Mensaje de error de asignación de número PSTN de llamada de Webex

Contenido

Problema

Al intentar agregar números PSTN a una organización de llamada Webex, el sistema muestra un mensaje de error que indica que los números están "actualmente en uso por otra organización", incluso cuando los números ya están suministrados a la misma organización que está intentando agregarlos. Este mensaje de error engañoso se produce porque el sistema no distingue entre los números asignados a otra organización frente a los números ya asignados a esta organización en su lógica de gestión de errores.

En concreto, al intentar agregar estos números PSTN:

- (419) 671-1111
- (419) 671-2222

El mensaje de error indica incorrectamente que estos números los está utilizando otra organización, cuando en realidad ya están suministrados a la organización solicitante.

Entorno

- Plataforma de llamadas Webex
- Productos híbridos y en la nube
- Ubicaciones, funciones y configuración de llamadas de Webex
- Organización que intenta agregar números PSTN a través de la interfaz administrativa

Resolución

Para resolver este problema y verificar el estado de aprovisionamiento real de los números PSTN.

Paso 1: Verificar estado de aprovisionamiento de números

Póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco para comprobar el estado de aprovisionamiento de los números PSTN en cuestión. El ingeniero de soporte técnico puede comprobar si los números están realmente asignados a su organización o a otra organización. De forma alternativa, un administrador del centro de control puede comprobar en PSTN y routing > Números para comprobar que los números ya están proporcionados para la organización.

Paso 2: Comprender el mensaje de error

Reconozca que el mensaje de error "actualmente en uso por otra organización" es engañoso cuando los números ya están suministrados a su organización. El control de errores del sistema no distingue entre:

- Números asignados a una organización diferente
- Números ya asignados a su organización

Paso 3: Confirmar asignación actual

Si se confirma que los números ya se han proporcionado a su organización, no se requiere ninguna otra acción para el aprovisionamiento de números. Los números ya están disponibles para su uso en su entorno de llamadas Webex.

Paso 4: Mejora de ingeniería de solicitudes (opcional)

Si lo desea, puede solicitar al equipo de ingeniería que mejore la gestión de errores para

proporcionar mensajes más específicos que distingan entre "en uso por otra organización" y "ya asignado a esta organización". Sin embargo, esto requeriría una mejora del producto y no forma parte de la solución de problemas inmediata.

Causa

La causa raíz es un problema de usabilidad en la lógica de manejo de errores del sistema de llamadas Webex. El sistema no diferencia entre los números PSTN asignados a distintas organizaciones y los números ya proporcionados a la organización solicitante. Esto da como resultado un mensaje de error engañoso que indica que los números están "en uso por otra organización" cuando en realidad ya están asignados a la misma organización que intenta agregarlos.

El equipo de ingeniería tendría que mejorar el código de control de errores para distinguir entre estos dos escenarios diferentes y proporcionar mensajes de error más precisos a los administradores.

Contenido relacionado

- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).