Résoudre les erreurs non autorisées d'intégration des ID supplémentaires après la suppression des applications d'entreprise

Table des matières

Problème

Lorsque vous tentez de configurer l'intégration Entra ID dans le Control Hub Webex après avoir précédemment supprimé l'application Entreprise de Microsoft 365 au lieu de désactiver correctement l'intégration à partir du Control Hub, cette erreur se produit :

```
Entra ID integration error. The request was unauthorized. Please sign out and try again. TrackingID: AT

Status: 401
Status Text: Unauthorized
URL: https://identity-b-us.webex.com/extIntegration/azureAD/9c994799-24c8-4308-8ba4-6a0ade532ece/v1/Web
Error: {
  "error": {
    "key": "401",
    "message": [
      {
        "code": "701018",
        "description": "Request unauthorized. client-request-id: 8e0adbd1-c85e-4e76-90b3-511a3e96a1a1"
      }
    ]
  },
  "trackingId": "ATLAS_3adfd66d-fe8e-4191-9caa-8f86fddf67f9_99"
}
```

En outre, les utilisateurs peuvent rencontrer des échecs de synchronisation pour des utilisateurs spécifiques qui sont déjà gérés dans d'autres organisations Webex, recevant des erreurs telles que :

```
The user - user@domain.com is already managed in another org and will not be added to this org in the s
```

Certains utilisateurs peuvent également rencontrer des erreurs BadRequest lors de la

synchronisation avec des messages tels que :

```
System ForCrossDomainIdentityManagementServiceIncompatible
"message":"Failed to create people.","errors":[{"description":"Failed to create people."}]
```

Environnement

- Webex Control Hub avec intégration de l'ID supplémentaire
- Environnement Microsoft 365/Entra ID
- Application d'entreprise précédemment supprimée de Microsoft 365 au lieu de Control Hub
- Utilisateurs tentant de rétablir la synchronisation des ID supplémentaires

Résolution

Étape 1: Reconstruire la synchronisation des identités

Pour résoudre l'erreur non autorisée et rétablir l'intégration de l'ID d'entrée :

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur incognito.

2. Connectez-vous au Control Hub de l'organisation.

3. Ouvrez un autre onglet dans la fenêtre incognito et accédez à cette URL pour obtenir l'autorisation de l'administrateur :

```
https://login.microsoftonline.com/common/adminconsent?client_id=90db942a-c1eb-4e8d-82e4-eebf64a7e2ae&re
```

4. Connectez-vous avec les informations d'identification d'administrateur Azure/Entra Global,

cliquez sur Accepter pour confirmer l'action et fermez l'onglet du navigateur après avoir reçu un message.

5. Revenez au Control Hub et réessayez de configurer l'intégration d'ID d'entrée.

Étape 2: Résolution des problèmes de synchronisation utilisateur

Pour les utilisateurs déjà gérés dans d'autres organisations :

1. Pour les utilisateurs ayant des comptes Webex gratuits, demandez-leur de supprimer eux-mêmes leurs comptes en utilisant ce processus :

Supprimer votre compte Webex gratuit

2. Pour les utilisateurs appartenant à d'autres organisations, contactez l'administrateur de leur organisation actuelle pour supprimer le compte si possible.

3. Une fois que les utilisateurs ne sont plus ajoutés ailleurs, exécutez de nouveau la synchronisation Entra ID.

4. Vous pouvez également envisager d’utiliser l’option Revendication de l’utilisateur si le domaine est vérifié dans le Control Hub :

Demander des utilisateurs à votre entreprise

Étape 3: Résoudre les échecs de synchronisation liés aux attributs

Pour les utilisateurs rencontrant des erreurs BadRequest dues à des incompatibilités d'attributs :

1. Identifiez les attributs problématiques (tels que le champ Pays) dans le profil utilisateur ID saisie.

2. Supprimez ou modifiez les attributs problématiques dans Entra ID.

3. Recommencez la synchronisation pour l'utilisateur affecté.

Motif

L'erreur non autorisée se produit lorsque l'application d'entreprise est supprimée directement de Microsoft 365/Entra ID au lieu de désactiver correctement l'intégration via Webex Control Hub. Cela brise la chaîne d'authentification entre Webex et Entra ID, ce qui entraîne une erreur 401 non autorisée avec le code 701018.

Les échecs de synchronisation utilisateur se produisent lorsque :

- Des utilisateurs existent déjà dans d'autres organisations Webex (y compris des comptes gratuits).
- Les attributs utilisateur dans Entra ID sont incompatibles avec l'implémentation Webex SCIM.
- Il existe des conflits de propriété de domaine entre les organisations.

Autres informations utiles

- Configurer l'application Assistant Entrée d'ID dans le Control Hub
- Synchroniser les utilisateurs Entra ID dans Control Hub
- Supprimer votre compte Webex gratuit
- Demander des utilisateurs à votre entreprise

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.