Resolver Erro Não Autorizado do Entra ID Integration Após Exclusão do Aplicativo Enterprise

Contents

Problema

Ao tentar configurar a integração do Entra ID no Webex Control Hub após remover previamente o aplicativo Enterprise do Microsoft 365 em vez de desabilitar corretamente a integração do Control Hub, este erro ocorre:

```
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"
}
```

Além disso, os usuários podem experimentar falhas de sincronização para usuários específicos que já são gerenciados em outras organizações Webex, recebendo erros como:

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

Alguns usuários também podem encontrar erros BadRequest durante a sincronização com mensagens como:

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

Ambiente

- Webex Control Hub com integração de Entra ID
- Ambiente Microsoft 365/Entra ID
- Aplicativo corporativo removido anteriormente do Microsoft 365 em vez do Control Hub
- Usuários tentando restabelecer a sincronização de ID Entra

Resolução

Passo 1: Recriar Sincronização de Identidade

Para resolver o erro não autorizado e restabelecer a integração do Entra ID:

1. Abra uma janela de navegador anônima.

2. Faça login no Control Hub da organização.

3. Abra outra guia na janela incógnita e navegue até este URL para fornecer consentimento do Administrador:

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

4. Entre com as credenciais de Administrador Global do Azure/Entra, clique em Aceitar para confirmar a ação e feche a guia do navegador após receber qualquer mensagem.

5. Retorne ao Control Hub e tente configurar novamente a integração do Entra ID.

Passo 2: Resolver Problemas de Sincronização do Usuário

Para usuários já gerenciados em outras organizações:

1. Para usuários com contas gratuitas do Webex, peça que eles mesmos excluam suas contas usando este processo:

Exclua sua conta gratuita do Webex

2. Para usuários pertencentes a outras organizações, entre em contato com o administrador da organização atual para remover a conta, se possível.

3. Quando os usuários não forem mais adicionados a outro local, execute a sincronização de ID Entra novamente.

4. Se preferir, considere usar a opção de usuário de Reivindicação se o domínio for verificado no Hub de Controle:

Reivindicar usuários para sua organização

Passo 3: Resolver Falhas de Sincronização Relacionadas ao Atributo

Para usuários com erros BadRequest devido a incompatibilidades de atributo:

1. Identifique atributos problemáticos (como o campo País) no perfil de usuário do ID Entra.

2. Remova ou modifique os atributos problemáticos no Entra ID.

3. Tente sincronizar novamente o usuário afetado.

Causa

O erro não autorizado ocorre quando o aplicativo empresarial é removido diretamente da ID do Microsoft 365/Entra em vez de desabilitar corretamente a integração por meio do Webex Control Hub. Isso quebra a cadeia de autenticação entre Webex e Entra ID, resultando em um erro não autorizado 401 com o código 701018.

As falhas de sincronização do usuário ocorrem quando:

- Já existem usuários em outras organizações Webex (incluindo contas gratuitas).
- Os atributos do usuário na ID do Entra são incompatíveis com a implementação do Webex SCIM.
- Existem conflitos de propriedade de domínio entre organizações.

Conteúdo relacionado

- Configurar o aplicativo Assistente de Entra ID no Control Hub
- Sincronizar usuários do Entra ID no Control Hub
- Exclua sua conta gratuita do Webex
- Reivindicar usuários para sua organização

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.