Fehlerbehebung bei WebEx-Benutzerbereitstellungsfehlern aufgrund der bestehenden Betreiberorganisationszuordnung

Inhalt

Problem

Wenn Sie versuchen, dem Benutzer userx@userorg.com in einer WebEx Calling Organization eine Lizenz für "WebEx Calling - Professional" und eine Durchwahl zuzuweisen, schlägt die Bereitstellung mit folgendem Fehler fehl:

```
userx@userorg.com: An error occurred. Verify your input and try again. TrackingID: ATLAS_12345678-3d82-
```

Die Backend-Protokolle zeigen HTTP 409 Conflict with Error 10991:

```
[Error 10991] Url already exists: userx@userorg.com
```

Dieser Fehler tritt besonders auf, wenn versucht wird, die Benutzerlizenz von der Standardlizenz auf "WebEx Calling - Professional" zu aktualisieren und eine Durchwahl zuzuweisen. Der Fehler bei der Bereitstellung löst einen automatischen Rollback von Lizenzzuweisungsänderungen aus. Andere Benutzer in derselben Organisation können erfolgreich lizenziert werden, was darauf hinweist, dass das Problem auf dieses spezifische Benutzerkonto beschränkt ist.

Umwelt

- Webex Calling Multi-Tenant-Umgebung
- Der Benutzer ist in der Webex-Anruferorganisation vorhanden, kann aber nicht vollständig bereitgestellt werden.

- Die E-Mail-Adresse des Benutzers wird gleichzeitig mit einer aktiven Carrier-Organisation verknüpft.
- Die Betreiberorganisation umfasst aktive Benutzer, Telefonnummern, registrierte Geräte und anrufende Services.
- Der Benutzer fungiert als Eigentümer/Administrator der Betreiberorganisation mit vertraglichen Beziehungen zu Verizon Business.

Auflösung

Die Lösung erfordert eine Abstimmung zwischen dem Benutzer, dem Partner, der Betreiberorganisation und Verizon Business, damit die bestehende Betreiberorganisation ordnungsgemäß stillgelegt wird:

Schritt 1: Identifizieren der in Konflikt stehenden Organisation

Öffnen Sie ein TAC-Ticket mit WebEx Calling, um die bestehende Betreiberorganisation zu identifizieren.

Das WebEx Calling Team kann feststellen, ob eine Betreiberorganisation mit Konflikten vorhanden ist, und die folgenden Informationen abrufen:

- Kennung/Name der Betreiberorganisation
- Aktive Telefonnummern und Geräte
- Rolle des Benutzers in der Organisation

Phase 2: Rückbau der koordinierten Betreiberorganisation

Anmerkung: In diesem Fall war der Eigentümer der Organisation der Benutzer, der von der Carrier-Organisation zu einer WxC-Multi-Tenant-Organisation migrierte. Der Inhaber der Organisation arbeitete sowohl mit dem Partner als auch mit Verizon Business zusammen,

---

um seine Carrier Organisation stillzulegen, sodass er zur WxC Multi-Tenant-Organisation hinzugefügt werden konnte.

Da der Benutzer ohne ordnungsgemäße Autorisierung nicht direkt aus einer aktiven Betreiberorganisation entfernt werden kann, ist diese Koordination erforderlich:

- Der Benutzer (als Eigentümer/Administrator der Carrier-Organisation) muss sich mit Verizon Business in Verbindung setzen.
- Zusammenarbeit mit Verizon Business bei der Planung der Stilllegung der Carrier-Organisation
- Stellen Sie sicher, dass alle Nummern, Geräte und Benutzer nicht zugewiesen sind, bevor Sie Ihre Organisation löschen.
- Koordinierung aller erforderlichen Aktivitäten zur Nummernübertragung während der Stilllegung.

Schritt 3: Auflösung überprüfen

Nach der Löschung der Betreiberorganisation:

- Versuchen Sie, dem Benutzer in der WxC Multi-Tenant Org über Control Hub die Lizenz WebEx Calling - Professional zuzuweisen.
- Weisen Sie die gewünschte Durchwahl zu.
- Überprüfen der erfolgreichen Bereitstellung ohne Rollback

Alternative Auflösung

Wenn der Benutzer die bestehende Betreiberorganisation beibehalten muss, geben Sie dem Benutzer eine andere E-Mail-Adresse an, die derzeit keiner Organisation zugeordnet ist.

Ursache

Der Bereitstellungsfehler tritt auf, weil die E-Mail-Adresse des Benutzers gleichzeitig mit zwei verschiedenen Organisationen verknüpft ist: die anrufende Webex-Zielorganisation und eine bestehende aktive Carrier-Organisation. Das WebEx Calling Backend verhindert eine doppelte Benutzerbereitstellung in verschiedenen Organisationen, was zu Fehler 10991 führt, wenn versucht wird, den Benutzer in der zweiten Organisation vollständig bereitzustellen.

Die spezifische technische Ursache ist, dass der Benutzer als Eigentümer/Administrator einer aktiven Carrier-Organisation mit vertraglichen Bindungen an Verizon Business fungiert. Dadurch wird verhindert, dass das WxC-Technikerteam den Benutzer direkt entfernt, da eine solche Entfernung eine ordnungsgemäße Autorisierung durch den Eigentümer der Betreiberorganisation erfordert.

Verwandte Inhalte

- Richtlinien und Richtlinien für die Nummernübertragung im Cisco Calling Plan
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.