Errore di risoluzione integrazione Entra ID non autorizzato dopo l'eliminazione di un'applicazione enterprise

Sommario

Problema

Quando si tenta di configurare l'integrazione Entra ID in Webex Control Hub dopo aver precedentemente rimosso l'applicazione Enterprise da Microsoft 365 anziché disabilitare correttamente l'integrazione da Control Hub, si verifica questo errore:

```
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"
}
```

Inoltre, gli utenti possono riscontrare errori di sincronizzazione per utenti specifici già gestiti in altre organizzazioni Webex, ricevendo errori quali:

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

Alcuni utenti possono inoltre rilevare errori di BadRequest durante la sincronizzazione con messaggi quali:

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

Ambiente

- Webex Control Hub con integrazione Entra ID
- Ambiente Microsoft 365/Entra ID
- Applicazione aziendale precedentemente rimossa da Microsoft 365 anziché da Control Hub
- Utenti che tentano di ristabilire la sincronizzazione degli ID interni

Risoluzione

Passaggio 1: Ricompila sincronizzazione identità

Per risolvere l'errore non autorizzato e ristabilire l'integrazione Entra ID:

1. Aprire una finestra del browser in incognito.

2. Accedere al centro di controllo dell'organizzazione.

3. Aprire un'altra scheda nella finestra di incognito e passare a questo URL per fornire il consenso dell'amministratore:

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

4. Accedere con le credenziali di Amministratore globale di Azure/Entra, fare clic su Accetto per confermare l'azione e chiudere la scheda del browser dopo aver ricevuto un messaggio.

5. Tornare all'hub di controllo e riprovare a configurare l'integrazione Entra ID.

Passaggio 2: Risoluzione dei problemi di sincronizzazione degli utenti

Per gli utenti già gestiti in altre organizzazioni:

1. Per gli utenti con account Webex gratuiti, chiedere loro di eliminare i loro account usando questa procedura:

Elimina il tuo account Webex gratuito

2. Per gli utenti che appartengono ad altre organizzazioni, contattare l'amministratore dell'organizzazione corrente per rimuovere l'account, se possibile.

3. Quando gli utenti non vengono più aggiunti altrove, eseguire di nuovo la sincronizzazione Entra ID.

4. In alternativa, è possibile utilizzare l'opzione utente Attestazione se il dominio viene verificato in Control Hub:

Attestare gli utenti all'organizzazione

Passaggio 3: Risolvi errori di sincronizzazione correlati ad attributi

Per gli utenti che riscontrano errori di BadRequest causati da incompatibilità tra attributi:

1. Identificare gli attributi che presentano problemi (ad esempio il campo Paese) nel profilo utente Entra ID.

2. Rimuovere o modificare gli attributi che presentano problemi in Entra ID.

3. Riprovare la sincronizzazione per l'utente interessato.

Causa

L'errore non autorizzato si verifica quando l'applicazione enterprise viene rimossa direttamente da Microsoft 365/Entra ID anziché disabilitare correttamente l'integrazione tramite Webex Control Hub. In questo modo viene interrotta la catena di autenticazione tra Webex e Entra ID, con un conseguente errore non autorizzato 401 con codice 701018.

Gli errori di sincronizzazione dell'utente si verificano quando:

- Gli utenti esistono già in altre organizzazioni Webex (inclusi gli account gratuiti).
- Gli attributi utente in Entra ID sono incompatibili con l'implementazione di Webex SCIM.
- Conflitti di proprietà del dominio tra le organizzazioni.

Contenuto correlato

- Configurare l'app Entra ID Wizard in Control Hub
- Sincronizza utenti Entra ID in Control Hub
- Elimina il tuo account Webex gratuito
- Attestare gli utenti all'organizzazione

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).