej prawdopodobne jest to podczas wersji próbnych różnych usług połączeń oferowanych za pośrednictwem (tych samych) klientów aplikacji Webex. Aby rozwiązać ten problem, możesz zresetować bazę danych klienta (link).

Błędna konfiguracja usługi uwierzytelniania

Sprawdź, czy dostawcy XSP obsługujący usługę uwierzytelniania odpowiadają Przewodnikowi po rozwiązaniach (patrz [Konfigurowanie usług na Twoim Webex dla Cisco BroadWorks XSP](#)). Konkretnie:

- Klucze RSA (generowane na jednym XSP) są kopiowane na wszystkie XSP
- Adres URL usługi uwierzytelniania został dostarczony do kontenera internetowego na wszystkich XSP i poprawnie wpisany w klastrze w Centrum partnerów
- Uwierzytelnianie zewnętrzne za pomocą certyfikatów jest skonfigurowane:
 - XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
 -
 - `zezwolenieUserApp = fałsz`
 - `zezwolenieKlientAplikacja = prawda`
- Korzystając z MTLS, musisz przesłać certyfikat klienta Webex do XSP (certyfikat możesz uzyskać z Centrum partnerów na stronie Ustawienia BroadWorks)

Błędna konfiguracja tagów BroadWorks

Sprawdź, czy skonfigurowałeś wymagane tagi BroadWorks dla aplikacji Webex.

Informacje na temat znaczników konfiguracyjnych można znaleźć w [Webex w Przewodniku konfiguracji Cisco BroadWorks](#). Upewnij się, że nie ma konfliktów ani nieprawidłowych wartości.

W szczególności tag `%SBC_ADDRESS_WXT%` powinien oznaczać SBC w stosunku do Twojego rejestratora SIP dla klientów aplikacji Webex.

Klient stacjonarny rozłącza usługi telefoniczne po pomyślnym połączeniu SSO

Ten problem może być spowodowany tym, że ten sam użytkownik loguje się do wielu klientów na platformie tego samego typu. Na przykład, jeśli użytkownik pomyślnie zaloguje się do aplikacji Webex w systemie Windows, a następnie zaloguje się do aplikacji webex na innym komputerze z systemem Windows, na jednym z komputerów będzie aktywna tylko sesja SSO. Takie było założenie.

Jeśli koniecznie musisz obejść ten problem, możesz skonfigurować BroadWorks tak, aby miał wiele instancji tego samego typu urządzenia, ale muszą one mieć unikalne adresy SIP. Ta konfiguracja wykracza poza zakres Webex dla Cisco BroadWorks.

Urządzenie stacjonarne nie zostało udostępnione użytkownikowi

Podpis ten jest widoczny w dzienniku klienta (`\bwc\`):

```
<Błąd>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - nie znaleziono
profilu urządzenia „Business Communicator - PC”.
```

Ustawienia połączeń Problemy z widokiem internetowym

Przycisk/link Self Care nie wyświetla się w aplikacji Webex

Innym objawem tego problemu jest to, że przycisk/link jest wyświetlany, ale kliknięcie go powoduje otwarcie zewnętrznej przeglądarki.

- Sprawdź, czy wdrożono wymagany szablon konfiguracji klienta i czy tagi CSW są prawidłowo ustawione. (Zobacz sekcję *Podgląd ustawień połączeń w Internecie* w [Webex w Przewodniku po rozwiązaniach Cisco BroadWorks](#)).
- Sprawdź, czy aplikacja Webex jest zarejestrowana do wykonywania połączeń w BroadWorks.
- Sprawdź, czy aplikacja Webex to najnowsza wersja obsługująca CSWV.

Pusta strona lub błąd po kliknięciu przycisku/łącza Self Care

Ogólnie rzecz biorąc, to zachowanie w aplikacji Webex wskazuje na problem z konfiguracją lub wdrożeniem aplikacji CSWV na BroadWorks XSP.

Zbierz szczegółowe informacje na potrzeby dalszego badania, w tym dzienniki CSWV, dzienniki dostępu, repozytorium config-wxt.xml i plik szablonu, a następnie zgłoś sprawę.

Problemy z roszczeniami domenowymi

Błędy podczas rejestracji użytkownika mogą wystąpić w wyniku błędów popełnionych podczas zgłaszania domen. Zanim zarezerwujesz jakąkolwiek domenę, upewnij się, że rozumiesz następujące kwestie:

- Dostawcy usług nie powinni zawłaszczać sobie domen organizacji klientów, którymi zarządzają. Powinni zajmować tylko domeny tych użytkowników, którzy należą do wewnętrznej organizacji Usługodawcy. Zastrzeżenie domeny użytkowników w oddzielnej organizacji (nawet takiej, którą zarządza Usługodawca) może skutkować błędami w rejestracji użytkowników w organizacji klienta, ponieważ żądania uwierzytelnienia użytkownika są kierowane przez Usługodawcę, a nie organizację klienta.
- Jeśli dwie organizacje klientów (Firma A i Firma B) korzystają z tej samej domeny, a Firma A zarezerwowała domenę, rejestracja użytkowników Firmy B może zakończyć się niepowodzeniem ze względu na fakt, że żądania uwierzytelnienia użytkowników są kierowane przez organizację, która zarezerwowała domenę (Firma A).

Jeśli przez pomyłkę zgłosisz domenę i chcesz ją wycofać, zapoznaj się z artykułem [Zarządzaj swoimi domenami](#) Webex.

Kody błędów użytkownika końcowego

W poniższej tabeli przedstawiono kody błędów użytkownika końcowego, które mogą zostać wyświetlone w portalu aktywacji użytkowników klienta.



Uwaga

Nie jest to pełna lista kodów błędów. Tabela zawiera tylko istniejące kody błędów, w przypadku których aplikacja Webex nie zapewnia obecnie użytkownikowi jasnych wskazówek.

Kod błędu	Komunikat o błędzie	Sugerowane działanie
100006	Logowanie nie powiodło się: ID użytkownika/hasło jest nieprawidłowe	Sprawdź, czy użytkownik używa prawidłowego hasła. Jeśli szablon użyty do udostępnienia organizacji klienta użytkownika (w Centrum partnerów) jest skonfigurowany do uwierzytelniania BroadWorks, użytkownik powinien wprowadzić swoje hasło „Dostęp do Internetu” BroadWorks. Użytkownik może także potrzebować wprowadzić swój identyfikator użytkownika BroadWorks, jeśli jego adres e-mail nie jest skonfigurowany jako alternatywny identyfikator użytkownika. Upewnij się, że użytkownik poprawnie wprowadził wielkie i małe litery.
200010	Nie udało się zweryfikować poświadczeń, ponieważ użytkownik BroadWorks jest nieautoryzowany	Użytkownik powinien wypróbować inną kombinację nazwy użytkownika i hasła. W przeciwnym razie administrator musi zresetować hasło w BroadWorks.
200013	Przepraszamy, nie możesz dołączyć do <nazwa oferty	Nie udało się zaktualizować informacji o użytkowniku w

	SP> z Webex właśnie teraz. Proszę spróbować za kilka minut. Jeśli problem będzie się powtarzał, skontaktuj się z <administratorem organizacji klienta>.	Common Identity. Zaktualizuj użytkownika ponownie, używając użytkownika API.
200014	Skontaktuj się ze swoim <Dostawcą usług> administrator.	Sprawdź, czy konfiguracja jest dokładna i czy identyfikator udostępniania jest poprawny w żądaniu.
200016	Nie udało się zweryfikować poświadczeń, ponieważ nie znaleziono sesji	Użytkownik powinien odświeżyć przeglądarkę i spróbować ponownie wprowadzić nazwę użytkownika/hasło.
200018	Nie udało się zweryfikować poświadczeń, ponieważ użytkownik jest zablokowany	Użytkownik powinien odczekać 10 minut i spróbować ponownie.
200019	Nie udało się zweryfikować poświadczeń, ponieważ dodanie użytkownika nie powiodło się podczas samodzielnej aktywacji	Administrator powinien sprawdzić ustawienia samodzielnej aktywacji w Control Hub
200022	Nie udało się wysłać wiadomości e-mail, ponieważ użytkownik nie jest uwierzytelniony	Użytkownik powinien ponowić próbę dołączenia i wprowadzenia danych uwierzytelniających.
200025	Przepraszamy, nie możesz teraz dołączyć do samodzielnej aktywacji. Proszę spróbować za kilka minut. Jeśli problem będzie się powtarzał, skontaktuj się z administratorem systemu.	Poproś użytkownika, aby spróbował ponownie po kilku minutach. Jeśli to nie zadziała, skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco.
200026	Nie udało się zweryfikować wiadomości e-mail z powodu niepowodzenia wstępnego sprawdzania lub	Administrator powinien poinformować użytkownika, że podał zły adres e-mail, ponieważ

	<p>oczekującego nieprawidłowego stanu użytkownika dla PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID}</p>	<p>adres e-mail jest powiązany z inną organizacją.</p>
200039	<p>Nie udało się zweryfikować adresu e-mail jako identyfikatora e-mail, który jest już używany w innej organizacji</p>	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie zalogować się, korzystając z tego samego łącza weryfikacyjnego, ale używając innego identyfikatora użytkownika BroadWorks.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta z innej organizacji powinien usunąć istniejące konto użytkownika.</p>
200040	<p>Nie udało się sprawdzić poprawności adresu e-mail, ponieważ zestaw configSet nie jest zgodny z zestawem configSet w CustomerConfig</p>	<p>Administrator powinien porównać łącze weryfikacyjne, którego użył użytkownik, z łączem skonfigurowanym w Centrum sterowania. Obydwa łącza i zestawy konfiguracyjne muszą być zgodne.</p>
200041	<p>Nie udało się zweryfikować adresu e-mail, ponieważ użytkownik ma już uprawnienia do innej usługi powodującej konflikt, uprawnienia są sprzeczne</p>	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie zalogować się do tego samego łącza weryfikacyjnego, używając innego identyfikatora użytkownika BroadWorks.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta zarządzający usługą powodującą konflikt powinien usunąć usługę lub uprawnienia powodujące konflikt.</p>

200042	Nie udało się zweryfikować adresu e-mail, ponieważ jest on już powiązany z innym identyfikatorem użytkownika BroadWorks	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator musi usunąć innego użytkownika korzystającego z tego adresu e-mail.</p>
200043	Nie udało się zweryfikować adresu e-mail, ponieważ mapowanie konfiguracji klienta użytkownika jest nieprawidłowe	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator musi usunąć innego użytkownika korzystającego z tego adresu e-mail.</p>
200044	Nie udało się zweryfikować adresu e-mail, ponieważ identyfikator użytkownika jest już używany w tym klastrze BroadWorks	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta zarządzający istniejącym kontem użytkownika korzystającym z tego adresu e-mail musi usunąć to konto użytkownika.</p>
200045	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ użytkownik jest już częścią innej organizacji	<p>Użytkownik powinien ponowić próbę wdrożenia, ale z innym adresem e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta, który administruje inną organizacją, powinien usunąć istniejące konto.</p>
200046	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ istnieje wielu oczekujących	Administrator powinien usunąć oczekujących użytkowników z Control Hub

	użytkowników z tym samym broadworksUserId w tym samym klastrze BroadWorks	
200047	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ identyfikator użytkownika jest już używany w tym klastrze BroadWorks	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta zarządzający istniejącym kontem użytkownika powinien usunąć to istniejące konto użytkownika lub usunąć inne uprawnienia.</p>
200048	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ adres e-mail został już przypisany do innego identyfikatora użytkownika BroadWorks	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p>
200049	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ identyfikator użytkownika jest już używany w tym klastrze BroadWorks	<p>Użytkownik powinien spróbować ponownie, używając innego adresu e-mail.</p> <p>W przeciwnym razie administrator organizacji klienta zarządzający istniejącym kontem użytkownika powinien usunąć to istniejące konto użytkownika lub usunąć inne uprawnienia.</p>
200050	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację, ponieważ identyfikator udostępniania nie jest zgodny z oczekiwanym identyfikatorem udostępniania w przedsiębiorstwie subskrybenta	<p>Administrator powinien porównać łącze weryfikacyjne, którego użył użytkownik, z łączem skonfigurowanym w Centrum sterowania.</p> <p>Obydwa łącza i zestawy konfiguracyjne muszą być zgodne.</p>

200051	Nie udało się dodać użytkownika poprzez samoaktywację jako spEnterpriseId określony w tym żądaniu powoduje konflikt z dostawcą usług lub przedsiębiorstwem już obsługiwanym z tego klastra BroadWorks	Administrator powinien sprawdzić istniejące organizacje w Centrum sterowania i upewnić się, że nie tworzą organizacji o nazwie, która już istnieje.
200054	Nie udało się zweryfikować adresu e-mail jako niezgodnego regionu organizacji klienta i organizacji partnera	Administrator powinien sprawdzić ustawienia organizacji partnera i organizacji klienta w Control Hub i upewnić się, że regiony są zgodne.
300005	Wstępnie sprawdź niepowodzenie, ponieważ użytkownik znajduje się już w kolejce i jest w trakcie udostępniania.	Udostępnianie użytkowników jest nadal w toku. Poczekaj kilka minut i sprawdź ponownie.

Tabela 1. Kody błędów użytkownika końcowego
Kody błędów synchronizacji katalogów

Poniższe kody błędów dotyczą synchronizacji katalogów.

Kod błędu	Komunikat o błędzie
600000	Nieoczekiwany błąd synchronizacji użytkowników zewnętrznego katalogu Broadworks.
600001	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks nie powiodła się.
600002	Synchronizację użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks należało zakończyć przed zakończeniem.
600003	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks powiodła się tylko częściowo. Nie udało się zsynchronizować niektórych organizacji klientów.
600004	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks nie jest włączona dla zestawu ConfigSet.

Kod błędu	Komunikat o błędzie
600005	Trwa synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks dla zestawu ConfigSet.
600006	Wątki synchronizacji użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks są zajęte lub zamykają się, dlatego dalsze żądania synchronizacji nie będą akceptowane. Spróbuj ponownie później.
600007	Nie znaleziono organizacji tożsamości w konfiguracji CustomerConfig.
600008	Nie znaleziono konfiguracji CustomerConfig w organizacji partnera.
600009	Nie można uruchomić synchronizacji użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks, ponieważ klaster Broadworks powiązany z konfiguracją CustomerConfig jest zajęty
600010	Nie można uruchomić synchronizacji użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks, ponieważ z konfiguracją klienta nie jest powiązany żaden klaster Broadworks.
600011	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks nie jest włączona dla konfiguracji CustomerConfig.
600012	Nie można uruchomić synchronizacji użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks, ponieważ synchronizacja Hybrid Directory jest już włączona dla konfiguracji CustomerConfig.
600013	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks nie dodała użytkowników i kont komputerów do magazynu tożsamości.
600014	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego Broadworks nie powiodła się podczas próby połączenia z klastrem Broadworks. Błąd z Broadworks — %s.
600015	Synchronizacja użytkowników zewnętrznego katalogu Broadworks nie znalazła żadnego pasującego użytkownika w magazynie tożsamości.
600017	Synchronizacja listy telefonów BroadWorks nie powiodła się zsynchronizować wszystkich kontaktów użytkowników i przedsiębiorstw/organizacji.
600018	Synchronizacja listy telefonów BroadWorks nie powiodła się dla użytkowników w przedsiębiorstwie/organizacji.

Kod błędu	Komunikat o błędzie
600019	Synchronizacja listy telefonów BroadWorks nie powiodła się podczas synchronizacji kontaktów w przedsiębiorstwie/organizacji.
600020	Nie można wyłączyć synchronizacji użytkowników katalogu zewnętrznego BroadWorks, ponieważ trwa synchronizacja CustomerConfig.
600022	Synchronizacja pojedynczego użytkownika BroadWorks z katalogiem zewnętrznym nie jest możliwa, ponieważ przedsiębiorstwo nie ma przypisanego użytkownika.
600023	Synchronizacja pojedynczego użytkownika z katalogiem zewnętrznym BroadWorks nie jest możliwa, ponieważ użytkownik już istnieje w tej organizacji.
600024	Synchronizacja pojedynczego użytkownika katalogu zewnętrznego BroadWorks nie jest możliwa, ponieważ w BroadWorks nie znaleziono pasującego użytkownika.
600025	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego BroadWorks nie mogła zaktualizować konta użytkownika w CI.
600026	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego BroadWorks nie mogła zaktualizować konta komputera w CI.
600027	Synchronizacja pojedynczego użytkownika katalogu zewnętrznego BroadWorks nie jest możliwa, ponieważ w BroadWorks znaleziono wielu użytkowników.
600028	Synchronizacja pojedynczego użytkownika katalogu zewnętrznego BroadWorks nie jest możliwa, ponieważ powinna zostać ukończona co najmniej jedna synchronizacja katalogu korporacyjnego.
600029	Synchronizacja użytkowników katalogu zewnętrznego BroadWorks nie powiodła się, ponieważ przedsiębiorstwo nie ma przypisanego użytkownika.