Fehlerbehebung: Fehler beim Verschieben der Webex-Anrufernummer mit HTTP 429-Fehler

Inhalt

Problem

Wenn Sie versuchen, eine Telefonnummer zwischen WebEx-Standorten im Control Hub zu verschieben, schlägt der Verschiebevorgang mit bestimmten Fehlersymptomen fehl. Die Control Hub-Schnittstelle zeigt zunächst "Move in Progress" und dann die Meldung "Der Server ist ausgelastet. Bitte warten Sie, und versuchen Sie es erneut." Während des fehlgeschlagenen Versuchs wird keine PSTN-Bestellung oder kein Task-Manager-Eintrag erstellt.

Die Debugging-Informationen des Browsers zeigen die HTTP 429-Antwort "Zu viele Anforderungen" vom API-Endpunkt für die Erstellung von Admin-Batch-Service-Aufträgen. Zu den erfassten Fehlerdetails gehören:

```
Status: 429
Status Text: Too Many Requests
URL: https://admin-batch-service-r.wbx2.com/api/v1/customers/<org-id>/jobs
Message: The server is busy. Please wait and try again. TrackingID: ATLAS_1e6ae5c6-ca3c-4c1a-b40f-4b496
```

Darüber hinaus zeigt die Backend-Analyse, dass bei Verschiebungs-Workflows Fehler bei der Portabilitätsvalidierung auftreten, wenn der Ausgangs- und der Zielstandort unterschiedliche Cisco Calling Plan Provider verwenden, selbst wenn beide Standorte mit Cisco Calling Plänen konfiguriert sind.

Umwelt

- WebEx Anrufe mit Cisco Anrufplan
- Control Hub-Erstellung: 20260812-0ec3555
- Mehrere Geschäftsstandorte mit verschiedenen zugrunde liegenden PSTN-Anbietern

- Quellspeicherort mit IntelePeer als PSTN-Anbieter
- Zielstandort, der Telnyx als PSTN-Anbieter verwendet
- Die Telefonnummer ist aktiv, nicht zugewiesen und nicht an Benutzer oder anrufende Services gebunden.
- Sowohl Quell- als auch Zielstandorte sind betriebsbereit

Auflösung

Dieses Problem wurde durch Backend-Engineering gelöst. Das Technikerteam stellte fest, dass der Nummernstatus im Terminus-System veraltet war, was dazu führte, dass Validierungsprüfungen vor dem Verschieben fehlschlugen. Diese Schritte wurden unternommen:

Engineering-Backend-Reparatur

Schritt 1: Technikerteam identifizierte den Status der veralteten Nummer in Terminus.

Phase 2: Der Nummernstatus wurde im Backend-System aktualisiert.

Schritt 3: Die Validierungsprüfungen vor dem Umzug wurden korrigiert, um die für den Umzug in Frage kommende Zahl anzuzeigen.

Wiederholung und Verifizierung durch Kunden

Schritt 1: Der Kunde versuchte erneut, die Nummer nach der Reparatur am Back-End zu verschieben.

Phase 2: Die Nummer wurde erfolgreich an den Zielstandort verschoben.

Schritt 3: Der Kunde hat die Nummer sich selbst zugewiesen und die Funktion für eingehende Anrufe überprüft.

Analyse zur Fehlerbehebung durchgeführt

Die Untersuchung ergab mehrere technische Faktoren:

HAR-Dateianalyse:

Ursache

Dieses Problem wurde durch veraltete Nummernstatusinformationen im Terminus-System verursacht, was dazu führte, dass Validierungsprüfungen vor dem Verschieben fehlerhaft waren. Aufgrund dieser Inkonsistenz der Backend-Daten konnte die Nummer nicht als für den Verschiebevorgang geeignet erkannt werden.

Darüber hinaus kann der dokumentierte Fall, dass zwischen Cisco Calling Plan-Standorten mit verschiedenen zu Grunde liegenden PSTN-Anbietern (IntelePeer vs. Telnyx) verschoben wird, im Standard-Workflow für direkte Verlagerungen auf Berechtigungseinschränkungen stoßen, selbst wenn beide Standorte Cisco Calling Pläne verwenden. Die primäre Lösung bestand jedoch darin, die veralteten Daten zu korrigieren, anstatt die Kompatibilität mit den Anbietern zu verbessern.

Verwandte Inhalte

- Generieren Sie eine HAR-Datei in Ihrem Browser
- Verwalten von Telefonnummern im Control Hub
- Starten Sie durch mit dem Cisco Calling Plan
- Cisco Richtlinien und Richtlinien für die Nummernübertragung bei Anrufen
- 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.