

Webex for Cisco BroadWorks Sorun Giderme Kılavuzu

Kitabın İçindekiler

- [Cisco BroadWorks Sorun Giderme için Webex](#)
- [Cisco BroadWorks Sorun Giderme Kaynakları için Webex](#)
- [Cisco BroadWorks Sorun Giderme Süreçleri için Webex](#)
- [Cisco BroadWorks'te Belirli Sorunların Giderilmesi için Webex](#)

Bölüm: Cisco BroadWorks Sorun Giderme için Webex

- [Cisco BroadWorks için Webex sorunlarını giderme](#)
- [Değişiklik Geçmişi](#)

Sorun giderme Cisco BroadWorks için Webex

Bu belge, kendilerini ve müşterilerini destekleyen hizmet sağlayıcı kuruluşlarındaki teknik alan çalışanlarına yöneliktir. Genel olarak sorun giderme, günlükleri okuma ve abone vakalarıyla çalışma konularında biraz bilgi sahibi olmanızı bekliyoruz.

Makale üç ana bölüme ayrılmıştır:

- Kaynaklar** İhtiyaç duyabileceğiniz araçların, okuma materyallerinin, günlüklerin ve kişilerin listesidir.
- Süreçler** Bir müşteri sorununu giderirken gerçekleştirebileceğiniz bazı eylemleri açıklar.
- Özel Sorunlar** Oluştugu bilinen sorunları, bunların nasıl tespit edileceğini ve bunları potansiyel olarak nasıl çözebileceğinizi kategorilere ayıran ve listeleyen.

Değişiklik Geçmişi

Tarih	Sürüm	Değişiklik
28 Temmuz 2023	1.19	Referans eklendi Webex Uygulama Bir sorunu bildirin (günlük oluşturmak için) <i>İş Ortağı Merkezinden Kullanıcı Günlüklerini Alma Ve Müşteri Günlüklerini veya Geri Bildirimini Alın</i> bölüm.
27 Haziran 2022	1.18	Güncellenmiş <i>Okuma listesi</i> eksik bağlantıyla <i>Connect (Android) Firebase'e Geçiş Prosedür Yöntemi</i> .
21 Haziran 2022	1.17	Güncellendi <i>Okuma listesi</i> cisco.com'deki yeni URL'lere işaret eden bağlantılar. Güncellenmiş <i>Yapılandırma ve Kayıt Sorunlarını Arama</i> bir bağlantı ekleyerek <i>Cisco BroadWorks Yapılandırma Kılavuzu için Webex</i> Broadworks etiketleriyle ilgili sorunlar için.

Tarih	Sürüm	Değişiklik
14 Nisan 2022	1.16	Konuyu açıklığa kavuşturmak için <i>Yardım Masasında Kullanıcı Ayrıntılarını Kontrol Et</i> ve <i>Yardım Masasında Müşteri Organizasyonunu Görüntüle</i> 'ye bağlam ifadeleri eklendi. Yardım Masası için rol gereksinimi.
16 Mart 2022	1.15	<i>Dizin Senkronizasyonu için Hata Kodlarına</i> yeni hata kodları eklendi.
15 Kasım 2021	1.14	<i>Son Kullanıcı Hata Kodlarına</i> 200013, 200014, 200025 ve 300005 hata kodları eklendi.
28 Eylül 2021	1.12	<i>Dizin Senkronizasyonu için Hata Kodları</i> eklendi.
15 Temmuz 2021	1.11	<i>Son Kullanıcı Hata Kodlarına 100006 hata mesajı</i> eklendi. Ayrıca <i>Kullanıcı Giriş Sorunları</i> da güncellendi.
14 Temmuz 2021	1.10	<i>Bilinen Sorunlar ve Sınırlamalar</i> makalesine bağlantı içeren konu eklendi
02 Temmuz 2021	1.9	Webex yeniden markalama için ürün adı güncellendi.
18 Haziran 2021	1.8	Grafiklerdeki Webex logosu güncellendi
08 Haziran 2021	1.7	<i>Son Kullanıcı Hata Kodları</i> tablosuna <i>Önerilen Eylem</i> sütunu eklendi
04 Haziran 2021	1.6	<i>Son Kullanıcı Hata Kodları</i> tablosunda düzeltme
19 Mayıs 2021	1.5	<i>Alan Adı Hak Talebi Sorunları</i> bölümü eklendi
22 Nisan 2021	1.4	<i>Son Kullanıcı Hata Kodları</i> iki ek kodla güncellendi: 200016 ve 200054

Tarih	Sürüm	Değişiklik
13 Nisan 2021	1.3	Webex Servis Verilebilirlik Konnektörü hakkında bilgi eklendi
08 Aralık 2020	1.2	Güncellenen belge. Webex Takımları Webex (uygulama) olarak yeniden markalanıyor. Son Kullanıcı Hata Kodları Eklendi
03 Kasım 2020	1.1	Çağrı Ayarları Web Görünümü Eklendi
22 Ekim 2020	1.0	Yeni belge tanıtıldı

Bölüm: Cisco BroadWorks Sorun Giderme Kaynakları için Webex

Bölüm İçeriği

- [Kişiler](#)
- [Yararlı Günlük Dosyaları](#)
- [Okuma listesi](#)
- [Bilinen Sorunlar ve Sınırlamalar](#)
- [Servis Kolaylığı Konnektörü](#)

İletişim Bilgileri



Not

Ekim 2020'den itibaren BroadSoft müşteri desteğini Cisco CX destek süreçlerine ve araçlarına taşıyoruz. Bu, Webex for Cisco BroadWorks iş ortaklarının vaka yönetimi için Xchange'i kullanmaktan Destek Vaka Yöneticisi'ni (SCM) kullanmaya geçmesi gerektiği anlamına gelir.

Geçişin yaklaşık 3 ay boyunca ve 2020 takvim yılının sonuna kadar sürmesini bekliyoruz. BroadWorks/UCaaS TAC ekibi, geçiş yaptığınızda vakaları BroadSoft Jira yerine CSOne / Lightning'de desteklemeye başlayacak. Geçiş döneminde her iki sistemdeki vakalara başvurmanız gerekebilir.

Ayrıntılar için [Eski BroadSoft Destek Geçişi](#) 'ne bakın.

Yararlı Günlük Dosyaları

Günlük adı	Kaynak	Sorun giderme için kullanışlıdır
PS Günlüğü	Uygulama sunucusu	Akış sağlama
Erkek kedi erişim_logu	XSP	Webex uygulama girişi

XsiActionsLog	XSP	Webex IDP Proxy ile Webex uygulama giriş etkileşimleri, cihaz profilleri sorgusu için istemci etkileşimleri
Kimlik doğrulama Hizmet günlüğü	XSP	Webex uygulama girişi (belirteç doğrulama ve verme)
XSLog	XSP'mi?	Anında bildirimler için mobil abonelikler Çağrı sinyali
Webex uygulama başlatma günlüğü	Windows: \Users\{kullanıcı adı}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Mac: /Users/{kullanıcı adı}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Mobil: Gönderim Günlüklerini Kullan	Başlatma (sıra) Kullanıcı için yetkilendirme kontrolleri BroadWorks'e bağlanmak için BWC kitaplığının başlatılması getUserProfile & JWT belirteci getirme günlüğü
BroadWorks Webex uygulama günlüğünü çağırıyor	İstemci Windows: \Users\{kullanıcı adı}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Mac: /Users/{kullanıcı adı}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Mobil: Gönderim Günlüklerini Kullan	Kayıt ve Çağrılar için tüm SIP trafiği BWKS Arka Uç trafiğini canlı tutun Sinyalleme gerektiren çağrı ortası özellikleri (Bekletme/Deva

		m Etme, Aktarma vb.)
Medya (Webex Medya Motoru) günlüğü	İstemci Pencereler: \Users\{kullanıcı adı}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log Mac: /Users/{kullanıcı adı}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/ Mobil: Gönderim Günlüklerini Kullan	Tüm Medya günlüğü Bir çağrı için kodeler üzerinde anlaşmaya varıldı Orta Çağrı özellikleri

Okuma listesi

- Cisco BroadWorks İş Ortağı Bilgi Portalı için Webex: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- XSP Platform Yapılandırma Kılavuzu
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- BroadWorks Yazılım Yönetim Kılavuzu
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/landU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Cisco BroadWorks Cihaz Yönetimi Yapılandırma Kılavuzu
(R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Broadworks Xsp Komut Satırı Arayüzü Yönetim Kılavuzu: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Uzun Ömürlü Kimlik Doğrulama Jetonu Özellik Açıklaması Sürüm 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Kimlik doğrulama entegrasyon kılavuzu,
R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Destek Seçenekleri
Kılavuzu: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf
- Cisco CI Desteği Özellik Açıklaması: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

- Bildirim Aktarma Sunucusu (Özellik Açıklaması): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Aramalar için Anında Bildirim Desteği Özellik Açıklaması Sürüm 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Firebase'e Geçiş Prosedür Yöntemi: 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
- Anında Bildirimler için Cihaz Belirteçlerinin Cisco BroadWorks Depolaması Özellik Açıklaması Sürüm 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Cisco BroadWorks Sistem Kapasite Planlayıcısı (e-tablo): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Cisco BroadWorks Platform Boyutlandırma Kılavuzu: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Cisco Broadworks Sistem Mühendisliği Kılavuzu: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Communicator for Desktop (Masaüstü için UC-One) Yapılandırma Kılavuzu: 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 Kimlik Doğrulaması Desteği Gereksinimleri Belgesi Sürüm 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Bilinen Sorunlar ve Sınırlamalar

Bilinen Sorunlar ve Sınırlamalar makalesi, BroadWorks çözümü için Webex'de belirlediğimiz bilinen sorunlar hakkında güncel bilgiler içerir. Ayrıntılar için aşağıdaki bağlantıya bakın:

[Bilinen Sorunlar ve Sınırlamalar](#)

Servis Verilebilirlik Bağlayıcısı

Webex Servis Verilebilirlik hizmeti, Cisco teknik yardım personelinin altyapınızdaki sorunları teşhis edebilme hızını artırır. Tanılama günlüklerini ve bilgilerini bir SR vakasında bulma, alma ve saklama görevlerini otomatikleştirir. Hizmet ayrıca, TAC'ın şirket içi ekipmanınızdaki sorunları daha verimli bir şekilde tanımlayıp çözebilmesi için tanılama imzalarına karşı analizi tetikler.

Servis Verilebilirlik Bağlayıcısının nasıl dağıtılacağına ilişkin ayrıntılar için *Cisco Webex Hizmet Verilebilirlik Bağlayıcısı için Dağıtım*

Kılavuzu'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 gidin. .

Bölüm: Cisco BroadWorks Sorun Giderme Süreçleri için Webex

Bölüm İçeriği

- [Bir Sorunu Yükseltmek](#)
- [Hangi Müşteri Bilgilerinin Toplanacağı](#)
- [Yardım Masasındaki Kullanıcı Ayrıntılarını Kontrol Edin](#)
- [Yardım Masasında Müşteri Organizasyonunu Görüntüleyin](#)
- [İş Ortağı Merkezinden Kullanıcı Günlüklerini Alma](#)
- [İstemci Sürümü Nasıl Bulunur?](#)
- [Arama Hizmeti için Müşteri Kontrolü](#)
- [Müşteri Günlüklerini veya Geri Bildirimini Alın](#)
- [Arama Ortamı Verilerini Alın](#)
- [Webex Veritabanını Sıfırla](#)
- [Webex'in BroadWorks'e Kaydolması Gerektiğini Doğrulayın](#)
- [Kullanıcı Sağlama Sorunları için PSLog'u Analiz Edin](#)
- [Abone Oturum Açma Sorunlarını Gidermek için XSP Günlüklerini Analiz Edin](#)

Bir Sorunu Yükseltmek

Sorun giderme kılavuzlarından bazılarını izledikten sonra, sorunun nereden kaynaklandığına dair makul bir fikre sahip olmalısınız.

Prosedür

Aşama Konuyla ilgili sistemlerden toplayabildiğiniz kadar bilgi toplayın

1

Adım Bir vaka açmak için Cisco'daki uygun ekiple iletişime geçin

2

(bkz. *Kişiler* bölüm)

Hangi Müşteri Bilgilerinin Toplanacağı

Bir vaka açmanız veya bir sorunu üst kademeye iletmeniz gerektiğini düşünüyorsanız kullanıcıyla sorunları giderirken aşağıdaki bilgileri toplayın:

- Kullanıcı tanımlayıcı: CI e-posta adresi veya Kullanıcı UUID'si (bu Webex tanımlayıcısıdır, ancak aynı zamanda kullanıcının BroadWorks tanımlayıcısını da alırsanız bu yardımcı olacaktır)
- Kuruluş tanımlayıcı
- Sorunun yaşandığı yaklaşık zaman dilimi
- İstemci platformu ve sürümü
- İstemciden günlükleri gönderin veya toplayın
- İstemcide gösteriliyorsa izleme kimliğini kaydedin

Yardım Masasındaki Kullanıcı Ayrıntılarını Kontrol Edin

Yardım Masası Yöneticisi (Temel veya Gelişmiş) rol ayrıcalıklarına sahip iş ortağı yöneticileri, Yardım Masası görünümünü kullanarak kullanıcı ayrıntılarını kontrol etmek için bu prosedürü kullanabilir.

Prosedür

Aşama giriş <https://admin.webex.com/helpdesk> .

1

Adım Kullanıcıyı arayın ve ardından tıklayın. Bu, kullanıcı özeti ekranını açar.

2

Aşama Ayrıntılı kullanıcı yapılandırmasını görmek için kullanıcı adına tıklayın.

3

Bu görünümdeki yararlı bilgiler arasında kullanıcının UUID'si, ortak kimlik (CI) kümesi, Webex uygulama kümesi, Arama Davranışı, BroadWorks hesabı GUID'si yer alır.

4. Tıklamak **Kopyala** bu bilgiyi başka bir araçta kullanmanız veya bir Cisco

Adım vakasına eklemeniz gerekiyorsa.

Yardım Masasında Müşteri Organizasyonunu Görüntüleyin

Yardım Masası Yöneticisi (Temel veya Gelişmiş) rol ayrıcalıklarına sahip iş ortağı yöneticileri, müşteri organizasyonu ayrıntılarını Yardım Masası görünümünde görüntülemek için bu prosedürü kullanabilir.

Prosedür

Aşama <https://admin.webex.com/helpdesk/de oturum açın>.

1

Adım Müşteri kuruluşunun adını arayın ve ardından tıklayın.

2

Aşama **Müşteri Portalı Görünümü** 'ni görene kadar aşağı kaydırın ve **Müşteri**
3 Adımı Görüntüle 'yi tıklayarak **Kullanıcılar ve yapılandırma dahil olmak üzere Müşteri kuruluşunun salt okunur görünümü**.

İş Ortağı Merkezinden Kullanıcı Günlüklerini Alma

Masaüstü ve mobil istemci sorunlarını giderirken İş Ortaklarının (ve TAC'ın) istemci günlüklerini görüntüleyebilmesi önemlidir.

Prosedür

Aşama Kullanıcıdan Günlükleri Göndermesini isteyin. Yardım için bkz.: [Webex](#)

1

[Uygulama | Bir sorun bildirin](#).

Adım Kullanıcıdan Arama Ortamını Dışa Aktarmasını ve size **ced.dat** dosyasını
2 göndermesini isteyin.

Aşama

3 Müşteri günlüklerini İş Ortağı Merkezi'nden veya Yardım Masası'ndan alın (aşağıya bakın).

İş Ortağı Merkezi seçeneği:

- İş Ortağı Merkezi'nde oturum açın ve kullanıcının Müşteri Organizasyonunu bulun.
- Sorun Giderme'yi seçin.**
- Günlükler'i seçin.**
- Kullanıcıyı arayın (e-postayla).
- İstemci günlüklerini zip dosyası olarak görüntüleyin ve indirin.

Yardım Masası seçeneği:

- Yardım Masasına giriş yapın.
 - Organizasyonu arayın.
 - Organizasyona tıklayın (özet ekranını açar).
 - Aşağı kaydırıp **Müşteriyi görüntüle** seçeneğini tıklayın.
 - Sorun Giderme'yi seçin.**
 - Günlükler'i seçin.**
 - Kullanıcıyı arayın (e-postayla).
 - İstemci günlüklerini zip dosyası olarak görüntüleyin ve indirin.
-

İstemci Sürümü Nasıl Bulunur?

Prosedür

Aşama Bu bağlantıyı kullanıcıyla paylaşın: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

1

Adım Kullanıcıdan size sürüm numarasını göndermesini isteyin.

2

Arama Hizmeti için Müşteri Kontrolü

Prosedür

Aşama Webex istemcisinde oturum açın.

1

Adım Kenar çubuğunda Arama Seçenekleri simgesinin (üzerinde dişli bulunan bir ahize) mevcut olup olmadığını kontrol edin.

2

Simge yoksa kullanıcı henüz Control Hub'daki arama hizmeti için etkinleştirilmemiş olabilir.

Aşama Aç **Ayarlar/Tercihler** menüye gidin ve **Telefon Hizmetleri** bölüm. Durumu görmelisin **SSO Oturum Giriş yaptınız** .

3

(Farklı bir telefon hizmeti varsa, örneğin *Webex Calling*, gösteriliyorsa kullanıcı kullanmıyor Cisco BroadWorks için Webex .)

Bu doğrulama şu anlama gelir:

- İstemci gerekli Webex mikro hizmetlerinden başarıyla geçti.
- Kullanıcının kimliği başarıyla doğrulandı.
- Müşteriye BroadWorks sisteminiz tarafından uzun ömürlü bir JSON web belirteci verildi.
- İstemci cihaz profilini aldı ve BroadWorks'e kaydoldu.

Müşteri Günlüklerini veya Geri Bildirimini Alın

- Webex masaüstü istemcilerindeki belirli istemci günlüklerini bulmak için Kaynaklar bölümüne bakın veya kullanıcılardan günlük göndermelerini isteyin. Yardım için bkz: [Webex Uygulama | Bir sorunu bildirin](#) .
- Mobil istemci kullanıcılarından günlük göndermelerini isteyin; ardından bunları iş ortağı merkezi veya yardım masası aracılığıyla alabilirsiniz.



Not

Günlükleri gönder sessizdir. Ancak bir kullanıcı geri bildirim gönderirse bu Webex Uygulama geliştirme ekibine gider. Cisco ile takipte bulunmak istiyorsanız kullanıcının geri bildirim numarasını kaydettiğinizden emin olun.
Örnek:

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

Case Number - 00601970

Arama Ortamı Verilerini Alın

Webex istemci günlükleri, kişisel olarak tanımlanabilir bilgileri kaldırmak için büyük ölçüde düzenlenmiştir. Sorunu fark ettiğinizde, Arama Ortamı Verilerini istemciden aynı oturumda dışa aktarmalısınız.

Prosedür

-
- Aşama** İstemcide profil resmine tıklayın, ardından **Yardım > Arama Ortamı**
- 1 Verilerini Dışa Aktarma .**
- Adım** Ortaya çıkan dosyayı kaydedin **ced.dat** Bu kullanıcı için arama sorunlarını
- 2** göndermek için.
- Önemli:** İstemciden çıkış yapılması veya istemcinin yeniden başlatılması, dahili önbelleği temizler. İhracat yaparsanız **ced.dat** bundan sonra dışa aktarılan veriler, önbellekten önce gönderilen hiçbir günlükle eşleşmeyecektir.

Webex Veritabanını Sıfırla

Prosedür

-
- Aşama** İstemcide **Yardım > Durum Denetleyicisi'**ne tıklayın.
- 1**
- Adım** **Veritabanını Sıfırla'**yi seçin.
- 2** Bu, istemcinin tamamen sıfırlanmasını tetikler ve Webex uygulaması oturum açma ekranını yükler.

Webex'in BroadWorks'e Kaydolması Gerektiğini Doğrulayın

Webex uygulaması BroadWorks'e kaydolup kaydolmayacağınızı belirlemek için aşağıdaki bilgileri kontrol eder:

- **broadworks-connector için kullanıcı yetkisi**

- Kuruluş ve kullanıcı için çağrı davranışı

Kullanıcının arama davranışını ve bağlayıcı yetkisini kontrol edin

1. İş ortağı yönetici kimlik bilgilerinizle Yardım Masası'nda (<https://admin.webex.com/helpdesk>) oturum açın.
2. Kullanıcıyı arayın.
3. Kullanıcıya tıklayın ve Arama Davranışı girişini kontrol edin. "Webex aranıyor" olmalıdır.

← 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. Kullanıcı Ayrıntıları ekranını açmak için kullanıcı adına tıklayın.
5. Yetkiler bölümünü bulmak için aşağı kaydırın ve `broadworks-connector`'un eklendiğini doğrulayın.

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": [  
  "broadworks-connector",  
  "webex-squared"
```



Not

Cisco BroadWorks için bir Webex kullanıcısı, eğer niyetindeyse `bc-sp-standard` yetkisine sahip OLMAMALIDIR. Cisco BroadWorks için Webex kullanın. Bu, Cisco tarafından yönetilen bir bulut çağrı hizmeti aracılığıyla çağrı yapan Webex uygulaması olan "Webex Calling (Broadcloud)" yetkisidir.

Kuruluşun arama davranışını kontrol edin

1. İş ortağı yönetici kimlik bilgilerinizle Yardım Masası'nda (<https://admin.webex.com/helpdesk>) oturum açın.
2. Organizasyonu arayın.

3. Kuruluşa tıklayın ve Arama Davranışı girişini kontrol edin. "Webex aranıyor" olmalıdır.

[← 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](#)

Kullanıcı Sağlama Sorunları için PSLog'u Analiz Edin

Hazırlama köprüsüne gelen HTTP POST isteğini ve Webex'den gelen yanıtı görmek için Uygulama Sunucusunun PSLog'unu kullanın.

Doğru bir çalışma durumunda, yanıt 200 Tamam ve birkaç dakika sonra kullanıcının (ve eğer ilk kullanıcı ise yeni Müşteri kuruluşunun) şurada oluşturulduğunu görebilirsiniz: Webex.

POST'ta gördüğünüz e-posta adresini Yardım Masasında arayarak bunu doğrulayabilirsiniz.

Başlamadan önce

Bir test kullanıcısıyla akış sağlama girişimi sırasında Uygulama Sunucusundan bir PSLog toplayın.

Prosedür

Aşama Kontrol edilecek ilk şey HTTP yanıt kodudur:

1

- 200 OK dışındaki her şey kullanıcı yetkilendirme hatasıdır.
- Hazırlama köprüsünün Webex hizmetlerinin yukarı akışında abone profiliyle ilgili bir şey çalışmazsa 200 OK yine de bir arızanın göstergesi olabilir.
- 400, yanıtta bir mesaj düğümü içerebilir. Hazırlama köprüsü subscriberProfile'daki bir şeyi işleyemedi. Abone bilgilerinde bir sorun olabilir veya şablondaki bir ayarla uyumsuzluk olabilir.
- 401, AS'ye girilen temel hazırlık kimlik bilgilerinin İş Ortağı Merkezi'ndeki şablona girilenlerle eşleşmediği anlamına gelir.
- 403, Uygulama Sunucusunda yanlış yapılandırılmış bir şeyin göstergesi olabilir. İsteğin hedefini kontrol edin. IP adresi olmamalı, İş Ortağı Merkezi'ndeki şablonunuzda görebileceğiniz temel hazırlık köprüsü URL'si olmalıdır.
- 409, sağlanan subscriberProfile ile mevcut Webex verileri arasında bir çakışma olduğunu gösterir. Bu e-posta adresine sahip mevcut bir kullanıcı olabilir. Yanıttaki mesajı kontrol edin.

Adım

2

Ayrıca, temel hazırlığın başarısız olmasına neden olabilecek şüpheli değerler için orijinal HTTP POST'u da kontrol edebilirsiniz.

POST bir subscriberProfile XML yapısı içerir. Bunun içinde kontrol edilecek yararlı düğümler şunlardır:

- `bwuserid`: BroadWorks'te düzenlemeniz gerekiyorsa abone profilini bulmak için bunu kullanın.
- `grup`: Şablon "Servis Sağlayıcı modunda" ise bu küçük harfle yazılır ve İş Ortağı Merkezi'nde gördüğünüz Müşteri kuruluşunun adı olur.
- `serviceProvider`: Şablon "Kurumsal modda" ise bu küçük harfle yazılır ve İş Ortağı Merkezi'nde gördüğünüz Müşteri kuruluşunun adı olur.
- `birincilPhoneNumber`: Var olmalıdır. Bu olmadan sağlama başarısız olur.
- `e-posta`: Webex'de kullanıcı kimliği olur. Webex için geçerli ve benzersiz olmalıdır, aksi takdirde temel hazırlık başarısız olur.

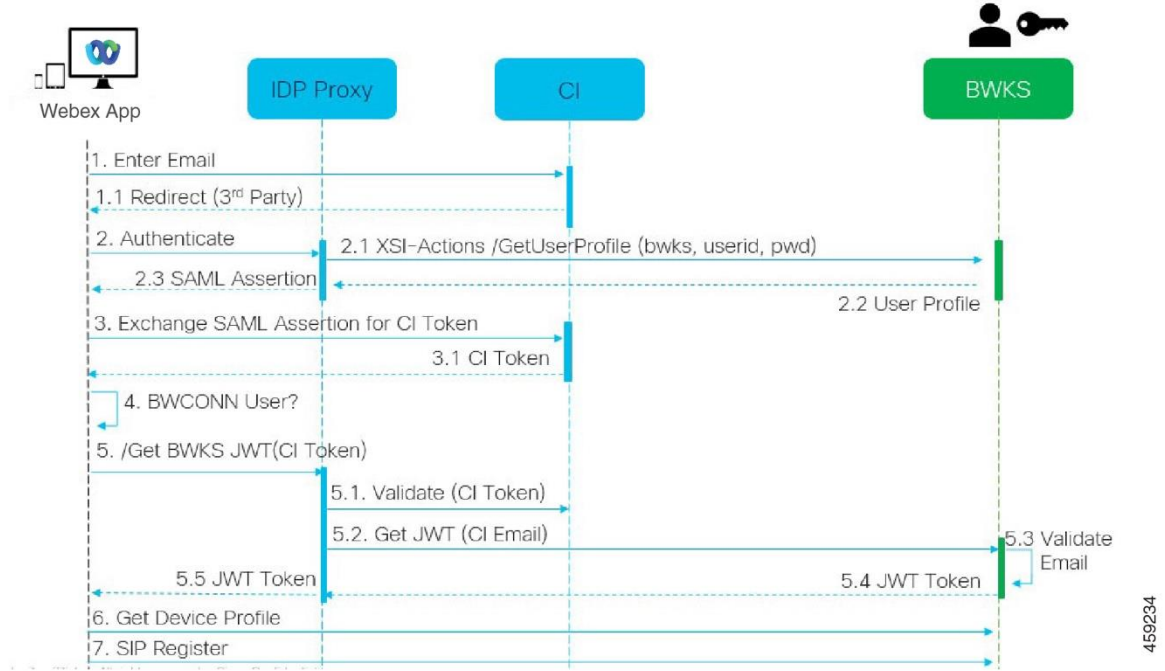
Not Hizmetler kütasını dikkate almayın: AS tarafından oluşturulmuştur ve Webex tarafından kabul edilmiştir ancak kullanılmamıştır.

Abone Oturum Açma Sorunlarını Gidermek için XSP Günlüklerini Analiz Edin

Bu akış BroadWorks Kimlik Doğrulama modunu açıklar. Kimlik doğrulama modunu İş Ortağı Merkezindeki BroadWorks Şablonunda görebilirsiniz. *Müşteri Şablonlarınızı Yapılandırma* https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726 bölümüne bakın.

Aşağıdaki merdiven şeması, kullanıcı Webex uygulamasında BroadWorks kimlik doğrulaması yaparken kullanıcı, istemci, Webex hizmetleri ve BroadWorks sistemi arasındaki etkileşimi gösterir. Ayrıca Webex ile XSP arasındaki bağlantı MTLs tarafından güvence altına alınmıştır.

Aşağıdaki tartışma, başarılı bir oturum açma işlemi için günlükleri araştırırken ne görmeyi bekleyebileceğinizi açıklamaktadır.



Kullanıcı istemciyle etkileşime girer, istemci Webex hizmetleriyle etkileşime girer:

- Kullanıcı e-posta adresini Webex uygulamasına sağlar (şemada 1).
- CI, bu kullanıcıyı BroadWorks şifresini (UAP aracılığıyla) girmesi için yönlendirmesi gerektiğini biliyor (şemada 2).
- IDP Proxy'si, XSP'deki Xsi arayüzüne bir profil alma isteği gönderir.

Tomcat erişim_logunda:

- Abone profili için Webex'dan Xsi-Actions arayüzüne (şemada 2.1) doğru GET isteğini arayın. Webex kullanıcı kimliğine sahiptir. Örneğin.

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

XsiActionsLog'da:

- Webex adresinden profil GET isteğini arayın (diyagramda 2.1). Webex kullanıcı kimliğine sahiptir. Örneğin.

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

Başlıklar şunları içerir: authorization: Basic ve user-agent: broadworksTeamsClient

- XSP daha sonra BroadWorks'e karşı OCI-P Temel kimlik doğrulamasını (AuthenticationVerifyRequest ve AuthenticationVerifyResponse, Xsi aracılığıyla

temel kimlik doğrulaması yapan diğer uygulamalar gibi) ve ayrıca abone bilgilerini toplamak için bir UserGetRequest ve ServiceProviderGetRequest gerçekleştirir.

- Webex'ye verilen Xsi yanıtı, (BroadWorks) `userId` ve diğer ayrıntıları içeren bir XML `Profil` bloğunu içerir (2.2 diyagramda).

Müşteri ve Webex hizmetleri etkileşimleri:

- IDP proxy'si, BroadWorks'ten alınan kullanıcı profiliyle eşleşir ve istemciye SAML onayı gönderir (şemada 2.3)
- Müşteri SAML iddiasını bir CI belirteci ile değiştirir (şemada 3)
- İstemci, oturum açan kullanıcının **broadworks-connector** yetkisine sahip olup olmadığını kontrol eder (şemada 4). Kullanıcı yetkilerini Yardım Masası'ndan kontrol edebilirsiniz)
- Müşteri, IDP proxy'sinden bir JSON Web Belirteci (JWT) istemek için CI belirtecini kullanır (şemada 5)
- IDP proxy'si CI'daki CI belirtecini doğrular
- IDP proxy'si kimlik doğrulama hizmetinden JWT ister

AuthenticationService günlüğünde:

- Webex'den gelen jeton isteğini arayın (şemada 5.2), örneğin:

```
GET /authService/token
```

`http_bw_userid` başlığına ve diğerlerine sahiptir.

- XSP, sağlanan kullanıcı kimliğinin bir BroadWorks kullanıcıasına (şemada 5.3) karşılık geldiğini doğrulamak için OCI-P `UserGetLoginInfoRequest` işlemini gerçekleştirir. AuthService, mTLS bağlantısı sayesinde Webex ile güven kurmuştur, dolayısıyla LLT düzenleyebilir.

- `LongLivedTokenManager`'dan gelen yanıtı (diyagramda 5.4) arayın - Belirteç oluşturuldu, konu: `bwksUserId@example.com`, veren: `BroadWorks`

...

ve `StatusCode=200` `trackingid: CLIENT...` başlığını kullanarak orijinal istekle ilişkilendirebileceğiniz.

XsiActionsLog'da:

- İstemci artık cihaz profilini (şemada 6) almak için uzun ömürlü tokenı Xsi-Actions arayüzünde sunabiliyor. Örneğin.:

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

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

yetkilendirmesi: Taşıyıcı *token* ve kullanıcı aracı: WebexTeams
(*varyantı*) başlıklarıyla /sürüm)

- Xsi-Actions arayüzü, jetonu kimlik doğrulama hizmetine POST eder (geri döngü arayüzünde olacak şekilde yapılandırılmıştır), örneğin: 127.0.0.1:80 POST
http://127.0.0.1:80/authService/token
bunu GET ve trackingid: CLIENT... başlığıyla ilişkilendirebilirsiniz. X-
BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT... başlığı POST'de.

AuthenticationService günlüğünde:

- POST'un Xsi'den alınması (geridöngü)
- A StatusCode=200 Xsi'ye geri dön
- Ve gövdede bir "token" JSON bloğu bulunan bir jeton doğrulama yanıtı.
- İzleme kimliği kullanılarak ilişkilendirildi: CLIENT...

XsiActionsLog'da:

- İstemcinin belirtecini doğrulayan authservice'ten 200 OK alan Xsi-Actions uygulaması artık UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest için OCI-P isteği gönderiyor
- accessDeviceTable XML yapısını içeren OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse alır.
- OCI-P yanıtı, AccessDevices XML yapısı da dahil olmak üzere istemciye Xsi yanıtı olarak kodlanır ve deviceTypes ör.Business Communicator - PC ve istemcinin cihaz yapılandırma dosyalarını alabileceği URL'ler.

Müşteri normal şekilde devam eder:

- Bir cihaz girişini seçer ve cihaz profilini almak için DMS ile etkileşime girer (şemada 6)
- DMS'den yapılandırmada alınan SBC aracılığıyla BroadWorks'e kaydolur (şemada 7)

Bölüm: Cisco BroadWorks için Webex Belirli Sorunları Giderme

Bölüm İçeriği

- [İş Ortağı Merkezi Sorunları](#)
- [Kullanıcı Temel Hazırlığı Sorunları](#)
- [Kullanıcılar oturum açma sorunları](#)
- [Yapılandırma ve Kayıt Sorunlarını Arama](#)
- [Arama Ayarları Web Görünümü Sorunları](#)
- [Alan Adı Hak Talebi Sorunları](#)
- [Son Kullanıcı Hata Kodları](#)
- [Dizin Senkronizasyonu için Hata Kodları](#)

İş Ortağı Merkezi Sorunları

Yönetici Müşteri Organizasyonlarını Göremiyor

Webex adresindeki İş Ortağı kuruluşunuzun yöneticisi olarak şu özelliklere sahip olmalısınız: *Tam Yönetici* rol. Bu rol, kendinize ve başkalarına yönetim ayrıcalıkları atamak da dahil olmak üzere, iş ortağı kuruluşunuzu yönetmek için kullanılır. Müşteri organizasyonlarını yönetmek için kendinize (veya diğer kişilere) yetki vermeniz gerekir. *Satış Tam Yöneticisi* rol veya *Satış Yöneticisi* rol.

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

Kullanıcı Temel Hazırlığı Sorunları

Belirli İşletmeler / Müşteriler için Entegre IM&P Hataları

UC-One SaaS ve gibi farklı bulut işbirliği hizmetlerini kullanan birden fazla işletmeniz varsa Cisco BroadWorks için Webex, temel hazırlık bağdaştırıcısını kuruluş bazında değiştirmeyi seçmiş olabilirsiniz.

Integrated IM&P için neyin yapılandırıldığını kontrol etmek için (daha spesifik bir ayar mevcut olmadığı sürece kuruluşlar için varsayılan), şunu

çalıştırın: `AS_CLI/Arayüz/Mesajlaşma` elde etmek. Belirli bir kuruluşun temel hazırlık parametreleri için kuruluşu açın ve şuraya gidin: **Hizmetler > Entegre IM&P**.

Söz konusu kuruluşla ilişkin Integrated IM&P yapılandırmasının, İş Ortağı Merkezindeki Müşteri Şablonunda gösterilenlerle tam olarak eşleştiğini kontrol edin. Aşağıdaki ayarların eşleşmesi gerekir, aksi takdirde kuruluştaki tüm kullanıcılar için temel hazırlık işlemi başarısız olur:

BroadWorks Enterprise Integrated IM&P ayarı	İş Ortağı Merkezi Müşteri Şablonu ayarı
Mesajlaşma Sunucusu URL'si	Temel hazırlık URL'si
Mesajlaşma Sunucusu Kullanıcı Adı	Hesap Adı Hazırlanıyor
Mesajlaşma Sunucusu Şifresi	Hesap Parolasının Hazırlanması, Parolayı Doğrulayın

Belirli Kullanıcılar için Entegre IM&P Hataları

Bu, akışlı provizyon kullanıyorsanız geçerlidir ve provizyonun bazı/çoğu kullanıcı için çalıştığını varsayar (böylece bir yapılandırma sorununu göz ardı edebilirsiniz).

BroadWorks'te Integrated IM&P hataları görüyorsanız, örneğin "[Hata 18215] Messaging sunucusuyla provizyon hatası" ve "[Hata 18211] Messaging sunucusuyla iletişim hatası", aşağıdaki olası nedenleri araştırmalısınız:

- Kullanıcının e-posta adresi zaten CI olarak mevcut olabilir. Kullanıcının e-posta adresinin zaten mevcut olup olmadığını kontrol etmek için Yardım Masası'nda

kullanıcıyı arayın. Kullanıcı, Yardım Masası'nda verilerini görmenize izin verilmeyen bir kuruluşta mevcut olabileceğinden, bu mutlaka kesin değildir.

- Kullanıcı, Entegre IM&P hizmetine atanmadan önce bağımsız olarak Webex'ye kaydoldu. Bu durumda seçeneklerden biri, kullanıcının, sağladığınız Müşteri Organizasyonunun bir parçası olabilmesi için ücretsiz hesabını silmesini sağlamaktır. Talimatlar <https://help.webex.com/5m4i4y> adresindedir.
- Kullanıcının profiline atanmış bir birincil telefon numarası yoktur (Cisco BroadWorks için all Webex abonelerinin birincil bir DID'si olmalıdır). AS'den PSLog'u analiz etme konusuna bakın.

Temel Hazırlama Köprüsünden Gelen Kullanıcı Temel Hazırlığı Hataları

Kullanıcılar, Integrated IM&P atandıktan sonraki birkaç dakika içinde Control Hub'da görünmüyorsa, sağlama köprüsü hizmetinden gelen yanıt kodlarına bakın. HTTP yanıt kodlarına bakmak için bir PSLog çalıştırın.

200 tamam

200 OK yanıtı *kullanıcının temel hazırlığının başarıyla yapıldığı anlamına gelmez.* Bu, sağlama hizmetinin isteği aldığı ve ilgili kullanıcı oluşturma isteğini yukarı akış hizmetlerine başarıyla gönderdiği anlamına gelir.

Sağlama işlemi tasarım gereği eşzamansızdır. Kullanıcı oluşturma işlemi birkaç dakika sürebileceğinden ve performans nedeniyle aynı kullanıcıyı oluşturmak için birden fazla istek almak istemediğimizden hizmet 200 Tamam yanıtını verir.

Ancak kullanıcı, 200 OK yanıtından sonra Müşteri Organizasyonunda görünmüyorsa, bu durum, sağlama hizmetinin Webex hizmetlerinde kullanıcı oluşturma işleminin başarısız olduğunu gösterebilir.

200 OK yanıtı olan bir temel hazırlık hatasını iletmeniz gerekir.

400 Geçersiz İstek

Hazırlama hizmetinden gelen bu yanıtta neden olabilecek olası sorunlar hakkında daha fazla ayrıntıya sahip olması gereken HTTP yanıtını kontrol edin. <mesaj> düğümünün bazı örnekleri:

- "Eski provizyonla BroadWorks e-postasına güvenilemiyor API."

Başarısız olan kullanıcı temel hazırlığı isteğiyle ilişkili e-posta adresi geçerli değil veya yanlış yazılmış ancak şablonda e-posta adreslerine güvenilebileceğini belirttiniz. BroadWorks'teki kullanıcıların profillerini, özellikle de e-posta kimliğini kontrol edin.

- "Veritabanında müşteri kuruluşu bulunamadı ve ayrıca yeni kuruluş oluşturma bayrağı etkin değil."

Bu başarısız ön hazırlık isteğinin Webex'de yeni bir Müşteri Organizasyonu oluşturması gerekir, ancak şablonunuz yeni Müşteri Organizasyonlarının oluşturulmasını önleyecek şekilde yapılandırılmıştır. Webex'deki mevcut müşterilerle eşleşmeyen e-posta alan adları için yeni kuruluşlara izin vermek istiyorsanız İş Ortağı Merkezi'nde şablonunuzu yeniden yapılandırabilir ve temel hazırlık isteğini yeniden test edebilirsiniz. Ancak bu kullanıcı için yeni bir organizasyon oluşturulmasını beklemiyorsanız e-posta adresi (özellikle alan adı kısmı) yanlış yazılmış olabilir. BroadWorks'te kullanıcının e-posta kimliğini kontrol edin.

403 Yasak

Sağlama isteğinin başarılı olma şansı yoktur. Bu durumda talebi ve yanıtı araştırmanız gerekecektir. Örneğin, temel hazırlık isteğinin hedefi olarak kuruluşunuz için uygun temel hazırlık köprüsü URL'si yerine bir IP adresi görürseniz (Çözüm Kılavuzu'ndaki güvenlik duvarı yapılandırma konularına bakın) bu, Uygulama Sunucunuzda gerekli bir yapılandırmanın eksik olduğunu gösterebilir. yama (ap373197).

Gerekli tüm yamaların Uygulama Sunucusuna uygulandığından ve başarılı akış provizyonu için ilgili yapılandırmayı tamamladığınızdan emin olun.

409 Çatışma

Webex'de istekteki e-posta adresiyle eşleşen mevcut bir kullanıcı olduğundan temel hazırlık isteği devam edemiyor.

Kullanıcı Zaten CI'da

Abone e-postasını HTTP POST isteğinden alın ve Yardım Masasında arayın.

İzin verilmediği takdirde kullanıcıyı göremeyebilirsiniz ancak kullanıcının 'özgür' bir kuruluşta olduğunu da görebilirsiniz; "Tüketici".

Bu kullanıcıdan ücretsiz hesabını silmesini isteyebilir veya temel hazırlığını yapmak için farklı bir e-posta adresi kullanabilirsiniz. Bkz. <https://help.webex.com/ndta402>.

Kullanıcılar oturum açma sorunları

Kullanıcı Etkinleştirme Portalı Yüklenmiyor

Cisco BroadWorks için normal Webex oturum açma akışı, kullanıcıların parolalarını girdiği bir Kullanıcı Etkinleştirme Portalı içerir. Bazen kullanıcı Webex uygulaması oturum açma ekranına e-posta adresini girdikten sonra bu portal yüklenmez.

Bu sorun istemci tarafında veya hizmet tarafında kaynaklanabilir. İstemci tarafında bu durum genellikle istemcinin yerel tarayıcısının hizmetle bir şekilde uyumsuz olmasından kaynaklanır.

Tek Oturum Açma başarısız oldu

- BroadWorks'te, kullanıcıya Webex uygulaması için cihaz türlerinin atandığını kontrol edin (**Cihaz Profilleri** bölümüne [Ortamınızı Hazırlama](#) bölümündeki Çözüm Kılavuzu'na bakın).
- Kullanıcının doğru şifreyi kullanıp kullanmadığını kontrol edin. Kullanıcının Müşteri Organizasyonunu (İş Ortağı Merkezinde) hazırlamak için kullandığınız şablon BroadWorks kimlik doğrulaması için yapılandırılmışsa kullanıcının BroadWorks "Web Erişimi" şifresini girmesi gerekir. Kullanıcının, e-posta adresi Alternatif Kullanıcı Kimliği olarak yapılandırılmamışsa BroadWorks Kullanıcı Kimliğini de girmesi gerekebilir.

Kullanıcının büyük ve küçük harfleri doğru girdiğinden emin olun.

Yapılandırma ve Kayıt Sorunlarını Arama

Bir kullanıcının Webex temel hazırlığı yapıldıktan ve Webex uygulamasında başarıyla oturum açtıktan sonra uygulama BroadWorks'e kaydolur. Aşağıda beklenen kayıt sırası ve sağlıklı bir kaydın ortaya çıkan işaretleri (Webex uygulamasında görüldüğü gibi) yer almaktadır:

Beklenen Kayıt Sırası

1. Müşteri, bir cihaz yönetimi belirtecini ve DMS URL'sini almak için XSI'yi arar
2. İstemci, 1. adımdaki belirteci sunarak DMS'den cihaz profilini ister
3. İstemci cihaz profilini okur ve SIP kimlik bilgilerini, adreslerini ve bağlantı noktalarını alır
4. Müşteri, 3. adımdaki bilgileri kullanarak SBC'ye bir SIP KAYDI gönderir
5. SBC, SIP KAYDINI AS'ye gönderir (SBC, SIP kullanıcılarını zaten bilmiyorsa, SBC bir AS'yi bulmak için NS'de bir arama yapabilir.)

Başarılı Müşteri Kaydının Beklenen İşaretleri

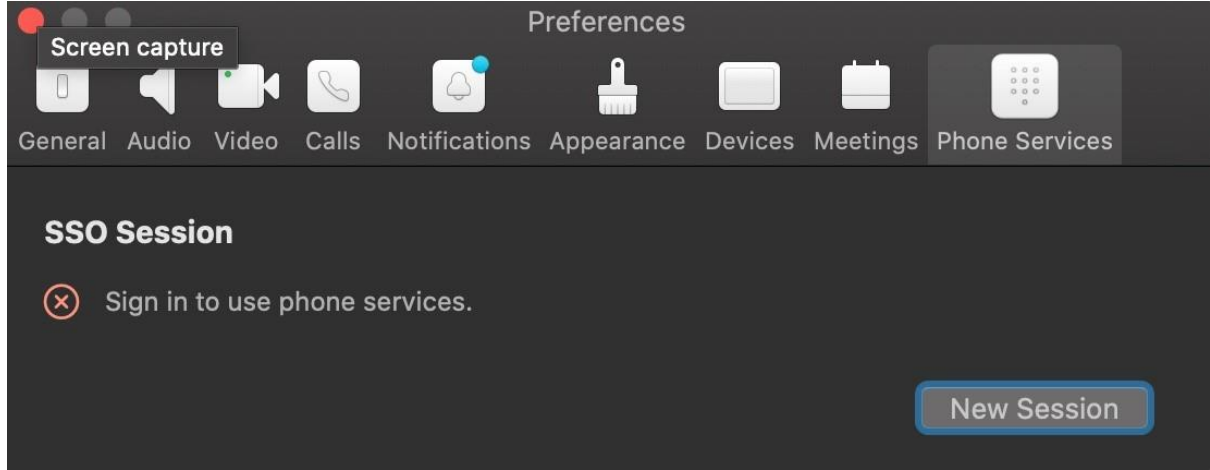
Webex arayüzünde Arama Seçenekleri simgesi görünür.

Webex uygulamasının telefon hizmetleri sekmesinde (ör. Windows'ta **Ayarlar > Telefon Hizmetleri , Tercihler > Telefon Hizmetleri** Mac'te), "SSO Oturum: Giriş yaptınız" mesajı, uygulamanın kayıtlı olduğu anlamına gelir başarıyla (bu durumda BroadWorks'e).

İstemcinin Arama Simgesi yok

Çoğu zaman bu, kullanıcının doğru lisansa/yetkilere sahip olmadığı anlamına gelir.

İstemci Telefon Hizmetleri Sekmesini Gösteriyor ancak SSO Oturumu Yok



Bu başarısız bir kayıttır. Webex uygulama istemcisinin BroadWorks'e kayıta başarısız olmasının birden fazla nedeni vardır:

Birden Fazla Arama Hizmeti Aynı Müşterilerle Test Ediliyor

Bu bilinen sorun, istemcinin farklı arama arka uçları arasında geçiş yapmasından kaynaklanabilir. Bu durum büyük olasılıkla (aynı) Webex uygulama istemcileri aracılığıyla sunulan farklı arama hizmetlerinin deneme sürümleri sırasında meydana gelir. Bu sorunu çözmek için istemci veritabanını (bağlantı) sıfırlayabilirsiniz.

Kimlik Doğrulama Hizmetinin Yanlış Yapılandırılması

Kimlik doğrulama hizmetini barındıran XSP'leri Çözüm Kılavuzuna göre kontrol edin (bkz. [Cisco BroadWorks XSP'ler için Webex cihazınızda Hizmetleri Yapılandırma](#)). Özellikle:

- RSA anahtarları (bir XSP'de oluşturduğunuz) tüm XSP'lere kopyalanır
- Kimlik doğrulama hizmeti URL'si tüm XSP'lerdeki web kapsayıcısına sağlandı ve İş Ortağı Merkezi'ndeki kümeye doğru şekilde girildi
- Sertifikalara göre harici kimlik doğrulama yapılandırıldı:
- `XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get`
-
- `AllowUserApp = yanlış`
`izinClientApp = doğru`

- MTLS kullanırken Webex istemci sertifikasını XSP'lere yüklemelisiniz (sertifikayı BroadWorks Ayarları sayfasında İş Ortağı Merkezi'nden alabilirsiniz)

BroadWorks etiketlerinin yanlış yapılandırılması

Webex uygulaması için gerekli BroadWorks etiketlerini yapılandırdığınızdan emin olun. Yapılandırma etiketleri hakkında bilgi için [Webex Cisco BroadWorks Yapılandırma Kılavuzu](#) 'na bakın. Çakışma veya yanlış değer olmadığından emin olun.

Özellikle %SBC_ADDRESS_WXT% etiketi, Webex uygulama istemcileri için SIP kayıt sitenize yönelik SBC olmalıdır.

Masaüstü İstemcisi Başarılı SSO Bağlantısından Sonra Telefon Hizmetlerinin Bağlantısını Kesiyor

Bu sorun, aynı kullanıcının aynı platform türündeki birden fazla istemcide oturum açmasından kaynaklanabilir. Örneğin, bir kullanıcı Windows'ta Webex uygulamasında başarıyla oturum açarsa ve ardından farklı bir Windows makinesinde webex uygulamasında oturum açarsa makinelerden birinde yalnızca etkin bir SSO oturumu vardır. Bu kasten yapılmıştır.

Bu soruna mutlaka bir çözüm bulmanız gerekiyorsa BroadWorks'ü aynı cihaz türünün birden çok örneğine sahip olacak şekilde yapılandırabilirsiniz ancak bunların benzersiz SIP adreslerine sahip olması gerekir. Bu yapılandırma, Cisco BroadWorks için Webex kapsamının dışındadır.

Kullanıcı için Sağlanmayan Masaüstü Cihazı

Bu imza istemci (\bwc\) günlüğünde görülür:

```
<Hata>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106  
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload - 'Business  
Communicator - PC' cihaz profili bulunamadı.
```

Arama Ayarları Web Görünümü Sorunları

Kişisel Bakım Düğmesi/Bağlantısı Webex uygulamasında Gösterilmiyor

Bu sorunun farklı bir belirtisi, düğmenin/bağlantının gösterilmesi ancak tıklanığında harici bir tarayıcının açılmasıdır.

- Gerekli istemci yapılandırma şablonunun dağıtıldığını ve CSW etiketlerinin düzgün şekilde ayarlandığını doğrulayın. (Cisco BroadWorks Çözüm Kılavuzu için Webex bölümündeki [Çağrı Ayarları Web Görünümü](#) bölümüne bakın).
- Webex uygulamasının BroadWorks'te çağrı yapmak üzere kayıtlı olduğunu doğrulayın.
- Webex uygulamasının CSW'yi destekleyen yeni bir sürüm olup olmadığını kontrol edin.

Kişisel Bakım Düğmesine/Bağlantısına Tıklandıktan Sonra Boş Sayfa veya Hata

Genel olarak Webex uygulamasındaki bu davranış, BroadWorks XSP'deki CSWV uygulamasında bir yapılandırma veya dağıtım sorunu olduğunu gösterir.

CSWV günlükleri, erişim günlükleri, config-wxt.xml deposu ve şablon dosyası da dahil olmak üzere daha fazla araştırma için ayrıntıları toplayın ve ardından bir destek talebi oluşturun.

Alan Adı Hak Talebi Sorunları

Alan adı talebinde yapılan hatalar sonucunda kullanıcı kayıt hataları meydana gelebilmektedir. Herhangi bir alan adını talep etmeden önce aşağıdakileri anladığınızdan emin olun:

- Servis Sağlayıcılar yönettikleri müşteri kuruluşlarının alan adları üzerinde hak iddia etmemelidir . Yalnızca Hizmet Sağlayıcının dahili organizasyonundaki kullanıcıların alan adlarını talep etmelidirler. Kullanıcıların etki alanını ayrı bir kuruluşta (Hizmet Sağlayıcının yönettiği bir kuruluş olsa bile) talep etmek, kullanıcı kimlik doğrulama istekleri müşteri kuruluşu yerine Hizmet Sağlayıcı aracılığıyla yönlendirildiğinden, müşteri kuruluşundaki kullanıcılar için kayıt hatalarına neden olabilir.
- İki müşteri kuruluşu (Şirket A ve Şirket B) aynı alan adını paylaşıyorsa ve A Şirketi alan adını talep ettiyse, kullanıcı kimlik doğrulama isteklerinin alan adını talep eden kuruluş (Şirket) aracılığıyla yönlendirilmesi nedeniyle B Şirketi kullanıcılarının kaydı başarısız olabilir. A).

Yanlışlıkla herhangi bir alan adını talep ettiyseniz ve bir talebi kaldırmanız gerekiyorsa [Alan Alanlarınızı Yönetin](#) Webex makalesine bakın.

Son Kullanıcı Hata Kodları

Aşağıdaki tablo, istemci kullanıcı etkinleştirme portalında görülebilecek son kullanıcı hata kodlarını özetlemektedir.



Not

Bu, hata kodlarının kapsamlı bir listesi değildir. Tabloda yalnızca Webex uygulamasının şu anda kullanıcıya net bir yönlendirme sağlamadığı mevcut hata kodları listelenmektedir.

Hata Kodu	Hata Mesajı	Önerilen Eylem
100006	Giriş başarısız oldu: Kullanıcı Kimliği/Şifre hatalı	Kullanıcının doğru şifreyi kullanıp kullanmadığını kontrol edin. Kullanıcının Müşteri

		<p>Organizasyonunu (İş Ortağı Merkezinde) hazırlamak için kullandığınız şablon BroadWorks kimlik doğrulaması için yapılandırılmışsa kullanıcının BroadWorks "Web Erişimi" şifresini girmesi gerekir. Kullanıcının, e-posta adresi Alternatif Kullanıcı Kimliği olarak yapılandırılmamışsa BroadWorks Kullanıcı Kimliğini de girmesi gerekebilir.</p> <p>Kullanıcının büyük ve küçük harfleri doğru girdiğinden emin olun.</p>
200010	BroadWorks kullanıcısının yetkisiz olması nedeniyle kimlik bilgileri doğrulanamadı	<p>Kullanıcı farklı bir kullanıcı adı ve şifre kombinasyonunu denemelidir.</p> <p>Aksi takdirde yöneticinin BroadWorks'teki parolayı sıfırlaması gerekir.</p>
200013	Üzgünüz, <SP teklifinin adı> şu anda Webex ile. Lütfen birkaç dakika içinde tekrar deneyin. Sorun devam ederse lütfen <müşteri kuruluşu yöneticinize> başvurun.	<p>Common Identity'deki kullanıcı bilgileri güncellenemedi. Lütfen API kullanıcısını kullanarak kullanıcıyı tekrar güncelleyin.</p>
200014	Lütfen <Servis Sağlayıcınız> yönetici.	<p>Yapılandırmanızın doğru olduğundan ve istekteki temel hazırlık kimliğinin doğru olduğundan emin olmak için kontrol edin.</p>
200016	Oturum bulunamadığından kimlik bilgileri doğrulanamadı	<p>Kullanıcı tarayıcıyı yenilemeli ve kullanıcı adını/şifreyi yeniden denemelidir.</p>
200018	Kullanıcı kilitlendiğinden kimlik bilgileri doğrulanamadı	<p>Kullanıcı 10 dakika bekleyip tekrar denemelidir.</p>

200019	Kullanıcı ekleme işlemi kendi kendini etkinleştirmede başarısız olduğundan kimlik bilgileri doğrulanamadı	Yönetici, Control Hub'da kendi kendini etkinleştirme ayarlarını kontrol etmelidir
200022	Kullanıcının kimliği doğrulanmadığından e-posta gönderilemedi	Kullanıcı, eklemeyi ve kimlik bilgilerini girmeyi yeniden denemelidir.
200025	Üzgünüz, şu anda Kendini Etkinleştirmeye katılamazsınız. Lütfen birkaç dakika içinde tekrar deneyin. Sorun devam ederse Sistem Yöneticinizle iletişime geçin.	Kullanıcının birkaç dakika sonra tekrar denemesini sağlayın. Bu işe yaramazsa Cisco Destek'e danışın.
200026	PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID} için ön kontrol hatası veya bekleyen kullanıcı yanlış durumu nedeniyle e-posta doğrulanamadı	Yönetici, e-posta adresi farklı bir kuruluşla ilişkili olduğundan, kullanıcıya yanlış e-posta adresini girdiğini bildirmelidir.
200039	E-postanın, farklı bir Kuruluşta zaten kullanımda olan emailID olarak doğrulanması başarısız oldu	Kullanıcı, farklı bir BroadWorks Kullanıcı Kimliği kullanarak aynı doğrulama bağlantısına yeniden katılmayı denemelidir. Aksi takdirde, farklı kuruluştaki müşteri kuruluşu yöneticisinin mevcut kullanıcı hesabını silmesi gerekir.
200040	ConfigSet, customerConfig'deki configSet ile	Yönetici, kullanıcının kullandığı doğrulama bağlantısını Control Hub'da yapılandırılan bağlantıyla

	eşleşmediğinden e-posta doğrulanamadı	karşılaştırmalıdır. İki bağlantı ve configSet'in eşleşmesi gerekir.
200041	Kullanıcı zaten başka bir çalışan hizmete, çalışan yetkilere sahip olduğundan e-posta doğrulanamadı	Kullanıcı, farklı bir BroadWorks Kullanıcı Kimliği kullanarak aynı doğrulama bağlantısına yeniden katılmayı denemelidir. Aksi takdirde, çalışan hizmeti yöneten müşteri kuruluşu yöneticisinin, çalışan hizmeti veya yetkileri silmesi gerekir.
200042	E-posta zaten başka bir BroadWorks Kullanıcı Kimliğiyle ilişkili olduğundan e-posta doğrulanamadı	Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir. Aksi takdirde yöneticinin bu e-posta adresini kullanan diğer kullanıcıyı silmesi gerekir.
200043	Kullanıcı müşteri yapılandırma işlemi yanlış olduğundan e-posta doğrulanamadı	Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir. Aksi takdirde yöneticinin bu e-posta adresini kullanan diğer kullanıcıyı silmesi gerekir.
200044	Kullanıcı kimliği bu BroadWorks kümesinde zaten kullanımda olduğundan e-posta doğrulanamadı	Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir. Aksi takdirde, bu e-posta adresini kullanan mevcut kullanıcı hesabını yöneten müşteri kuruluşu yöneticisinin söz konusu kullanıcı hesabını silmesi gerekir.
200045	Kullanıcı zaten farklı bir kuruluşun parçası olduğundan, kendi kendine etkinleştirme yoluyla kullanıcı eklenemedi	Kullanıcı, farklı bir e-posta adresiyle katılmayı yeniden denemelidir. Aksi takdirde, farklı kuruluşu yöneten müşteri kuruluşu yöneticisinin mevcut hesabı silmesi gerekir.
200046	Aynı BroadWorks kümesi altında aynı broadworksUserId ile	Yönetici, bekleyen kullanıcıları Control Hub'dan silmeli

	<p>birden fazla bekleyen kullanıcı mevcut olduğundan, kendi kendine etkinleştirme yoluyla kullanıcı eklenemedi</p>	
200047	<p>Kullanıcı kimliği bu BroadWorks kümesinde zaten kullanımda olduğundan, kendi kendine etkinleştirme yoluyla kullanıcı eklenemedi</p>	<p>Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir.</p> <p>Aksi takdirde, mevcut kullanıcı hesabını yöneten müşteri kuruluşu yöneticisinin, mevcut kullanıcı hesabını silmesi veya diğer yetkileri kaldırması gerekir.</p>
200048	<p>E-posta adresinin temel hazırlığı zaten farklı bir BroadWorks kullanıcı kimliğiyle sağlanmış olduğundan kullanıcı otomatik etkinleştirme yoluyla eklenemedi</p>	<p>Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir.</p>
200049	<p>Kullanıcı kimliği bu BroadWorks kümesinde zaten kullanımda olduğundan, kendi kendine etkinleştirme yoluyla kullanıcı eklenemedi</p>	<p>Kullanıcı farklı e-posta adresiyle tekrar denemelidir.</p> <p>Aksi takdirde, mevcut kullanıcı hesabını yöneten müşteri kuruluşu yöneticisinin, söz konusu mevcut kullanıcı hesabını silmesi veya diğer yetkileri kaldırması gerekir.</p>
200050	<p>Provizyon kimliği, abonenin kuruluşunun beklenen provizyon kimliğiyle eşleşmediğinden, kullanıcı kendi kendine etkinleştirme yoluyla eklenemedi</p>	<p>Yönetici, kullanıcının kullandığı doğrulama bağlantısını Control Hub'da yapılandırılan bağlantıyla karşılaştırmalıdır.</p> <p>İki bağlantı ve configSet'in eşleşmesi gerekir.</p>
200051	<p>Bu istekte belirtilen spEnterpriseId olarak kendi kendine etkinleştirme yoluyla kullanıcı eklenemedi, bu BroadWorks</p>	<p>Yönetici, Control Hub'daki mevcut kuruluşları kontrol etmeli ve zaten var olan bir adla bir kuruluş oluşturmadıklarından emin olmalıdır.</p>

	Kümesinden zaten sağlanan bir Servis Sağlayıcı veya Kuruluşla çakışıyor	
200054	Müşteri kuruluşunun bölgesi ve iş ortağı kuruluşu uyumsuzluğu nedeniyle e-posta doğrulanamadı	Yönetici, Control Hub'daki iş ortağı kuruluşu ve müşteri kuruluşu ayarlarını kontrol etmeli ve bölgelerin eşleştiğinden emin olmalıdır.
300005	Kullanıcı zaten kuyrukta olduğundan ve temel hazırlığı alma sürecinde olduğundan, arızayı önceden kontrol edin.	Kullanıcı temel hazırlığı hâlâ devam ediyor. Lütfen birkaç dakika bekleyip tekrar kontrol edin.

Tablo 1. Son Kullanıcı Hata Kodları
Dizin Senkronizasyonu için Hata Kodları

Aşağıdaki hata kodları Directory Sync için geçerlidir.

Hata Kodu	Hata Mesajı
600000	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi beklenmeyen hata.
600001	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi başarısız oldu.
600002	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesinin tamamlanmadan önce sonlandırılması gerekiyordu.
600003	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi yalnızca kısmen başarılı oldu. Bazı Müşteri Kuruluşları senkronize edilemedi.
600004	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi ConfigSet için etkinleştirilmemiştir.
600005	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi ConfigSet için devam ediyor.
600006	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Senkronizasyonu iş parçacıkları meşgul veya kapatılıyor, bu nedenle daha fazla senkronizasyon isteği kabul edilmeyecek, daha sonra tekrar deneyin.
600007	CustomerConfig'in Kimlik Kuruluşu bulunamadı.
600008	CustomerConfig, iş ortağı kuruluşunda bulunamadı.

Hata Kodu	Hata Mesajı
600009	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CustomerConfig ile ilişkili broadworks kümesi meşgul olduğundan çalıştırılmıyor
600010	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CustomerConfig ile ilişkilendirilmiş bir broadworks kümesi olmadığından çalıştırılmaz.
600011	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CustomerConfig için etkinleştirilmemiştir.
600012	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CustomerConfig için Karma Dizin eşitlemesi zaten etkinleştirildiğinden çalıştırılmaz.
600013	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, kullanıcıları ve makine hesaplarını kimlik deposuna ekleyemedi.
600014	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, Broadworks kümesine bağlanmaya çalışırken başarısız oldu. Broadworks'ten gelen hata - %s.
600015	Broadworks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, kimlik deposunda eşleşen bir kullanıcı bulamadı.
600017	BroadWorks Telefon Listesi Senkronizasyonu, tüm kullanıcı ve kurum/kuruluş kişilerini senkronize edemedi.
600018	BroadWorks Telefon Listesi Senkronizasyonu kuruluştaki/kuruluştaki kullanıcılar için başarısız oldu.
600019	BroadWorks Telefon Listesi Senkronizasyonu kurumsal/kuruluş kişilerini senkronize edemedi.
600020	BroadWorks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CustomerConfig eşitlemesi devam ederken devre dışı bırakılamaz.
600022	Kuruluşun yetkilendirilmiş kullanıcısı olmadığından BroadWorks Harici Dizin Tek Kullanıcı Eşitlemesi mümkün değildir.
600023	Kullanıcı bu kuruluştaki zaten mevcut olduğundan BroadWorks Harici Dizin Tek Kullanıcı Senkronizasyonu mümkün değildir.
600024	BroadWorks'te eşleşen kullanıcı bulunamadığından BroadWorks Harici Dizin Tek Kullanıcı Senkronizasyonu mümkün değil.
600025	BroadWorks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CI'daki kullanıcı hesabını güncelleyemedi.

Hata Kodu	Hata Mesajı
600026	BroadWorks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi, CI'daki makine hesabını güncelleyemedi.
600027	BroadWorks'te birden fazla kullanıcı bulunduğundan BroadWorks Harici Dizin Tek Kullanıcı Senkronizasyonu mümkün değil.
600028	En az bir kurumsal dizin senkronizasyonunun tamamlanmış olması gerektiğinden BroadWorks Harici Dizin Tek Kullanıcı Senkronizasyonu mümkün değildir.
600029	Kuruluşun temel hazırlığı yapılmış kullanıcısı olmadığından BroadWorks Harici Dizin Kullanıcı Eşitlemesi başarısız oldu.