

Webex för Cisco BroadWorks felsökningsguide

Bokens innehållsförteckning

- [Webex för Cisco BroadWorks-felsökning](#)
- [Webex för Cisco BroadWorks felsökningsresurser](#)
- [Webex för Cisco BroadWorks felsökningsprocesser](#)
- [Webex för Cisco BroadWorks Felsökning av specifika problem](#)

Kapitel: Webex för Cisco BroadWorks-felsökning

- [Felsökning Webex för Cisco BroadWorks](#)
- [Ändringshistorik](#)

Felsökning Webex för Cisco BroadWorks

Dokumentet är avsett för tekniker i tjänstleverantörsorganisationer som ger support till sig själva och deras kunder. Vi förväntar oss att du har en viss förtrogenhet med felsökning i allmänhet, läsa loggar och arbeta med prenumerationsärenden.

Artikeln är uppdelad i tre huvudavsnitt:

- **Resurser**, som är en lista över verktyg, läsmaterial, loggar och kontakter du kan behöva.
- **Processer**, som beskriver några av de åtgärder du kan vidta när du felsöker ett kundproblem.
- **Specifika frågor**, som kategoriserar och listar problem som har varit kända för att uppstå, hur du upptäcker dem och hur du potentiellt kan lösa dem.

Ändringshistorik

Datum	Version	Ändra
28 juli 2023	1.19	Lade till referens till Webex App Rapportera ett problem (för att generera loggar) in <i>Hämta användarloggar från Partner Hub</i> och <i>Få klientloggar eller feedback</i> sektion.
27 juni 2022	1.18	Uppdaterad <i>Läslista</i> med saknad länk på <i>Anslut (Android) Migration till Firebase Procedurmetod</i> .
21 juni 2022	1.17	Uppdaterade <i>Läslista</i> länkar för att peka till nya webbadresser på cisco.com. Uppdaterad <i>Anropskonfigurations- och registreringsproblem</i> genom att lägga till en länk till <i>Webex för Cisco BroadWorks konfigurationsguide</i> för problem med Broadworks-taggar.

Datum	Version	Ändra
14 april 2022	1.16	Lade till kontextsatser i <i>Kontrollera användarinformation i Help Desk</i> och i <i>Visa kundorganisation i Help Desk</i> för att förtydliga rollkrav för Help Desk.
16 mars 2022	1.15	Lade till nya felkoder i <i>Felkoder för Directory Sync</i> .
15 november 2021	1.14	Lade till felkoder 200013, 200014, 200025 och 300005 till <i>Slutanvändarfelkoder</i> .
28 september 2021	1.12	Lade till <i>Felkoder för Directory Sync</i> .
15 juli 2021	1.11	Lade till felmeddelande 100006 till <i>Slutanvändarfelkoder</i> . Även uppdaterade <i>Problem med inloggning av användare</i> .
14 juli 2021	1.10	Lagt till ämne med länk till <i>Kända problem och begränsningar</i> artikel
2 juli 2021	1.9	Uppdaterat produktnamn för Webex rebranding.
18 juni 2021	1.8	Uppdaterad Webex logotyp i grafik
8 juni 2021	1.7	Kolumnen <i>Föreslagen åtgärd</i> har lagts till i tabellen <i>Felkoder för slutanvändare</i>
4 juni 2021	1.6	Korrigerering till <i>Felkoder för slutanvändare</i> tabell
19 maj 2021	1.5	Lade till avsnittet <i>Domänanspråk</i>
22 april 2021	1.4	Uppdaterade <i>Slutanvändarfelkoder</i> med två ytterligare koder: 200016 och 200054
13 april 2021	1.3	Lade till information om Webex Serviceability Connector
8 december 2020	1.2	Uppdaterat dokument. Omprofilering av Webex Teams till Webex (app). Tillagda felkoder för slutanvändare
3 november 2020	1.1	Webbvy för samtalsinställningar har lagts till

Datum	Version	Ändra
22 oktober 2020	1.0	Nytt dokument infört

Kapitel: Webex för Cisco BroadWorks felsökningsresurser

Kapitelinnehåll

- [Kontakter](#)
- [Användbara loggfiler](#)
- [Läslista](#)
- [Kända problem och begränsningar](#)
- [Serviceanslutning](#)

Kontakter



OBS!

Med start i oktober 2020 migrerar vi BroadSoft kundsupport till Cisco CX supportprocesser och verktyg. Detta innebär att Webex för Cisco BroadWorks partners måste gå från att använda Xchange för ärendehantering till att använda Support Case Manager (SCM).

Vi förväntar oss att migreringen pågår i cirka 3 månader och fram till slutet av kalenderåret 2020. BroadWorks/UCaaS TAC-teamet kommer att börja stödja fall i CSOne/Lightning istället för BroadSoft Jira när du migreras över. Du kan behöva hänvisa till ärenden i båda systemen under migreringsperioden.

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

Användbara loggfiler

Loggnamn	Källa	Användbar för felsökning
PSLog	Applikationsserver	Provisionering genom flöde
Tomcat access_log	XSP	Webex appinloggning
XsiActionsLog	XSP	Webex appinloggningsinteraktioner med Webex IDP-proxy, klientinteraktioner för fråga om enhetsprofiler
authenticationService-logg	XSP	Webex appinloggning

		(tokenvalidering och utfärdande)
XSLog	XSP?	Mobilabonnemang för push-notiser Samtalssignalering
Webex app startlogg	Windows: \Users\{användarnamn}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{användarnamn}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Använd Skicka loggar	Start (sekvens) Behörighetskontroller för användaren BWC-biblioteksinitiering för anslutning till BroadWorks getUserProfile & JWT-tokenhämtning
BroadWorks anropar Webex applogg	Klient Windows: \Users\{användarnamn}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{username}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobil: Använd Skicka loggar	All SIP-trafik för registrering och samtal Håll trafiken vid liv till BWKS Backend Mid call-funktioner som kräver signalering (På/Återuppta, Transfer, etc.)
Media (Webex Media Engine) logg	Klient Windows: \Users\{användarnamn}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log	All medialoggning Codecs förhandlade för ett samtal

	Mac: /Users/{användarnamn}/Library/Logs/SparkMacD esktop/media/ Mobil: Använd Skicka loggar	Mid Call- funktioner
--	--	-------------------------

Läslista

- Webex för Cisco BroadWorks Partner Knowledge
Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP Platform Configuration Guide
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks Software Management Guide
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Cisco BroadWorks Device Management Configuration Guide
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Broadworks Xsp Command Line Interface Administration
Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Långlivad autentiseringstoken Funktion Beskrivning Release
23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Integrationsguide för autentisering,
R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Guide för
supportalternativ: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Cisco CI Support Funktion
Beskrivning: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Notification Push Server
(funktionsbeskrivning): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Push Notification Support för samtal Funktion Beskrivning Release
22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Anslut (Android) migrering till Firebase
Procedurmetod: 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 Storage of Device Tokens for Push Notifications Feature Description Release
22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Cisco BroadWorks System Capacity Planner (kalkylblad): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Cisco BroadWorks Platform Dimensioning Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks System Engineering Guide: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Communicator for Desktop (UC-One for Desktop) Konfigurationsguide: 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
- Stödkrav för CI-autentisering Dokumentversion 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Kända problem och begränsningar

Artikeln Kända problem och begränsningar innehåller uppdaterad information om kända problem som vi har identifierat i lösningen Webex för BroadWorks. För detaljer, se länken nedan:

[Kända problem och begränsningar](#)

Användbarhet-anslutare

Tjänsten Webex Servicebarhet ökar hastigheten med vilken Ciscos tekniska assistanspersonal kan diagnostisera problem med din infrastruktur. Den automatiserar uppgifterna att hitta, hämta och lagra diagnosloggar och information i ett SR-fall. Tjänsten utlöser även analys mot diagnostiska signaturer så att TAC mer effektivt kan identifiera och lösa problem med din utrustning på plats.

För detaljer om hur du distribuerar Serviceability Connector, gå till *Deployment Guide for Cisco Webex Serviceability*

Connector at https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollabora

[tion/spark/hybridservices/serviceability/cmgt b deployment-guide-spark-hybrid-service-connector.html](https://www.cisco.com/it/itn/itn-articles/2017/07/11/2017-07-11-Deployment-Guide-Webex-Service-Connector.html) .

Kapitel: Webex för Cisco BroadWorks felsökningsprocesser

Kapitelinnehåll

- [Eskalering av ett problem](#)
- [Vilken kundinformation som ska samlas in](#)
- [Kontrollera användarinformation i Help Desk](#)
- [Se kundorganisation i Help Desk](#)
- [Hämta användarloggar från Partner Hub](#)
- [Hur man hittar klientversion](#)
- [Klientkontroll efter uppringningstjänst](#)
- [Få klientloggar eller feedback](#)
- [Få samtalsmiljödata](#)
- [Återställ Webex databas](#)
- [Verifiera att Webex bör registreras på BroadWorks](#)
- [Analysera PSLog för användarprovisioneringsproblem](#)
- [Analysera XSP-loggar för att felsöka inloggning för prenumeranter](#)

Eskalering av ett problem

Efter att du har följt några av felsökningsanvisningarna bör du ha en rimlig uppfattning om var problemet är rotat.

Procedur

Steg 1 Samla in så mycket information du kan från systemen relaterade till problemet

Steg 2 Kontakta lämpligt team på Cisco för att öppna ett ärende (se *Kontakter* sektion)

Vilken kundinformation som ska samlas in

Om du tror att du behöver öppna ett ärende eller eskalera ett problem, samla in följande information medan du felsöker med användaren:

- Användaridentifierare: CI-e-postadress eller användar-UUID (detta är Webex-identifieraren, men om du också får användarens BroadWorks-identifierare hjälper det)
- Organisationsidentifierare

- Ungefärlig tidsram under vilken problemet uppstod
- Klientplattform och version
- Skicka eller samla in loggar från klienten
- Spela in spårnings-ID om det visas på klienten

Kontrollera användarinformation i Help Desk

Partneradministratörer som har rollen som Help Desk-administratör (grundläggande eller avancerad) kan använda denna procedur för att kontrollera användarinformation med hjälp av Help Desk-vyn.

Procedur

Steg 1 logga in på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Steg 2 Sök efter och klicka sedan på användaren. Detta öppnar skärmen för användarsammanfattning.

Steg 3 Klicka på användarnamnet för att se den detaljerade användarkonfigurationen.

Användbar information i den här vyn inkluderar användarens UUID, Common Identity (CI)-kluster, Webex-appkluster, Calling Behaviour, BroadWorks-konto-GUID.

Steg 4 Klick **Kopiera** om du behöver använda denna information i ett annat verktyg, eller bifoga den till ett Cisco-fodral.

Se kundorganisation i Help Desk

Partneradministratörer som har rollen som Help Desk-administratör (grundläggande eller avancerad) kan använda den här proceduren för att se kundorganisationsinformation i Help Desk-vyn.

Procedur

Steg 1 logga in på <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Steg 2 Sök efter och klicka sedan på kundorganisationens namn.

Steg 3 Rulla ned tills du ser **Kundportalvy** och klicka på **Visa Kundnamn** för att se en skrivskyddad vy av kundorganisationen – inklusive användare och konfiguration.

Hämta användarloggar från Partner Hub

Vid felsökning av problem med stationära och mobila klienter är det viktigt för Partners (och TAC) att kunna se klientloggarna.

Procedur

Steg 1 Be användaren att skicka loggar. För hjälp, se: [Webex App | Rapportera ett problem](#).

Steg 2 Be användaren att exportera den anropande miljön skicka **ced.dat** filen till dig.

Steg 3 Hämta klientloggarna från Partner Hub eller Help Desk (se nedan).

Alternativ för partnernav:

- a. logga in på Partner Hub och hitta användarens kundorganisation.
- b. Välj **Felsökning**.
- c. Välj **Loggar**.
- d. Sök efter användaren (via e-post).
- e. Visa och ladda ner klientloggarna som en zip-fil.

Alternativ för Help Desk:

- a. logga in på Help Desk.
- b. Sök efter organisationen.
- c. Klicka på organisationen (öppnar sammanfattningsskärmen).
- d. Rulla ned för att klicka på **Visa kund**.
- e. Välj **Felsökning**.
- f. Välj **Loggar**.
- g. Sök efter användaren (via e-post).
- h. Visa och ladda ner klientloggarna som en zip-fil.

Hur man hittar klientversion

Procedur

Steg 1 Dela denna länk med användaren: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

Steg 2 Be användaren att skicka versionsnumret till dig.

Klientkontroll efter uppringningstjänst

Procedur

Steg 1 logga in på Webex-klienten.

Steg 2 Kontrollera att ikonen för samtalsalternativ (en telefon med en växel ovanför) finns i sidofältet.

Om ikonen inte finns, kanske användaren ännu inte är aktiverad för den anropande tjänsten i Control Hub.

Steg 3 Öppna **Inställningar/Inställningar** menyn och gå till **Telefontjänster** sektion. Du bör se status **SSO Session Du är inloggad** . (Om en annan telefontjänst, t.ex *Webex Calling*, visas, använder användaren inte Webex för Cisco BroadWorks .)

Denna verifiering betyder:

- Klienten har gått igenom de nödvändiga Webex mikrotjänsterna.
- Användaren har autentiserats.
- Klienten har fått en långlivad JSON-webbtoken av ditt BroadWorks-system.
- Klienten har hämtat sin enhetsprofil och har registrerat sig på BroadWorks.

Få klientloggar eller feedback

- Se avsnittet Resurser för att hitta specifika klientloggar på Webex skrivbordsklienter, eller be användarna att skicka loggar. För hjälp, se: [Webex App | Rapportera ett problem](#) .
- Be användare av mobila klienter att skicka loggar, så kan du få dem via partnerhubben eller helpdesk.



OBS ! Skicka loggar är tyst. Men om en användare skickar feedback går den till Webex App devops-teamet. Se till att registrera användarens feedbacknummer om du vill följa upp med Cisco. Till exempel:

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

Case Number - 00601970

Få samtalsmiljödata

Webex klientloggar är kraftigt redigerade för att ta bort personligt identifierbar information. Du bör exportera anropsmiljödata från klienten i samma session som du upptäcker problemet.

Procedur

Steg 1 Klicka på profilbilden i klienten och klicka sedan **Hjälp > Exportera samtalsmiljödata**.

Steg 2 Spara den resulterande filen **ced.dat** för felsökning av samtalsproblem för den här användaren.

Viktig: Logga ut från eller starta om klienten rensar den interna cachen. Om du exporterar **ced.dat** efter det kommer den exporterade datan inte att överensstämma med några loggar som skickades före cachen.

Återställ Webex databas

Procedur

Steg 1 På klienten klickar du på **Hjälp > Hälsokontroll**.

Steg 2 Välj **Återställ databas**.

Detta utlöser en fullständig återställning av klienten och laddar Webex appinloggningsskärmen.

Verifiera att Webex bör registreras på BroadWorks

Webex-appen kontrollerar följande information för att avgöra om man ska registrera sig på BroadWorks:

- Användarens rätt till **broadworks-connector**
- Anropsbeteende för organisation och användare

Kontrollera en användares uppringsbeteende och anslutningsbehörighet

1. logga in på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med dina partneradministratörsuppgifter.
2. Sök efter användaren.
3. Klicka på användaren och kontrollera posten Calling Behavior. Det ska vara "Ringer in 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. Klicka på användarnamnet för att öppna skärmen Användarinformation.
5. Rulla ned för att hitta avsnittet `berättigande` och kontrollera att `broadworks-`anslutningen inkluderas.



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": [  

```



OBS!

En Webex för Cisco BroadWorks användare ska INTE ha `bc-sp-standard` rättigheten om de har för avsikt att använd Webex för Cisco BroadWorks. Detta är rättigheten för "Webex Calling (Broadcloud)" som är Webex app som ringer via en Cisco-hanterad molnsamtalstjänst.

Kontrollera organisationens upprigningsbeteende

1. logga in på Help Desk (<https://admin.webex.com/helpdesk>) med dina partneradministratörsuppgifter.
2. Sök efter organisationen.

-
-
3. Klicka på organisationen och kontrollera posten Calling Behavior. Det ska vara "Ringer in 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](#)

Analysera PSLog för användarprovisioneringsproblem

Använd applikationsserverns PSLog för att se HTTP POST-begäran till provisioneringsbryggan och svaret från Webex.

I ett korrekt fungerande fall är svaret 200 OK **och** efter några minuter kan du se användaren - och ny kundorganisation om det är första användare - har skapats i Webex.

Du kan verifiera detta genom att söka i Help Desk efter e-postadressen du ser i POST.

Innan du börjar

Samla in en PSLog från applikationsservern under ett genomflödesförsök med en testanvändare.

Procedur

Steg 1 Det första du ska kontrollera är HTTP-svarskoden:

- Allt annat än 200 OK är ett användaradministrationsfel.
- 200 OK kan fortfarande indikera ett fel om något med abonnentprofilen inte fungerar i Webex-tjänsterna uppströms om provisioneringsbryggan.
- 400 kan innehålla en `meddelande` nod i svaret. Provisioneringsbryggan kunde inte bearbeta något i `subscriberProfile`. Det kan vara något fel med prenumerantinformationen eller inkompatibilitet med en inställning i mallen.
- 401 betyder att provisioneringsuppgifterna som angetts på AS inte matchar dem som anges på mallen i Partner Hub.
- 403 kan indikera att något felkonfigurerat på Application Server. Kontrollera målet för begäran. det ska inte vara en IP-adress, det ska vara webbadressen för provisioneringsbryggan som du kan se på din mall i Partner Hub.
- 409 indikerar en konflikt mellan den tillhandahållna `subscriberProfilen` och befintlig Webex-data. Det kan finnas en befintlig användare med den e-postadressen. Kolla `meddelandet` i svaret.

Steg 2 Du kan också kontrollera den ursprungliga HTTP POST för eventuella misstänkta värden som kan orsaka att provisioneringen misslyckas. POST innehåller en `subscriberProfile` XML-struktur. Inuti detta är användbara noder att kontrollera:

- `bwuserid`: Använd detta för att hitta prenumerantprofilen om du behöver redigera den i BroadWorks.
- `group`: Om mallen är i "Tjänsteleverantörsläge" är detta gemena och blir namnet på den kundorganisation du ser i Partner Hub.
- `serviceProvider`: Om mallen är i "Enterprise mode" är detta gemener och blir namnet på den kundorganisation du ser i Partner Hub.
- `primärtelefonnummer`: Måste finnas. Provisioning misslyckas utan den.
- `email`: Blir användar-ID i Webex. Måste vara giltigt och unikt för Webex, annars misslyckas provisioneringen.

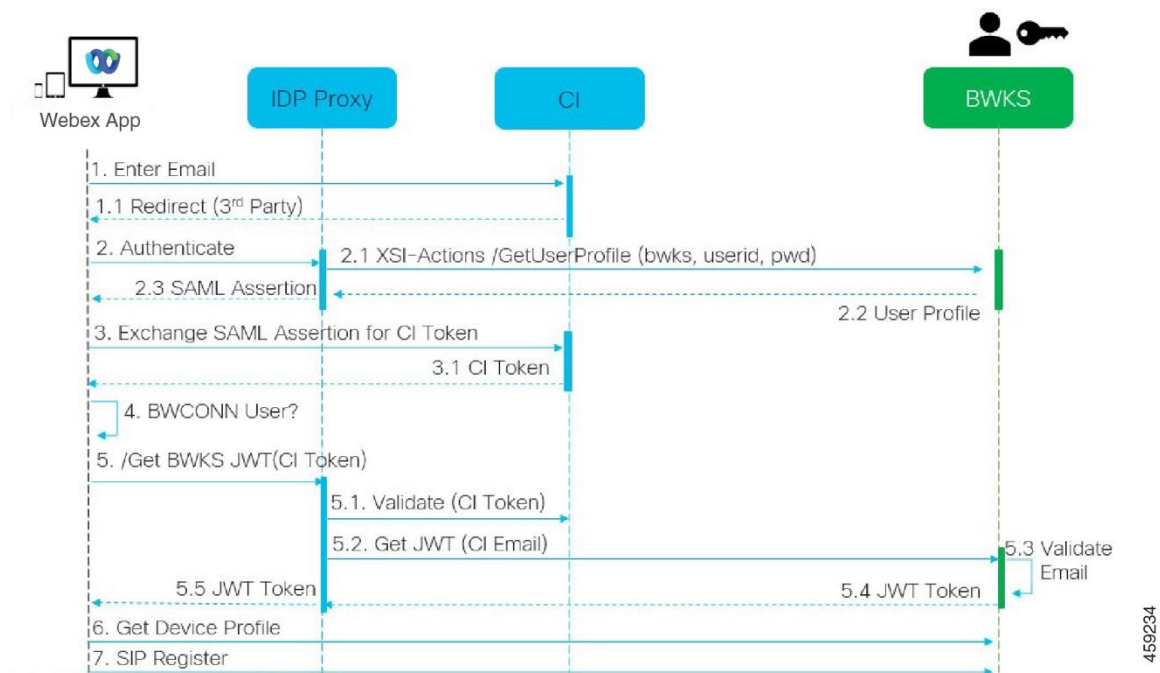
OBS! Ignorera `tjänster` strofen: den är skapad av AS och accepteras men används inte av Webex.

Analysera XSP-loggar för att felsöka inloggning för prenumeranter

Det här flödet beskriver BroadWorks Authentication-läge. Du kan se autentiseringsläget på BroadWorks-mallen i Partner Hub. Se *Konfigurera dina kundmallar* i https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

Följande stegdiagram visar interaktionen mellan användaren, klienten, Webex-tjänsterna och BroadWorks-systemet, när användaren utför BroadWorks-autentisering i Webex-appen. Dessutom är kopplingen mellan Webex och XSP säkerställd av MTLs.

Diskussionen som följer förklarar vad du kan förvänta dig att se när du undersöker loggarna för en lyckad inloggning.



Användaren interagerar med klienten, klienten interagerar med Webex tjänster:

- Användaren anger sin e-postadress till Webex-appen (1 i diagrammet).
- CI vet att omdirigera denna användare för att ange sitt BroadWorks-lösenord (via UAP) (2 i diagrammet).
- IDP-proxy skickar en få profilbegäran till Xsi-gränssnittet på XSP.

I tomcat access_log:

- Leta efter GET-begäran för abonnentprofilen, från Webex till Xsi-Actions-gränssnittet (2.1 i diagrammet). Den har Webex användar-ID. T.ex.

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

I XsiActionsLog:

- Leta efter profilen GET-begäran från Webex (2.1 i diagram). Den har Webex användar-ID. T.ex.

```
Hämta /com.broadsoft.xsi-  
actions/v2.0/user/webexuserid@example.com/profile  
Rubrikerna inkluderar auktorisering: Basic och user-agent:  
broadworksTeamsClient
```

- XSP:n gör sedan OCI-P Basic-autentisering mot BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest och AuthenticationVerifyResponse, som alla andra program som gör grundläggande autentisering via Xsi) och även en UserGetRequest och ServiceProviderGetRequest för att samla in abonnentinformationen.
- Xsi-svaret på Webex innehåller ett XML `Profil` block som innehåller (BroadWorks) `userId` och andra detaljer (2.2 i diagrammet).

Interaktioner mellan klient och Webex-tjänster:

- IDP-proxy matchar användarprofil som tagits emot från BroadWorks och utfärdar SAML påstående till klienten (2.3 i diagrammet)
- Klienten byter SAML påstående mot en CI-token (3 i diagrammet)
- Klienten kontrollerar att den inloggade användaren har **broadworks-connector** rättigheten (4 i diagrammet). Du kan kontrollera användarrättigheter i Help Desk)
- Klienten använder CI-token för att begära en JSON Web Token (JWT) från IDP-proxy (5 i diagrammet)

- IDP-proxy validerar CI-token vid CI
- IDP-proxy begär JWT från autentiseringstjänsten

I authenticationService-loggen:

- Leta efter tokenbegäran från Webex (5.2 i diagrammet), t.ex.:

```
GET /authService/token
```

 som har `http_bw_userid` header och andra.
- XSP:n gör OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` för att validera att det angivna användar-ID:t motsvarar en BroadWorks-användare (5.3 i diagrammet). AuthService har etablerat förtroende med Webex i kraft av mTLS-anlutningen, så kan utfärda LLT.
- Leta efter svaret (5.4 i diagrammet) från `LongLivedTokenManager - Token` genererad, ämne: `bwksUserId@example.com`, utfärdare: `BroadWorks ...` och `StatusCode=200` som du kan associera med den ursprungliga begäran med `trackingid: CLIENT... huvudet`.

I XsiActionsLog:

- Klienten kan nu presentera den långlivade tokenen i Xsi-Actions-gränssnittet för att få sin enhetsprofil (6 i diagrammet). T.ex.:

```
HÄMTA /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
Med rubrikerna auktorisering: Bearer token och user-agent: WebexTeams
(variant /version)
```

- Xsi-Actions-gränssnittet POSTAR token till authservice (konfigurerad att vara på loopback-gränssnittet) t.ex.: `127.0.0.1:80 POST`

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

 som du kan korrelera med `trackingid: CLIENT... huvudet` i GET och `X-BROADSOFT-CRRELATION-ID: CLIENT... huvudet` i INLÄGGET.

I authenticationService-loggen:

- Mottagandet av POST från Xsi (loopback)
- A `StatusCode=200` tillbaka till Xsi
- Och ett token-valideringssvar, med ett "token" JSON-block i kroppen.
- Korrelerad med `trackingid: CLIENT...`

I XsiActionsLog:

- Efter att ha fått 200 OK från authservice, som validerade klientens token, skickar Xsi-Actions-applikationen nu OCI-P-begäran för `UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest`

- Tar emot OCI-
P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse innehåller accessDeviceTable XML-strukturen.
- OCI-P-svaret är kodat som Xsi-svar till klienten, inklusive AccessDevices XML-strukturen, som har deviceTypes t.ex. Business Communicator - PC och webbadresserna där klienten kan hämta enhetens konfigurationsfiler.

Klienten fortsätter som vanligt:

- Väljer en enhetspost och interagerar med DMS för att få enhetsprofil (6 i diagrammet)
- Register till BroadWorks via SBC hämtade i konfiguration från DMS (7 i diagrammet)

Kapitel: Webex för Cisco BroadWorks Felsökning av specifika problem

Kapitelinnehåll

- [Problem med partnernav](#)
- [Användartillgångsproblem](#)
- [Användare loggar in Problem](#)
- [Anropskonfigurations- och registreringsproblem](#)
- [Samtalsinställningar Webbvisningsproblem](#)
- [Problem med domänanspråk](#)
- [Slutanvändares felkoder](#)
- [Felkoder för Directory Sync](#)

Problem med partnernav

Administratör kan inte se kundorganisationer

Som administratör för din partnerorganisation i Webex bör du ha *Fullständig administratör* roll. Den rollen används för att hantera din partnerorganisation, inklusive att tilldela dig själv och andra administrativa rättigheter. För att hantera kundorganisationer måste du ge dig själv (eller andra personer) *Fullständig försäljningsadministratör* roll eller *försäljningsadministratör* roll.

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

Problem med användaradministration

Integrerade IM&P-fel för specifika företag/kunder

Om du har en blandning av företag som använder olika molnsamarbetstjänster, t.ex. UC-One SaaS och Webex för Cisco BroadWorks, kan du ha valt att ändra provisioneringsadaptern per företag.

För att kontrollera vad som är konfigurerat för Integrated IM&P (standard för företag, om det inte finns en mer specifik inställning),

kör **AS_CLI/Gränssnitt/Meddelanden**> skaffa sig. För ett specifikt företags provisioneringsparametrar, öppna företaget och gå till **Tjänster > Integrerad IM&P** .

Kontrollera att den integrerade IM&P-konfigurationen för det företaget matchar exakt vad som visas i kundmallen i Partner Hub. Följande inställningar måste matcha, annars misslyckas provisioneringen för alla användare i företaget:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P-inställning	Partner Hub-kundmallinställning
Messaging Server URL	Provisioneringsadress
Användarnamn för meddelandeserver	Administrationskontonamn
Lösenord för meddelandeserver	Provisioning Account Password, Confirm Password

Integrerade IM&P-fel för specifika användare

Detta gäller om du använder flowthrough provisionering och antar att provisionering fungerar för vissa/de flesta användare (så att du kan utesluta ett konfigurationsproblem).

Om du ser Integrated IM&P-fel i BroadWorks, till exempel "[Error 18215] Provisioning error with Messaging Server" och "[Error 18211] Communication error with Messaging Server", bör du undersöka följande potentiella orsaker:

- Användarens e-postadress kan redan existera CI. Sök efter användaren i Help Desk för att kontrollera om deras e-postadress redan finns där. Detta är inte nödvändigtvis avgörande, eftersom användaren kan finnas i en organisation vars data du inte får se i Help Desk.
- Användaren registrerade sig självständigt för Webex innan han tilldelades den integrerade IM&P-tjänsten. I det här fallet är ett alternativ att låta användaren ta bort sitt kostnadsfria konto så att de kan bli en del av den kundorganisation du tillhandahåller. Instruktioner finns på <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Användaren har inte ett primärt telefonnummer tilldelat till sin profil (alla Webex för Cisco BroadWorks prenumaranter måste ha en primär DID). Se ämnet om att analysera PSLog från AS.

Användarprovisioneringsfel som svar från Provisioning Bridge

Om användare inte visas i Control Hub, inom några minuter efter att ha tilldelats Integrated IM&P, ta en titt på svarskoderna från provisioneringsbryggjtjänsten. Kör en PSLog för att titta på HTTP-svarskoderna.

200 okej

Ett 200 OK-svar *betyder inte att användaren är framgångsrik*. Det betyder att provisioneringstjänsten tog emot begäran och skickade in motsvarande begäran om användarskapande till uppströmstjänster.

Provisioneringstransaktionen är asynkron till sin design. Tjänsten svarar 200 OK eftersom processen för att skapa en användare kan ta flera minuter och av prestandaskäl vill vi inte ta emot flera förfrågningar om att skapa samma användare.

Men om användaren till slut inte dyker upp i kundorganisationen efter ett 200 OK-svar, kan det tyda på att användarskapandet misslyckades i Webex-tjänsterna uppströms om provisioneringstjänsten.

Du måste eskalera ett provisioneringsfel som har ett 200 OK-svar.

400: Ogiltig begäran

Kontrollera HTTP-svaret som bör ha mer information om potentiella problem som kan orsaka detta svar från provisioneringstjänsten. Några exempel på noden `<meddelande>` :

- "Kan inte lita på BroadWorks e-post med äldre provisionering API."

E-postadressen som är kopplad till den misslyckade begäran om användaradministration är inte giltig eller är felskriven, men du har hävdat i mallen att e-postadresserna kan litas på. Kontrollera användarnas profiler i BroadWorks, särskilt e-post-ID.

- "Kundorganisation finns inte i databasen och flaggan för att skapa en ny organisation är inte aktiverad."

Denna misslyckade provisioneringsbegäran borde skapa en ny kundorganisation i Webex, men din mall är konfigurerad för att förhindra att nya kundorganisationer skapas. Om du vill tillåta nya organisationer, för e-postdomäner som inte matchar befintliga kunder i Webex, kan du konfigurera om din mall i Partner Hub och testa om provisioneringsbegäran. Men om du inte förväntar dig att en ny organisation ska skapas för denna användare, kanske e-postadressen är felskriven (särskilt domändelen). Kontrollera användarens e-post-ID i BroadWorks.

403: Nekad

Begäran om provisionering har ingen chans att lyckas. Du måste undersöka begäran och svaret i det här fallet. Om du till exempel ser en IP-adress som mål för provisioneringsbegäran – istället för den lämpliga provisioneringsbryggadressen för din organisation (se avsnitten om

brandväggskonfiguration i lösningssguiden) – kan det indikera att din applikationsserver saknar en obligatorisk patch (ap373197).

Kontrollera att alla nödvändiga korrigeringar appliceras på applikationsservern och att du har slutfört den relaterade konfigurationen för framgångsrik driftsättning.

409 Konflikt

Begäran om provisionering kan inte fortsätta eftersom det finns en befintlig användare i Webex som matchar e-postadressen i begäran.

Användare Redan i CI

Hämta prenumerantens e-postmeddelande från HTTP POST-förfrågan och sök efter den i Help Desk.

Du kanske inte ser användaren om du inte har tillåtelse, men du kan också se att användaren är i en 'gratis' organisation t.ex. "Konsument".

Du kan be den här användaren att ta bort sitt kostnadsfria konto, eller så kan du använda en annan e-postadress för att tillhandahålla dem.

Se <https://help.webex.com/ndta402>.

Användare loggar in Problem

Användaraktiveringsportalen laddas inte

Det normala Webex för Cisco BroadWorks inloggningsflödet inkluderar en användaraktiveringsportal där användare anger sina lösenord. Ibland laddas inte denna portal efter att användaren har angett sin e-postadress i Webex-appens inloggningssskärm.

Detta problem kan orsakas på klientsidan eller på servicesidan. På klientsidan orsakas det vanligtvis av att klientens inbyggda webbläsare på något sätt är inkompatibel med tjänsten.

Enkel inloggning misslyckades

- Kontrollera i BroadWorks att användaren har tilldelats enhetstyperna för Webex-appen (se **Enhetsprofiler** avsnittet i [Förbered din miljö](#) avsnittet i lösningssguiden).
- Kontrollera att användaren använder rätt lösenord. Om mallen som du använde för att tillhandahålla användarens kundorganisation (i Partner Hub) är konfigurerad för BroadWorks-autentisering, bör användaren ange sitt BroadWorks "Web Access"-lösenord. Användaren kan också behöva ange sitt BroadWorks användar-ID om deras e-postadress inte är konfigurerad som ett alternativt användar-ID.

Se till att användaren har skrivit in versaler och gemener korrekt.

Anropskonfigurations- och registreringsproblem

Efter att en användare har etablerats i Webex och de lyckats logga in på Webex-appen, registreras appen till BroadWorks. Följande är den förväntade registreringssekvensen och de resulterande tecknen på en hälsosam registrering (som ses från Webex-appen):

Förväntad registreringssekvens

1. Klienten anropar XSI för att få en enhetshanteringstoken och URL:en till DMS
2. Klienten begär sin enhetsprofil från DMS genom att presentera token från steg 1
3. Klienten läser enhetsprofilen och hämtar SIP-uppgifterna, adresserna och portarna
4. Klienten skickar ett SIP REGISTER till SBC med hjälp av informationen från steg 3
5. SBC skickar SIP REGISTER till AS (SBC kan utföra en uppslagning i NS för att hitta ett AS om SBC inte redan känner till SIP-användaren.)

Förväntade tecken på framgångsrik kundregistrering

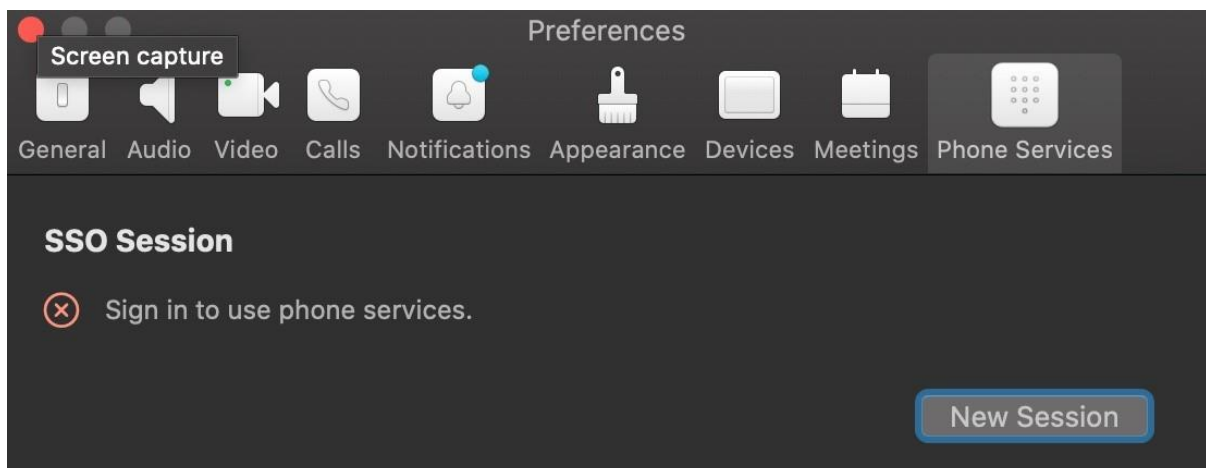
Ikonen för samtalsalternativ visas i Webex-gränssnittet.

På fliken Webex-appen för telefontjänster (t.ex. **Inställningar** > **Telefontjänster** på Windows, **Inställningar** > **Telefontjänster** på Mac), meddelandet "SSO Session: Du är inloggad" betyder att appen är registrerad framgångsrikt (till BroadWorks i det här fallet).

Klienten har ingen uppringsikon

Oftast betyder detta att användaren inte har rätt licens/rättigheter.

Klienten visar fliken Telefontjänster men ingen SSO-session



Detta är en misslyckad registrering. Det finns flera anledningar till varför en Webex-applikant skulle misslyckas med registreringen hos BroadWorks:

Flera samtalstjänster testas med samma klienter

Det här kända problemet kan orsakas av att klienten byter mellan olika återuppringningsenheter. Det är mest sannolikt att det inträffar under testversioner av olika samtalstjänster som erbjuds via (samma) Webex-applikanter. Du kan återställa klientdatabasen ([länk](#)) för att åtgärda problemet.

Felkonfiguration av autentiseringstjänst

Kontrollera XSP:erna som är värd för autentiseringstjänsten mot lösningssguiden (se [Konfigurera tjänster på din Webex för Cisco BroadWorks XSP:er](#)). Specifikt:

- RSA-nycklarna (som du genererar på en XSP) kopieras till alla XSP:er
- Autentiseringstjänstens URL har tillhandahållits till webbbehållaren på alla XSP:er och har angetts korrekt i klustret i Partner Hub
- Extern autentisering med certifikat är konfigurerad:
 - XSP_CLI/System/Communication Utility/DefaultSettings/External Authentication/CertificateAuthentication>get
 -
 - ```
allowUserApp = false
```
  - ```
allowClientApp = sant
```
- När du använder MTLs måste du ladda upp Webex-klientcertifikatet till XSP:erna (du kan hämta certifikatet från Partner Hub, på BroadWorks Settings-sidan)

Felkonfiguration av BroadWorks-taggar

Kontrollera att du har konfigurerat de nödvändiga BroadWorks-taggar för Webex-appen. Se [Webex för Cisco BroadWorks konfigurationsguide](#) för information om konfigurationstaggar. Se till att det inte finns några konflikter eller felaktiga värden. Specifikt bör `%SBC_ADDRESS_WXT%` taggen vara SBC till din SIP-registrator för Webex-applikanter.

Desktop Client kopplar bort telefontjänster efter lyckad SSO anslutning

Det här problemet kan orsakas av att samma användare loggar in på flera klienter på samma plattformstyp. Till exempel, om en användare loggar in på Webex-appen på Windows och sedan loggar in på webex-appen på en annan Windows-dator, finns det bara en aktiv SSO-session på en av datorerna. Detta är avsiktligt.

Om du absolut behöver lösa det här problemet kan du konfigurera BroadWorks att ha flera instanser av samma enhetstyp, men de måste ha unika SIP-adresser. Den här konfigurationen ligger utanför ramen för Webex för Cisco BroadWorks.

Stationär enhet är inte tillgänglig för användare

Denna signatur visas i klientloggen (\bwc\):

```
<Fel>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - enhetsprofilen  
'Business Communicator - PC' hittades inte.
```

Samtalsinställningar Webbvisningsproblem

Självvårdsknapp/länk visas inte i Webex-appen

Ett annat symptom på det här problemet är när knappen/länken visas, men om du klickar på den öppnas en extern webbläsare.

- Verifiera att den nödvändiga klientkonfigurationsmallen är implementerad och att CSW-taggar är korrekt inställda. (Se avsnittet *Webview för samtalsinställningar* i [Webex för Cisco BroadWorks Solution Guide](#)).
- Kontrollera att Webex-appen är registrerad för anrop i BroadWorks.
- Kontrollera att Webex-appen är en ny version som stöder CSWV.

Tom sida eller fel efter att ha klickat på Self Care-knappen/länken

I allmänhet indikerar detta beteende i Webex-appen ett konfigurations- eller distributionsproblem med CSWV-applikationen på BroadWorks XSP.

Samla in detaljer för vidare undersökning, inklusive CSWV-loggar, åtkomstloggar, config-wxt.xml-förråd och mallfil, och ta sedan upp ett ärende.

Problem med domänanspråk

Användarregistreringsfel kan uppstå som ett resultat av fel som görs i anspråk på domäner. Innan du gör anspråk på några domäner, se till att du förstår följande:

- Tjänsteleverantörer bör inte göra anspråk på domänerna hos kundorganisationer som de hanterar. De bör endast göra anspråk på domänerna för de användare som finns i tjänsteleverantörens interna organisation. Att göra anspråk på domänen för användare i en separat organisation (även en som tjänsteleverantören hanterar) kan resultera i registreringsfel för användarna i kundorganisationen eftersom användarautentiseringsförfrågningar dirigeras via tjänsteleverantören snarare än kundorganisationen.
- Om två kundorganisationer (Företag A och Företag B) delar samma domän och Företag A har gjort anspråk på domänen, kan registreringen för företag B-användare misslyckas på grund av att användarverifieringsförfrågningar

dirigeras genom den organisation som har gjort anspråk på domänen (företaget A).

Om du gör anspråk på några domäner av misstag och behöver ta bort ett anspråk, se artikeln [Hantera dina domäner](#) Webex.

Slutanvändares felkoder

Följande tabell visar slutanvändarfelkoder som kan ses i klientanvändaraktiveringsportalen.



OBS!

Detta är inte en uttömmande lista över felkoder. Tabellen listar endast befintliga felkoder för vilka Webex-appen för närvarande inte ger användaren tydlig riktning.

Felkod	Felmeddelande	Föreslagen åtgärd
10000 6	Inloggning misslyckades: Användar-ID/lösenord är felaktigt	Kontrollera att användaren använder rätt lösenord. Om mallen som du använde för att tillhandahålla användarens kundorganisation (i Partner Hub) är konfigurerad för BroadWorks-autentisering, bör användaren ange sitt BroadWorks "Web Access"-lösenord. Användaren kan också behöva ange sitt BroadWorks användar-ID om deras e-postadress inte är konfigurerad som ett alternativt användar-ID. Se till att användaren har skrivit in versaler och gemener korrekt.
20001 0	Det gick inte att validera autentiseringsuppgifter som BroadWorks-användare obehörig	Användaren bör prova en annan kombination av användarnamn och lösenord. Annars måste administratören återställa lösenordet i BroadWorks.
20001 3	Tyvärr kan du inte gå med <namn på SP-erbjudande> med Webex just nu. Försök igen om några	Det gick inte att uppdatera användarinformationen i Common Identity. Uppdatera

	minuter. Om problemet kvarstår, kontakta din <kundorganisationsadministratör>.	användaren igen med användaren API.
200014	Kontakta din <tjänsteleverantör> administratör.	Kontrollera att din konfiguration är korrekt och att administrations-ID:t är korrekt i begäran.
200016	Det gick inte att validera autentiseringsuppgifterna eftersom sessionen inte hittades	Användaren bör uppdatera webbläsaren och försöka använda användarnamnet/lösenordet igen.
200018	Det gick inte att validera autentiseringsuppgifter eftersom användaren är utelåst	Användaren bör vänta 10 minuter och sedan försöka igen.
200019	Det gick inte att validera autentiseringsuppgifter eftersom det gick inte att lägga till användare för självaktivering	Admin bör kontrollera självaktiveringsinställningarna i Control Hub
200022	Det gick inte att skicka e-post eftersom användaren är oautentiserad	Användaren bör försöka komma in igen och ange autentiseringsuppgifter.
200025	Tyvärr kan du inte gå med i Self Activation just nu. Försök igen om några minuter. Kontakta din systemadministratör om problemet kvarstår.	Låt användaren försöka igen efter några minuter. Om det inte fungerar, kolla med Cisco Support.
200026	Det gick inte att validera e-postmeddelandet på grund av fel i förhandskontrollen eller felaktigt tillstånd för väntande användare för PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID}	Administratören bör informera användaren om att de angett fel e-postadress eftersom e-postadressen är kopplad till en annan organisation.

20003 9	Det gick inte att validera e-post som emailId som redan används i en annan organisation	Användaren bör försöka gå ombord igen till samma verifieringslänk, men med ett annat BroadWorks användar-ID. Annars bör kundorganisationens administratör från den olika organisationen ta bort det befintliga användarkontot.
20004 0	Det gick inte att validera e-post eftersom configSet inte matchar configSet i customerConfig	Admin bör jämföra verifieringslänken som användaren använde med länken som är konfigurerad i Control Hub. De två länkarna och configSets måste matcha.
20004 1	Det gick inte att validera e-post eftersom användaren redan är berättigad till en annan motstridig tjänst, motstridiga rättigheter	Användaren bör försöka gå ombord igen till samma verifieringslänk med ett annat BroadWorks användar-ID. I annat fall bör kundorganisationsadministratörerna som hanterar den motstridiga tjänsten ta bort den eller de motstridiga rättigheterna.
20004 2	Det gick inte att validera e-post eftersom e-post redan är kopplat till ett annat BroadWorks UserId	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress. Annars måste administratören ta bort den andra användaren som använder den här e-postadressen.
20004 3	Det gick inte att validera e-post eftersom mappningen av användarens kundkonfiguration är felaktig	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress. Annars måste administratören ta bort den andra användaren som använder den här e-postadressen.
20004 4	Det gick inte att validera e-post eftersom användar-ID redan	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress.

	används på detta BroadWorks-kluster	Annars måste kundorganisationsadministratören som hanterar det befintliga användarkontot som använder denna e-postadress ta bort det användarkontot.
200045	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom användaren redan är en del av en annan organisation	Användaren bör försöka komma in igen, men med en annan e-postadress. Annars bör kundorganisationens administratör som administrerar den olika organisationen ta bort det befintliga kontot.
200046	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom flera väntande användare finns med samma broadworksUserId under samma BroadWorks-kluster	Admin bör ta bort de väntande användarna från Control Hub
200047	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom användar-ID redan används på detta BroadWorks-kluster	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress. Annars bör kundorganisationsadministratören som hanterar det befintliga användarkontot ta bort det befintliga användarkontot eller ta bort andra rättigheter.
200048	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom e-postadressen redan hade tillhandahållits med ett annat BroadWorks användar-ID	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress.
200049	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom användar-ID redan används på detta BroadWorks-kluster	Användaren bör försöka igen med en annan e-postadress. Annars bör kundorganisationsadministratören som hanterar det befintliga

		användarkontot ta bort det befintliga användarkontot eller ta bort andra rättigheter.
200050	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom provisionerings-ID inte matchar förväntat provisionerings-ID för abonnentens företag	Administratören bör jämföra verifieringslänken som användaren använde med länken som är konfigurerad i Control Hub. De två länkarna och configSets måste matcha.
200051	Det gick inte att lägga till användare genom självaktivering eftersom spEnterpriseId som anges i denna begäran står i konflikt med en tjänsteleverantör eller företag som redan tillhandahålls från detta BroadWorks-kluster	Administratören bör kontrollera befintliga organisationer i Control Hub och se till att de inte skapar en organisation med ett namn som redan finns.
200054	Det gick inte att validera e-post som regionen för kundorganisationen och partnerorganisationen som inte matchar	Administratören bör kontrollera partnerorganisationen och kundorganisationens inställningar i Control Hub och se till att regionerna matchar.
300005	Fel i förhandskontroll eftersom användaren redan står i kön och håller på att upprättas.	Användaradministration pågår fortfarande. Vänta några minuter och kontrollera igen.

Bord 1. Slut användares felkoder

Felkoder för Directory Sync

Följande felkoder gäller för Directory Sync.

Felkod	Felmeddelande
600000	Broadworks External Directory User Sync oväntat fel.
600001	Broadworks External Directory User Sync misslyckades.
600002	Broadworks External Directory User Sync måste avslutas innan den slutfördes.

Felkod	Felmeddelande
600003	Broadworks External Directory User Sync lyckades endast delvis. Vissa kundorganisationer kunde inte synkronisera.
600004	Broadworks External Directory User Sync är inte aktiverat för ConfigSet.
600005	Broadworks External Directory User Sync pågår för ConfigSet.
600006	Broadworks External Directory User Sync-trådar är upptagna eller stängs av, därför accepterar inte fler synkroniseringsbegäranden, försök igen senare.
600007	Identitetsorganisationen för CustomerConfig hittades inte.
600008	CustomerConfig hittas inte i partnerorganisationen.
600009	Broadworks External Directory User Sync kan inte köras eftersom Broadworks-klustret som är kopplat till CustomerConfig är upptaget
600010	Broadworks External Directory User Sync kan inte köras eftersom det inte finns något Broadworks-kluster kopplat till CustomerConfig.
600011	Broadworks External Directory User Sync är inte aktiverat för CustomerConfig.
600012	Broadworks External Directory User Sync kan inte köras eftersom Hybrid Directory-synkroniseringen redan är aktiverad för CustomerConfig.
600013	Broadworks External Directory User Sync kunde inte lägga till användare och maskinkonton i identitetsarkivet.
600014	Broadworks External Directory User Sync misslyckades vid försök att ansluta till Broadworks-klustret. Fel från Broadworks - %s.
600015	Broadworks External Directory User Sync hittade ingen matchande användare i identitetsarkivet.
600017	BroadWorks Phone List Sync kunde inte synkronisera alla användar- och företags-/organisationskontakter.
600018	BroadWorks Phone List Sync misslyckades för användare i företaget/organisationen.
600019	BroadWorks Phone List Sync kunde inte synkronisera företags-/organisationskontakter.
600020	BroadWorks External Directory User Sync kan inte inaktiveras eftersom CustomerConfig-synkroniseringen pågår.

Felkod	Felmeddelande
600022	BroadWorks External Directory Single User Sync är inte möjlig eftersom företaget inte har någon provisionerad användare.
600023	BroadWorks External Directory Single User Sync är inte möjlig eftersom användaren redan finns i den här organisationen.
600024	BroadWorks External Directory Single User Sync är inte möjlig eftersom ingen matchande användare hittades i BroadWorks.
600025	BroadWorks External Directory User Sync kunde inte uppdatera användarkontot i CI.
600026	BroadWorks External Directory User Sync kunde inte uppdatera maskinkontot i CI.
600027	BroadWorks External Directory Single User Sync är inte möjlig eftersom flera användare hittades i BroadWorks.
600028	BroadWorks External Directory Single User Sync är inte möjlig eftersom minst en företagskatalogsynkronisering borde ha slutförts.
600029	BroadWorks External Directory User Sync misslyckades eftersom företaget inte har någon provisionerad användare.