

Webex для посібника з усунення несправностей Cisco BroadWorks

Зміст книги

- [Webex для усунення несправностей Cisco BroadWorks](#)
- [Webex для ресурсів Cisco BroadWorks з усунення несправностей](#)
- [Webex для процесів усунення несправностей Cisco BroadWorks](#)
- [Webex для Cisco BroadWorks, усунення конкретних проблем](#)

Розділ: Webex для усунення несправностей Cisco BroadWorks

- [Усунення несправностей Webex для Cisco BroadWorks](#)
- [Історія змін](#)

Вирішення проблем Webex для Cisco BroadWorks

Цей документ призначений для технічних працівників організацій-постачальників послуг, які підтримують себе та своїх клієнтів. Ми очікуємо, що ви будете знайомі з усуненням несправностей загалом, читанням журналів і роботою з клієнтами.

Стаття поділена на три великі розділи:

- **Ресурси**, який є списком інструментів, матеріалів для читання, журналів і контактів, які можуть вам знадобитися.
- **процеси**, який описує деякі дії, які ви можете виконати під час вирішення проблеми клієнта.
- **Специфічні питання**, який класифікує та перераховує проблеми, про які відомо, як їх виявити та як ви потенційно можете їх вирішити.

Історія змін

| Дата | Версія | Змінити |
|-------------------|--------|--|
| 28 липня 2023 р. | 1.19 | Додано посилання на Webex Додаток Повідомити про проблему (генерувати журнали) в <i>Отримайте журнали користувачів із центру партнерів</i> і <i>Отримайте журнали клієнтів або відгуки</i> розділ. |
| 27 червня 2022 р. | 1.18 | Оновлено <i>Список для читання</i> з відсутнім посиланням <i>Connect (Android) Міграція на Firebase</i> <i>Список процедури</i> . |
| 21 червня 2022 р. | 1.17 | Оновлено <i>Список для читання</i> посилання на нові URL-адреси на cisco.com. Оновлено <i>Проблеми з конфігурацією виклику та реєстрацією</i> додавши посилання на <i>Webex для посібника з</i> |

| Дата | Версія | Змінити |
|----------------------|--------|---|
| | | <i>налаштування Cisco BroadWorks</i> щодо проблем із тегами Broadworks. |
| 14 квітня 2022 р. | 1.16 | Додано контекстні заявки для <i>Перевірити інформацію про користувача в довідковій службі</i> і <i>Переглянути клієнтську організацію в довідковій службі</i> для уточнення Рольові вимоги до служби підтримки. |
| 16 березня 2022 р. | 1.15 | Додано нові коди помилок до <i>Коди помилок для Directory Sync</i> . |
| 15 листопада 2021 р. | 1.14 | Додано коди помилок 200013, 200014, 200025 і 300005 до <i>Коди помилок кінцевого користувача</i> . |
| 28 вересня 2021 р. | 1.12 | Додано <i>Коди помилок для Directory Sync</i> . |
| 15 липня 2021 р. | 1.11 | Додано повідомлення про помилку 100006 до <i>Кодів помилок кінцевого користувача</i> . Також оновлено <i>Проблеми входу користувачів</i> . |
| 14 липня 2021 р. | 1.10 | Додано тему з посиланням на статтю <i>Відомі проблеми та обмеження</i> |
| 02 липня 2021 р. | 1.9 | Оновлено назву продукту для ребрендингу Webex. |
| 18 червня 2021 р. | 1.8 | Оновлено Webex логотип у графіці |
| 08 червня 2021 р. | 1.7 | До таблиці <i>Коди помилок кінцевого користувача</i> додано стовпець із пропонуваними діями |
| 04 червня 2021 р. | 1.6 | Виправлення до <i>таблиці кодів помилок кінцевого користувача</i> |
| 19 травня 2021 р. | 1.5 | Додано розділ <i>Проблеми претензій щодо домену</i> |
| 22 квітня 2021 р. | 1.4 | Оновлено <i>Коди помилок кінцевого користувача</i> додавши два додаткові коди: 200016 і 200054 |
| 13 квітня 2021 р. | 1.3 | Додано інформацію про Webex Connector Serviceability Connector |

| Дата | Версія | Змінити |
|----------------------------|--------|---|
| 08 грудня 2020 р. | 1.2 | Оновлений документ. Ребрендинг Webex Teams на Webex (додаток). Додано коди помилок кінцевого користувача |
| 03 листопада 2020 р. | 1.1 | Додано веб-перегляд налаштувань дзвінків |
| 22 жовтня 2020 р. | 1.0 | Представлено новий документ |

Розділ: Webex для ресурсів усунення несправностей Cisco BroadWorks

Зміст розділу

- [Контакти](#)
- [Корисні файли журналу](#)
- [Список для читання](#)
- [Відомі проблеми та обмеження](#)
- [Serviceability Connector](#)

Контакти



Примітка

Починаючи з жовтня 2020 року, ми переносимо підтримку клієнтів BroadSoft на процеси й інструменти підтримки Cisco CX. Це означає, що Webex для Cisco BroadWorks партнерів потрібно перейти від використання Xchange для керування справами до використання Support Case Manager (SCM).

Ми очікуємо, що міграція триватиме приблизно 3 місяці та до кінця календарного 2020 року. Команда TAC BroadWorks/UCaaS почне підтримувати справи в CSOne / Lightning замість BroadSoft Jira, коли ви перейдете. Можливо, вам доведеться звернутися до випадків в обох системах протягом періоду міграції.

Додаткову інформацію див. у розділі [Перехід до підтримки застарілої версії BroadSoft](#).

Корисні файли журналу

| Назва журналу | Джерело | Корисно для усунення несправностей |
|---------------|-----------------|------------------------------------|
| PSLog | Сервер додатків | Наскрізне забезпечення |

| | | |
|---|--|---|
| Tomcat access_log | XSP | Webex вхід у програму |
| XsiActionsLog | XSP | Webex взаємодія входу в програму з Webex IDP Proху, взаємодія клієнта для запиту профілів пристрою |
| журнал authenticationService | XSP | Webex вхід у програму (перевірка та видача маркерів) |
| XSLog | XSP? | Мобільні підписки на push-повідомлення Сигналізація виклику |
| Журнал запуску програми Webex | Windows: \Users\{ім'я користувача}\AppData\Local\CiscoSpark\current_log.txt Мак: /Users/{ім'я користувача}/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log Мобільний: використовуйте надсилання журналів | Запуск (послідовність) Перевірка прав користувача Ініціалізація бібліотеки BWC для підключення до BroadWorks getUserProfile & Журнал отримання маркера Jwt |
| BroadWorks викликає Webex журнал програми | Клієнт Windows: \Users\{ім'я користувача}\AppData\Local\CiscoSpark\bwc\current_log.txt Мак: /Users/{ім'я користувача}/Library/Logs/SparkMacDesktop/bwc/current_log Мобільний: використовуйте надсилання журналів | Весь трафік SIP для реєстрації та дзвінків Keep Alive трафік до BWKS Backend Функції під час розмови, які потребують сигналізації (утримання/відно |

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| | | влення, переведення тощо) |
| Медіа (Webex Media Engine) журнал | Клієнт Windows: <code>\Users\{ім'я користувача}\AppData\Local\CiscoSpark\media*.log</code> Мак: <code>/Users/{ім'я користувача}/Library/Logs/SparkMacDesktop/media/</code> Мобільний: використовуйте надсилання журналів | Весь журнал медіа Кодеки узгоджені для дзвінка Функції Mid Call |

Список для читання

- Webex для Cisco BroadWorks Partner Knowledge Portal: <https://help.webex.com/ld-hagbf3-WebexforBroadWorks/Webex-for-BroadWorks>.
- Посібник із налаштування платформи XSP (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XtendedServicesPlatformConfigGuide-R230.pdf
- Посібник із керування програмним забезпеченням BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/IandU/BW-SoftwareManagementGuide-R230.pdf
- Посібник із налаштування керування пристроями Cisco BroadWorks (R23): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-DeviceManagementConfigGuide-R230.pdf
- Посібник з адміністрування інтерфейсу командного рядка Broadworks Xsp: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/XSP/BW-XspCLIAdminGuide-R230.pdf
- Довговічний маркер автентифікації Опис функції Випуск 23.0 https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/AS/LongLivedAuthenticationTokenFD-R230.pdf
- SAML Посібник з інтеграції автентифікації, R22: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Design/All/BW-SAMLIntegrationSolutionGuide-R220.pdf
- Cisco BroadWorks SSL Посібник із варіантів підтримки: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Config/All/BW-SSLSupportOptionsGuide.pdf

- Опис функції підтримки Cisco
CI: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf
- Сервер надсилання сповіщень (опис функції): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/NotificationPushServerFD-R220.pdf
- Підтримка Push-сповіщень для дзвінків Опис функції Випуск 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/PushNotificationSupportForCallsFD-R220.pdf
- Connect (Android) Міграція на Firebase Спосіб процедури: 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
- Зберігання маркерів пристроїв Cisco BroadWorks для Push-повідомлень Опис функції Випуск 22.0: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/All/BroadWorksStorageOfDeviceTokensForPushNotificationsFD-R220.pdf
- Планувальник ємності системи Cisco BroadWorks (електронна таблиця): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemCapacityPlanner.xlsm
- Посібник із визначення розмірів платформи Cisco BroadWorks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-PlatformDimensioningGuide.pdf
- Посібник із проектування системи Cisco Broadworks: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/Technical/BW-SystemEngineeringGuide.pdf
- Посібник із конфігурації Communicator for Desktop (UC-One for Desktop): https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/UC-One/UC-One-Collaborate/Communicator/Desktop/Config/CommunicatorConfigGuideDesktop-R22_9_24-UC-One-R3_9_24.pdf?dtid=osscdc000283
- Документ із вимогами до підтримки автентифікації CI, версія 1.0 MR-7136: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/broadworks/FD/ADP/CIAuthenticationSupportFD-R2020_09.pdf

Відомі проблеми та обмеження

Стаття «Відомі проблеми та обмеження» містить актуальну інформацію про відомі проблеми, які ми виявили в рішенні Webex для BroadWorks. Щоб дізнатися більше, перегляньте посилання нижче:

Відомі проблеми та обмеження

Serviceability Connector

Послуга Webex Serviceability збільшує швидкість, з якою персонал технічної підтримки Cisco може діагностувати проблеми з вашою інфраструктурою. Він автоматизує завдання пошуку, отримання та зберігання діагностичних журналів і інформації в кейсі SR. Служба також запускає аналіз діагностичних сигнатур, щоб ТАС міг ефективніше виявляти та вирішувати проблеми з вашим локальним обладнанням.

Докладніше про те, як розгорнути Serviceability Connector, див *Посібник із розгортання Cisco Webex Serviceability*

Connector в 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.

Розділ: Webex для процесів усунення несправностей Cisco BroadWorks

Зміст розділу

- [Ескалація проблеми](#)
- [Яку інформацію про клієнта потрібно збирати](#)
- [Перевірте інформацію про користувача в довідковій службі](#)
- [Перегляньте організацію клієнта в довідковій службі](#)
- [Отримайте журнали користувачів із центру партнерів](#)
- [Як знайти версію клієнта](#)
- [Перевірка клієнта на службу викликів](#)
- [Отримайте журнали клієнтів або відгуки](#)
- [Отримати дані середовища виклику](#)
- [Скинути базу даних Webex](#)
- [Переконайтеся, що Webex має зареєструватися в BroadWorks](#)
- [Проаналізуйте PSLog на наявність проблем із наданням користувача](#)
- [Проаналізуйте журнали XSP, щоб вирішити проблеми з входом передплатника](#)

Ескалація проблеми

Виконавши деякі вказівки з усунення несправностей, ви повинні мати розумне уявлення про коріння проблеми.

Процедура

- Крок 1** Зберіть якомога більше інформації з систем, пов'язаних із проблемою
- Крок 2** Щоб відкрити справу, зверніться до відповідної команди Cisco (див *Контакти* розділ)

Яку інформацію про клієнта потрібно збирати

Якщо ви вважаєте, що вам потрібно відкрити справу або передати проблему на ескалацію, зберіть таку інформацію під час вирішення проблем із користувачем:

- Ідентифікатор користувача: адреса електронної пошти CI або UUID користувача (це ідентифікатор Webex, але якщо ви також отримаєте ідентифікатор користувача BroadWorks, це допоможе)
- Ідентифікатор організації
- Приблизний період часу, протягом якого виникла проблема
- Клієнтська платформа та версія
- Надсилайте або збирайте журнали від клієнта
- Запишіть ідентифікатор відстеження, якщо він відображається на клієнті

Перевірте інформацію про користувача в довідковій службі

Адміністратори-партнери, які мають повноваження адміністратора довідкової служби (базова або розширена), можуть використовувати цю процедуру для перевірки інформації про користувача в режимі довідкової служби.

Процедура

Крок 1 увійти в <https://admin.webex.com/helpdesk>.

Крок 2 Знайдіть і клацніть користувача. Відкриється екран зведення користувача.

Крок 3 Натисніть ім'я користувача, щоб переглянути детальну конфігурацію користувача.

Корисна інформація в цьому поданні включає UUID користувача, кластер загальної ідентифікації (CI), кластер програми Webex, поведінку викликів, GUID облікового запису BroadWorks.

Крок 4 Натисніть **Копіювати** якщо вам потрібно використати цю інформацію в іншому інструменті, або приєднайте її до футляра Cisco.

Перегляньте організацію клієнта в довідковій службі

Адміністратори-партнери, які мають повноваження адміністратора служби підтримки (базова або розширена), можуть використовувати цю процедуру для перегляду відомостей про організацію клієнтів у поданні служби підтримки.

Процедура

Крок 1 увійти в <https://admin.webex.com/helpdesk>.

1

Крок 2 Знайдіть і клацніть назву організації клієнта.

2

Крок 3 Прокрутіть униз, доки не побачите **Перегляд порталу клієнта** та натисніть **Перегляд CustomerName**, щоб побачити Перегляд організації Клієнта лише для читання, включаючи користувачів і конфігурацію.

Отримайте журнали користувачів із центру партнерів

Під час усунення проблем із настільними та мобільними клієнтами партнерам (і ТАС) важливо мати можливість переглядати журнали клієнта.

Процедура

Крок 1 Попросіть користувача надіслати журнали. Довідку див.: [Webex App | Повідомити про проблему](#).

Крок 2 Попросіть користувача Export the Calling Environment надіслати вам файл **ced.dat**.

Крок 3 Отримайте журнали клієнтів із Центру партнерів або служби підтримки (див. нижче).

Варіант партнерського центру:

- a. увійдіть у Partner Hub і знайдіть клієнтську організацію користувача.
- b. Виберіть **Усунення несправностей**.
- c. Виберіть **Журнали**.
- d. Пошук користувача (по електронній пошті).
- e. Перегляньте та завантажте журнали клієнта як файл zip.

Варіант служби підтримки:

- a. увійти в службу підтримки.
- b. Пошук організації.
- c. Клацніть організацію (відкриється вікно підсумку).

- d. Прокрутіть вниз, щоб натиснути **Переглянути клієнт**.
- e. Виберіть **Усунення несправностей**.
- f. Виберіть **Журнали**.
- g. Пошук користувача (по електронній пошті).
- h. Перегляньте та завантажте журнали клієнта як файл zip.

Як знайти версію клієнта

Процедура

Крок 1 Поділіться цим посиланням з користувачем: <https://help.webex.com/njpf8r5>.

Крок 2 Попросіть користувача надіслати вам номер версії.

Перевірка клієнта на службу викликів

Процедура

Крок 1 увійдіть до Webex клієнта.

Крок 2 Переконайтеся, що піктограма «Параметри виклику» (телефонна трубка з шестірнею над нею) є на бічній панелі.

Якщо піктограми немає, можливо, для користувача ще не ввімкнено службу викликів у Control Hub.

Крок 3 Відкрийте **Параметри/Налаштування** меню та перейдіть до **Телефонні послуги** розділ. Ви повинні побачити статус **SSO Сеанс Ви ввійшли** .

(Якщо інша телефонна служба, наприклад *Webex Calling*, користувач не використовує Webex для Cisco BroadWorks .)

Ця перевірка означає:

- Клієнт успішно пройшов необхідні Webex мікросервіси.
 - Користувач успішно пройшов автентифікацію.
 - Ваша система BroadWorks видала клієнту веб-токен JSON із довгостроковим терміном служби.
 - Клієнт отримав профіль свого пристрою та зареєструвався в BroadWorks.
-

Отримайте журнали клієнтів або відгуки

- Перегляньте розділ «Ресурси», щоб знайти журнали конкретних клієнтів на Webex настільних клієнтах, або попросіть користувачів надіслати журнали. Для отримання допомоги див. [Webex Додаток | Повідомити про проблему](#).
- Попросіть користувачів мобільних клієнтів надіслати журнали, потім ви зможете отримати їх через партнерський центр або службу підтримки.



Примітка

Надсилання журналів мовчить. Однак, якщо користувач надсилає відгук, він переходить до команди Webex App devops. Обов'язково запишіть номер відгуку користувача, якщо ви хочете зв'язатися з Cisco. Наприклад:

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

Case Number - 00601970

Отримати дані середовища виклику

Журнали клієнта Webex ретельно відредаговано, щоб видалити особисту інформацію. Вам слід експортувати дані середовища виклику з клієнта в той самий сеанс, коли ви помітили проблему.

Процедура

- Крок 1** У клієнті натисніть зображення профілю, а потім натисніть **Довідка > Експорт даних середовища виклику**.
- Крок 2** Збережіть отриманий файл **ced.dat** для усунення проблем із дзвінками для цього користувача.
Важливо: Вихід із системи або перезапуск клієнта очищає внутрішній кеш. Якщо ви експортуєте **ced.dat** після цього експортовані дані не відповідатимуть жодним журналам, надісланим до кешу.

Скинути базу даних Webex

Процедура

- Крок 1** На клієнті натисніть **Довідка > Перевірка працездатності**.
- Крок 2** Виберіть **Скинути базу даних**.

Це запускає повне скидання клієнта та завантажує екран входу в програму Webex.

Переконайтеся, що Webex має зареєструватися в BroadWorks

Програма Webex перевіряє таку інформацію, щоб визначити, чи потрібно реєструватися в BroadWorks:

- Права користувача на **broadworks-connector**
- Поведінка викликів для організації та користувача

Перевірте поведінку користувача під час виклику та права з'єднувача

1. увійдіть до служби підтримки (<https://admin.webex.com/helpdesk>), використовуючи облікові дані адміністратора партнера.
2. Знайдіть потрібного користувача.
3. Клацніть користувача та перевірте запис Calling Behavior. Має бути «Дзвінок у 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. Клацніть ім'я користувача, щоб відкрити екран «Інформація про користувача».
5. Прокрутіть униз, щоб знайти розділ `entitlements` і переконайтеся, що `broadworks-connector` включено.

3. Клацніть організацію та перевірте запис Calling Behavior. Має бути «Дзвінок у Webex».

[← Back to search results](#)

Cisco Systems Inc

Customer

Account Created: September 2, 2019

Verified Domains None

Claimed Domains None

Webex Meetings XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM

Sites:

Directory None

Synchronization:

Calling Behavior: Calling in Webex

Single Sign-On

(SSO): None

Supported By: None

Order Systems: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Org. ID: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

User Data Locality: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Country: United States of America

Проаналізуйте PSLog на наявність проблем із наданням користувача

Використовуйте PSLog сервера прикладних програм, щоб переглянути запит HTTP POST до моста підготовки та відповідь від Webex.

У правильному робочому випадку відповідь становить 200 OK і через кілька хвилин ви можете побачити користувача — і нову організацію клієнта, якщо це перший користувач — було створено в Webex.

Ви можете перевірити це, виконавши пошук у службі підтримки електронної адреси, яку ви бачите в POST.

Перш ніж почати

Зберіть PSLog із сервера додатків під час спроби наскрізної підготовки з тестовим користувачем.

Процедура

Крок 1 Перше, що потрібно перевірити, це код відповіді HTTP:

- Будь-що, крім 200 OK, є помилкою надання користувача.
- 200 OK все ще може вказувати на збій, якщо щось у профілі абонента не працює в Webex службах, що знаходяться вище за міст ініціалізації.
- 400 може містити вузол `message` у відповіді. Міст надання не зміг обробити щось у `subscriberProfile`. Можливо, щось не так із даними про підписку або несумісність із налаштуванням у шаблоні.
- 401 означає, що облікові дані надання, введені в AS, не збігаються з тими, що введені в шаблоні в Центрі партнерів.
- 403 може означати, що щось неправильно налаштовано на сервері програм. Перевірте ціль запиту. це не має бути адреса IP, це має бути URL-адреса моста надання, яку ви можете побачити у своєму шаблоні в Центрі партнерів.
- 409 вказує на конфлікт між наданим `subscriberProfile` і наявними даними Webex. Можливо, існує користувач із такою електронною адресою. Перевірте повідомлення у відповіді.

Крок 2 Ви також можете перевірити оригінальний HTTP POST на наявність будь-яких підозрілих значень, які можуть спричинити збій надання. POST містить структуру `subscriberProfile XML`. Усередині цього корисні вузли для перевірки:

- `bwuserid`: використовуйте це, щоб знайти профіль передплатника, якщо вам потрібно відредагувати його в BroadWorks.
- `group`: якщо шаблон знаходиться в режимі «Постачальник послуг», воно використовується малим регістром і стає назвою організації клієнта, яку ви бачите в Центрі партнерів.
- `serviceProvider`: якщо шаблон знаходиться в режимі «Корпоративний режим», воно використовується малим регістром і стає назвою організації клієнта, яку ви бачите в Центрі партнерів.
- `primaryPhoneNumber`: Має існувати. Без цього надання не вдається.
- `email`: стає ідентифікатором користувача в Webex. Має бути дійсним і унікальним для Webex, інакше надання не вдається.

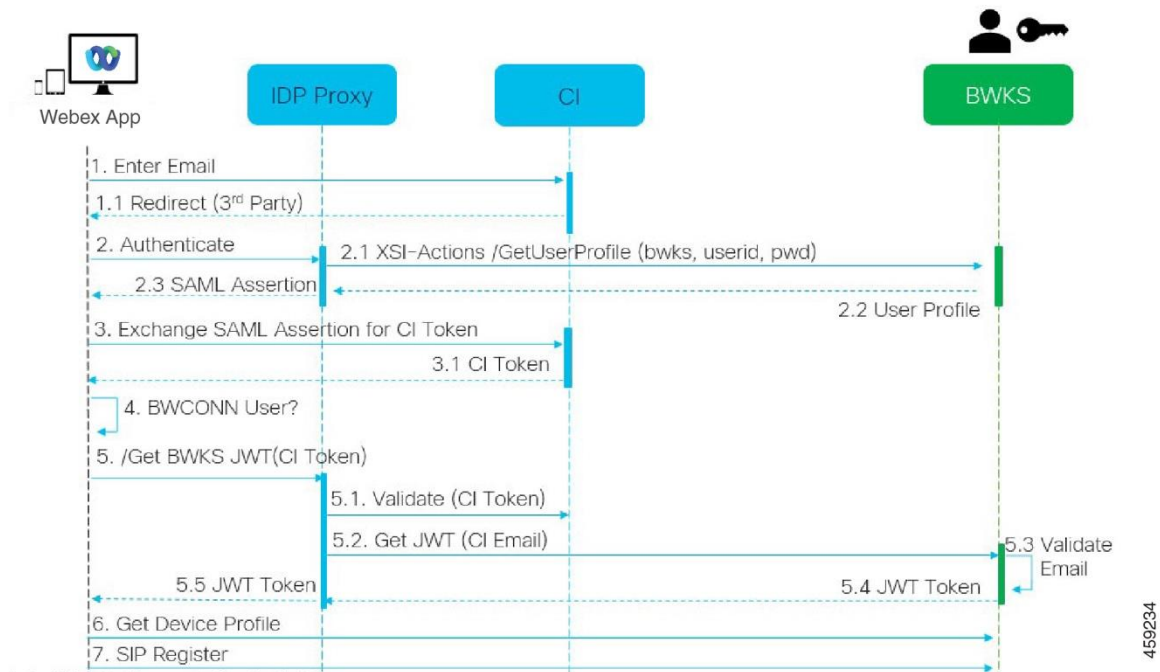
Примітка Ігноруйте розділ `services` : його створює AS і приймає, але не використовує Webex.

Проаналізуйте журнали XSP, щоб вирішити проблеми з входом передплатника

Цей потік описує режим автентифікації BroadWorks. Ви можете побачити режим автентифікації в шаблоні BroadWorks у Центрі партнерів. Дивіться *Налаштуйте свої шаблони клієнтів* в https://help.webex.com/en-us/z9gt5j/Webex-for-BroadWorks-Solution-Guide#id_137726.

На наступній схемі показано взаємодію між користувачем, клієнтом, службами Webex і системою BroadWorks, коли користувач виконує автентифікацію BroadWorks у програмі Webex. Крім того, з'єднання між Webex і XSP захищено MTLS.

У наступному обговоренні пояснюється, що ви можете побачити під час дослідження журналів для успішного входу.



Користувач взаємодіє з клієнтом, клієнт взаємодіє зі службами Webex:

- Користувач надає свою адресу електронної пошти програмі Webex (1 на схемі).
- CI знає, що потрібно перенаправити цього користувача для введення пароля BroadWorks (через UAP) (2 на схемі).
- Проксі-сервер IDP надсилає запит на отримання профілю до інтерфейсу Xsi на XSP.

У журналі доступу tomcat:

- Знайдіть запит GET для профілю підписника від Webex до інтерфейсу Xsi-Actions (2.1 на схемі). Він має ідентифікатор користувача Webex. наприклад

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

У XsiActionsLog:

- Знайдіть запит GET профілю від Webex (2.1 на схемі). Він має ідентифікатор користувача Webex. наприклад

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

Заголовки містять авторизацію: Basic і agent-користувача:

```
broadworksTeamsClient
```

- Потім XSP виконує базову автентифікацію OCI-P для BroadWorks (AuthenticationVerifyRequest і AuthenticationVerifyResponse, як і будь-яка інша програма, що виконує базову автентифікацію через Xsi), а також UserGetRequest і ServiceProviderGetRequest для збору інформації про підписку.
- Відповідь Xsi на Webex містить блок XML Profile, що містить (BroadWorks) userId та інші деталі (2.2 на схемі).

Взаємодія між клієнтом і сервісами Webex:

- Проксі IDP збігається з профілем користувача, отриманим від BroadWorks, і видає SAML твердження клієнту (2.3 на діаграмі)
- Клієнт обмінюється твердженням SAML на маркер CI (3 на схемі)
- Клієнт перевіряє, чи має увійшовши в систему користувач **broadworks-connector** права (4 на схемі). Ви можете перевірити права користувачів у довідковій службі)
- Клієнт використовує маркер CI для запиту веб-токена JSON (JWT) від проксі-сервера IDP (5 на діаграмі)
- Проксі IDP перевіряє маркер CI на CI
- Проксі IDP запитує JWT у служби автентифікації

У журналі authenticationService:

- Знайдіть запит маркера з Webex (5.2 на діаграмі), наприклад:

ОТРИМАЙТЕ /authService/токен
який має http_bw_userid заголовок та інші.
- XSP виконує OCI-P UserGetLoginInfoRequest, щоб підтвердити, що наданий ідентифікатор користувача відповідає користувачу BroadWorks (5.3 на схемі). AuthService встановив довіру з Webex завдяки підключенню mTLS, тому може видавати LLT.
- Шукайте відповідь (5.4 на діаграмі) від LongLivedTokenManager - маркер створено, тема: bwksUserId@example.com, емітент: BroadWorks ... і StatusCode=200 який можна пов'язати з вихідним запитом за допомогою trackingid: CLIENT... заголовка.

У XsiActionsLog:

- Клієнт тепер може представити довготривалий маркер в інтерфейсі Xsi-Actions, щоб отримати профіль свого пристрою (6 на схемі). Наприклад:

```
GET /com.broadsoft.xsi-
actions/v2.0/user/bwksUserId%40example.com/profile/device
```

Із заголовками авторизація: носій *токен* і агент користувача: WebexTeams
(варіант /версія)

- Інтерфейс Xsi-Actions надсилає маркер до служби автентифікації (налаштованої для роботи в інтерфейсі зворотного зв'язку),
наприклад: 127.0.0.1:80 POST http://127.0.0.1:80/authService/token
який можна співвіднести з trackingid: CLIENT... заголовком у GET і X-
BROADSOFT-CORRELATION-ID: CLIENT... заголовком у POST.

У журналі authenticationService:

- Отримання POST від Xsi (шлейф)
- А StatusCode=200 назад до Xsi
- І відповідь перевірки маркера, що містить блок JSON "token" JSON у тілі.
- Корельовано за допомогою trackingid: CLIENT...

У XsiActionsLog:

- Отримавши 200 OK від authservice, який підтвердив маркер клієнта, програма Xsi-Actions тепер надсилає запит OCI-P для UserPrimaryAndSCADeviceGetListRequest
- Отримує OCI-P UserPrimaryAndSCADeviceGetListResponse , що містить структуру accessDeviceTable XML.
- Відповідь OCI-P кодується як відповідь Xsi клієнту, включаючи структуру AccessDevices XML, яка має deviceTypes наприклад, Business Communicator - ПК і URL-адреси, за якими клієнт може отримати файли конфігурації пристрою.

Клієнт продовжує як зазвичай:

- Вибирає запис пристрою та взаємодіє з DMS, щоб отримати профіль пристрою (6 на схемі)
- Реєструється в BroadWorks через SBC, отримане в конфігурації з DMS (7 на схемі)

Розділ: Webex для Cisco BroadWorks, усунення конкретних проблем

Зміст розділу

- [Проблеми партнерського центру](#)
- [Проблеми з підготовкою користувачів](#)
- [Проблеми з входом користувачів](#)
- [Проблеми з конфігурацією виклику та реєстрацією](#)
- [Проблеми веб-перегляду параметрів виклику](#)
- [Проблеми з претензіями на домен](#)
- [Коди помилок кінцевого користувача](#)

- [Коди помилок для Directory Sync](#)

Проблеми партнерського центру

Адміністратор не бачить організації клієнтів

Як адміністратор вашої партнерської організації в Webex ви повинні мати *Повний адміністратор* роль. Ця роль використовується для керування вашою партнерською організацією, зокрема для призначення адміністративних привілеїв собі та іншим. Щоб керувати клієнтськими організаціями, вам потрібно надати собі (або іншим людям) право *Повний адміністратор продажів* роль або *Адміністратор з продажу* роль. Побачити <https://help.webex.com/fs78p5>.

Проблеми з підготовкою користувачів

Інтегровані IM&P помилки для конкретних підприємств/клієнтів

Якщо у вас є суміш підприємств, які використовують різні хмарні служби співпраці, наприклад UC-One SaaS і Webex для Cisco BroadWorks, можливо, ви вирішили змінити адаптер ініціалізації для кожного окремого підприємства. Щоб перевірити, що налаштовано для Integrated IM&P (за замовчуванням для підприємств, якщо немає більш конкретного параметра), запустіть **AS_CLI/Інтерфейс/Повідомлення** > отримати. Щоб отримати параметри забезпечення певного підприємства, відкрийте підприємство та перейдіть до **Послуги > Інтегровані IM&P**.

Переконайтеся, що інтегрована конфігурація IM&P для цього підприємства точно відповідає тому, що показано в шаблоні клієнта в центрі партнерів. Наступні параметри мають збігатися, інакше надання не вдасться для всіх користувачів на підприємстві:

| Налаштування BroadWorks Enterprise Integrated IM&P | Налаштування шаблону клієнта Центру партнерів |
|--|--|
| URL-адреса сервера обміну повідомленнями | URL-адреса надання |
| Ім'я користувача сервера обміну повідомленнями | Ім'я облікового запису надання |
| Пароль сервера обміну повідомленнями | Пароль облікового запису надання, підтвердження пароля |

Інтегровані IM&P помилки для певних користувачів

Це стосується випадків, коли ви використовуєте наскрізну ініціалізацію та припускаєте, що ініціалізація працює для деяких/більшості користувачів (тому ви можете виключити проблему конфігурації).

Якщо ви бачите помилки Integrated IM&P у BroadWorks, наприклад, «[Помилка 18215] Помилка ініціалізації з сервером обміну повідомленнями» та «[Помилка 18211] Помилка зв'язку з сервером обміну повідомленнями», вам слід дослідити такі можливі причини:

- Адреса електронної пошти користувача може вже існувати CI. Знайдіть користувача в довідковій службі, щоб перевірити, чи його електронна адреса вже там. Це не обов'язково остаточно, оскільки користувач може бути в організації, дані якої вам не дозволено переглядати в службі підтримки.
- Користувач самостійно зареєструвався на Webex, перш ніж йому було призначено інтегровану службу IM&P. У цьому випадку одним із варіантів є видалення користувача безкоштовним обліковим записом, щоб він міг стати частиною організації клієнта, яку ви надаєте. Інструкції знаходяться за адресою <https://help.webex.com/5m4i4y>.
- Користувач не має основного номера телефону, призначеного для його профілю (всі Webex для абонентів Cisco BroadWorks повинні мати основний DID). Перегляньте тему про аналіз PSLog з AS.

Помилки надання користувача у відповідь від Provisioning Bridge

Якщо користувачі не з'являються в Control Hub, протягом кількох хвилин після призначення Integrated IM&P, подивіться на коди відповіді від мостової служби надання. Запустіть PSLog, щоб переглянути коди відповідей HTTP.

200 Добре

Відповідь 200 ОК *не означає, що користувача успішно підготовлено*. Це означає, що служба надання отримала запит і успішно надіслала відповідний запит на створення користувача до вищестоящих служб.

Транзакція надання є асинхронною за дизайном. Служба відповідає 200 ОК, оскільки процес створення користувача може тривати кілька хвилин, і з міркувань продуктивності ми не хочемо отримувати кілька запитів на створення одного користувача.

Однак якщо користувач не з'являється в організації клієнта після відповіді 200 ОК, це може вказувати на те, що створення користувача не вдалося створити в службах Webex, що передують службі надання.

Вам потрібно повідомити про помилку надання, яка має відповідь 200 ОК.

400 Поганий запит

Перевірте відповідь НТТР, яка має містити докладніші відомості про потенційні проблеми, які можуть спричинити цю відповідь від служби надання. Деякі приклади вузла `<message>` :

- «Не можна довіряти електронній пошті BroadWorks із застарілою підготовкою API».

Адреса електронної пошти, пов'язана з невдалим запитом на надання користувача, недійсна або введена з помилкою, але ви вказали в шаблоні, що адреси електронної пошти можна довіряти. Перевірте профілі користувачів у BroadWorks, зокрема ідентифікатор електронної пошти.

- «Організацію клієнта не знайдено в базі даних, а також прапор створення нової організації не ввімкнено».

Цей невдалий запит на надання має створювати нову організацію клієнта в Webex, але ваш шаблон налаштовано так, щоб не створюватися нові організації клієнта. Якщо ви хочете дозволити нові організації для доменів електронної пошти, які не відповідають існуючим клієнтам у Webex, ви можете повторно налаштувати свій шаблон у Центрі партнерів і повторно перевірити запит на надання. Однак, якщо ви не очікуєте створення нової організації для цього користувача, можливо, адресу електронної пошти введено неправильно (зокрема частину домену). Перевірте ідентифікатор електронної пошти користувача в BroadWorks.

403 Заборонено

Запит на ініціалізацію не має шансів на успіх. У цьому випадку вам потрібно буде дослідити запит і відповідь. Наприклад, якщо ви бачите адресу IP як ціль запиту на ініціалізацію – замість відповідної URL-адреси мосту ініціалізації для вашої організації (див. розділи конфігурації брандмауера в Посібнику з рішень) – це може означати, що на вашому сервері додатків відсутній необхідний патч (ар373197).

Переконайтеся, що всі необхідні виправлення застосовано до сервера додатків і що ви завершили пов'язану конфігурацію для успішного наскрізного надання.

409 Конфлікт

Запит на надання не може бути продовжено, оскільки в Webex є користувач, який відповідає адресі електронної пошти в запиті.

Користувач уже в СІ

Отримайте електронну адресу передплатника із запиту HTTP POST і знайдіть її в довідковій службі.

Ви можете не бачити користувача, якщо вам не дозволено, але ви також можете бачити, що користувач є у «вільній» організації, наприклад, «Споживач».

Ви можете попросити цього користувача видалити свій безкоштовний обліковий запис або використати іншу адресу електронної пошти для його надання.

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

Проблеми з входом користувачів

Портал активації користувача не завантажується

Звичайний Webex для Cisco BroadWorks потік входу включає портал активації користувачів, де користувачі вводять свої паролі. Іноді цей портал не завантажується після того, як користувач вказав свою електронну адресу на екрані входу в програму Webex.

Ця проблема може виникнути на стороні клієнта або на стороні служби. На стороні клієнта це зазвичай спричинено тим, що рідний браузер клієнта певним чином несумісний із службою.

Помилка системи єдиного входу

- У BroadWorks переконайтеся, що користувачеві призначено типи пристроїв для програми Webex (див. розділ **Профілі пристроїв** у [Підготовка середовища](#) розділ Посібника з вирішення).
- Переконайтеся, що користувач використовує правильний пароль. Якщо шаблон, який ви використовували для надання організації клієнта користувача (у центрі партнерів), налаштовано для автентифікації BroadWorks, користувач має вводити свій пароль «веб-доступу» BroadWorks. Користувачеві також може знадобитися ввести свій ідентифікатор користувача BroadWorks, якщо його адресу електронної пошти не налаштовано як альтернативний ідентифікатор користувача.

Переконайтеся, що користувач правильно ввів символи верхнього та нижнього регістру.

Проблеми з конфігурацією виклику та реєстрацією

Після надання користувача в Webex і успішного входу в програму Webex програма реєструється в BroadWorks. Нижче наведено очікувану послідовність реєстрації та кінцеві ознаки справної реєстрації (як видно з програми Webex):

Очікувана послідовність реєстрації

1. Клієнт викликає XSI, щоб отримати маркер керування пристроєм і URL-адресу DMS
2. Клієнт запитує свій профіль пристрою в DMS, надаючи маркер із кроку 1
3. Клієнт читає профіль пристрою та отримує облікові дані SIP, адреси та порти
4. Клієнт надсилає SIP REGISTER до SBC, використовуючи інформацію з кроку 3
5. SBC надсилає SIP REGISTER до AS (SBC може виконати пошук у NS, щоб знайти AS, якщо SBC ще не знає користувача SIP).

Очікувані ознаки успішної реєстрації клієнта

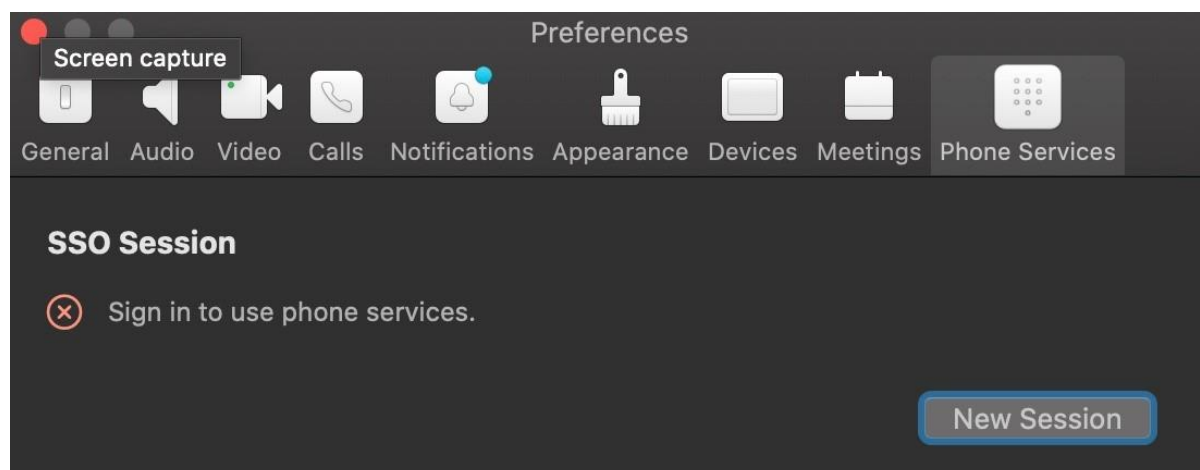
В інтерфейсі Webex з'явиться піктограма параметрів виклику.

На вкладці телефонних служб програми Webex (наприклад, **Налаштування** > **Телефонні служби** у Windows, **Preferences** > **Phone Services** на Mac), повідомлення «SSO Сеанс: ви ввійшли» означає, що програма зареєстрована успішно (у цьому випадку для BroadWorks).

Клієнт не має значка виклику

У більшості випадків це означає, що користувач не має належної ліцензії/повноважень.

Клієнт показує вкладку «Служби телефону», але не показує сеанс SSO



Це невдала реєстрація. Є кілька причин, чому клієнт програми Webex не зареєструється в BroadWorks:

Кілька служб дзвінків тестуються з тими самими клієнтами

Ця відома проблема може бути спричинена тим, що клієнт перемикається між різними сторонами виклику. Найбільш ймовірно, що це станеться під час пробних версій різних служб викликів, які пропонуються через (одні й ті самі) клієнти програми Webex. Ви можете скинути базу даних клієнта (посилання), щоб усунути цю проблему.

Неправильна конфігурація служби автентифікації

Перевірте XSP, на яких розміщено службу автентифікації, відповідно до Посібника з рішень (див. [Налаштування служб на Webex для Cisco BroadWorks XSP](#)). Зверніть особливу увагу на таке:

- Ключі RSA (які ви генеруєте на одному XSP) копіюються на всі XSP
- URL-адресу служби автентифікації надано до веб-контейнера на всіх XSP і правильно введено в кластері в Центрі партнерів
- Зовнішня аутентифікація за сертифікатами налаштована:
- XSP_CLI/System/CommunicationUtility/DefaultSettings/ExternalAuthentication/CertificateAuthentication>get
-
- ```
allowUserApp = false
```

```
allowClientApp = істина
```
- Під час використання MTLS необхідно завантажити сертифікат клієнта Webex до XSP (сертифікат можна отримати в Центрі партнерів на сторінці налаштувань BroadWorks)

### **Неправильна конфігурація тегів BroadWorks**

Переконайтеся, що ви налаштували необхідні теги BroadWorks для програми Webex. Зверніться до [Webex для посібника з конфігурації Cisco BroadWorks](#) для отримання інформації про теги конфігурації. Переконайтеся, що немає конфліктів або неправильних значень.

Зокрема, тег `%SBC_ADDRESS_WXT%` має бути SBC для вашого реєстратора SIP для клієнтів програми Webex.

### **Настільний клієнт відключає телефонні служби після успішного SSO підключення**

Цю проблему може спричинити той самий користувач, який входить до кількох клієнтів на платформі одного типу. Наприклад, якщо користувач успішно увійшов у програму Webex у Windows, а потім увійшов у програму webex на іншій машині Windows, на одній із машин буде лише активний сеанс SSO. Це задумом.

Якщо вам конче потрібно вирішити цю проблему, ви можете налаштувати BroadWorks на наявність кількох екземплярів одного типу пристрою, але вони повинні мати унікальні SIP-адреси. Ця конфігурація не входить до сфери Webex для Cisco BroadWorks.

### **Настільний пристрій не надано для користувача**

Цей підпис видно в журналі клієнта (`\bwc\`):

```
<Помилка>[0x70000476b000] BroadWorksConfigDownloader.cpp:106
onAccessDeviceListSucceeded:BWC:SCF: ConfigDownload – профіль пристрою
«Business Communicator – ПК» не знайдено.
```

### **Проблеми веб-перегляду параметрів виклику**

#### **Кнопка самообслуговування/посилання не відображається в додатку Webex**

Іншим симптомом цієї проблеми є те, що кнопка/посилання відображається, але її натискання відкриває зовнішній браузер.

- Переконайтеся, що необхідний шаблон конфігурації клієнта розгорнуто, а теги CSW встановлено належним чином. (Див. розділ *Веб-перегляд параметрів виклику* в [Webex для посібника з рішень Cisco BroadWorks](#)).
- Переконайтеся, що додаток Webex зареєстровано для викликів у BroadWorks.
- Переконайтеся, що програма Webex є останньою версією, яка підтримує CSWV.

### **Порожня сторінка або помилка після натискання кнопки/посилання Self Care**

Зазвичай така поведінка програми Webex вказує на проблему конфігурації або розгортання програми CSWV на BroadWorks XSP.

Зберіть деталі для подальшого дослідження, зокрема журнали CSWV, журнали доступу, сховище config-wxt.xml і файл шаблону, а потім подайте заяву.

### **Проблеми з претензіями на домен**

Помилки реєстрації користувачів можуть виникнути в результаті помилок, зроблених під час заявки прав на домени. Перш ніж заявляти права на домен, уважно прочитайте інформацію нижче.

- Постачальники послуг не повинні заявляти права на домени організацій клієнтів, якими вони керують. Вони мають заявляти права на домени лише тих користувачів, які входять до внутрішньої організації постачальника послуг. Якщо постачальник послуг заявить права на домени користувачів іншої організації (навіть якщо цей постачальник нею керує), це може створити проблеми з реєстрацією користувачів клієнтської організації.

Адже запити на автентифікацію користувачів направлятимуться через постачальника послуг, а не через клієнтську організацію.

- Якщо дві клієнтські організації (компанія А та компанія Б) використовують спільний домен і компанія А заявляє права на нього, реєстрація користувачів компанії Б може бути невдалою. У такому випадку запити на автентифікацію користувачів направлятимуться через організацію, що заявила права на домен (компанія А).

Якщо ви помилково заявили права на будь-який домен і вам потрібно видалити заявку, перегляньте статтю [Керування своїми доменами](#) Webex.

### Коди помилок кінцевого користувача

У наведеній нижче таблиці наведено коди помилок кінцевого користувача, які можна побачити на порталі активації користувача клієнта.



#### Примітка

Це не вичерпний список кодів помилок. У таблиці наведено лише існуючі коди помилок, для яких програма Webex наразі не надає чітких вказівок користувачеві.

| Код помилки | Повідомлення про помилку                                       | Рекомендована дія                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100006      | Помилка входу:<br>ідентифікатор користувача/пароль неправильні | Переконайтеся, що користувач використовує правильний пароль. Якщо шаблон, який ви використовували для надання організації клієнта користувача (у центрі партнерів), налаштовано для автентифікації BroadWorks, користувач має вводити свій пароль «веб-доступу» BroadWorks. Користувачеві також може знадобитися ввести свій ідентифікатор користувача BroadWorks, якщо його адресу електронної пошти не налаштовано як альтернативний ідентифікатор користувача. |

|        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                        | Переконайтеся, що користувач правильно ввів символи верхнього та нижнього регістру.                                                            |
| 200010 | Не вдалося перевірити облікові дані як неавторизований користувач BroadWorks                                                                                                                           | Користувач повинен спробувати іншу комбінацію імені користувача та пароля. В іншому випадку адміністратор повинен скинути пароль у BroadWorks. |
| 200013 | На жаль, ви не можете приєднатися до <назва пропозиції SP> з Webex прямо зараз. Повторіть спробу через кілька хвилин. Якщо проблема не зникне, зверніться до <адміністратора клієнтської організації>. | Не вдалося оновити інформацію про користувача в Common Identity. Оновіть користувача ще раз, використовуючи API.                               |
| 200014 | Будь ласка, зверніться до свого <Постачальника послуг> адміністратор.                                                                                                                                  | Переконайтеся, що ваша конфігурація точна та ідентифікатор надання в запиті правильний.                                                        |
| 200016 | Не вдалося перевірити облікові дані, оскільки сеанс не знайдено                                                                                                                                        | Користувачеві слід оновити браузер і повторити спробу ввести ім'я користувача/пароль.                                                          |
| 200018 | Не вдалося перевірити облікові дані, оскільки користувач заблоковано                                                                                                                                   | Користувачеві слід зачекати 10 хвилин і повторити спробу.                                                                                      |
| 200019 | Не вдалося перевірити облікові дані, оскільки не вдалося додати                                                                                                                                        | Адміністратор має перевірити налаштування самоактивації в Control Hub                                                                          |

|        |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | користувача для самостійної активації                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 200022 | Не вдалося надіслати електронний лист, оскільки користувач не автентифікований                                                                                                                                                             | Користувач повинен повторити спробу реєстрації та ввести облікові дані.                                                                                                                                                                                      |
| 200025 | Вибачте, зараз ви не можете приєднатися до самоактивації. Повторіть спробу через кілька хвилин. Якщо проблема не зникає, зверніться до системного адміністратора.                                                                          | Попросіть користувача повторити спробу через кілька хвилин. Якщо це не допомогло, зверніться до служби підтримки Cisco.                                                                                                                                      |
| 200026 | Помилка перевірки електронної пошти через помилку попередньої перевірки або неправильний стан користувача, що очікує на розгляд, для PartnerOrgUUID : {partnerOrgUUID}, BroadworksUUID : {broadworksUUID}, ConfigSetUUID : {configSetUUID} | Адміністратор повинен повідомити користувача, що він ввів неправильну адресу електронної пошти, оскільки адреса електронної пошти пов'язана з іншою організацією.                                                                                            |
| 200039 | Не вдалося перевірити електронну адресу як emailId, яка вже використовується в іншій організації                                                                                                                                           | Користувачеві слід спробувати знову перейти за тим самим посиланням для підтвердження, але використовуючи інший ідентифікатор користувача BroadWorks.<br><br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта з іншої організації повинен видалити наявний |

|        |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                        | обліковий запис користувача.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 200040 | Не вдалося перевірити електронну адресу, оскільки configSet не збігається з configSet у customerConfig                 | Адміністратор повинен порівняти посилання підтвердження, яке використав користувач, із посиланням, налаштованим у Control Hub. Два посилання та configSets мають збігатися.                                                                                                                |
| 200041 | Не вдалося перевірити електронну адресу, оскільки користувач уже має право на іншу конфліктну службу, конфліктні права | Користувач повинен спробувати знову перейти за тим самим посиланням для підтвердження, використовуючи інший ідентифікатор користувача BroadWorks.<br><br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта, який керує конфліктною службою, повинен видалити конфліктну службу або права. |
| 200042 | Не вдалося перевірити електронну адресу, оскільки електронна адреса вже пов'язана з іншим BroadWorks UserId            | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.<br><br>В іншому випадку адміністратор повинен видалити іншого користувача, який використовує цю адресу електронної пошти.                                                                                                 |
| 200043 | Не вдалося перевірити електронну пошту, оскільки зіставлення конфігурації клієнта                                      | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.<br><br>В іншому випадку адміністратор повинен                                                                                                                                                                             |



|        |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | користувача<br>неправильне                                                                                                                                                                     | видалити іншого користувача, який використовує цю адресу електронної пошти.                                                                                                                                                                                                |
| 200044 | Помилка перевірки електронної пошти, оскільки ідентифікатор користувача вже використовується в цьому кластері BroadWorks                                                                       | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.<br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта, який керує наявним обліковим записом користувача, який використовує цю адресу електронної пошти, повинен видалити цей обліковий запис користувача. |
| 200045 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки користувач уже є частиною іншої організації                                                                                        | Користувач повинен повторити спробу реєстрації, але з іншою електронною адресою.<br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта, який адмініструє іншу організацію, має видалити наявний обліковий запис.                                                           |
| 200046 | Помилка додавання користувача через самоактивацію, оскільки існує кілька користувачів, які очікують на розгляд, з однаковим ідентифікатором broadworksUserId у тому самому кластері BroadWorks | Адміністратор має видалити користувачів, які очікують на розгляд, із центру керування                                                                                                                                                                                      |

|        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200047 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки ідентифікатор користувача вже використовується в цьому кластері BroadWorks | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.<br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта, який керує наявним обліковим записом користувача, має видалити наявний обліковий запис користувача або скасувати інші повноваження. |
| 200048 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки адресу електронної пошти вже було надано іншим BroadWorks userId           | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.                                                                                                                                                                                            |
| 200049 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки ідентифікатор користувача вже використовується в цьому кластері BroadWorks | Користувач повинен повторити спробу з іншою електронною адресою.<br>В іншому випадку адміністратор організації клієнта, який керує наявним обліковим записом користувача, має видалити наявний обліковий запис користувача або скасувати інші повноваження. |
| 200050 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки ідентифікатор надання не відповідає очікуваному                            | Адміністратор має порівняти посилання підтвердження, яке використав користувач, із посиланням, налаштованим у Control Hub.                                                                                                                                  |

|        |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | ідентифікатору надання підприємства абонента                                                                                                                                                        | Два посилання та configSets мають збігатися.                                                                                                        |
| 200051 | Не вдалося додати користувача через самоактивацію, оскільки spEnterpriseId, указаний у цьому запиті, конфліктує з постачальником послуг або підприємством, уже наданим із цього кластера BroadWorks | Адміністратор повинен перевірити існуючі організації в Control Hub і переконатися, що вони не створюють організацію з назвою, яка вже існує.        |
| 200054 | Не вдалося перевірити електронну адресу як невідповідність регіону організації клієнта та організації партнера                                                                                      | Адміністратор повинен перевірити параметри партнерської організації та клієнтської організації в Control Hub і переконатися, що регіони збігаються. |
| 300005 | Помилка попередньої перевірки, оскільки користувач уже в черзі та в процесі підготовки.                                                                                                             | Ініціалізація користувача ще триває. Зачекайте кілька хвилин і перевірте знову.                                                                     |

**Таблиця 1. Коди помилок кінцевого користувача**  
**Коди помилок для Directory Sync**

Наведені нижче коди помилок стосуються Directory Sync.

| <b>Код помилки</b> | <b>Повідомлення про помилку</b>                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600000             | Неочікувана помилка синхронізації користувача зовнішнього каталогу Broadworks.                   |
| 600001             | Помилка синхронізації користувача зовнішнього каталогу Broadworks.                               |
| 600002             | Синхронізацію користувача зовнішнього каталогу Broadworks потрібно було припинити до завершення. |

| Код помилки | Повідомлення про помилку                                                                                                                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600003      | Синхронізація користувача зовнішнього каталогу Broadworks виконана лише частково. Деяким організаціям клієнтів не вдалося синхронізувати.                               |
| 600004      | Синхронізацію користувача зовнішнього каталогу Broadworks не ввімкнено для ConfigSet.                                                                                   |
| 600005      | Виконується синхронізація користувача зовнішнього каталогу Broadworks для ConfigSet.                                                                                    |
| 600006      | Потоки синхронізації користувача зовнішнього каталогу Broadworks зайняті або вимикаються, тому не приймуть додаткові запити на синхронізацію, повторіть спробу пізніше. |
| 600007      | Ідентифікаційна організація CustomerConfig не знайдена.                                                                                                                 |
| 600008      | CustomerConfig не знайдено в партнерській організації.                                                                                                                  |
| 600009      | Broadworks External Directory User Sync неможливо запустити, оскільки кластер broadworks, пов'язаний із CustomerConfig, зайнятий                                        |
| 600010      | Broadworks External Directory User Sync неможливо запустити, оскільки немає кластера Broadworks, пов'язаного з CustomerConfig.                                          |
| 600011      | Broadworks External Directory User Sync не ввімкнено для CustomerConfig.                                                                                                |
| 600012      | Broadworks External Directory User Sync неможливо запустити, оскільки гібридну синхронізацію каталогу вже ввімкнено для CustomerConfig.                                 |
| 600013      | Broadworks External Directory User Sync не вдалося додати користувачів і облікові записи машин до сховища ідентифікаційних даних.                                       |
| 600014      | Помилка синхронізації користувача зовнішнього каталогу Broadworks під час спроби підключитися до кластера Broadworks. Помилка від Broadworks - %s.                      |
| 600015      | Broadworks External Directory User Sync не знайшла жодного відповідного користувача в сховищі ідентифікаційних даних.                                                   |

| Код помилки | Повідомлення про помилку                                                                                                                                      |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 600017      | BroadWorks Phone List Sync не вдалося синхронізувати всі контакти користувачів і підприємств/організацій.                                                     |
| 600018      | Помилка синхронізації списку телефонів BroadWorks для користувачів підприємства/організації.                                                                  |
| 600019      | BroadWorks Phone List Sync не вдалося синхронізувати контакти підприємства/організації.                                                                       |
| 600020      | Синхронізацію користувача зовнішнього каталогу BroadWorks неможливо вимкнути, оскільки триває синхронізація CustomerConfig.                                   |
| 600022      | Однокористувацька синхронізація зовнішнього каталогу BroadWorks неможлива, оскільки підприємство не має підпорядкованого користувача.                         |
| 600023      | Синхронізація зовнішнього каталогу BroadWorks для одного користувача неможлива, оскільки користувач уже існує в цій організації.                              |
| 600024      | Однокористувацька синхронізація зовнішнього каталогу BroadWorks неможлива, оскільки в BroadWorks не знайдено відповідного користувача.                        |
| 600025      | BroadWorks External Directory User Sync не вдалося оновити обліковий запис користувача в CI.                                                                  |
| 600026      | BroadWorks External Directory User Sync не вдалося оновити обліковий запис машини в CI.                                                                       |
| 600027      | Синхронізація зовнішнього каталогу BroadWorks для одного користувача неможлива, оскільки в BroadWorks знайдено кількох користувачів.                          |
| 600028      | Однокористувацька синхронізація зовнішнього каталогу BroadWorks неможлива, оскільки мала бути завершена принаймні одна синхронізація корпоративного каталогу. |
| 600029      | Помилка синхронізації користувача зовнішнього каталогу BroadWorks, оскільки підприємство не має підпорядкованого користувача.                                 |