

トラブルシューティング" ; ステータス : コントロールハブでの400" ; ユーザエラー

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[ユーザ作成エラー](#)

[Webex通話ライセンス割り当てエラー](#)

[トラブルシュート](#)

[HARファイルの生成](#)

[HARファイルの分析](#)

[HARファイルのエラーの説明を確認します。](#)

[解決方法](#)

[TACケースのための推奨情報](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Control HubでWebex通話ライセンスを手動で割り当てる際の「Status: 400」ユーザエラーのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- Webex Control Hub
- HTTPアーカイブ(HAR)アナライザ

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアやソフトウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

キュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Webex Control Hubは、Webex製品ポートフォリオのWebベース管理ポータルです。ユーザ、ライセンス、およびデバイスを管理するための集中型プラットフォームを提供します。

Webex通話サービスでは、管理者がWebex通話ライセンスを持つユーザを作成して割り当てることのできるの、Control Hubを介した操作です。

管理者がControl Hubプラットフォーム内で問題に遭遇した場合、特にWebex通話サービスのユーザ作成プロセス中に、常にトラブルシューティング手順の最初の手順の1つはHARファイルを生成することです。HARファイルは、問題が発生したセッション中のControl HubとWebブラウザ間のインタラクションの記録をキャプチャします。このファイルには、問題の診断と解決に使用される各Web要求と応答に関する詳細情報が含まれています。

問題

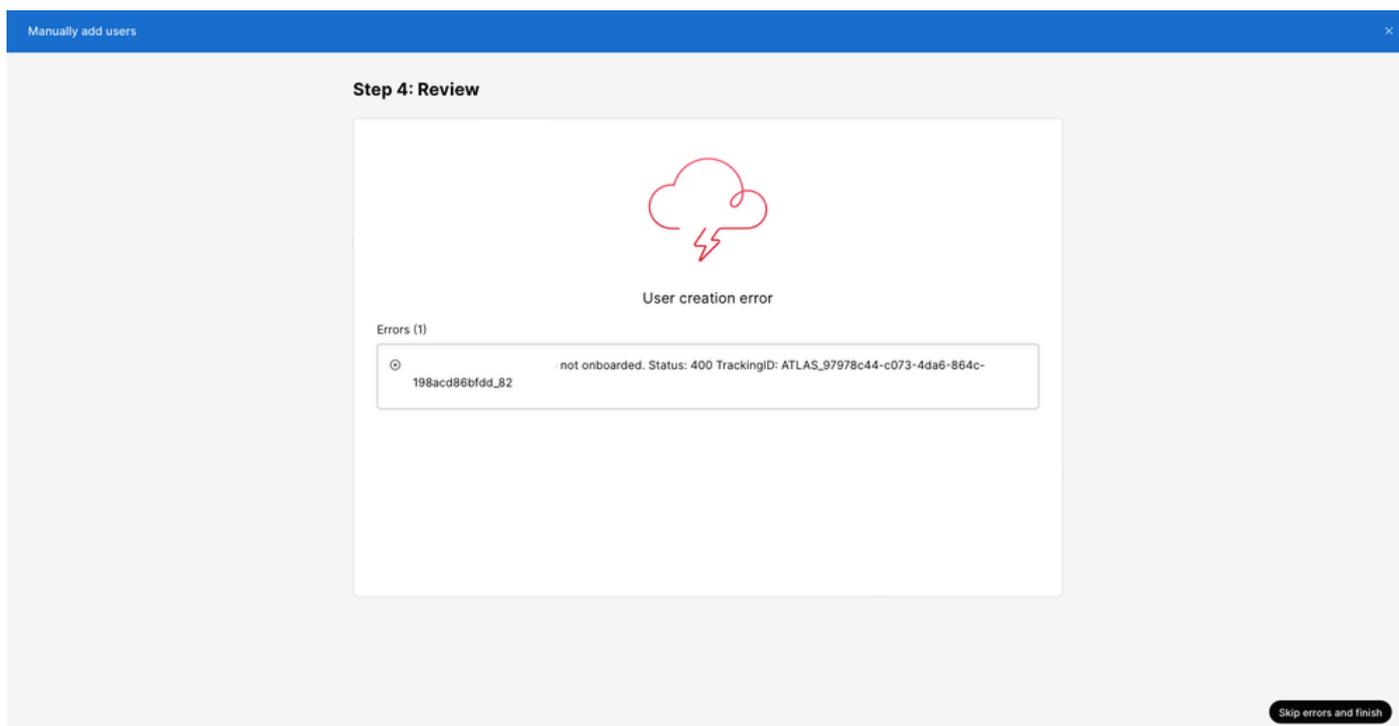
ユーザ作成エラー

ステップ 1：MANAGEMENT > Usersの順に選択します。

ステップ 2：Manage Users > Manually add usersの順にクリックします。

ステップ 3：ユーザの作成プロセスから始めます。

ステップ 4：最後の画面には、次のエラー画面が表示されます。



The screenshot shows a web interface titled "Manually add users" with a blue header bar. The main content area is titled "Step 4: Review" and displays a red lightning bolt icon inside a cloud, indicating an error. Below the icon, the text "User creation error" is shown. A table lists the error details:

Errors (1)	
198acd86bfdd_82	not onboarded. Status: 400 TrackingID: ATLAS_97978c44-c073-4da6-864c-

In the bottom right corner, there is a button labeled "Skip errors and finish".

Webex通話ライセンス割り当てエラー

ステップ 1 : MANAGEMENT > Usersの下で、Userを選択します。

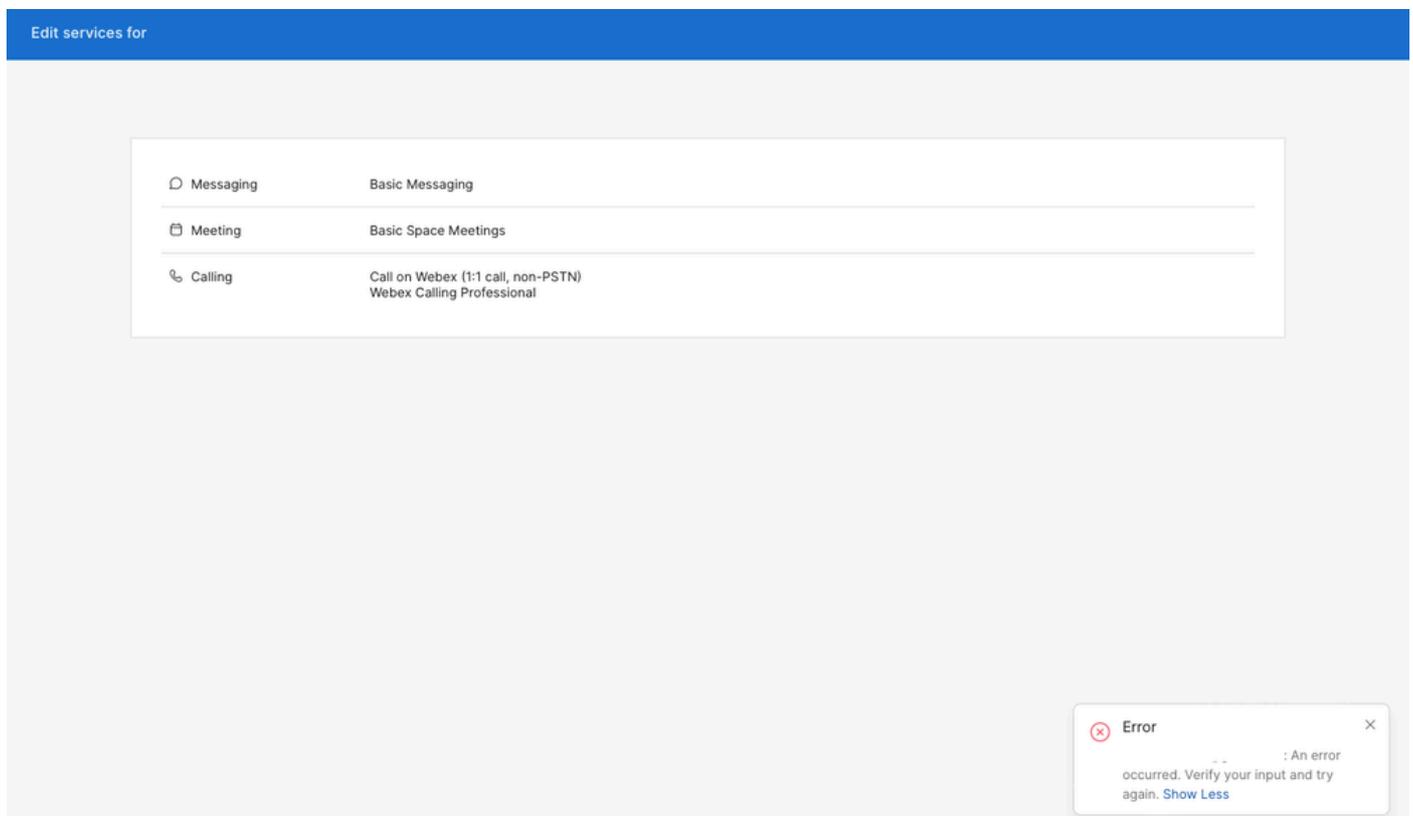
ステップ 2 : Summary > Licenseの順にスクロールします。

ステップ 3 : Edit Licenses > Edit Licenses > Callingの順にクリックします。

ステップ 4 : チェックボックスをクリックして、Webex通話ライセンスを追加します。

ステップ 5 : [Save] をクリックします。

手順 6 : 最後の画面に、このポップアップエラーが表示されます。



トラブルシューティング

HARファイルの生成

トラブルシューティングプロセスを開始するには、問題発生時の情報を含む[HARファイルをブラウザで生成](#)する必要があります。

問題を再現するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- 手動でユーザを作成するプロセスを繰り返します。

- 。このオプションでは、「ステップ2：ユーザにライセンスを割り当てる」画面から、エラーメッセージ画面が表示されるまで、HARファイルの生成を開始できます。
- 。ユーザがすでに作成されている場合は、Webex通話ライセンスをユーザに追加して問題を再現できます。
 - 。このオプションでは、[ライセンスを編集]ボタンをクリックしてポップアップエラーメッセージが表示されるまで、HARファイルの生成を開始できます。

HARファイルの分析

ステップ 1：HARアナライザを使用して、以前に生成されたHARファイルを開き、すべてのコンテンツを確認します。

ステップ 2：/users/onboardで終了するUniform Resource Locator(URL)へのPOST要求を確認します。

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ファイルでのPOST要求

ステップ 3：POST応答を確認します。この応答には、次のような内容が含まれている可能性があります。

```
[
  {
```

```
"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/
  ]
}
```

HARファイルのエラーの説明を確認します。

エラーの詳細は「説明」セクションで指定します。この中のエラーメッセージは `error = '[Error 10991] Url already exists: '` で、ユーザの電子メールが含まれています。

解決方法

これは、電子メールがすでにWebex通話アカウントに関連付けられているために発生します。

ほとんどの場合、アカウントはWebex通話キャリアに属しているため、このアカウントをコントロールハブの組織内で正しくプロビジョニングするには、まず関連付けられているWebex通話キャリアのアカウントから電子メールを削除する必要があります。



注：ユーザの電子メールがControl Hub内の組織にすでに関連付けられている場合は、表示されるエラーメッセージが異なります。この場合、エラーメッセージには、問題の説明と、別の組織のユーザを要求するためのドキュメントが含まれます。

TACケースのための推奨情報

このドキュメントのトラブルシューティング手順を実行した後も問題が解決しない場合、またはHARファイルのPOST応答に別のメッセージが含まれている場合は、TACでサービスリクエストをオープンしてください。

次の情報を含めることをお勧めします。

- 組織ID
- 影響を受けるユーザの電子メール。
- 発生した問題の説明
- 問題を再現するHARファイルを添付します。
- HARファイルからのPOST応答コンテンツ。

関連情報

- [Control Hubでユーザーを手動で追加する](#)
- [個々のユーザのControl Hubでのサービスライセンスの編集](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。