

Webex vodič za rešavanje problema sa cisco broadworks

Sadržaj knjige

- [Webex za rešavanje problema sa Cisco BroadWorks](#)
- [Webex za Cisco BroadWorks resurse za rešavanje problema](#)
- [Webex za Cisco BroadWorks procese rešavanja problema](#)
- [Webex za Cisco BroadWorks rešavanje konkretnih problema](#)

Poglavlje: Webex za rešavanje problema sa Cisco BroadWorks

- [Rešavanje problema Webex za Cisco BroadWorks](#)
- [Promeni istoriju](#)

Rešavanje problema Webex za Cisco BroadWorks

Ovaj dokument je namenjen tehničkim osobama u organizacijama dobavljača usluga koje podržavaju sebe i svoje klijente. Predviđamo da ćete imati neku bliskost sa rešavanjem problema uopšte, čitanjem evidencija i radom sa slučajevima pretplatnika.

Članak je podeljen na tri glavna odeljka:

- **Resursi**, koji su lista alatki, materijala za čitanje, evidencija i kontakata koji će vam možda biti potrebni.
- **Procesi**, koji opisuju neke radnje koje ste mogli da preduzmete tokom rešavanja problema sa kupcem.
- **Određeni problemi**, koji kategorišu i navode probleme za koje je poznato da se javljaju, kako da ih uočite i kako biste potencijalno mogli da ih rešite.

Promeni istoriju

Datum	Verzija	Promeni
28 jul 2023	1.19	Dodata referenca na aplikacijuWebex Prijavite problem(za generisanje evidencija) u odeljku <i>Preuzimanje evidencija korisnika iz čvorišta partnera i Preuzimanje evidencija klijenata ili povratnih informacija</i> .
27. juna 2022.	1.18	Ažurirana lista za čitanje sa nedostajućim linkom na <i>Connect (Android) migraciji u Firebase metod procedure</i> .
21. juna 2022.	1.17	Ažurirane veze "Lista za čitanje" da bi se upućilo na nove URL adrese na cisco.com. Ažurirani problemi sa konfiguracijom pozivanja i registracijom dodavanjem veze u vodič za konfiguraciju programa Webex za Cisco BroadWorks za probleme sa Broadworks oznakama.

Datum	Verzija	Promeni
14. aprila 2022.	1.16	Dodate kontekstualne izjave za proveru korisničkih <i>detalja u pomoćnom desku</i> i prikazivanje <i>organizacije klijenata u pomoćnom desku</i> kako bi se razjasnio zahtev za ulogu za Pomoćni desk.
16. marta 2022.	1.15	Dodao nove kodove grešaka kodovima <i>grešaka za sinhronizaciju direktorijuma</i> .
15. novembra 2021.	1.14	Dodati kodovi grešaka 200013, 200014, 200025 i 300005 kodovima grešaka <i>krajnjeg korisnika</i> .
Septembar 28, 2021	1.12	Dodati kodovi <i>grešaka za sinhronizaciju direktorijuma</i> .
15 jul 2021	1.11	Dodata poruka o grešci 100006 na kodove <i>grešaka krajnjeg korisnika</i> . Takođe ažurirani <i>korisnici evidentirajte probleme</i> .
14 jul 2021	1.10	Dodata tema sa vezom ka članku " <i>Poznati problemi i ograničenja</i> "
Jul 02, 2021	1.9	Ažurirano ime proizvoda za Webex rebrendiranje.
18. juna 2021.	1.8	Ažurirani logotip Webex u grafikama
08 juni 2021	1.7	Dodata kolona " <i>Predložena radnja</i> " u tabelu " <i>Kodovi grešaka krajnjeg korisnika</i> "
04 juni 2021	1.6	Tabela " <i>Ispravljanje u kodove grešaka krajnjeg korisnika</i> "
Maj 19, 2021	1.5	Odeljak " <i>Problemi sa zahtevima za domen</i> "
22. aprila 2021.	1.4	Ažurirani <i>kodovi grešaka krajnjih korisnika</i> sa dva dodatna koda: 200016 i 200054
13. aprila 2021.	1.3	Dodate informacije o Webex povezivanje usluge
08. decembra 2020.	1.2	Ažuriran dokument. Rebrendiranje Webex Teams na Webex (aplikacija). Dodati kodovi grešaka krajnjeg korisnika
Novembar 03, 2020	1.1	Dodat Web pregled postavki poziva

Datum	Verzija	Promeni
22. oktobar 2020.	1.0	Uveden novi dokument

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks rešavanje problema sa resursima

Sadržaj poglavlja

- [Kontakti](#)
- [Korisne datoteke evidencije](#)
- [Lista za čitanje](#)
- [Poznati problemi i ograničenja](#)
- [Linija spajanja sa uslugom](#)

Kontakti



Napomena:

Počevši od oktobra 2020. godine, migriramo BroadSoft korisničku podršku na Cisco CX procese podrške i alate. To znači da Webex za Cisco BroadWorks partnere treba da pređe sa korišćenja Xchange za upravljanje predmetima na korišćenje Support Case Manager (SCM).

Očekujemo da će migracija trajeti otprilike 3 meseca i do kraja kalendarske 2020. BroadWorks/UCaaS TAC tim će početi da podržava slučajeve u CSOne / Lightning umesto BroadSoft Jira kada budete migrirali. Možda ćete morati da pogledate slučajeve u oba sistema tokom perioda migracije.

Više detalja [potražite u članku Legacy BroadSoft Support Tranzicija](#).

Korisne datoteke evidencije

Ime evidencije	ИЗВОР	Korisno za rešavanje problema
PSLog	Server aplikacije	Obezbeđivanje protoka
Tomcat access_log	XSP	Webex prijava na aplikaciju
XsiActionsLog	XSP	Webex prijave aplikacija sa Webex IDP Proxy serverom, interakcije klijenata za upit profila uređaja

Evidencija potvrde identitetaS ervice	XSP	Webex prijava na aplikaciju (provera valjanosti i izduvavanja tokena)
XSLog	XSP?	Mobilne pretplate za push obaveštenja Signalizacija poziva
Webex evidencija pokretanja aplikacije	Windows: \Users\{username}\AppData\Local\Cisco Spark\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobilni: korišćenje evidencija slanja	Pokretanje (sekvenca) Provere prava za korisnika Pokretanje BWC biblioteke za povezivanje sa BroadWorks getUserProfile & JWT token fetch logging
BroadWorks pozivanje Webex evidencije aplikacija	Klijent Windows: \Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobilni: korišćenje evidencija slanja	Sav SIP saobraćaj za registraciju i pozive Keep Alive traffic to BWKS Backend Funkcije srednjeg poziva koje zahtevaju signalizaciju (Zadržavanje/biografija, Prenos itd.)

Evidencija medija (Webex Media Engine)	Klijent Windows: \Users\{username}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Mobilni: korišćenje evidencija slanja	Sva evidentiranja medija Kodeci su pregovarali o pozivu Funkcije srednjeg poziva
--	---	--

Lista za čitanje

- Webex for Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Vodič za konfigurisanje XSP platforme (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Vodič za upravljanje broadWorks softverom (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Vodič za konfiguraciju Cisco BroadWorks uređaja (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Vodič za administraciju interfejsa komandne linije Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Dugotrajna funkcija tokena potvrde identiteta Opis izdanja 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Vodič za integraciju sa potvrdom identiteta, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Vodič za opcije podrške za Cisco BroadWorks SSL podrške: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Opis funkcije Cisco CI podrške: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Server za guranje obaveštenja (opis funkcije): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf

- Push podrška obaveštenja za opis funkcije poziva Izdanje 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Migration to Firebase Method of Procedure: 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 skladište tokena uređaja za push obaveštenja Funkcija opis izdanje 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Planer kapaciteta Cisco BroadWorks sistema (unakrsna tabela): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Vodič za dimenzionalnu platformu Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks System Engineering Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Vodič za konfiguraciju funkcije 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
- CI zahtevi za potvrdu identiteta Dokument verzija 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Poznati problemi i ograničenja

Članak "Poznati problemi i ograničenja" sadrži ažurne informacije o poznatim problemima koje smo identifikovali u rešenju Webex za BroadWorks. Za detalje pogledajte dole navedeni link:

[Poznati problemi i ograničenja](#)

Linija spajanja sa uslugom

Usluga Webex usluge povećava brzinu kojom osoblje tehničke pomoći kompanije Cisco može da dijagnostikuje probleme sa vašom infrastrukturom. On automatizuje zadatke pronalaženja, preuzimanja i skladištenja dijagnostičkih evidencija i informacija u SR

predmet. Usluga takođe pokreće analizu u odnosu na dijagnostičke potpise kako bi TAC mogao efikasnije da identifikuje i reši probleme sa vašom lokalnom opremom.

Za detalje o tome kako da primenite liniju spajanja sa uslugom posetite *vodič za primenu za Cisco Webex Connector*

usluge na 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.

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks procese rešavanja problema

Sadržaj poglavlja

- [Eskalacija problema](#)
- [Koje informacije o klijentu treba prikupiti](#)
- [Provera korisničkih detalja u desku za pomoć](#)
- [Prikaži korisničku organizaciju u pomoći](#)
- [Preuzmi evidencije korisnika iz čvorišta partnera](#)
- [Kako pronaći verziju klijenta?](#)
- [Provera klijenta za uslugu pozivanja](#)
- [Dobijte evidencije klijenata ili povratne informacije](#)
- [Podaci o okruženju za pozivanje](#)
- [Uspostavi početne vrednosti Webex baze podataka](#)
- [Proverite da li Webex treba da se registruje na BroadWorks](#)
- [Analiza PSLoga za probleme sa obezbeđivanjem korisnika](#)
- [Analiza XSP evidencija za rešavanje problema sa prijavljivanjem pretplatnika](#)

Eskalacija problema

Nakon što ste sledili neke od smernica za rešavanje problema, trebalo bi da imate razumnu ideju o tome gde je problem ukorenjen.

Procedura

- Korak 1** Prikupite što više informacija iz sistema koji se odnose na problem
- 2.** Obratite se odgovarajućem timu u programu Cisco da biste otvorili predmet
- korak** (pogledajte *odeljak Kontakti*)

Koje informacije o klijentu treba prikupiti

Ako mislite da je potrebno da otvorite predmet ili eskalirate problem, prikupite sledeće informacije tokom rešavanja problema sa korisnikom:

- Identifikator korisnika: CI email adresa ili Korisnički UUID (ovo je Webex identifikator, ali ako dobijete i korisnički BroadWorks identifikator, to će pomoći)
- Identifikator organizacije
- Približan vremenski okvir tokom kojeg je problem iskusan
- Klijentska platforma i verzija
- Slanje ili prikupljanje evidencija od klijenta
- Zapisivanje ID-a praćenja ako je prikazan na klijentu

Provera korisničkih detalja u desku za pomoć

Administratori partnera koji imaju privilegije uloga administratora pomoći (Basic or Advanced) mogu da koriste ovu proceduru da provere korisničke detalje pomoću prikaza pomoći deska.

Procedura

Korak prijavite se [nahttps://admin.webex.com/helpdesk](https://admin.webex.com/helpdesk).

1

2. korak Potražite korisnika, a zatim kliknite na njega. Otvoriće se ekran sa rezimeom korisnika.

Treći korak Kliknite na korisničko ime da biste videli detaljnu konfiguraciju korisnika.

Korisne informacije u ovom prikazu uključuju korisnički UUID, klaster zajedničkog identiteta (CI), klaster aplikacija Webex, Calling Behaviour, BroadWorks nalog GUID.

4. korak Kliknite **na** dugme "Kopiraj" ako je potrebno da koristite ove informacije u drugoj alatki ili ih priložite predmetu "Cisco".

Prikaži korisničku organizaciju u pomoći

Administratori partnera koji imaju privilegije uloga administratora pomoći (Basic or Advanced) mogu da koriste ovu proceduru da bi prikazali detalje organizacije klijenata u prikazu "Desk za pomoć".

Procedura

Korak prijavite se [nahttps://admin.webex.com/helpdesk](https://admin.webex.com/helpdesk).

1

2. korak Potražite ime organizacije klijenta, a zatim kliknite na njega.

Treći korak Pomerajte se nadole dok ne **vidite prikaz portala kupca** i kliknete **na dugme "Prikaži korisničko ime"** da biste videli prikaz orga korisnika koji je samo za čitanje – uključujući korisnike i konfiguraciju.

Preuzmi evidencije korisnika iz čvorišta partnera

Prilikom rešavanja problema sa radnom površinom i mobilnim klijentima važno je da partneri (i TAC) mogu da pregledaju evidencije klijenata.

Procedura

Korak 1 Zamolite korisnika da pošalje evidencije. Za pomoć pogledajte: [Webex aplikaciju | Prijavite problem](#).

2. korak Zamolite korisnika da izveze okruženje za pozivanje pošaljite **.dat datoteku**.

Treći korak Nabavite evidencije klijenata sa čvorišta partnera ili pomoći (pogledajte dole).

Opcija "Čvorište partnera":

- a. prijavite se u čvorište partnera i pronađite korisničku organizaciju.
- b. Izaberite **rešavanje problema**.
- c. Izaberite **evidencije**.
- d. Potražite korisnika (putem e-pošte).
- e. Prikažite i preuzmite evidencije klijenata kao zip datoteku.

Opcija "Desk za pomoć":

- a. prijavite se na Pomoćni sto.
 - b. Potražite organizaciju.
 - c. Kliknite na organizaciju (otvara se ekran rezimea).
 - d. Pomerite se nadole da biste kliknuli **na dugme "Prikaži kupca"**.
 - e. Izaberite **rešavanje problema**.
 - f. Izaberite **evidencije**.
 - g. Potražite korisnika (putem e-pošte).
 - h. Prikažite i preuzmite evidencije klijenata kao zip datoteku.
-

Kako pronaći verziju klijenta?

Procedura

Korak 1 Delite ovu vezu sa korisnikom: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

2. Zamolite korisnika da vam pošalje broj verzije.
- korak**
-

Provera klijenta za uslugu pozivanja

Procedura

Korak prijavite se na Webex klijent.

1

2. Proverite da li je ikona "Opcije poziva" (slušalica sa zupčanicom iznad nje) prisutna na bočnoj traci.

korak

Ako ikona nije prisutna, korisnik možda još uvek nije omogućen za uslugu pozivanja u kontrolnom čvorištu.

Treći korak Otvorite meni **Postavke/željene postavke** i idite u odeljak **Telefonske usluge**. Trebalo bi da vidite status **SSO sesija u koju ste prijavljeni**.

(Ako je prikazan drugi telefonski servis, kao što je *Webex Calling*, korisnik ne koristi Webex za Cisco BroadWorks.)

Ova provera znači:

- Klijent je uspešno prešao preko potrebnih Webex mikroservice.
 - Korisnik je uspešno potvrdio verodostojnost.
 - Klijentu je izdat dugovečni JSON web token od strane vašeg BroadWorks sistema.
 - Klijent je preuzeo profil uređaja i registrovao se na BroadWorks.
-

Dobijte evidencije klijenata ili povratne informacije

- Pogledajte odeljak Resursi da biste pronašli određene klijentske evidencije na Webex radnoj površini ili zamolite korisnike da pošalju evidencije. Za pomoć pogledajte: [Webex aplikaciju | Prijavite problem](#).
- Zamolite korisnike mobilnih klijenata da pošalju evidencije, a zatim ih možete nabaviti preko partnerskom čvorištu ili pomoćnim pultom.



Napomena:

Evidencija slanja je tiha. Međutim, ako korisnik pošalje povratne informacije, on odlazi u tim za odavanje Webex #App. Uverite se da ste zabeležili broj povratnih informacija korisnika ako želite da pratite Cisco. Na primer:

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

Case Number - 00601970

Podaci o okruženju za pozivanje

Webex evidencije klijenata su veoma redigovane da bi se uklonile lične informacije. Trebalo bi da izvezete podatke okruženja za pozivanje od klijenta u istoj sesiji kada primetite problem.

Procedura

-
- Korak 1** U klijentu kliknite na sliku profila, a zatim izaberite stavku **Pomoć za izvoz > okruženja za pozivanje**.
- Korak 2.** Sačuvajte rezultujuću **datoteku koju .dat** za rešavanje problema sa pozivom za ovog korisnika.
- Važno:Odjavljivanje** sa ili ponovno pokretanje klijenta obrišuje unutrašnju keš memoriju. Ako izvezete **.dat nakon** toga, izvezeni podaci neće odgovarati evidencijama koje su poslate pre keša.

Uspostavi početne vrednosti Webex baze podataka

Procedura

-
- Korak 1** Na klijentu kliknite **na dugme > Health Checker**.
- Korak 2.** Izaberite uspostavi početne **vrednosti baze podataka**.
- Korak** Ovo pokreće potpuno uspostavljanje početnih vrednosti klijenta i učitava ekran za prijavljivanje na aplikaciju Webex aplikacije.

Proverite da li Webex treba da se registruje na BroadWorks

Aplikacija Webex proverava sledeće informacije da bi utvrdila da li da se registruje na BroadWorks:

- Korisničko pravo na **broadworks-connector**
- Pozivanje ponašanja za organizaciju i korisnika

Provera ponašanja korisnika i prava na konektor

1. prijavite se na Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) pomoću akreditiva administratora partnera.

2. Potraži korisnika.
3. Kliknite na korisnika i proverite stavku Ponašanja poziva. Trebalo bi da bude "Pozivanje 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. Kliknite na korisničko ime da biste otvorili ekran sa korisničkim detaljima.
5. Pomerite se nadole da biste pronašli odeljak sa pravom i proverite da li je uključena širokougaona linija spajanja.



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": [  

```



Napomena:

A Webex za Cisco BroadWorks korisnika ne bi trebalo da ima `bc-sp-standardno` pravo ako namerava da koristi Webex za Cisco BroadWorks. Ovo je pravo za "Webex Calling (Broadcloud)" koji aplikacija Webex poziva preko usluge pozivanja u oblaku kojom upravlja Cisco.

Proverite ponašanje organizacije

1. prijavite se na Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) sa akreditivima administratora partnera.
2. Potražite organizaciju.

-
-
3. Kliknite na organizaciju i proverite stavku Ponašanja poziva. Trebalo bi da bude "Pozivanje 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](#)

Analiza PSLoga za probleme sa obezbeđivanjem korisnika

Koristite PSLog servera aplikacije da biste videli HTTP POST zahtev za obezbeđivanje mosta i odgovor Webex.

U ispravnom radnom slučaju, odgovor je 200 OK i nakon nekoliko minuta možete videti korisnika - i novi Customer org ako je prvi korisnik – kreiran je u Webex.

To možete da proverite tako što ćete pretražiti Desk za pomoć u potrazi za e-adresom koju vidite u postu.

Pre nego što počnete

Prikupite PSLog sa servera aplikacije tokom pokušaja obezbeđivanja protoka sa probnim korisnikom.

Procedura

Korak Prva stvar koju treba proveriti je HTTP kôd odgovora:

1

- Sve osim 200 OK je greška korisnika.
- 200 OK bi i dalje mogao da ukaže na kvar ako nešto u vezi sa profilom pretplatnika ne radi u Webex uslugama uzvodno od obezbeđenog mosta.
- 400 može da sadrži poruku u odgovoru. Obezbeđivanje mosta nije moglo da obradi nešto u pretplatničkom Programu. Možda nešto nije u redu sa detaljima pretplatnika ili nekompatibilnošću sa postavkom u predlošku.
- 401 znači da se akreditivi za obezbeđivanje uneti na AS ne podudaraju sa onima unetim u predložak u čvorištu partnera.
- 403 može da ukaže na nešto pogrešno konfigurisano na serveru aplikacije. Proverite metu zahteva. to ne bi trebalo da bude adresa IP, to bi trebalo da bude URL adresa mosta koju možete videti na predlošku u partnerskom čvorištu.
- 409 ukazuje na neusaglašenost između navedenog pretplatnikaProfile i postojećih Webex podataka. Možda postoji korisnik sa tom e-adresom. Proverite poruku u odgovoru.

2.

korak

Takođe možete da proverite da li u originalnoj HTTP OBJAVI postoje vrednosti osumnjičenih koje mogu dovesti do neuspeha obezbeđivanja.

OBJAVA sadrži strukturu pretplatničke datotekeProfile XML. Unutar ovog, korisni čvorovi za proveru su:

- `bwuserid`: Koristite ovo da biste pronašli profil pretplatnika ako je potrebno da ga uredite u BroadWorks-u.
- `grupa`: Ako je predložak u "režimu dobavljača usluga", on je malim slovima i postaje ime org poruke "Klijent" koju vidite u čvorištu partnera.
- `serviceProvider`: Ako je predložak u "Enterprise režimu", ovo je malo i postaje ime org klijenta koje vidite u partnerskom čvorištu.
- `primaryPhoneNumber`: Mora postojati. Obezbeđivanje ne uspeva bez toga.
- `email`: Postaje korisnički ID u Webex. Mora biti važeća i jedinstvena za Webex, u suprotnom obezbeđivanje neće uspeti.

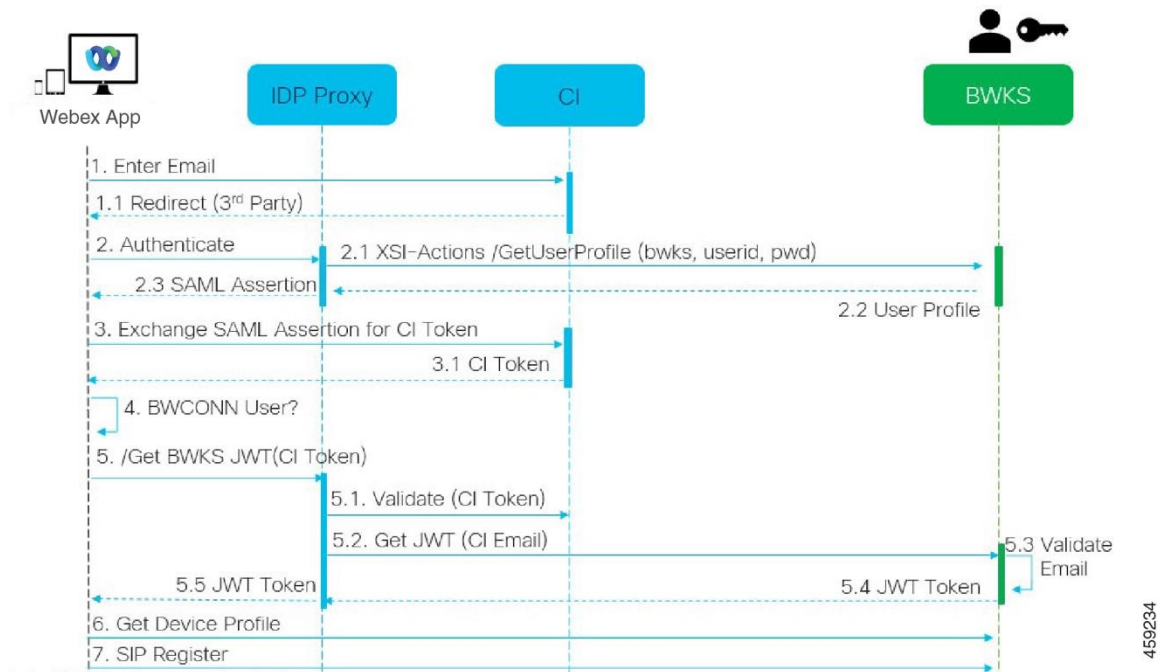
Napomena: Zanimarite `stav` usluge: kreira ga AS i prihvata, ali ga ne koristi Webex.

Analiza XSP evidencija za rešavanje problema sa prijavljivanjem pretplatnika

Ovaj tok opisuje BroadWorks režim potvrde identiteta. Režim potvrde identiteta možete videti u BroadWorks predlošku, u čvorištu partnera. Pogledajte članak *Konfigurisanje obrazaca kupaca* u [programu https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726](https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726).

Sledeći dijagram merdevina prikazuje interakciju između korisnika, klijenta, usluga Webex i BroadWorks sistema, kada korisnik radi BroadWorks potvrdu identiteta u aplikaciji Webex. Takođe, MTLS je obezbedio vezu između Webex i XSP-a.

Diskusija koja sledi objašnjava šta možete očekivati da vidite prilikom istrage evidencije za uspešno prijavljivanje.



Korisnik komunicira sa klijentom, klijent komunicira sa uslugama Webex:

- Korisnik obezbeđuje svoju e-adresu aplikaciji Webex (1 u dijagramu).
- CI zna da preusmeri ovog korisnika da unese svoju BroadWorks lozinku (putem UAP-a) (2 u dijagramu).
- IDP Proxy prosleđuje zahtev za profil Xsi na XSP-u.

U tomkatu access_log:

- Potražite get zahtev za profil pretplatnika, od Webex ka interfejsu Xsi-Actions (2.1 u dijagramu). Ima ID korisnika Webex#. Npr.

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

U XsiActionsLogu:

- Potražite profil GET zahtev od Webex (2.1 u dijagramu). Ima ID korisnika Webex#. Npr.

```
GET /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile
Zaglavlja uključuju autorizaciju : Osnovni i korisnički-agent:
broadworksTeamsClient
```

- XSP zatim radi OCI-P Osnovnu potvrdu identiteta protiv BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest and AuthenticationVerifyResponse, kao i svaka druga aplikacija koja radi osnovnu potvrdu identiteta putem Xsi) i takođe

UserGetRequest i ServiceProviderGetRequest za prikupljanje informacija o pretplatniku.

- Xsi odgovor na Webex sadrži blok profila XML koji sadrži (BroadWorks) korisnički ID i druge detalje (2,2 u dijagramu).

Interakcije klijenta i Webex usluga:

- IDP proxy se podudara sa korisničkim profilom primljenim od BroadWorks i problemima SAML tvrdnja klijentu (2.3 u dijagramu)
- Klijent razmenjuje SAML tvrdnju za CI simbol (3 u dijagramu)
- Klijent proverava da li prijavljeni korisnik ima pravo **na broadworks-connector** (4 u dijagramu). Korisnička prava možete proveriti u help desku)
- Klijent koristi CI oznaku da bi zahtevao JSON Web Token (JWT) od IDP proxy servera (5 u dijagramu)
- IDP proxy proverava valjanost CI tokena u CI
- IDP proxy zahteva JWT od usluge potvrde identiteta

U evidenciji potvrde identitetaService:

- Potražite zahtev za simbol od Webex (5.2 u dijagramu), npr.

```
GET /authService/token
```

koji ima `http_bw_userid` zaglavlje i druge.

- XSP radi OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` da bi proverio da li ID isporučenog korisnika odgovara BroadWorks korisniku (5,3 u dijagramu). `AuthService` je uspostavio poverenje sa Webex po vrlini mTLS veze, tako da može da izda LLT.
- Potražite odgovor (5.4 u dijagramu) od `LongLivedTokenManager` - Generisani token, tema: `bwksUserId@example.com`, izdavalac: `BroadWorks` ... i `StatusCode=200` koji možete povezati sa originalnim zahtevom pomoću `trackingid-a: KLIJENT...` Zaglavlje.

U XsiActionsLogu:

- Klijent je sada u mogućnosti da predstavi dugovečni simbol na Xsi-Actions interfejsu da bi dobio profil uređaja (6 u dijagramu). Npr.

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

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

Sa autorizacijom zaglavlja: Oznaka nosioca *i* korisničkog agenta:

```
WebexTeams (varijanta/verzija)
```

- The Xsi-Actions interface POST the token to the authservice (configured to be on the loopback interface) e.g.: `127.0.0.1:80` POST

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

koji možete da povežete sa trackingidom : `KLIJENT...` header in the GET and the `X-BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT...` zaglavlje u zaglavlju u zaglavlju post.

U evidenciji potvrde identitetaService:

- Prijem posta od Xsi (povratna petlja)
- A `StatusCode=200` back to Xsi
- I odgovor na proveru tokena, sa "oznakom" JSON blok u telu.
- U korelaciji sa praćenjem : `KLIJENT...`

U XsiActionsLogu:

- Pošto je dobila 200 OK od authservice, koji je overio simbol klijenta, Xsi-Actions aplikacija sada šalje OCI-P zahtev za `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`
- Prima OCI-P `UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse` koji sadrži `accessDeviceTable` XML strukturu.
- OCI-P odgovor je kodiran kao Xsi odgovor klijentu, uključujući `AccessDevices` XML strukturu, koja ima `deviceTypes` npr.

Klijent nastavlja normalno:

- Bira unos uređaja i komunicira sa DMS-om da bi dobio profil uređaja (6 u dijagramu)
- Regstruje se na BroadWorks putem SBC preuzetih u konfiguraciji iz DMS-a (7 u dijagramu)

Poglavlje: Webex za Cisco BroadWorks Rešavanje konkretnih problema

Sadržaj poglavlja

- [Problemi sa čvorištem partnera](#)
- [Problemi sa obezbeđivanjem korisnika](#)
- [Korisnici se prijave na probleme](#)
- [Pozivanje problema sa konfiguracijom i registracijom](#)
- [Problemi sa Web pregledom postavki poziva](#)
- [Problemi sa zahtevom za domen](#)
- [Kodovi grešaka krajnjeg korisnika](#)
- [Kodovi grešaka za sinhronizaciju direktorijuma](#)

Problemi sa čvorištem partnera

Administrator ne može da vidi organizacije klijenata

Kao administrator partnerske organizacije u programu Webex, trebalo bi da imate ulogu punog *administratora* . Ta uloga se koristi za upravljanje partnerskom organizacijom, uključujući dodeljivanje administrativnih privilegija sebi i drugima. Da

biste upravljali organizacijama klijenata, potrebno je da dodelite sebi (ili drugim osobama) ulogu "Prodajom pun administrator" ili ulogu *administratora* prodaje. Vidi <https://help.webex.com/fs78p5>.

Problemi sa obezbeđivanjem korisnika

Integrirane IM&P greške za određena preduzeća / Kupce

Ako imate mešavinu preduzeća koja koriste različite usluge saradnje u oblaku, npr. UC-One SaaS i Webex za Cisco BroadWorks, možda ste odlučili da izmenite adapter za obezbeđivanje po preduzeću.

Da biste proverili šta je konfigurisano za integrirani IM&P (podrazumevano za preduzeća, osim ako ne postoji određeni postavka), pokrenite

AS_CLI/Interface/Messaging> get. Za određene parametre obezbeđivanja preduzeća otvorite preduzeće i idite **na Usluge i > IM&P.**

Proverite da li se integrirana IM&P konfiguracija za to preduzeće podudara sa onim što je tačno prikazano u predlošku kupca u čvorištu partnera. Sledeće postavke moraju da se podudaraju ili obezbeđivanje ne uspeva svim korisnicima u preduzeću:

BroadWorks Enterprise Integrirana IM&P postavka	Postavka obrasca klijenta čvorišta partnera
URL adresa servera za razmenu poruka	URL adresa za obezbeđivanje
Korisničko ime servera za razmenu poruka	Obezbeđivanje imena naloga
Lozinka servera za razmenu poruka	Obezbeđivanje lozinke naloga, potvrda lozinke

Integrirane greške IM&P za određene korisnike

Ovo se primenjuje ako koristite odredbe o protoku i pretpostavlja da obezbeđivanje funkcioniše za neke/većinu korisnika (tako da možete da isključite problem sa konfiguracijom).

Ako vidite integrirane greške IM&P u BroadWorks-u, na primer, "[Greška 18215] Greška u obezbeđivanju pomoću Messaging servera" i "[Greška 18211] Greška u komunikaciji sa Messaging serverom", trebalo bi da istražite sledeće potencijalne uzroke:

- E-adresa korisnika već može postojati CI. Potražite korisnika u desku za pomoć da biste proverili da li je njihova e-adresa već tamo. Ovo nije nužno ubedljivo, jer korisnik može postojati u organizaciji čije podatke nije dozvoljeno da vidite na Pomoćnom stolu.
- Korisnik se nezavisno prijavio na Webex, pre nego što mu je dodeljen Integrirani IM&P servis. U ovom slučaju, jedna od opcija je da korisnik izbriše svoj besplatan

nalog kako bi mogao da postane deo Organizacije kupaca koju vi nalažete.

Uputstva su na <https://help.webex.com/5m4i4y>.

- Korisnik nema primarni broj telefona dodeljen njihovom profilu (all Webex za pretplatnike Cisco BroadWorks mora imati primarni DID). Pogledajte temu o analizi PSLoga iz AS-a.

User Provisioning Failures in Response from Provisioning Bridge

Ako se korisnici ne pojavljuju u kontrolnom čvorištu, u roku od nekoliko minuta od dodeljivanja integrisanog IM&P, pogledajte šifre odgovora iz usluge obezbeđivanja mosta. Pokrenite PSLog da biste pogledali HTTP kodove odgovora.

200 OK

Odgovor od 200 OK *ne znači da je korisnik uspešno obezbeđen*. To znači da je pružanje usluge primilo zahtev i uspešno podnelo odgovarajući zahtev za kreiranje korisnika uzvodnim uslugama.

Transakcija obezbeđivanja je asinhrona po dizajnu. Usluga odgovara na 200 OK jer proces kreiranja korisnika može da potraje nekoliko minuta i, iz razloga performansi, ne želimo da primamo više zahteva za kreiranje istog korisnika.

Međutim, ako se korisnik na kraju ne pojavi u Organizaciji klijenata nakon odgovora 200 OK, to može da ukaže na to da kreiranje korisnika nije uspeo u uslugama Webex uzvodno od usluge pružanja.

Potrebno je da eskalirate neuspeh u obezbeđivanju koji ima 200 OK odgovora.

400 Loš zahtev

Proverite HTTP odgovor koji bi trebalo da ima više detalja o potencijalnim problemima koji mogu da izazovu ovaj odgovor usluge pružanja usluga. Neki primeri `<message> node`:

- "Ne mogu da verujem BroadWorks e-pošti sa zastarelim obezbeđivanjem API."

E-adresa povezana sa zahtevom za obezbeđivanje korisnika koji nije važeći ili je pogrešno otkucana, ali ste u predlošku istakli da se e-adrese mogu verovati. Proverite profile korisnika u BroadWorks-u, posebno ID e-pošte.

- "Korisnička org se ne nalazi u bazi podataka, a takođe nije omogućena i nova zastavica za kreiranje orga."

Ovaj neuspeli zahtev za obezbeđivanje trebalo bi da bude kreiranje nove organizacije klijenata u programu Webex, ali je predložak konfigurisan da spreči kreiranje novih organizacija klijenata. Ako želite da dozvolite nove

organizacije, za domene e-pošte koji se ne podudaraju sa postojećim klijentima u programu Webex, možete ponovo da konfigurirate predložak u čvorištu partnera i ponovo biste ga ubrajali u zahtev za obezbeđivanje. Međutim, ako ne očekujete da će nova organizacija biti kreirana za ovog korisnika, možda je e-adresa pogrešno otkucana (posebno deo sa domenom). Proverite ID e-pošte korisnika u broadWorks-u.

403 Zabranjeno

Zahtev za obezbeđivanje nema šanse da uspe. Moraćete da istražite zahtev i odgovor u ovom slučaju. Na primer, ako vidite adresu IP kao cilj zahteva za obezbeđivanje – umesto odgovarajuće URL adrese mosta za vašu organizaciju (pogledajte teme konfiguracije zaštitnog zida u vodiču za rešenja) – to može da ukaže na to da serveru aplikacije nedostaje potrebna zakrpa (ap373197).

Proverite da li su sve potrebne zacrpe primenjene na server aplikacije i da li ste dovršili povezanu konfiguraciju za uspešno obezbeđivanje protoka.

409 Konflikt

Zahtev za obezbeđivanje ne može da se nastavi jer postoji korisnik u Webex koji se podudara sa e-adresom u zahtevu.

Korisnik je već u CI

Izvucite e-poruku pretplatnika iz HTTP POST zahteva i potražite je u pomoći Deska.

Možda nećete videti korisnika ako vam nije dozvoljeno, ali možete videti i da se korisnik nalazi u 'slobodnoj' organizaciji npr.

Možete da zatražite od ovog korisnika da izbriše svoj besplatan nalog ili možete da koristite drugu e-adresu da biste ih odredbali. Vidi <https://help.webex.com/ndta402>.

Korisnici se prijave na probleme

Portal za aktivaciju korisnika se ne učitava

Normalan Webex za Cisco BroadWorks evidenciju u toku uključuje portal za aktivaciju korisnika na koji korisnici unose svoje lozinke. Ponekad se ovaj portal ne učitava nakon što je korisnik dostavio svoju e-adresu u ekranu za prijavljivanje Webex aplikaciju #1.

Ovaj problem može biti izazvan na strani klijenta ili na strani usluge. Sa klijentske strane, to je obično uzrokovano time što je izvorni pregledač klijenta na neki način nekompatibilan sa uslugom.

Jednostruko prijavljivanje nije uspelo

- U broadWorks-u proverite da li su korisniku dodeljeni tipovi uređaja za aplikaciju Webex (pogledajte **odeljak Profili uređaja** [u odeljku Priprema okruženja](#) vodiča za rešenja).
- Proverite da li korisnik koristi ispravnu lozinku. Ako je predložak koji ste koristili za obezbeđivanje korisničke organizacije korisnika (u čvorištu partnera) konfigurisan za BroadWorks potvrdu identiteta, korisnik bi trebalo da unese svoju BroadWorks lozinku "Web Access". Korisnik će možda morati da unese i svoj ID korisnika broadWorks ako njihova e-adresa nije konfigurisana kao alternativni ID korisnika.

Uverite se da je korisnik ispravno uneo velika slova i znakove za velika slova.

Pozivanje problema sa konfiguracijom i registracijom

Nakon što je korisnik obezbeđen u Webex i uspešno se prijavi u aplikaciju Webex, aplikacija se registruje na BroadWorks. Slede očekivane sekvence registracije i dobijeni znaci zdrave registracije (što se vidi iz aplikacije Webex):

Očekivana sekvenca registracije

1. Klijent poziva XSI da dobije oznaku za upravljanje uređajem i URL adresu DMS-a
2. Klijent zahteva profil uređaja od DMS-a predstavljanjem simbola iz koraka 1
3. Klijent čita profil uređaja i preuzima SIP akreditive, adrese i portove
4. Klijent šalje SIP REGISTER SBC-u koristeći informacije iz koraka 3
5. SBC šalje SIP REGISTER AS-u (SBC može izvršiti pronalaženje u NS da bi locirao AS ako SBC već ne poznaje SIP korisnika.)

Očekivani znaci uspešne registracije klijenta

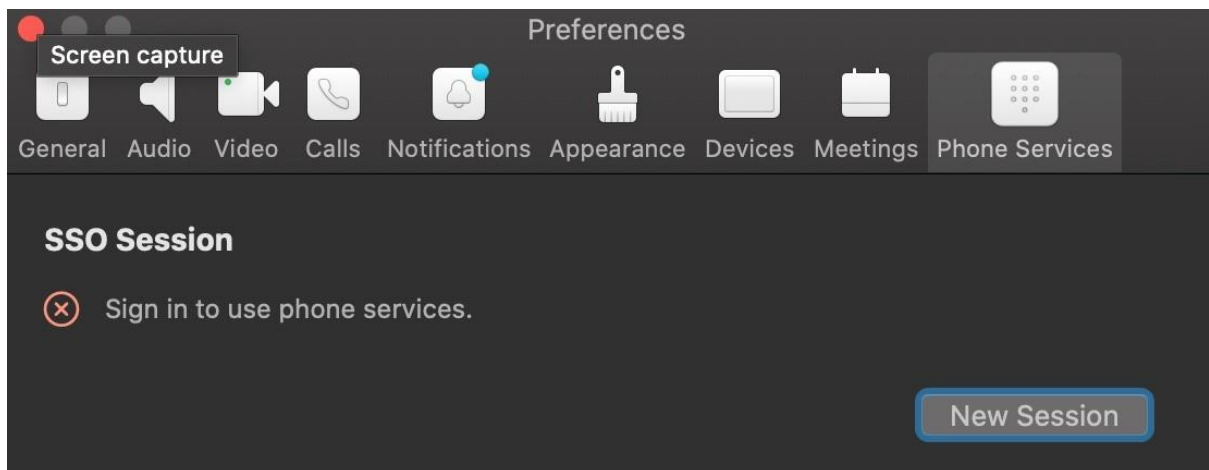
Ikona "Opcije pozivanja" pojavljuje se u Webex interfejsu.

Na kartici Webex usluge telefona aplikacije (npr. **Settings>Phone Services** na Windows-u, Preferences > Phone Services **on Mac**), poruka **"SSO Session: You're logged in"** znači da je aplikacija uspešno registrovana (na BroadWorks u ovom slučaju).

Klijent nema ikonu za pozivanje

To u većini trenutka znači da korisnik nema ispravnu licencu / pravo.

Klijent prikazuje karticu "Telefonske usluge", ali ne i SSO sesije



Ovo je neuspešna registracija. Postoji više razloga zbog kojih klijent aplikacije Webex nije uspeo da se registruje sa BroadWorks-om:

Višestruke usluge pozivanja testiraju se sa istim klijentima

Ovaj poznati problem može biti uzrokovan promenom klijenta između različitih krajeva poziva. Najverovatnije će se pojaviti tokom probnih verzija različitih usluga poziva koje se nude putem (istih) Webex aplikacija. Možete da uspostavite početne vrednosti klijentske baze podataka (veze) da biste otklonili ovaj problem.

Pogrešno konfigurisanje usluge potvrde identiteta

Proverite XSPs koji hostuje uslugu potvrde identiteta u odnosu na Vodič za rešenja (pogledajte [članke Konfigurisanje usluga na Webex za Cisco BroadWorks XSPs](#)).

Posebno:

- Tasteri RSA (koje generišete na jednom XSP-u) kopiraju se na sve XSP-ove
- URL adresa usluge potvrde identiteta je dostavljena Veb kontejneru na svim XSP-ovima i ispravno uneta u klaster u partnerskom čvorištu
- Spoljna potvrda identiteta po certifikatima je konfigurisana:
- ```
XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
```
- ```
allowUserApp = netačno
```
- ```
allowClientApp = tačno
```
- Kada koristite MTLS, morate da otpremite certifikat Webex klijenta u XSPs (certifikat možete dobiti od partnerskog čvorišta, na stranici "Postavke širokog rada")

## **Pogrešno konfigurisanje BroadWorks oznaka**

Proverite da li ste konfigurisali potrebne BroadWorks oznake za aplikaciju Webex" . Pogledajte vodič za [konfiguraciju Webex Cisco BroadWorks za informacije o](#) oznakama konfiguracije. Uverite se da nema neusaglašenosti ili netačnih vrednosti.

Konkretno, oznaka `%SBC_ADDRESS_WXT%` treba da bude SBC prema vašem SIP registratoru za klijente aplikacija Webex aplikacije.

## **Klijent radne površine prekida telefonske usluge nakon uspešne veze SSO računara**

Do ovog problema može doći zbog toga što se isti korisnik prijavljuje na više klijenata na istom tipu platforme. Na primer, ako se korisnik uspešno ukaže u aplikaciju Webex u operativnom sistemu Windows, a zatim se uveri u webex aplikaciju na drugom Windows aparatu, postoji samo aktivna SSO sesija na jednoj od mašina. Ovo je po dizajnu.

Ako apsolutno morate da rešite ovaj problem, možete da konfigurirate BroadWorks tako da ima više instanci istog tipa uređaja, ali one moraju imati jedinstvene SIP adrese. Ova konfiguracija je izvan opsega Webex za Cisco BroadWorks.

## **Uređaj na radnoj površini nije obezbeđen za korisnika**

Ovaj potpis se vidi u evidenciji klijenta (`\bwc\`) :

```
<Error> [0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceed:BWC:SCF: ConfigDownload - profil uređaja
'Business Communicator - PC' nije pronađen.
```

## **Problemi sa Web pregledom postavki poziva**

### **Dugme "Samobriga/Veza koja se ne prikazuje" u aplikaciji Webex**

Drugačiji simptom ovog problema je kada je prikazano dugme/veza, ali klikom na njega otvara se spoljni pregledač.

- Proverite da li je potreban predložak konfiguracije klijenta raspoređen i da li su CSW oznake ispravno podešene. (Vidite *Webview podešavanja poziva* u vodiču [za rešenja Webex za Cisco BroadWorks](#)).
- Proverite da li je aplikacija Webex registrovana za pozivanje u BroadWorks.
- Proverite da li je aplikacija Webex nedavna verzija koja podržava CSWV.

## **Prazna stranica ili greška nakon klika na dugme/vezu za brigu o sebi**

Obično ovo ponašanje u aplikaciji Webex ukazuje na problem sa konfiguracijom ili primenom sa CSWV aplikacijom na BroadWorks XSP- u.

Prikupite detalje za dalju istragu, uključujući CSWV evidencije, evidencije pristupa, config-wxt.xml skladište i datoteku predloška, a zatim podignite predmet.

## Problemi sa zahtevom za domen

Greške pri registraciji korisnika mogu da se jave kao rezultat grešaka koje su napravljene u zahtevanju domena. Pre nego što preuzmete bilo koji domen, uverite se da razumete sledeće:

- Dobavljači usluga ne bi trebalo da polažu pravo na domene korisničkih organizacija kojima upravljaju. Oni bi trebalo da polažu pravo samo na domene onih korisnika koji se naći u internoj organizaciji dobavljača usluga. Zahtevanje domena korisnika u posebnoj organizaciji (čak i onoj kojom dobavljač usluga upravlja) može dovesti do grešaka u registraciji za korisnike u organizaciji korisnika dok se zahtevi za potvrdu identiteta korisnika usmeravaju preko Dobavljača usluga, a ne preko organizacije korisnika.
- Ako dve organizacije klijenata (Company A i Company B) dele isti domen i kompanija A je preuzela domen, registracija za korisnike Kompanije B može da propadne zbog činjenice da se zahtevi za potvrdu identiteta korisnika usmeravaju preko organizacije koja ima zahteva za domen (Preduzeće A).

Ako grešku tražite od bilo kog domena i morate da uklonite zahtev, pogledajte [članak Upravljanje domenima Webex datoteke](#).

### Kodovi grešaka krajnjeg korisnika

Sledeća tabela prikazuje kodove grešaka krajnjeg korisnika koji se mogu videti na portalu za aktivaciju klijenta.



#### Napomena:

Ovo nije iscrpna lista kodova grešaka. Tabela navodi samo postojeće kodove grešaka za koje aplikacija Webex trenutno ne pruža jasan smer korisniku.

| Kod greške | Poruka o grešci                                            | Predložena radnja                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100006     | Prijavljivanje nije uspeo: ID/lozinka korisnika je netačna | Proverite da li korisnik koristi ispravnu lozinku. Ako je predložak koji ste koristili za obezbeđivanje korisničke organizacije korisnika (u čvorištu partnera) konfigurisan za BroadWorks potvrdu identiteta, korisnik bi trebalo da unese svoju BroadWorks lozinku "Web Access". Korisnik će možda |

|        |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                | <p>morati da unese i svoj ID korisnika broadWorks ako njihova e-adresa nije konfigurisana kao alternativni ID korisnika.</p> <p>Uverite se da je korisnik ispravno uneo velika slova i znakove za velika slova.</p> |
| 200010 | Provera valjanosti akreditiva kao broadWorks korisnika nije uspela                                                                                             | <p>Korisnik bi trebalo da proba drugu kombinaciju korisničkog imena i lozinke.</p> <p>U suprotnom, administrator mora da poništi lozinku u broadWorksu.</p>                                                         |
| 200013 | Žao mi je što ne možete da < ime ponude SP> sa Webex trenutno. Pokušajte ponovo za nekoliko minuta. Ako problem potraje, obratite se administratoru <kusomer>. | Ažuriranje korisničkih informacija u zajedničkom identitetu nije uspelo. Ponovo ažurirajte korisnika koristeći korisničku API.                                                                                      |
| 200014 | Obratite se administratoru <servis > usluga.                                                                                                                   | Proverite da li je konfiguracija tačna i da li je ID obezbeđivanja ispravan u zahtevu.                                                                                                                              |
| 200016 | Provera valjanosti akreditiva kao sesije nije pronađena                                                                                                        | Korisnik bi trebalo da osveži pregledač i ponovo pokuša korisničko ime/lozinku.                                                                                                                                     |
| 200018 | Provera valjanosti akreditiva kao korisnika nije uspela                                                                                                        | Korisnik bi trebalo da sačeka 10 minuta, a zatim da pokuša ponovo.                                                                                                                                                  |
| 200019 | Provera valjanosti akreditiva kao dodatnog korisnika nije uspela pri samoaktivaciji                                                                            | Administrator bi trebalo da proveriti postavke samoaktivacije u kontrolnom čvorištu                                                                                                                                 |

|        |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200022 | Slanje e-pošte kao korisnika nije uspelo                                                                                                                                                                               | Korisnik bi trebalo ponovo da pokuša da se ukrca i unese akreditive.                                                                                                                                                                                      |
| 200025 | Žao mi je, trenutno ne možete da se pridružite aktiviraju sebe. Pokušajte ponovo za nekoliko minuta. Ako problem potraje, obratite se administratoru sistema.                                                          | Pokušajte ponovo nakon nekoliko minuta. Ako to ne uspe, obratite se Cisco podršci.                                                                                                                                                                        |
| 200026 | Provera valjanosti e-pošte zbog greške pre provere ili netačnog stanja korisnika na čekanju za<br>PartnerOrgUUID :<br>{partnerOrgUUID},<br>BroadworksUUID :<br>{broadworksUUID},<br>ConfigSetUUID :<br>{configSetUUID} | Administrator bi trebalo da obavesti korisnika da su uneli pogrešnu e-adresu jer je e-adresa povezana sa drugom organizacijom.                                                                                                                            |
| 200039 | Provera valjanosti e-pošte kao ID-a e-pošte koja se već koristi u drugoj org                                                                                                                                           | Korisnik bi trebalo ponovo da pokuša da se ukrca na istu vezu za verifikaciju, ali koristeći drugi BroadWorks korisnički ID.<br><br>U suprotnom, administrator organizacije klijenata iz različitih org bi trebalo da izbriše postojeći korisnički nalog. |
| 200040 | Provera valjanosti e-pošte kao configSet nije odgovarajuća sa configSet-om u korisničkomConfig-u                                                                                                                       | Administrator bi trebalo da uporedi vezu za verifikaciju koju je korisnik koristio u odnosu na vezu koja je konfigurisana u kontrolnom čvorištu. Dve veze i configSets moraju da se podudaraju.                                                           |

|        |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200041 | Provera valjanosti e-pošte kao korisnika već ima pravo na drugu neusaglašenu uslugu, neusaglašena prava | <p>Korisnik bi trebalo ponovo da pokuša da se ukrca na istu vezu za verifikaciju koristeći drugi ID korisnika BroadWorksa.</p> <p>U suprotnom, administrator org klijenta koji upravlja uslugom neusaglašenosti treba da izbriše neusaglašenu uslugu ili prava.</p> |
| 200042 | Provera valjanosti e-pošte jer je e-pošta već povezana sa drugim Korisničkim ID-om za BroadWorks        | <p>Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.</p> <p>U suprotnom, administrator mora da izbriše drugog korisnika koji koristi ovu e-adresu.</p>                                                                                                      |
| 200043 | Provera valjanosti e-pošte kao mapiranja korisničkog poverenika nije uspela                             | <p>Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.</p> <p>U suprotnom, administrator mora da izbriše drugog korisnika koji koristi ovu e-adresu.</p>                                                                                                      |
| 200044 | Provera valjanosti e-pošte kao korisničkog ID-a već je u upotrebi na ovom BroadWorks klasteru           | <p>Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.</p> <p>U suprotnom, administrator organizacije klijenata koji upravlja postojećim korisničkim nalogom koji koristi ovu e-adresu mora da izbriše taj korisnički nalog.</p>                              |
| 200045 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao korisnika već je deo druge org                             | <p>Korisnik bi trebalo ponovo da pokuša da se ukrca, ali sa drugom e-adresom.</p> <p>U suprotnom, administrator organizacije klijenata koji administrirate različite orgove</p>                                                                                     |

|        |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                         | treba da izbriše postojeći nalog.                                                                                                                                                                                                    |
| 200046 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao više korisnika na čekanju postoji sa istim broadworksUserId pod istim BroadWorks klasterom | Administrator bi trebalo da izbriše korisnike na čekanju iz kontrolnog čvorišta                                                                                                                                                      |
| 200047 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao korisničkog ID-a već je u upotrebi na ovom BroadWorks klasteru                             | Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.<br>U suprotnom, administrator organizacije klijenata koji upravlja postojećim korisničkim nalogom treba da izbriše postojeći korisnički nalog ili da ukloni druga prava.   |
| 200048 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao e-adrese već je obezbeđeno drugim ID-om korisnika BroadWorks-a                             | Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.                                                                                                                                                                            |
| 200049 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao korisničkog ID-a već je u upotrebi na ovom BroadWorks klasteru                             | Korisnik bi trebalo da pokuša ponovo sa drugom e-adresom.<br>U suprotnom, administrator korisničke organizacije koji upravlja postojećim korisničkim nalogom treba da izbriše postojeći korisnički nalog ili da ukloni druga prava.. |
| 200050 | Nije uspelo dodavanje korisnika putem samoaktivacije jer se obezbeđivanje ID-a ne podudara sa očekivanim                                | Administrator bi trebalo da uporedi vezu za verifikaciju koju je korisnik koristio u odnosu na vezu konfigurisanu u kontrolnom čvorištu.                                                                                             |

|        |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | obezbeđivanjem ID-a preduzeća pretplatnika                                                                                                                                               | Dve veze i configSets moraju da se podudaraju.                                                                                            |
| 200051 | Dodavanje korisnika putem samoaktivacije kao SPEnterpriseId navedenog u ovom zahtevu nije u redu sa dobavljačem usluga ili enterprisem koji je već obezbeđen iz ovog BroadWorks klastera | Administrator bi trebalo da proveri postojeće orgove u kontrolnom čvorištu i da se uveri da ne kreiraju org sa imenom koje već postoji.   |
| 200054 | Provera valjanosti e-pošte kao regiona org i partnerske org nepodudarnosti                                                                                                               | Administrator bi trebalo da proveri postavke org i korisničkih org partnera u kontrolnom čvorištu i da se uveri da se regioni podudaraju. |
| 300005 | Prethodno proveri neuspeh jer je korisnik već u redu i u procesu obezbeđivanja.                                                                                                          | Obezbeđivanje korisnika je još uvek u toku. Sačekajte par minuta i proverite ponovo.                                                      |

**Tabela 1. Kodovi grešaka krajnjeg korisnika**  
**Kodovi grešaka za sinhronizaciju direktorijuma**

Sledeći kodovi grešaka se primenjuju na sinhronizaciju direktorijuma.

| Kod greške | Poruka o grešci                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600000     | Široki spoljni direktorijum Korisnička sinhronizacija neočekivana greška.                                                          |
| 600001     | Sinhronizacija korisnika eksternog direktorijuma širokog direktorijuma nije uspela.                                                |
| 600002     | Broadworks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma morala je biti prekinuta pre završetka.                                 |
| 600003     | Broadworks spoljni direktorijum Sinhronizovanje samo delimično je uspelo. Sinhronizacija nekih organizacija klijenata nije uspela. |
| 600004     | Broadworks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije omogućena za ConfigSet.                                            |



| <b>Kod greške</b> | <b>Poruka o grešci</b>                                                                                                                                                         |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600005            | Broadworks spoljna sinhronizacija korisnika direktorijuma je u toku za ConfigSet.                                                                                              |
| 600006            | Široke niti za sinhronizaciju spoljnog direktorijuma su zauzete ili se isključuju, stoga neće prihvatiti više zahteva za sinhronizaciju, pokušajte ponovo kasnije.             |
| 600007            | Nije pronađena orga identiteta korisničkog konfiga.                                                                                                                            |
| 600008            | Korisnička kartica nije pronađena u partnerskim org.                                                                                                                           |
| 600009            | Sinhronizacija korisnika eksternog direktorijuma širokog direktorijuma ne može da se pokrene jer je široki klaster povezan sa korisničkom konfigom zauzet                      |
| 600010            | Sinhronizacija korisnika eksternog direktorijuma širokog direktorijuma ne može da se pokrene jer ne postoji široki klaster povezan sa korisničkom konfigom.                    |
| 600011            | Broadworks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije omogućena za korisničko podešavanje.                                                                           |
| 600012            | Sinhronizacija korisnika eksternog direktorijuma širokog direktorijuma ne može da se pokrene jer je sinhronizacija hibridnog direktorijuma već omogućena za korisničku konfig. |
| 600013            | Broadworks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije uspela da doda korisnike i naloge računara u skladište identiteta.                                             |
| 600014            | Broadworks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije uspela tokom pokušaja povezivanja sa Broadworks klasterom. Greška iz broadworksa - %s.                         |
| 600015            | Broadworks External Directory User Sync nije pronašao odgovarajućeg korisnika u skladištu identiteta.                                                                          |
| 600017            | Sinhronizacija BroadWorks telefonske liste nije uspela da sinhronizuje sve kontakte korisnika i preduzeća/organizacije.                                                        |
| 600018            | Sinhronizacija BroadWorks telefonske liste nije uspela za korisnike u preduzeću/organizaciji.                                                                                  |

| <b>Kod greške</b> | <b>Poruka o grešci</b>                                                                                                                                      |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600019            | Sinhronizacija BroadWorks telefonske liste nije uspela da sinhronizuje poslovne/organizacione kontakte.                                                     |
| 600020            | Sinhronizacija korisnika eksternog direktorijuma širokog rada ne može biti onemogućena jer je sinhronizacija korisničkog interfejsa u toku.                 |
| 600022            | BroadWorks sinhronizacija pojedinačnog korisnika spoljnog direktorijuma nije moguća s obzirom da preduzeće nema obezbeđenog korisnika.                      |
| 600023            | Sinhronizovanje jednog korisnika širokog spoljnog direktorijuma nije moguće jer korisnik već postoji u ovoj organizaciji.                                   |
| 600024            | BroadWorks sinhronizacija pojedinačnih korisnika spoljnog direktorijuma nije moguća jer u BroadWorks-u nije pronađen odgovarajući korisnik.                 |
| 600025            | BroadWorks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije uspela da ažurira korisnički nalog u CI.                                                    |
| 600026            | BroadWorks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije uspela da ažurira nalog računara u CI.                                                      |
| 600027            | Sinhronizacija pojedinačnog korisnika BroadWorks spoljnog direktorijuma nije moguća jer je više korisnika pronađeno u broadWorks-u.                         |
| 600028            | Sinhronizovanje jednog korisnika širokog spoljnog direktorijuma nije moguće jer je trebalo dovršiti sinhronizaciju najmanje jednog poslovnog direktorijuma. |
| 600029            | BroadWorks sinhronizacija korisnika spoljnog direktorijuma nije uspela jer preduzeće nema obezbeđenog korisnika.                                            |