企業アプリケーションの削除後のEntra ID統合の不正なエラーの解決

内容

問題

以前にMicrosoft 365からエンタープライズアプリケーションを削除した後、Control Hubからの統合を適切に無効にする代わりに、Webex Control HubでEntra ID統合を設定しようとすると、次のエラーが発生します。

```
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"
}
```

さらに、他のWebex組織ですでに管理されている特定のユーザに対して同期エラーが発生し、次のようなエラーが表示される場合があります。

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

一部のユーザでは、次のようなメッセージとの同期中にBadRequestエラーが発生する場合もあります。

```
System ForCrossDomainIdentityManagementServiceIncompatible
```

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

環境

- WebEx Control HubとEntra IDの統合
- Microsoft 365/Entra ID環境
- 以前にControl HubではなくMicrosoft 365から削除されたエンタープライズアプリケーション
- Entra IDの同期を再確立しようとしているユーザ

解決方法

手順1:ID同期の再構築

不正なエラーを解決してEntra IDの統合を再確立するには、次の手順を実行します。

1. 偽のブラウザウィンドウを開きます。

2. 組織のControl Hubにログインします。

3. Incognitoウィンドウで別のタブを開き、管理者の同意を得るために次のURLに移動します。

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

4. Azure/Entraグローバル管理者の資格情報でサインインし、[同意する]をクリックして操作を確認し、メッセージを受信した後でブラウザーのタブを閉じます。

5. コントロールハブに戻り、Entra ID統合のセットアップを再試行してください。

ステップ2：ユーザ同期の問題に対処する

他の組織ですでに管理されているユーザーの場合：

1. 無料のWebexアカウントを持つユーザの場合、次の手順を使用して自分のアカウントを削除するように依頼します。

無料のWebexアカウントを削除する

2. 他の組織に属するユーザーの場合は、可能であれば現在の組織の管理者に連絡してアカウントを削除してください。

3. ユーザーが他の場所に追加されなくなったら、Entra IDの同期を再実行します。

4. または、ドメインがControl Hubで検証されている場合は、[ユーザーの要求]オプションの使用を検討してください。

組織にユーザーを要求する

ステップ3：属性関連の同期エラーの解決

属性の非互換性が原因でBadRequestエラーが発生したユーザの場合：

1. Entra IDユーザープロファイルで問題のある属性（Countryフィールドなど）を特定します。

2. Entra IDの問題のある属性を削除または変更します。

3. 影響を受けるユーザーの同期を再試行します。

原因

EnterpriseアプリケーションがWebex Control Hubによる統合を適切に無効にする代わりに、Microsoft 365/Entra IDから直接削除されると、不正なエラーが発生します。これにより、

WebexとEntra IDの間の認証チェーンが切断され、コード701018の401不正エラーが発生します。

ユーザ同期エラーは、次の場合に発生します。

- ユーザはすでに他のWebex組織（無料アカウントを含む）に存在します。
- Entra IDのユーザ属性は、Webex SCIM実装と互換性がありません。
- ドメインの所有権が組織間で競合しています。

関連コンテンツ

- Control HubでのEntra ID Wizardアプリケーションの設定
- Entra IDユーザをControl Hubに同期
- 無料のWebexアカウントを削除する
- 組織にユーザーを要求する

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。