

Control Hub中的"；状态故障排除：400"；用户错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[用户创建错误](#)

[Webex呼叫许可证分配错误](#)

[故障排除](#)

[生成HAR文件](#)

[分析HAR文件](#)

[查看HAR文件中的错误说明](#)

[解决方案](#)

[TAC案例的建议信息](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何在Control Hub中手动分配Webex Calling许可证时排除“Status：400”用户错误故障。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Calling
- Webex Control Hub
- HTTP存档(HAR)分析器

使用的组件

本文档不限于特定的硬件和软件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

Webex Control Hub是基于Web的Webex产品组合管理门户。它提供了一个集中式平台来管理用户、许可证和设备。

对于Webex呼叫服务，管理员可通过Control Hub创建并分配使用Webex呼叫许可证的用户。

每当管理员在Control Hub平台遇到问题，特别是在用户创建Webex呼叫服务过程中，故障排除过程中的初始步骤之一是生成HAR文件。HAR文件捕获在出现问题的会话期间Control Hub与Web浏览器之间交互的记录。此文件包含有关每个Web请求和响应的详细信息，可用于诊断和解决问题。

问题

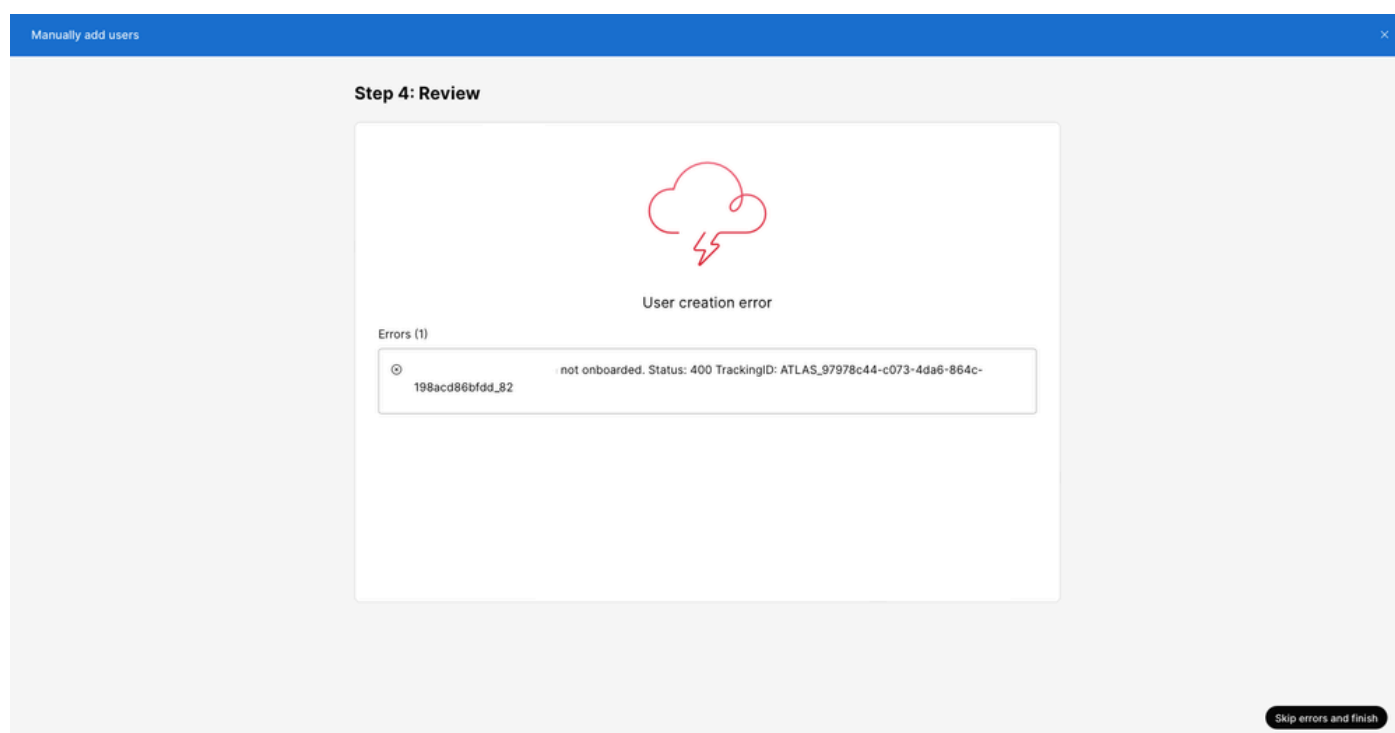
用户创建错误

步骤1:在MANAGEMENT > Users下。

第二步：点击管理用户>手动添加用户。

第三步：从用户的创建过程开始。

第四步：在最后一个屏幕上，将显示此错误屏幕。



用户创建错误

Webex呼叫许可证分配错误

步骤1:在管理 >用户下，选择用户。

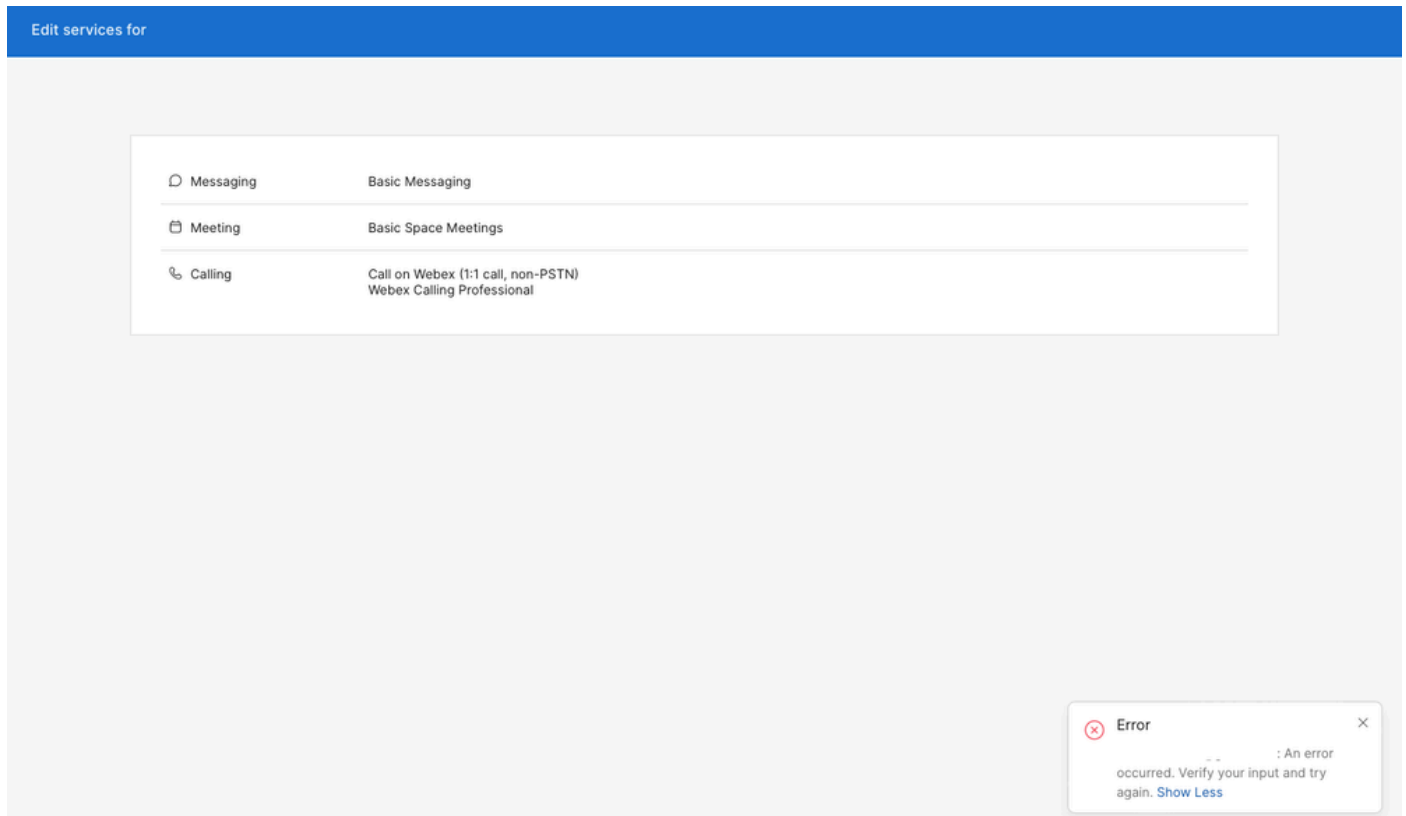
第二步：滚动至摘要>许可证。

第三步：单击Edit Licenses > Edit Licenses > Calling。

第四步：点击复选框，添加Webex呼叫许可证。

第五步：Click Save.

第六步：在最后一个屏幕上，将显示此弹出错误。



许可证分配错误

故障排除

生成HAR文件

要开始故障排除过程，您需要[在浏览器中生成HAR文件](#)，其中包含发生问题的信息。

要重现问题，请选择以下选项之一。

- 重复手动创建用户的过程。
 - 对于此选项，您可以从“第2步：为用户分配许可证”(Step 2: Assign license for users)屏幕开始生成HAR文件，直到出现错误消息屏幕。
- 如果用户已创建，您可以通过将Webex呼叫许可证添加到该用户来重新创建问题。
 - 对于此选项，您可以开始生成HAR文件，因为点击Edit Licenses按钮后会显示弹出错误消息。

分析HAR文件

步骤1:使用HAR分析器打开先前生成的HAR文件并查看其所有内容。

第二步：检查对/users/onboard中完成的统一资源定位符(URL)的POST请求。

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

在HAR文件中发布请求

第三步：检查POST响应，其内容可能与此类似。

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

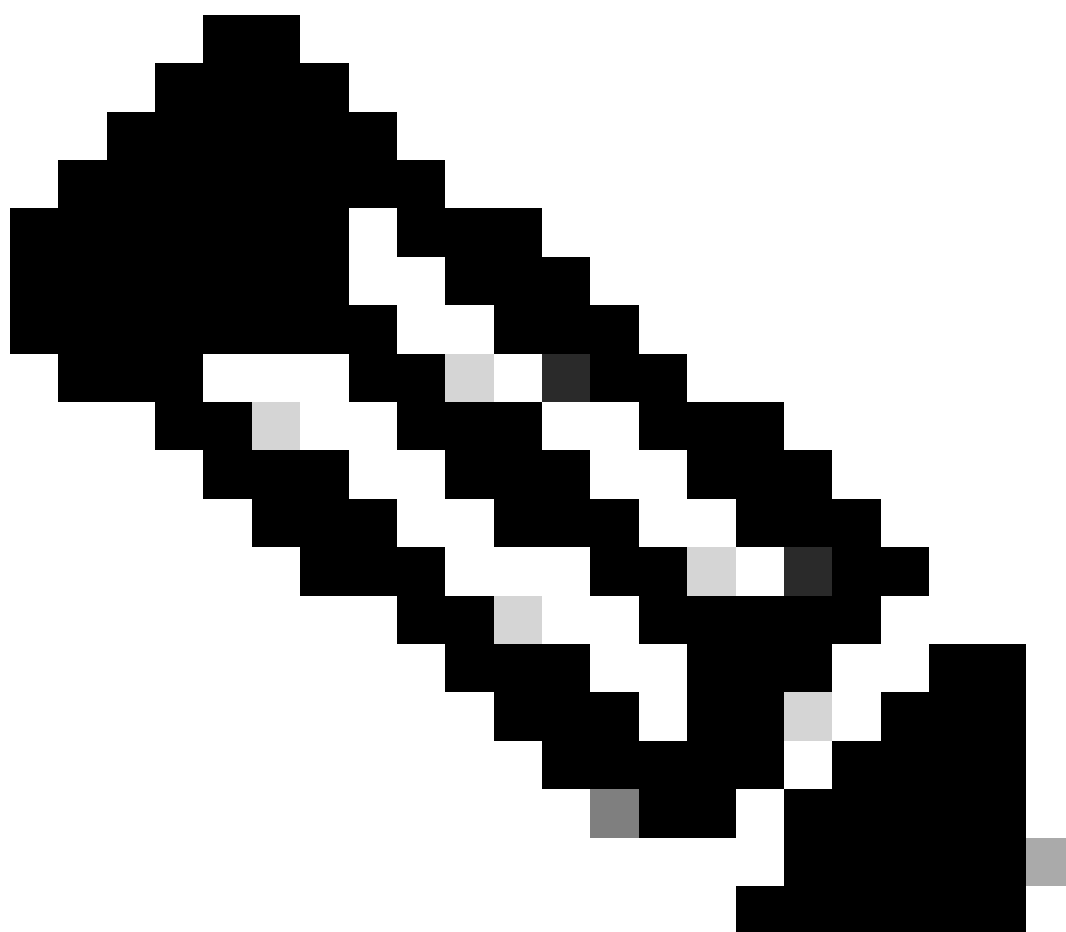
查看HAR文件中的错误说明

错误详细信息在说明部分指定。此处的内部错误消息是`error = '[Error 10991] Url already exists: '`，以及用户的电子邮件。

解决方案

出现这种情况是因为电子邮件已经与Webex呼叫帐户关联。

在大多数情况下，帐户属于Webex主叫运营商，因此，要在Control Hub中的组织内正确调配此帐户，必须首先从与之关联的Webex主叫运营商帐户中删除电子邮件。



注意：如果用户的电子邮件已经关联到Control Hub内部的组织，则显示的错误消息将会有所不同。在本例中，错误消息包括问题的描述以及声明其他组织中的用户的文档。

TAC案例的建议信息

如果在执行本文档中的故障排除步骤后，问题仍然存在，或者HAR文件中的POST响应包含其他消息，请通过TAC提交支持请求。

思科建议您包含以下信息：

- 组织ID
- 受影响用户的电子邮件。
- 所遇问题的描述。
- 附加HAR文件以复制问题。
- HAR文件中的POST响应内容。

相关信息

- [在Control Hub手动添加用户](#)
- [在Control Hub中为个人用户编辑服务许可证](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。