

Solução de problemas "Status: Erro do usuário 400" no Control Hub

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Erro de criação do usuário](#)

[Erro de atribuição de licença de chamada do Webex](#)

[Troubleshooting](#)

[Gerar o arquivo HAR](#)

[Analisar o arquivo HAR](#)

[Reveja a Descrição do Erro no Arquivo HAR](#)

[Solução](#)

[Informações recomendadas para um caso de TAC](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar um erro de usuário "Status: 400" ao atribuir manualmente uma licença de Webex Calling no Control Hub.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Webex Control Hub
- Analisador de Arquivo HTTP (HAR)

Componentes Utilizados

Este documento não está restrito a versões específicas de hardware e software.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O Webex Control Hub é um portal de gerenciamento baseado na Web para o portfólio de produtos Webex. Ele fornece uma plataforma centralizada para gerenciar usuários, licenças e dispositivos.

Para os serviços de Webex Calling, é através do Control Hub que os administradores podem criar e atribuir usuários com licenças do Webex Calling.

Sempre que um administrador encontra problemas na plataforma do Control Hub, particularmente durante o processo de criação do usuário para os serviços de chamada do Webex, uma das etapas iniciais no procedimento de solução de problemas é gerar um arquivo HAR. Um arquivo HAR captura um registro da interação entre o Control Hub e o navegador da Web durante a sessão em que o problema ocorreu. Esse arquivo inclui informações detalhadas sobre cada solicitação e resposta da Web, que é usado para diagnosticar e resolver problemas.

Problema

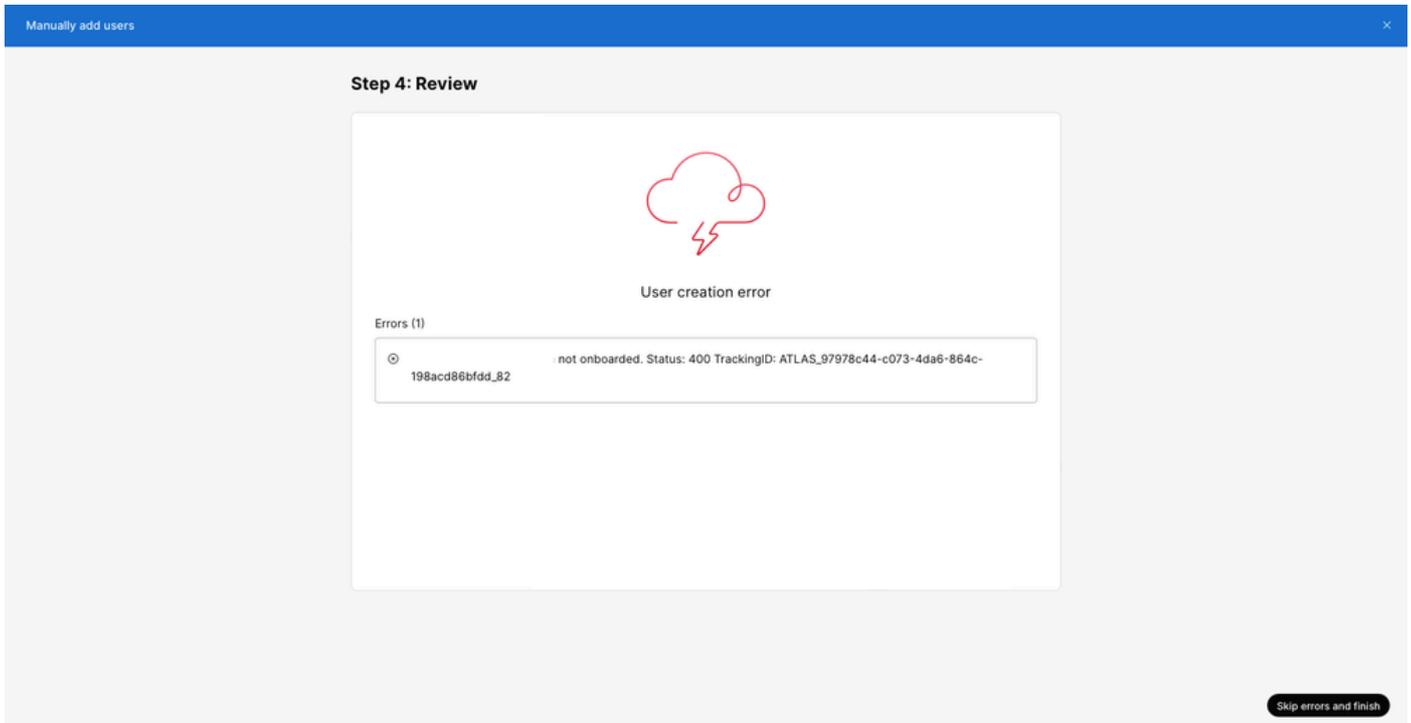
Erro de criação do usuário

Etapa 1. Em GERENCIAMENTO > Usuários.

Etapa 2. Clique em Gerenciar usuários > Adicionar usuários manualmente.

Etapa 3. Comece com o processo de criação do usuário.

Etapa 4. Na última tela, esta tela de erro é apresentada.



Erro de criação do usuário

Erro de atribuição de licença de chamada do Webex

Etapa 1. Em GERENCIAMENTO > Usuários, selecione o Usuário.

Etapa 2. Role até Resumo > Licença.

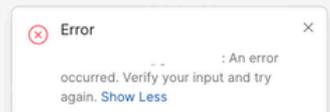
Etapa 3. Clique em Edit Licenses > Edit Licenses > Calling.

Etapa 4. Clique na caixa de seleção para adicionar a licença de Webex Calling.

Etapa 5. Click Save.

Etapa 6. Na última tela, esse erro de pop-up é apresentado.

Messaging	Basic Messaging
Meeting	Basic Space Meetings
Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional



Erro de Atribuição de Licença

Troubleshooting

Gerar o arquivo HAR

Para começar com o processo de solução de problemas, você precisa [gerar um arquivo HAR no navegador](#) que contenha as informações quando o problema ocorrer.

Para reproduzir o problema, escolha uma destas opções.

- Repita o processo de criação manual do usuário.
 - Para essa opção, você pode começar a gerar o arquivo HAR desde a tela Etapa 2: Atribuir licença para usuários e até que a tela de mensagem de erro seja apresentada.
- Se o usuário já tiver sido criado, você poderá recriar o problema adicionando a licença de Webex Calling ao usuário.
 - Para essa opção, você pode começar a gerar o arquivo HAR, já que o botão Editar licenças é clicado e até que a mensagem de erro pop-up seja apresentada.

Analisar o arquivo HAR

Etapa 1. Use um Analisador HAR para abrir o arquivo HAR gerado anteriormente e revisar todo o seu conteúdo.

Etapa 2. Verifique a solicitação POST feita ao Uniform Resource Locator (URL) terminando em /users/onboard.

POST	eumcollector/beacons/browser/v2/AD-AAB-AAW-PYC/adrum/	100ms	200		
GET	admin/api/v1/organizations/	169ms	200		
GET	admin/api/v1/subscriptions/pending/	160ms	400		
GET	admin/api/v1/subscriptions/pending/	153ms	400		
GET	admin/api/v1/organizations/	149ms	404		
GET	api/v1/customers/	389ms	200		
GET	collabadmin/api/v1/locations/	103ms	200		
GET		606ms	200		
POST	eumcollector/beacons/browser/v2/AD-AAB-AAW-PYC/adrum/	97ms	200		
GET		150ms	200		
GET	api/v1/customers/	206ms	200		
GET	admin/api/v1/organizations/	272ms	200		
GET	webex-pulse/api/v1/pulse/	142ms	200		
POST	license/api/v1/organization/		/users/onboard/	2161ms	200
POST	metrics/api/v1/clientmetrics/	103ms	204		

Solicitação POST no Arquivo HAR

Etapa 3. Verifique a resposta do POST, que pode ter conteúdo semelhante a este.

```
[
  {
    "email": "<user e-mail>",
    "uuid": "<user uuid>",
    "status": 400,
    "errorList": [
      {
        "errorCode": 5302,
        "description": "POST failed: HTTP/1.1 409 Conflict (url = https://cpapi-r.wbx2.example/)"
      }
    ]
  }
]
```

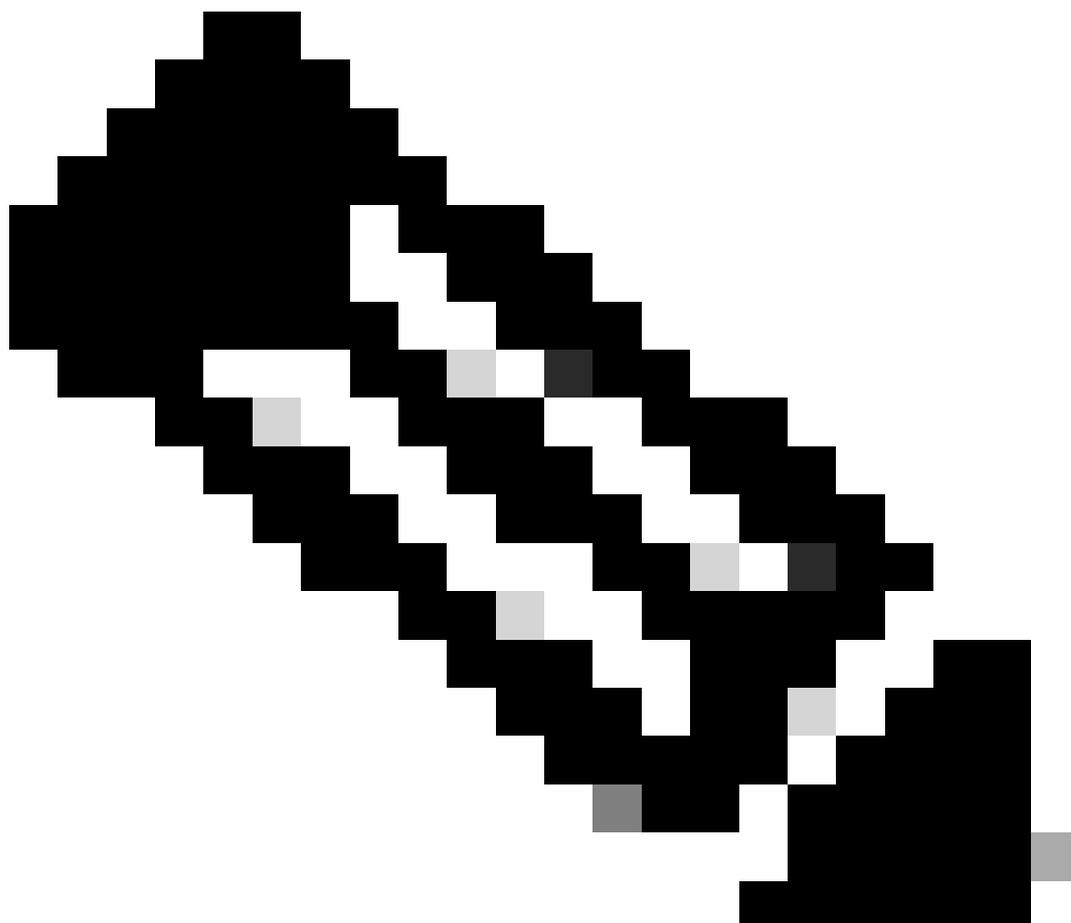
Reveja a Descrição do Erro no Arquivo HAR

Os detalhes do erro são especificados na seção de descrição. Aqui dentro está a mensagem de erro `error = '[Error 10991] Url already exists: ',` e o e-mail do usuário.

Solução

Isso ocorre porque o e-mail já está sendo associado a uma conta do Webex Calling.

Na maioria das ocasiões, a conta pertence a uma Webex Calling Carrier, portanto, para que essa conta seja provisionada corretamente em uma organização no Control Hub, o e-mail deve primeiro ser excluído da conta da Webex Calling Carrier à qual está associado.



Observação: caso o e-mail do usuário já esteja associado a uma organização dentro do Control Hub, a mensagem de erro exibida será diferente. Nesse caso, a mensagem de erro inclui a descrição do problema junto com a documentação para solicitar o usuário em outra organização.

Se o problema persistir após a execução das etapas de solução de problemas neste documento, ou se a resposta POST no arquivo HAR contiver uma mensagem diferente, abra um caso no TAC.

A Cisco recomenda que você inclua estas informações:

- ID da Organização
- Email do usuário afetado.
- Uma descrição do problema encontrado.
- Anexe o arquivo HAR replicando o problema.
- Conteúdo de resposta do POST do arquivo HAR.

Informações Relacionadas

- [Adicionar usuários manualmente no Hub de Controle](#)
- [Editar licenças de serviço no Hub de Controle para usuários individuais](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.