

疑難排解控制中心的"；狀態：400"；使用者錯誤

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[使用者建立錯誤](#)

[Webex通話授權指派錯誤](#)

[疑難排解](#)

[產生HAR檔案](#)

[分析HAR檔案](#)

[檢視HAR檔案中的錯誤說明](#)

[解決方案](#)

[TAC案例的建議資訊](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何在Control Hub中手動分配Webex Calling許可證時排除「狀態：400」使用者錯誤。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex Calling](#)
- [Webex Control Hub](#)
- [HTTP存檔\(HAR\)分析器](#)

採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體和軟體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

Webex Control Hub是Webex產品組合的基於Web的管理門戶。它提供了一個集中式平台來管理使用者、許可證和裝置。

對於Webex Calling服務，管理員可透過Control Hub建立並分配具有Webex Calling許可證的使用者。

每當管理員在Control Hub平台中遇到問題，特別是在使用者建立Webex呼叫服務過程中，故障排除過程中的一個初始步驟是生成HAR檔案。HAR檔案捕獲發生問題的會話期間Control Hub與Web瀏覽器之間的互動記錄。此檔案包含有關每個Web請求和響應的詳細資訊，用於診斷和解決問題。

問題

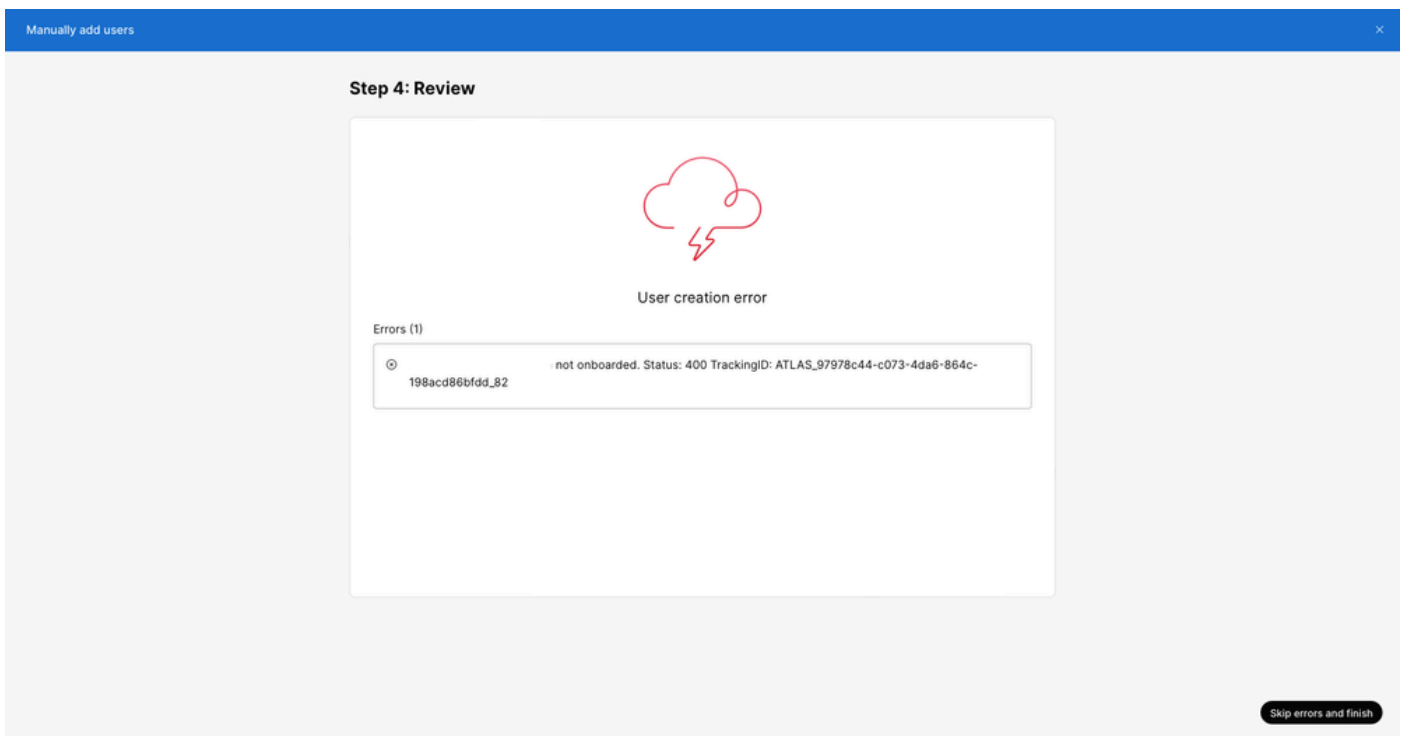
使用者建立錯誤

步驟 1.在MANAGEMENT > Users下。

步驟 2.點選管理使用者>手動增加使用者。

步驟 3.從使用者的建立程式開始。

步驟 4.在最後一個螢幕上，將顯示此錯誤螢幕。



使用者建立錯誤

Webex通話授權指派錯誤

步驟 1.在管理 >使用者下，選擇使用者。

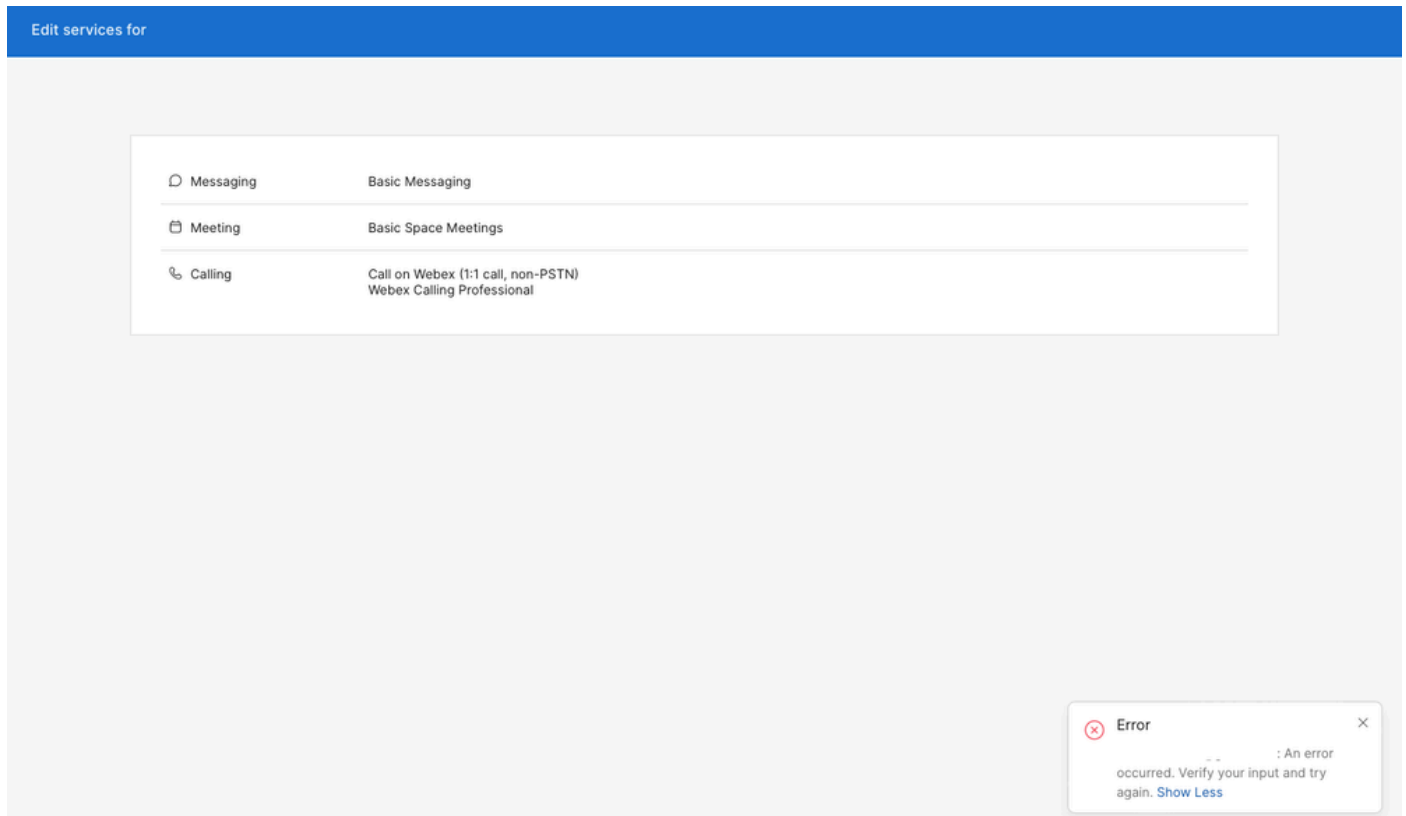
步驟 2. 滾動到 Summary > License。

步驟 3. 按一下 Edit Licenses > Edit Licenses > Calling。

步驟 4. 點選竅取方塊，增加 Webex Calling 許可證。

步驟 5. 按一下 Save。

步驟 6. 在最後一個螢幕上，會出現此快顯錯誤。



授權指派錯誤

疑難排解

產生 HAR 檔案

要從故障排除過程開始，您需要 [在瀏覽器中生成 HAR 檔案](#)，該檔案包含問題發生時的相關資訊。

要重現該問題，請選擇以下選項之一。

- 重複手動建立使用者的程式。
 - 對於此選項，您可以從「步驟 2：為使用者分配許可證」螢幕開始生成 HAR 檔案，直到出現錯誤消息螢幕。
- 如果使用者已建立，可以透過將 Webex 呼叫許可證增加到使用者來重新建立問題。
 - 對於此選項，您可以開始生成 HAR 檔案，因為按一下了「編輯許可證」按鈕，直到出現彈出錯誤消息。

分析 HAR 檔案

步驟 1.使用HAR分析器打開以前生成的HAR檔案並檢視其所有內容。

步驟 2.檢查對統一資源定位器(URL)的POST請求，該請求在/users/onboard中完成。

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

HAR檔案中的POST要求

步驟 3.檢查POST響應，其內容可能與下圖類似。

```
[
  {
    "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/)"
      }
    ]
  }
]
```

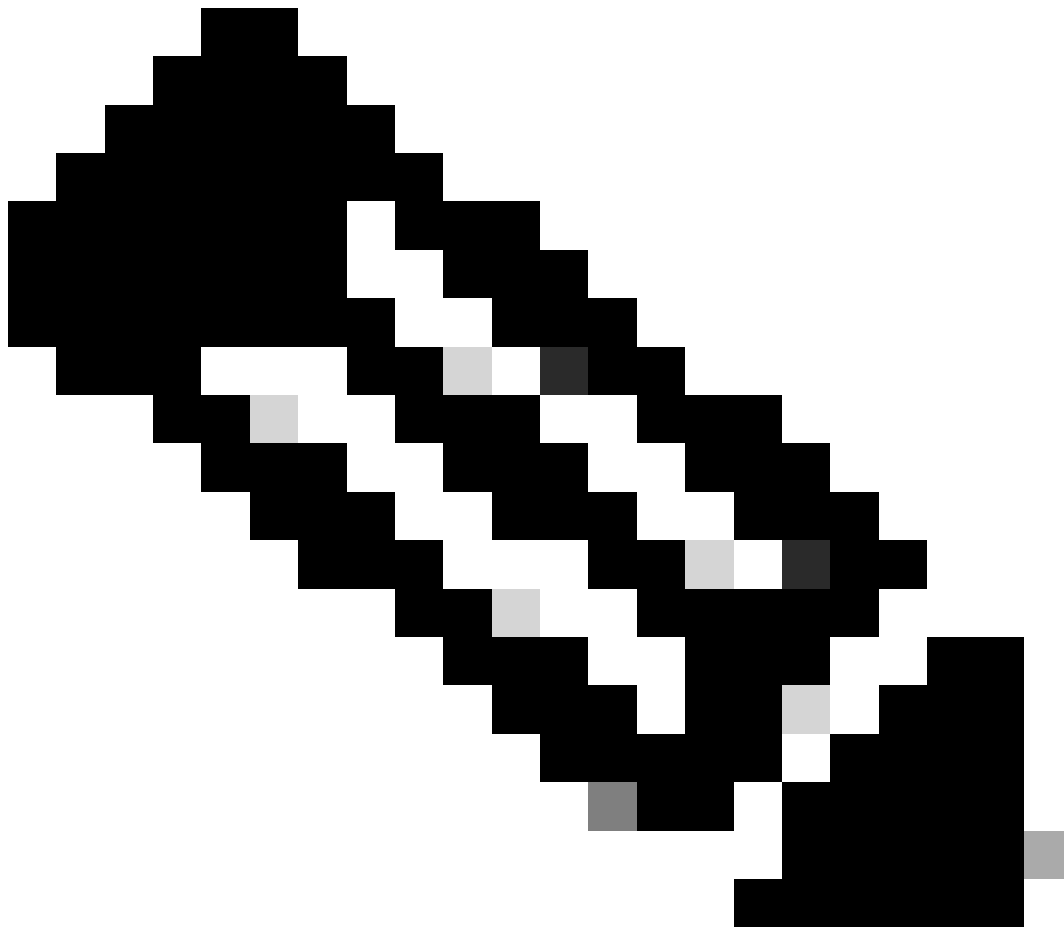
檢視HAR檔案中的錯誤說明

錯誤詳細資訊在說明部分中指定。其內部的錯誤消息是error = '[Error 10991] Url already exists:'，以及使用者的電子郵件。

解決方案

出現這種情況是因為電子郵件已與Webex呼叫帳戶關聯。

在大多數情況下，該帳戶屬於Webex呼叫業者，因此，要在Control Hub中的組織內正確調配該帳戶，必須首先從與其關聯的Webex呼叫業者帳戶中刪除該電子郵件。



註：如果使用者的電子郵件已關聯到「控制中心」內的組織，則顯示的錯誤消息會有所不同。在此情況下，錯誤訊息會包含問題的描述，以及宣告其他組織中使用者的檔案。

TAC案例的建議資訊

如果執行本文檔中的故障排除步驟後，問題仍然存在，或者HAR檔案中的POST響應包含其他消息，請向TAC提交支援請求。

思科建議您包括以下資訊：

- 組織ID
- 受影響使用者的電子郵件。
- 所發生問題的描述。
- 附加HAR檔案以複製問題。
- HAR檔案的POST回應內容。

相關資訊

- [在Control Hub中手動增加使用者](#)
- [在Control Hub中為個人使用者編輯服務許可證](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。