

Webex para Guia de solução de problemas do Cisco BroadWorks

Índice do livro

- [Webex para solução de problemas do Cisco BroadWorks](#)
- [Webex para recursos de solução de problemas do Cisco BroadWorks](#)
- [Webex para processos de solução de problemas do Cisco BroadWorks](#)
- [Webex para solução de problemas específicos do Cisco BroadWorks](#)

Capítulo: Webex para solução de problemas do Cisco BroadWorks

- [Solução de problemas Webex para Cisco BroadWorks](#)
- [Histórico de alterações](#)

Solução de problemas Webex para Cisco BroadWorks

Este documento destina-se a técnicos de organizações prestadoras de serviços que apoiam a si próprios e a seus clientes. Esperamos que você tenha alguma familiaridade com solução de problemas em geral, leitura de registros e trabalho com casos de assinantes.

O artigo está dividido em três seções principais:

- **Recursos**, que é uma lista de ferramentas, material de leitura, registros e contatos que você pode precisar.
- **Processos**, que descreve algumas das ações que você pode tomar ao solucionar um problema do cliente.
- **Questões específicas**, que categoriza e lista problemas que ocorrem, como identificá-los e como você poderia resolvê-los.

Histórico de alterações

Data	Versão	Alteração
28 de julho de 2023	1.19	Adicionada referência a Webex Aplicativo Informar um problema (para gerar logs) em <i>Recuperar registros de usuário do Partner Hub</i> e <i>Obtenha registros ou feedback do cliente</i> seção.
27 de junho de 2022	1.18	Atualizada <i>Lista de leitura</i> com link perdido ativado <i>Método de procedimento de migração do Connect (Android) para Firebase</i> .
21 de junho de 2022	1.17	Atualizado o <i>Lista de leitura</i> links para apontar para novos URLs em cisco.com. Atualizada <i>Problemas de configuração e registro de chamada</i> adicionando um link para o <i>Webex para Guia de</i>

Data	Versão	Alteração
		<i>configuração do Cisco BroadWorks para problemas com tags Broadworks.</i>
14 de abril de 2022	1.16	Adicionadas instruções de contexto para <i>Verificar detalhes do usuário no Help Desk</i> e para <i>Visualizar a organização do cliente no Help Desk</i> para esclarecer requisito de função para Help Desk.
16 de março de 2022	1.15	Adicionados novos códigos de erro a <i>Error Codes for Directory Sync</i> .
15 de novembro de 2021	1.14	Adicionados códigos de erro 200013, 200014, 200025 e 300005 aos <i>códigos de erro do usuário final</i> .
28 de setembro de 2021	1.12	Adicionados <i>códigos de erro para sincronização de diretório</i> .
15 de julho de 2021	1.11	Adicionada mensagem de erro 100006 a <i>Códigos de erro do usuário final</i> . Também atualizado <i>Problemas de login de usuários</i> .
14 de julho de 2021	1.10	Adicionado tópico com link para o artigo <i>Problemas conhecidos e limitações</i>
02 de julho de 2021	1.9	Nome do produto atualizado para reformulação da marca Webex.
18 de junho de 2021	1.8	Logotipo Webex atualizado em gráficos
08 de junho de 2021	1.7	Adicionada coluna de ação sugerida à tabela <i>Códigos de erro do usuário final</i>
04 de junho de 2021	1.6	Correção na tabela <i>Códigos de erro do usuário final</i>
19 de maio de 2021	1.5	Adicionada seção <i>Problemas de reivindicação de domínio</i>
22 de abril de 2021	1.4	<i>Códigos de erro do usuário final</i> atualizados com dois códigos adicionais: 200016 e 200054
13 de abril de 2021	1.3	Adicionadas informações sobre Webex Conector de capacidade de manutenção

Data	Versão	Alteração
08 de dezembro de 2020	1.2	Documento atualizado. Renomeação de equipes Webex para Webex (aplicativo). Adicionados códigos de erro do usuário final
03 de novembro de 2020	1.1	Adicionada visualização da Web de configurações de chamada
22 de outubro de 2020	1.0	Novo documento introduzido

Capítulo: Webex para recursos de solução de problemas do Cisco BroadWorks

Conteúdo do capítulo

- [Contatos](#)
- [Arquivos de log úteis](#)
- [Lista de leitura](#)
- [Problemas conhecidos e limitações](#)
- [Conector de capacidade de manutenção](#)

Contatos



Observação

A partir de outubro de 2020, estamos migrando o suporte ao cliente BroadSoft para processos e ferramentas de suporte Cisco CX. Isso significa que Webex para Cisco BroadWorks os parceiros precisam deixar de usar o Xchange para gerenciamento de casos e passar a usar o Support Case Manager (SCM).

Esperamos que a migração seja executada por aproximadamente três meses e até o final do ano civil de 2020. A equipe TAC do BroadWorks/UCaaS começará a oferecer suporte a casos no CSOne/Lightning em vez do BroadSoft Jira quando você for migrado. Poderá ser necessário consultar casos em ambos os sistemas durante o período de migração.

Consulte [Transição de suporte BroadSoft legado](#) para obter detalhes.

Arquivos de log úteis

Nome do registro	Fonte	Útil para solução de problemas

PSLog	Servidor de aplicação	Provisionamento de fluxo
Log de acesso do tomcat	XSP	Webex login no aplicativo
XsiActionsLog	XSP	Webex interações de login do aplicativo com Webex IDP Proxy, interações do cliente para consulta de perfis de dispositivos
Log de serviço de autenticação	XSP	Webex login do aplicativo (validação e emissão de token)
XSLog	XSP?	Assinaturas móveis para notificações push Sinalização de chamada
Webex Registro de inicialização do aplicativo	Windows: \Users\{nome de usuário}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Usuários/{nome de usuário}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Celular: use registros de envio	Inicialização (sequência) Verificações de direitos para o usuário Inicialização da biblioteca BWC para conexão com BroadWorks getUserProfile & Registro de busca de token Jwt

<p>Registro do aplicativo BroadWorks chamando Webex</p>	<p>Cliente</p> <p>Windows: \Usuários\{nome de usuário}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt</p> <p>Mac: /Usuários/{nome de usuário}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log</p> <p>Celular: use registros de envio</p>	<p>Todo o tráfego SIP para registro e chamadas</p> <p>Mantenha o tráfego ativo para o back-end do BWKS</p> <p>Recursos de chamada intermediária que exigem sinalização (Espera/Retomar, Transferência, etc.)</p>
<p>Registro de mídia (Webex Mecanismo de mídia)</p>	<p>Cliente</p> <p>Janelas: \Users\{nome de usuário}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log</p> <p>Mac: /Usuários/{nome de usuário}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/</p> <p>Celular: use registros de envio</p>	<p>Registro de todos os meios de comunicação</p> <p>Codecs negociados para uma chamada</p> <p>Recursos de meio de chamada</p>

Lista de leitura

- Webex para Cisco BroadWorks Portal de conhecimento de parceiros: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Guia de configuração da plataforma XSP (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Guia de gerenciamento de software BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Guia de configuração de gerenciamento de dispositivos Cisco BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf

- Guia de administração da interface de linha de comando Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Descrição do recurso do token de autenticação de longa duração, versão 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Guia de integração de autenticação, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Guia de opções de suporte: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Descrição do recurso de suporte Cisco CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Servidor push de notificação (descrição do recurso): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Suporte a notificações push para chamadas Descrição do recurso Versão 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Método de procedimento de migração do Connect (Android) para Firebase: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Connect/Mobile/Technical/ConnectAndroidMigrationToFirebaseMOP-R3_9_x.pdf
- Armazenamento Cisco BroadWorks de tokens de dispositivo para notificações push Descrição do recurso Versão 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Planejador de capacidade do sistema Cisco BroadWorks (planilha): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Guia de dimensionamento da plataforma Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Guia de engenharia de sistemas Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf

- Guia de configuração do 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
- Documento de requisitos de suporte para autenticação CI versão 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Problemas conhecidos e limitações

O artigo Problemas conhecidos e limitações contém informações atualizadas sobre problemas conhecidos que identificamos na solução Webex para BroadWorks. Para detalhes, veja o link abaixo:

[Problemas conhecidos e limitações](#)

Conector de manutenção

O serviço Webex Serviceability aumenta a velocidade com que a equipe de assistência técnica da Cisco pode diagnosticar problemas em sua infraestrutura. Ele automatiza as tarefas de localizar, recuperar e armazenar registros de diagnóstico e informações em um caso de SR. O serviço também aciona análises de assinaturas de diagnóstico para que o TAC possa identificar e resolver problemas com mais eficiência com seu equipamento local.

Para obter detalhes sobre como implantar o Serviceability Connector, acesse *Guia de implantação do Cisco Webex Serviceability*

Connector em https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/spark/hybrid/services/serviceability/cmgt_b_deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html.

Capítulo: Webex para processos de solução de problemas do Cisco BroadWorks

Conteúdo do capítulo

- [Escalando um problema](#)
- [Quais informações do cliente coletar](#)
- [Verifique os detalhes do usuário no Help Desk](#)
- [Ver a organização do cliente no Help Desk](#)
- [Recuperar registros de usuário do Partner Hub](#)
- [Como encontrar a versão do cliente](#)
- [Verificação do cliente para serviço de chamada](#)

- [Obtenha registros ou feedback do cliente](#)
- [Obtenha dados do ambiente de chamada](#)
- [Redefinir banco de dados Webex](#)
- [Verifique se Webex deve se registrar no BroadWorks](#)
- [Analise o PSLog para problemas de provisionamento de usuários](#)
- [Analise logs XSP para solucionar problemas de login do assinante](#)

Escalando um problema

Depois de seguir algumas das orientações para solução de problemas, você deverá ter uma ideia razoável de onde o problema está raiz.

Procedimento

- Passo 1** Colete o máximo de informações possível dos sistemas relacionados ao problema
- Passo 2** Entre em contato com a equipe apropriada da Cisco para abrir um caso (consulte *Contatos* seção)

Quais informações do cliente coletar

Se você acha que precisa abrir um caso ou escalar um problema, colete as seguintes informações durante a solução de problemas com o usuário:

- Identificador do usuário: endereço de e-mail do CI ou UUID do usuário (este é o identificador Webex, mas se você também obtiver o identificador BroadWorks do usuário, isso ajudará)
- Identificador da organização
- Período aproximado durante o qual o problema ocorreu
- Plataforma e versão do cliente
- Envie ou colete logs do cliente
- Registre o ID de rastreamento, se mostrado no cliente

Verifique os detalhes do usuário no Help Desk

Os administradores parceiros que têm privilégios de função de Administrador de Help Desk (Básico ou Avançado) podem usar este procedimento para verificar detalhes do usuário usando a visualização Help Desk.

Procedimento

-
- Passo 1** logar em <https://admin.webex.com/helpdesk>.

- Passo 2** Pesquise e clique no usuário. Isso abre a tela de resumo do usuário.
- etapa 3** Clique no nome do usuário para ver a configuração detalhada do usuário.
- As informações úteis nesta visualização incluem o UUID do usuário, cluster de CI (identidade comum), cluster de aplicativo Webex, comportamento de chamada, GUID da conta BroadWorks.
- Passo 4** Clique **cópia de** se precisar usar essas informações em outra ferramenta ou anexá-las a um caso Cisco.
-

Ver a organização do cliente no Help Desk

Os administradores parceiros que têm privilégios de função de Administrador de Help Desk (Básico ou Avançado) podem usar este procedimento para visualizar detalhes da organização do cliente na visualização Help Desk.

Procedimento

- Passo 1** faça login em <https://admin.webex.com/helpdesk>.
- Passo 2** Pesquise e clique no nome da organização do cliente.
- Etapa 3** Role para baixo até ver **Visualização do Portal do Cliente** e clique em **Visualizar CustomerName** para ver um visualização somente leitura da organização do cliente – incluindo usuários e configuração.
-

Recuperar registros de usuário do Partner Hub

Ao solucionar problemas de clientes desktop e móveis, é importante que os Parceiros (e o TAC) possam visualizar os registros do cliente.

Procedimento

- Passo 1** Peça ao usuário para enviar logs. Para obter ajuda, consulte: [Webex Aplicativo | Informe um problema](#).
- Passo 2** Peça ao usuário para exportar o ambiente de chamada para enviar o arquivo **ced.dat** .
- Etapa 3** Obtenha os registros do cliente no Partner Hub ou no Help Desk (veja abaixo).
- Opção de hub de parceiros:
- faça login no Partner Hub e encontre a organização do cliente do usuário.
 - Selecione **Solução de problemas**.

- c. Selecione **Registros**.
- d. Procure o usuário (por e-mail).
- e. Visualize e baixe os logs do cliente como um arquivo zip.

Opção de suporte técnico:

- a. faça login no Help Desk.
- b. Procure a organização.
- c. Clique na organização (abre a tela de resumo).
- d. Role para baixo para clicar em **Ver cliente**.
- e. Selecione **Solução de problemas**.
- f. Selecione **Registros**.
- g. Procure o usuário (por e-mail).
- h. Visualize e baixe os logs do cliente como um arquivo zip.

Como encontrar a versão do cliente

Procedimento

Passo 1 Compartilhe este link com o usuário: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

Passo 2 Peça ao usuário para lhe enviar o número da versão.

2

Verificação do cliente para serviço de chamada

Procedimento

Passo 1 faça login no cliente Webex.

1

Passo 2 Verifique se o ícone Opções de chamada (um aparelho com uma engrenagem acima) está presente na barra lateral.

2

Se o ícone não estiver presente, o usuário pode ainda não estar habilitado para o serviço de chamada no Control Hub.

etapa 3 Abra o **Configurações/Preferências** menu e vá para o **Serviços telefônicos** seção. Você deve ver o status **SSO Sessão Você está logado** . (Se um serviço telefônico diferente, como *Webex Calling*, é mostrado, o usuário não está usando Webex para Cisco BroadWorks .)

3

Esta verificação significa:

- O cliente atravessou com êxito os microsserviços Webex necessários.

- O usuário foi autenticado com sucesso.
- O cliente recebeu um token da web JSON de longa duração pelo seu sistema BroadWorks.
- O cliente recuperou seu perfil de dispositivo e registrou-se no BroadWorks.

Obtenha registros ou feedback do cliente

- Consulte a seção Recursos para encontrar logs de clientes específicos em Webex clientes de desktop ou peça aos usuários que enviem logs. Para obter ajuda, consulte: [Webex Aplicativo | Informar um problema](#).
- Peça aos usuários de clientes móveis que enviem registros e você poderá obtê-los por meio do hub de parceiros ou do suporte técnico.



Observação

O envio de logs é silencioso. No entanto, se um usuário enviar feedback, ele será enviado para a equipe de devops do aplicativo Webex. Certifique-se de registrar o número de feedback do usuário se quiser entrar em contato com a Cisco. Por exemplo:

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

Case Number - 00601970

Obtenha dados do ambiente de chamada

Webex os registros do cliente são fortemente redigidos para remover informações de identificação pessoal. Você deve exportar os dados do ambiente de chamada do cliente na mesma sessão em que notar o problema.

Procedimento

Passo 1 No cliente, clique na foto do perfil e clique em **Ajuda > Exportar dados do ambiente de chamada**.

Passo 2 Salve o arquivo resultante **ced.dat** para solucionar problemas de chamada deste usuário.

Importante: Sair ou reiniciar o cliente limpa o cache interno. Se você exportar **ced.dat** depois disso, os dados exportados não corresponderão a nenhum log enviado antes do cache.

Redefinir banco de dados Webex

Procedimento

Passo No cliente, clique em **Ajuda > Verificador de integridade.**

1

Passo Selecione **Redefinir banco de dados.**

2

Isso aciona uma redefinição completa do cliente e carrega a tela de login do aplicativo Webex.

Verifique se Webex deve se registrar no BroadWorks

O aplicativo Webex verifica as seguintes informações para determinar se deve ser registrado no BroadWorks:

- Direito do usuário ao **broadworks-connector**
- Comportamento de chamada para organização e usuário

Verifique o comportamento de chamada e os direitos do conector de um usuário

1. faça login no Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) com suas credenciais de administrador de parceiro.
2. Pesquise o usuário.
3. Clique no usuário e verifique a entrada Calling Behavior. Deveria ser "Chamando 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. Clique no nome de usuário para abrir a tela Detalhes do usuário.
5. Role para baixo para localizar a seção `direitos` e verifique se `broadworks-connector` está incluído.

Cisco Webex Control Hub Help Desk

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": [
```



Observação

Um usuário Webex para Cisco BroadWorks NÃO deve ter o direito `bc-sp-standard` se pretender use Webex para Cisco BroadWorks. Este é o direito para "Webex Calling (Broadcloud)", que é a chamada do aplicativo Webex por meio de um serviço de chamada em nuvem gerenciado pela Cisco.

Verifique o comportamento de chamada da organização

1. faça login no Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) com suas credenciais de administrador de parceiro.
2. Procure a organização.

3. Clique na organização e verifique a entrada Comportamento de chamada. Deveria ser "Chamando Webex".

[← Back to search results](#)

Cisco Systems Inc

Customer

Account Created: [September 2, 2019](#)

Verified Domains: [None](#)

Claimed Domains: [None](#)

Webex Meetings: [None](#)

Sites:

Directory: [None](#)

Synchronization:

Calling Behavior: [Calling in Webex](#)

Single Sign-On

(SSO): [None](#)

Supported By: [None](#)

Order Systems: [None](#)

Org. ID: [None](#)

User Data Locality: [None](#)

Country: [None](#)

Analise o PSLog para problemas de provisionamento de usuários

Use o PSLog do servidor de aplicativos para ver a solicitação HTTP POST para a ponte de provisionamento e a resposta de Webex.

Em um caso de trabalho correto, a resposta é 200 OK e após alguns minutos você pode ver que o usuário - e a nova organização do Cliente, se for o primeiro usuário - foi criado em Webex.

Você pode verificar isso pesquisando no Help Desk o endereço de e-mail que você vê no POST.

Antes de começar

Colete um PSLog do Application Server durante uma tentativa de provisionamento de fluxo com um usuário de teste.

Procedimento

Passo A primeira coisa a verificar é o código de resposta HTTP:

1

- Qualquer valor diferente de 200 OK é uma falha no provisionamento do usuário.
- 200 OK ainda poderá indicar uma falha se algo no perfil do assinante não funcionar nos serviços Webex upstream da ponte de provisionamento.
- 400 pode conter um nó `message` na resposta. A ponte de provisionamento não pôde processar algo no `subscriberProfile`. Pode haver algo errado com os detalhes do assinante ou incompatibilidade com uma configuração do modelo.
- 401 significa que as credenciais de provisionamento inseridas no AS não correspondem às inseridas no modelo no Partner Hub.
- 403 pode indicar algo mal configurado no Application Server. Verifique o destino da solicitação. não deve ser um endereço IP, deve ser o URL da ponte de provisionamento que você pode ver no seu modelo no Partner Hub.
- 409 indica um conflito entre o `subscriberProfile` fornecido e os dados Webex existentes. Pode haver um usuário existente com esse endereço de e-mail. Verifique a `mensagem` na resposta.

Passo

2

Você também pode verificar o HTTP POST original em busca de valores suspeitos que possam causar falha no provisionamento.

O POST contém uma estrutura `subscriberProfile` XML. Dentro disso, nós úteis para verificar são:

- `bwuserid`: use para encontrar o perfil do assinante se precisar editá-lo no BroadWorks.
- `grupo`: se o modelo estiver no "modo Provedor de serviços", ele estará em letras minúsculas e se tornará o nome da organização do cliente que você vê no Partner Hub.
- `serviceProvider`: se o modelo estiver no "modo Empresarial", estará em letras minúsculas e se tornará o nome da organização do cliente que você vê no Partner Hub.
- `primárioPhoneNumber`: deve existir. O provisionamento falha sem ele.
- `email`: torna-se o ID do usuário em Webex. Deve ser válido e exclusivo para Webex, caso contrário, o provisionamento falhará.

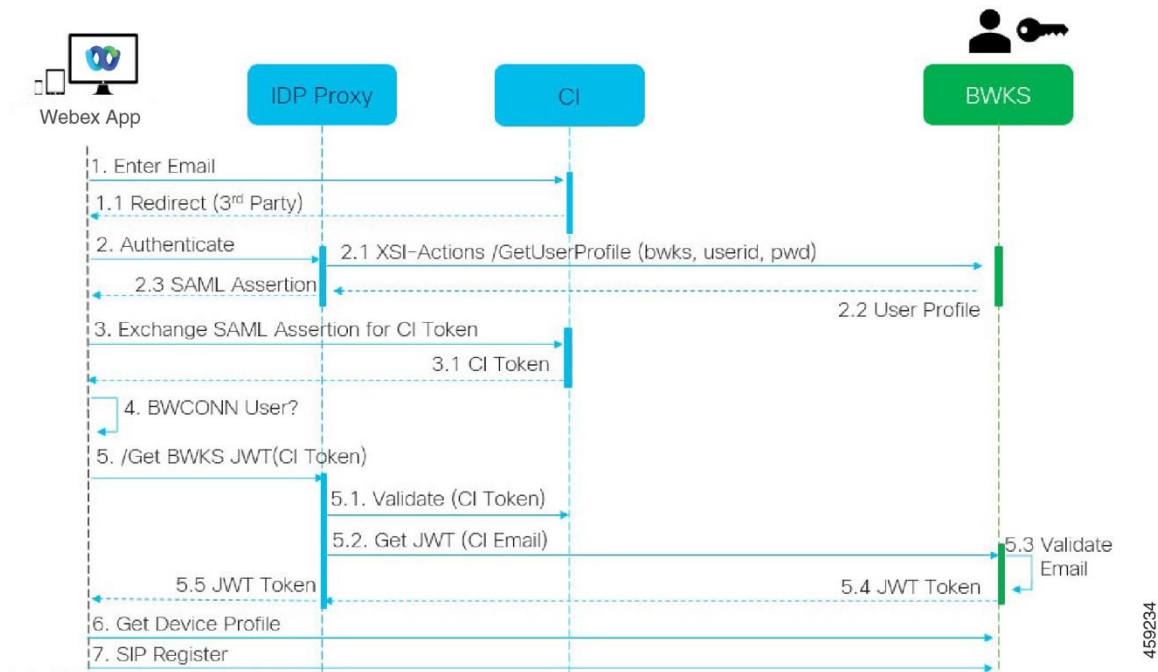
Observação Ignore a sub-rotina `services` : ela é criada pelo AS e aceita, mas não usada por Webex.

Analise logs XSP para solucionar problemas de login do assinante

Este fluxo descreve o modo de autenticação BroadWorks. Você pode ver o modo de autenticação no modelo BroadWorks, no Partner Hub. Consulte *Configurar seus modelos de cliente* em https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

O diagrama ladder a seguir mostra a interação entre o usuário, o cliente, os serviços Webex e o sistema BroadWorks, quando o usuário está fazendo a autenticação BroadWorks no aplicativo Webex. Além disso, a conexão entre Webex e o XSP é protegida por MTLS.

A discussão a seguir explica o que você pode esperar ao investigar os logs para um login bem-sucedido.



O usuário interage com o cliente, o cliente interage com os serviços Webex:

- O usuário fornece seu endereço de e-mail ao aplicativo Webex (1 no diagrama).
- O CI sabe que deve redirecionar esse usuário para inserir sua senha do BroadWorks (via UAP) (2 no diagrama).
- O proxy IDP envia uma solicitação de obtenção de perfil para a interface Xsi no XSP.

No access_log do Tomcat:

- Procure a solicitação GET para o perfil do assinante, de Webex em direção à interface Xsi-Actions (2.1 no diagrama). Possui o ID de usuário Webex. Por exemplo.

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

No XsiActionsLog:

- Procure a solicitação GET do perfil de Webex (2.1 no diagrama). Possui o ID de usuário Webex. Por exemplo.

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

Os cabeçalhos incluem autorização: Basic e user-agent:
broadworksTeamsClient

- O XSP então faz autenticação básica OCI-P contra BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest e AuthenticationVerifyResponse, como qualquer outro aplicativo que faz autenticação básica via Xsi) e também UserGetRequest e ServiceProviderGetRequest para coletar as informações do assinante.
- A resposta Xsi para Webex contém um bloco XML `Profile` contendo o (BroadWorks) `userId` e outros detalhes (2.2 no diagrama).

Interações entre clientes e serviços Webex:

- O proxy IDP corresponde ao perfil do usuário recebido do BroadWorks e emite a afirmação SAML ao cliente (2,3 no diagrama)
- O cliente troca a asserção SAML por um token CI (3 no diagrama)
- O cliente verifica se o usuário conectado tem o direito **broadworks-connector** (4 no diagrama). Você pode verificar os direitos do usuário no Help Desk)
- O cliente usa token CI para solicitar um JSON Web Token (JWT) do proxy IDP (5 no diagrama)
- O proxy IDP valida o token CI no CI
- O proxy IDP solicita JWT do serviço de autenticação

No log de serviço de autenticação:

- Procure a solicitação de token de Webex (5.2 no diagrama), por exemplo:

```
GET /authService/token
```

que possui `http_bw_userid` cabeçalho e outros.

- O XSP faz OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` para validar se o ID do usuário fornecido corresponde a um usuário BroadWorks (5.3 no diagrama). `AuthService` estabeleceu confiança com Webex em virtude da conexão mTLS, portanto pode emitir LLT.
- Procure a resposta (5.4 no diagrama) de `LongLivedTokenManager - Token` gerado, assunto: `bwksUserId@example.com`, emissor: `BroadWorks...` e `StatusCode=200` que você pode associar à solicitação original usando o cabeçalho `trackingid: CLIENT...`.

No XsiActionsLog:

- O cliente agora é capaz de apresentar o token de longa duração na interface Xsi-Actions para obter seu perfil de dispositivo (6 no diagrama). Por exemplo.:

```
OBTER /com.broadsoft.xsi-
```

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

Com os cabeçalhos autorização: Bearer *token* e user-agent: WebexTeams (variante / versão)

- A interface Xsi-Actions envia o token para o authservice (configurado para estar na interface de loopback), por exemplo: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
que você pode correlacionar com o cabeçalho trackingid: CLIENT... no GET e no X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT... cabeçalho no POST.

No log de serviço de autenticação:

- O recebimento do POST do Xsi (loopback)
- A StatusCode=200 de volta ao Xsi
- E uma resposta de validação de token, com um bloco "token" JSON no corpo.
- Correlacionado usando o trackingid: CLIENT...

No XsiActionsLog:

- Tendo recebido 200 OK do authservice, que validou o token do cliente, o aplicativo Xsi-Actions agora envia uma solicitação OCI-P para UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Recebe OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse contendo a estrutura accessDeviceTable XML.
- A resposta OCI-P é codificada como resposta Xsi ao cliente, incluindo a estrutura AccessDevices XML, que tem os deviceTypes por exemplo, Business Communicator - PC e os URLs onde o cliente pode recuperar os arquivos de configuração do dispositivo.

O cliente continua normalmente:

- Seleciona uma entrada de dispositivo e interage com o DMS para obter o perfil do dispositivo (6 no diagrama)
- Registros no BroadWorks via SBC recuperados na configuração do DMS (7 no diagrama)

Capítulo: Webex para Cisco BroadWorks Solução de problemas específicos

Conteúdo do capítulo

- [Problemas do Partner Hub](#)
- [Problemas de provisionamento de usuários](#)
- [Problemas de login de usuários](#)
- [Problemas de configuração e registro de chamada](#)
- [Problemas de visualização da Web nas configurações de chamada](#)
- [Problemas de reivindicação de domínio](#)
- [Códigos de erro do usuário final](#)

- [Códigos de erro para sincronização de diretório](#)

Problemas do Partner Hub

O administrador não consegue ver as organizações do cliente

Como administrador da sua organização parceira em Webex, você deve ter o *Administrador completo* papel. Essa função é usada para gerenciar sua organização parceira, inclusive para atribuir privilégios administrativos a você e a outras pessoas. Para gerenciar organizações de clientes, você precisa conceder a si mesmo (ou a outras pessoas) o *Administrador Pleno de Vendas* função ou *Administrador de vendas* papel. Ver <https://help.webex.com/fs78p5>.

Problemas de provisionamento de usuários

Erros IM&P integrados para empresas/clientes específicos

Se você tiver uma combinação de empresas que usam diferentes serviços de colaboração em nuvem, por exemplo, UC-One SaaS e Webex para Cisco BroadWorks, você pode ter optado por modificar o adaptador de provisionamento por empresa. Para verificar o que está configurado para Integrado IM&P (padrão para empresas, a menos que exista uma configuração mais específica), execute `AS_CLI/Interface/Mensagens> pegar`. Para os parâmetros de provisionamento de uma empresa específica, abra a empresa e vá para **Serviços > Integrado IM&P**.

Verifique se a configuração integrada IM&P dessa empresa corresponde exatamente ao que é mostrado no modelo do cliente no Partner Hub. As configurações a seguir devem corresponder ou o provisionamento falhará para todos os usuários da empresa:

Configuração IM&P integrada do BroadWorks Enterprise	Configuração do modelo de cliente do Partner Hub
URL do servidor de mensagens	URL de provisionamento
Nome de usuário do servidor de mensagens	Nome da conta de provisionamento
Senha do servidor de mensagens	Provisionando senha da conta, confirme a senha

Erros IM&P integrados para usuários específicos

Isso se aplica se você estiver usando o provisionamento de fluxo e pressupõe que o provisionamento está funcionando para alguns/a maioria dos usuários (para que você possa descartar um problema de configuração).

Se você estiver vendo erros integrados IM&P no BroadWorks, por exemplo, "[Erro 18215] Erro de provisionamento com servidor de mensagens" e "[Erro 18211] Erro de comunicação com servidor de mensagens", você deve investigar as seguintes causas potenciais:

- O endereço de email do usuário já pode existir CI. Procure o usuário no Help Desk para verificar se o endereço de e-mail dele já existe. Isto não é necessariamente conclusivo, porque o usuário pode existir em uma organização cujos dados você não tem permissão para ver no Help Desk.
- O usuário se inscreveu de forma independente em Webex, antes de receber o serviço integrado IM&P. Nesse caso, uma opção é fazer com que o usuário exclua sua conta gratuita para que ele possa se tornar parte da Organização do Cliente que você está provisionando. As instruções estão em <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- O usuário não tem um número de telefone principal atribuído ao perfil (todos os assinantes Webex do Cisco BroadWorks devem ter um DID principal). Consulte o tópico sobre como analisar PSLog do AS.

Falhas de provisionamento de usuários em resposta da ponte de provisionamento

Se os usuários não aparecerem no Control Hub, alguns minutos após a atribuição do IM&P integrado, dê uma olhada nos códigos de resposta do serviço de ponte de provisionamento. Execute um PSLog para ver os códigos de resposta HTTP.

200 OK

Uma resposta 200 OK *não significa que o usuário foi provisionado com sucesso*. Isso significa que o serviço de provisionamento recebeu a solicitação e enviou com êxito a solicitação de criação de usuário correspondente aos serviços upstream.

A transação de provisionamento é assíncrona por design. O serviço responde 200 OK porque o processo de criação de usuário pode levar vários minutos e, por motivos de desempenho, não queremos receber diversas solicitações para criar o mesmo usuário.

No entanto, se o usuário eventualmente não aparecer na Organização do Cliente após uma resposta 200 OK, isso poderá indicar que a criação do usuário falhou nos serviços Webex upstream do serviço de provisionamento.

Você precisa escalar uma falha de provisionamento que tenha uma resposta 200 OK.

400 Solicitação inválida

Verifique a resposta HTTP, que deve conter mais detalhes sobre possíveis problemas que podem causar essa resposta do serviço de provisionamento.

Alguns exemplos do nó `<message>` :

- "Não é possível confiar no e-mail do BroadWorks com provisionamento legado API."

O endereço de e-mail associado à solicitação de fornecimento de usuário com falha não é válido ou foi digitado incorretamente, mas você afirmou no modelo que os endereços de e-mail são confiáveis. Verifique os perfis dos usuários no BroadWorks, especificamente o ID do e-mail.

- "A organização do cliente não foi encontrada no banco de dados e também o sinalizador de criação de uma nova organização não está habilitado."

Essa solicitação de provisionamento com falha deveria criar uma nova Organização de Clientes em Webex, mas seu modelo está configurado para impedir a criação de novas Organizações de Clientes. Se quiser permitir novas organizações, para domínios de email que não correspondam aos clientes existentes em Webex, você poderá reconfigurar seu modelo no Partner Hub e testar novamente a solicitação de provisionamento. No entanto, se você não espera que uma nova organização seja criada para este usuário, talvez o endereço de e-mail esteja digitado incorretamente (especificamente a parte do domínio). Verifique o ID de e-mail do usuário no BroadWorks.

403 Proibido

A solicitação de provisionamento não tem chance de sucesso. Você precisará investigar a solicitação e a resposta neste caso. Por exemplo, se você vir um endereço IP como o destino da solicitação de provisionamento – em vez da URL da ponte de provisionamento apropriada para sua organização (consulte os tópicos de configuração de firewall no Guia de Soluções) – isso pode indicar que seu Servidor de Aplicativos está faltando um endereço necessário. correção (ap373197).

Verifique se todas as correções necessárias foram aplicadas ao Servidor de Aplicativos e se você concluiu a configuração relacionada para um provisionamento de fluxo bem-sucedido.

409 Conflito

A solicitação de provisionamento não pode prosseguir porque existe um usuário em Webex que corresponde ao endereço de email na solicitação.

Usuário já está no CI

Obtenha o e-mail do assinante da solicitação HTTP POST e procure-o no Help Desk.

Você pode não ver o usuário se não tiver permissão, mas também pode ver que o usuário está em uma organização 'gratuita', por exemplo. "Consumidor".

Você pode pedir a esse usuário para excluir sua conta gratuita ou usar um endereço de e-mail diferente para provisioná-lo. Consulte <https://help.webex.com/ndta402>.

Problemas de login de usuários

O portal de ativação do usuário não carrega

O fluxo de login Webex normal do Cisco BroadWorks inclui um portal de ativação do usuário onde os usuários inserem suas senhas. Às vezes, este portal não carrega depois que o usuário fornece seu endereço de e-mail na tela de login do aplicativo Webex.

Esse problema pode ser causado no lado do cliente ou no lado do serviço. No lado do cliente, normalmente é causado pelo fato de o navegador nativo do cliente ser incompatível de alguma forma com o serviço.

Falha no logon único

- No BroadWorks, verifique se o usuário recebeu os tipos de dispositivos para o aplicativo Webex (consulte a seção **Perfis de dispositivos** em [Prepare seu ambiente](#) seção do Guia de Soluções).
- Verifique se o usuário está usando a senha correta. Se o modelo que você usou para provisionar a organização do cliente do usuário (no Partner Hub) estiver configurado para autenticação BroadWorks, o usuário deverá inserir sua senha de "Acesso à Web" do BroadWorks. O usuário também pode precisar inserir seu ID de usuário BroadWorks se seu endereço de e-mail não estiver configurado como ID de usuário alternativo.

Certifique-se de que o usuário digitou caracteres maiúsculos e minúsculos corretamente.

Problemas de configuração e registro de chamada

Depois que um usuário for provisionado em Webex e fizer login com êxito no aplicativo Webex, o aplicativo será registrado no BroadWorks. A seguir estão a sequência de registro esperada e os sinais resultantes de um registro íntegro (conforme visto no aplicativo Webex):

Sequência de registro esperada

1. O cliente chama XSI para obter um token de gerenciamento de dispositivo e a URL para o DMS
2. O cliente solicita seu perfil de dispositivo ao DMS apresentando o token da etapa 1
3. O cliente lê o perfil do dispositivo e recupera as credenciais, endereços e portas SIP
4. O cliente envia um SIP REGISTER para o SBC usando as informações da etapa 3

5. O SBC envia o SIP REGISTER para o AS (o SBC pode realizar uma pesquisa no NS para localizar um AS se o SBC ainda não conhecer o usuário SIP).

Sinais esperados de registro de cliente bem-sucedido

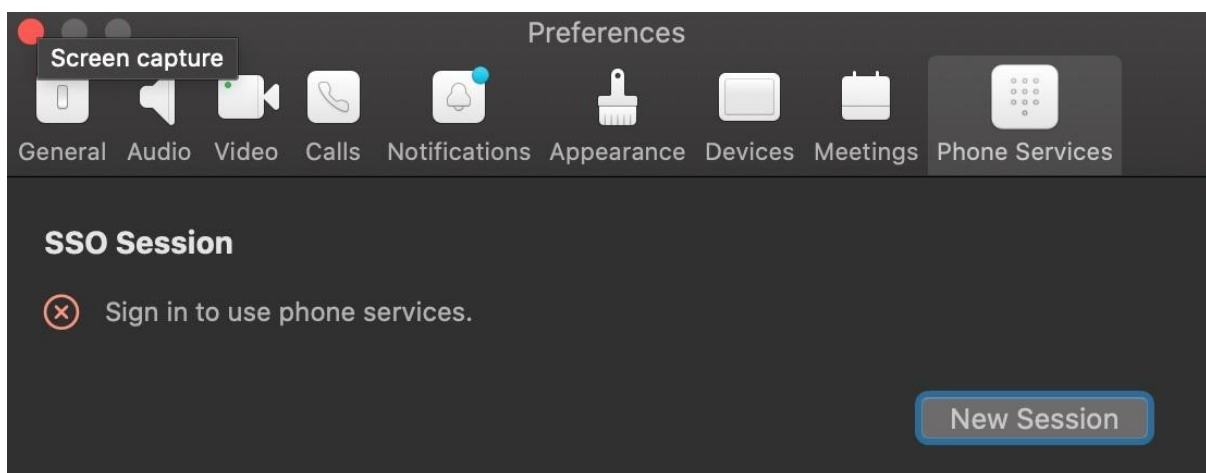
O ícone Opções de chamada aparece na interface Webex.

Na guia de serviços telefônicos do aplicativo Webex (por exemplo, **Configurações > Serviços telefônicos** no Windows, **Preferências > Serviços telefônicos** no Mac), a mensagem "SSO Sessão: você está conectado" significa que o aplicativo foi registrado com sucesso (para BroadWorks neste caso).

O cliente não tem ícone de chamada

Na maioria das vezes, isso significa que o usuário não possui a licença/direitos corretos.

O cliente mostra a guia Serviços telefônicos, mas não há sessão SSO



Este é um registro malsucedido. Há vários motivos pelos quais um cliente de aplicativo Webex falharia no registro no BroadWorks:

Vários serviços de chamadas sendo testados com os mesmos clientes

Esse problema conhecido pode ser causado pela mudança do cliente entre diferentes back-ends de chamada. É mais provável que ocorra durante versões de teste de diferentes serviços de chamada oferecidos pelos (mesmos) clientes de aplicativos Webex. Você pode redefinir o banco de dados do cliente (link) para solucionar esse problema.

Configuração incorreta do serviço de autenticação

Verifique os XSPs que hospedam o serviço de autenticação em relação ao Guia de soluções (consulte [Configurar serviços em seu Webex para XSPs Cisco BroadWorks](#)).

Especificamente:

- As chaves RSA (que você gera em um XSP) são copiadas em todos os XSPs

- A URL do serviço de autenticação foi fornecida ao contêiner da Web em todos os XSPs e inserida corretamente no cluster no Partner Hub
- A autenticação externa por certificados está configurada:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>obter`
-
- `permitirUserApp = falso`
- `permitirClientApp = verdadeiro`
- Ao usar MTLS, você deve fazer upload do certificado do cliente Webex para os XSPs (você pode obter o certificado no Partner Hub, na página Configurações do BroadWorks)

Configuração incorreta de tags BroadWorks

Verifique se você configurou as tags BroadWorks necessárias para o aplicativo Webex. Consulte o [Webex do Guia de configuração do Cisco BroadWorks](#) para obter informações sobre tags de configuração. Certifique-se de que não haja conflitos ou valores incorretos.

Especificamente, a tag `%SBC_ADDRESS_WXT%` deve ser o SBC do seu registrador SIP para clientes do aplicativo Webex.

Cliente de desktop desconecta serviços telefônicos após conexão SSO bem-sucedida

Esse problema pode ser causado pelo mesmo usuário efetuando login em vários clientes no mesmo tipo de plataforma. Por exemplo, se um usuário fizer login com êxito no aplicativo Webex no Windows e, em seguida, fizer login no aplicativo Webex em uma máquina Windows diferente, haverá apenas uma sessão SSO ativa em uma das máquinas. Isso é proposital.

Se for absolutamente necessário solucionar esse problema, você poderá configurar o BroadWorks para ter várias instâncias do mesmo tipo de dispositivo, mas elas devem ter endereços SIP exclusivos. Essa configuração está fora do escopo de Webex para Cisco BroadWorks.

Dispositivo de desktop não provisionado para o usuário

Esta assinatura é vista no log do cliente (`\bwc\`):

```
<Erro>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - o perfil do
dispositivo 'Business Communicator - PC' não foi encontrado.
```

Problemas de visualização da Web nas configurações de chamada

Botão/link de autocuidado não exibido no aplicativo Webex

Um sintoma diferente desse problema é quando o botão/link é mostrado, mas clicar nele abre um navegador externo.

- Verifique se o modelo de configuração do cliente necessário está implementado e se as tags CSW estão definidas corretamente. (Consulte a seção *Webview de configurações de chamada* no [Webex do Guia de soluções Cisco BroadWorks](#)).
- Verifique se o aplicativo Webex está registrado para chamadas no BroadWorks.
- Verifique se o aplicativo Webex é uma versão recente compatível com CSWV.

Página em branco ou erro após clicar no botão/link de autoatendimento

Geralmente, esse comportamento no aplicativo Webex indica um problema de configuração ou implantação com o aplicativo CSWV no BroadWorks XSP.

Colete detalhes para investigação adicional, incluindo logs CSWV, logs de acesso, repositório config-wxt.xml e arquivo de modelo e, em seguida, levante um caso.

Problemas de reivindicação de domínio

Erros de registro de usuários podem ocorrer como resultado de erros cometidos na reivindicação de domínios. Antes de reivindicar qualquer domínio, certifique-se de compreender o seguinte:

- Os provedores de serviços não devem reivindicar os domínios das organizações dos clientes que gerenciam. Eles devem reivindicar apenas os domínios dos usuários que estão na organização interna do Provedor de Serviços. Reivindicar o domínio de usuários em uma organização separada (mesmo uma gerenciada pelo Provedor de Serviços) pode resultar em erros de registro para os usuários na organização do cliente, pois as solicitações de autenticação do usuário são roteadas através do Provedor de Serviços, e não pela organização do cliente.
- Se duas organizações clientes (Empresa A e Empresa B) compartilharem o mesmo domínio e a Empresa A tiver reivindicado o domínio, o registro dos usuários da Empresa B poderá falhar devido ao fato de que as solicitações de autenticação do usuário são roteadas através da organização que tem o domínio reivindicado (Empresa A).

Se você reivindicar algum domínio por engano e precisar remover uma reivindicação, consulte o artigo [Gerenciar seus domínios](#) Webex.

Códigos de erro do usuário final

A tabela a seguir descreve os códigos de erro do usuário final que podem ser vistos no portal de ativação do usuário cliente.



Observação

Esta não é uma lista exaustiva de códigos de erro. A tabela lista apenas os códigos de erro existentes para os quais o aplicativo Webex atualmente não fornece orientações claras ao usuário.

Código do erro	Mensagem de erro	Ação sugerida
100006	Falha no login: ID de usuário/senha incorreta	Verifique se o usuário está usando a senha correta. Se o modelo que você usou para provisionar a organização do cliente do usuário (no Partner Hub) estiver configurado para autenticação BroadWorks, o usuário deverá inserir sua senha de "Acesso à Web" do BroadWorks. O usuário também pode precisar inserir seu ID de usuário BroadWorks se seu endereço de e-mail não estiver configurado como ID de usuário alternativo. Certifique-se de que o usuário digitou caracteres maiúsculos e minúsculos corretamente.
200010	Falha ao validar credenciais porque usuário do BroadWorks não autorizado	O usuário deve tentar uma combinação diferente de nome de usuário e senha. Caso contrário, o administrador deverá redefinir a senha no BroadWorks.

200013	Lamentamos, mas você não pode participar de <nome da oferta SP> com Webex agora. Por favor, tente novamente em alguns minutos. Se o problema persistir, entre em contato com o <administrador da organização do cliente>.	Falha ao atualizar as informações do usuário na Identidade Comum. Atualize o usuário novamente usando o usuário API.
200014	Entre em contato com seu <provedor de serviços> administrador.	Verifique se sua configuração está precisa e se o ID de provisionamento está correto na solicitação.
200016	Falha ao validar credenciais porque sessão não encontrada	O usuário deve atualizar o navegador e tentar novamente o nome de usuário/senha.
200018	Falha ao validar credenciais porque o usuário está bloqueado	O usuário deve aguardar 10 minutos e tentar novamente.
200019	Falha na validação de credenciais porque a adição de usuário falhou na autoativação	O administrador deve verificar as configurações de autoativação no Control Hub
200022	Falha ao enviar e-mail porque o usuário não está autenticado	O usuário deve tentar novamente a integração e inserir as credenciais.
200025	Desculpe, você não pode participar da Autoativação agora. Por favor, tente novamente em alguns minutos. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do sistema.	Peça ao usuário que tente novamente após alguns minutos. Se isso não funcionar, verifique com o suporte da Cisco.
200026	Falha na validação do e-mail devido a falha na pré-	O administrador deve informar ao usuário que ele

	<p>verificação ou estado incorreto do usuário pendente para PartnerOrgUUID: {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID: {broadworksUUID}, ConfigSetUUID: {configSetUUID}</p>	<p>inseriu o endereço de e-mail errado, pois o endereço de e-mail está associado a uma organização diferente.</p>
200039	<p>Falha ao validar o e-mail como emailId já em uso em uma organização diferente</p>	<p>O usuário deve tentar fazer a integração novamente com o mesmo link de verificação, mas usando um ID de usuário BroadWorks diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente da organização diferente deverá excluir a conta de usuário existente.</p>
200040	<p>Falha na validação do e-mail porque o configSet não corresponde ao configSet em customerConfig</p>	<p>O administrador deve comparar o link de verificação que o usuário usou com o link configurado no Control Hub. Os dois links e configSets devem corresponder.</p>
200041	<p>Falha na validação do e-mail porque o usuário já tem direito a outro serviço conflitante, direitos conflitantes</p>	<p>O usuário deve tentar acessar novamente o mesmo link de verificação usando um ID de usuário BroadWorks diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente que gerencia o serviço conflitante deverá excluir o serviço ou os direitos conflitantes.</p>

200042	Falha na validação do e-mail porque o e-mail já está associado a outro UserId do BroadWorks	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador deverá excluir o outro usuário que usa este endereço de e-mail.</p>
200043	Falha na validação do e-mail porque o mapeamento da configuração do usuário e do cliente está incorreto	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador deverá excluir o outro usuário que usa este endereço de e-mail.</p>
200044	Falha ao validar o e-mail porque o userId já está em uso neste cluster BroadWorks	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente que gerencia a conta de usuário existente que usa esse endereço de e-mail deverá excluir essa conta de usuário.</p>
200045	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois o usuário já faz parte de uma organização diferente	<p>O usuário deve tentar a integração novamente, mas com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente que administra a organização diferente deverá excluir a conta existente.</p>
200046	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois existem vários usuários pendentes	<p>O administrador deve excluir os usuários pendentes do Control Hub</p>

	com o mesmo broadworksUserId no mesmo cluster BroadWorks	
200047	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois o userId já está em uso neste cluster BroadWorks	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente que gerencia a conta de usuário existente deverá excluir essa conta de usuário existente ou remover outros direitos.</p>
200048	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois o endereço de e-mail já foi provisionado com um ID de usuário BroadWorks diferente	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p>
200049	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois o userId já está em uso neste cluster BroadWorks	<p>O usuário deve tentar novamente com um endereço de e-mail diferente.</p> <p>Caso contrário, o administrador da organização do cliente que gerencia a conta de usuário existente deverá excluir essa conta de usuário existente ou remover outros direitos.</p>
200050	Falha ao adicionar o usuário por meio da autoativação, pois o ID de provisionamento não corresponde ao ID de provisionamento esperado da empresa do assinante	<p>O administrador deve comparar o link de verificação que o usuário usou com o link configurado no Control Hub.</p> <p>Os dois links e configSets devem corresponder.</p>

200051	Falha ao adicionar usuário por meio da autoativação, pois spEnterpriseId especificado nesta solicitação entra em conflito com um provedor de serviços ou empresa já provisionado neste cluster BroadWorks	O administrador deve verificar as organizações existentes no Control Hub e certificar-se de que não estão criando uma organização com um nome que já existe.
200054	Falha ao validar o e-mail como a região da organização do cliente e da organização parceira.	O administrador deve verificar as configurações da organização parceira e da organização do cliente no Control Hub e certificar-se de que as regiões correspondam.
300005	Pré-verifique a falha, pois o usuário já está na fila e em processo de provisionamento.	O provisionamento de usuários ainda está em andamento. Aguarde alguns minutos e verifique novamente.

Tabela 1. Códigos de erro do usuário final
Códigos de erro para sincronização de diretório

Os códigos de erro a seguir se aplicam ao Directory Sync.

Código do erro	Mensagem de erro
600000	Erro inesperado do Broadworks External Directory User Sync.
600001	Falha na sincronização do usuário do diretório externo Broadworks.
600002	O Broadworks External Directory User Sync teve que ser encerrado antes da conclusão.
600003	A sincronização de usuários do diretório externo do Broadworks foi bem-sucedida apenas parcialmente. Algumas organizações de clientes não conseguiram sincronizar.
600004	O Broadworks External Directory User Sync não está habilitado para o ConfigSet.

Código do erro	Mensagem de erro
600005	A sincronização do usuário do diretório externo Broadworks está em andamento para o ConfigSet.
600006	Os threads do Broadworks External Directory User Sync estão ocupados ou sendo desligados e, portanto, não aceitarão mais solicitações de sincronização. Tente novamente mais tarde.
600007	A organização de identidade do CustomerConfig não foi encontrada.
600008	O CustomerConfig não foi encontrado na organização parceira.
600009	O Broadworks External Directory User Sync não pode ser executado porque o cluster broadworks associado ao CustomerConfig está ocupado
600010	O Broadworks External Directory User Sync não pode ser executado porque não há cluster broadworks associado ao CustomerConfig.
600011	O Broadworks External Directory User Sync não está habilitado para CustomerConfig.
600012	A sincronização do usuário do diretório externo Broadworks não pode ser executada porque a sincronização do diretório híbrido já está habilitada para o CustomerConfig.
600013	O Broadworks External Directory User Sync falhou ao adicionar usuários e contas de máquina ao armazenamento de identidades.
600014	A sincronização do usuário do diretório externo do Broadworks falhou ao tentar se conectar ao cluster do Broadworks. Erro do Broadworks - %s.
600015	O Broadworks External Directory User Sync não encontrou nenhum usuário correspondente no armazenamento de identidades.
600017	A sincronização da lista telefônica do BroadWorks não conseguiu sincronizar todos os contatos do usuário e da empresa/organização.
600018	Falha na sincronização da lista telefônica BroadWorks para usuários da empresa/organização.
600019	A sincronização da lista telefônica do BroadWorks não conseguiu sincronizar os contatos da empresa/organização.

Código do erro	Mensagem de erro
600020	A sincronização do usuário do diretório externo BroadWorks não pode ser desativada porque a sincronização do CustomerConfig está em andamento.
600022	A sincronização de usuário único do diretório externo BroadWorks não é possível porque a empresa não tem nenhum usuário provisionado.
600023	A sincronização de usuário único do diretório externo BroadWorks não é possível porque o usuário já existe nesta organização.
600024	A sincronização de usuário único do diretório externo do BroadWorks não é possível porque nenhum usuário correspondente foi encontrado no BroadWorks.
600025	O BroadWorks External Directory User Sync não conseguiu atualizar a conta do usuário no CI.
600026	O BroadWorks External Directory User Sync não conseguiu atualizar a conta da máquina no CI.
600027	A sincronização de usuário único do diretório externo do BroadWorks não é possível porque vários usuários foram encontrados no BroadWorks.
600028	A sincronização de usuário único de diretório externo BroadWorks não é possível porque pelo menos uma sincronização de diretório corporativo deveria ter sido concluída.
600029	A sincronização do usuário do diretório externo BroadWorks falhou porque a empresa não tem nenhum usuário provisionado.