Solución de problemas de Webex que llaman a un error de aprovisionamiento de usuario debido a una asociación de organización de operador existente

Contenido

Problema

Al intentar asignar una licencia y una extensión "Webex Calling - Professional" al usuario userx@userorg.com en una organización de Webex Calling, el aprovisionamiento falla con este error:

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

Los logs backend muestran HTTP 409 Conflicto con el Error 10991:

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

Este error se produce específicamente al intentar actualizar la licencia del usuario desde el valor predeterminado a "Webex Calling - Professional" y asignar una extensión. El fallo de aprovisionamiento activa una reversión automática de los cambios de asignación de licencias. Se puede conceder una licencia correctamente a otros usuarios de la misma organización, lo que indica que el problema se ha aislado en esta cuenta de usuario específica.

Entorno

- Entorno de varios arrendatarios de llamadas Webex

- El usuario ya existe en la organización de destino de llamadas Webex, pero no se puede aprovisionar por completo.
- La dirección de correo electrónico del usuario se asocia simultáneamente con una organización portadora activa.
- La organización del operador contiene usuarios activos, números de teléfono, dispositivos registrados y servicios de llamadas.
- El usuario actúa como propietario/administrador de la organización del Transportista con vínculos contractuales con Verizon Business.

Resolución

La resolución requiere coordinación entre el usuario, el Partner, la organización del Transportista y Verizon Business para retirar correctamente la organización del Transportista existente:

Paso 1: Identificar la organización conflictiva

Abra un caso TAC con Webex Calling para que identifiquen la organización de la Portadora existente.

El equipo de llamadas de Webex puede determinar si hay una organización de transportista en conflicto y obtener esta información:

- ID/nombre de la organización del transportista
- Dispositivos y números de teléfono activos
- Función del usuario en la organización

Paso 2: Retirada de organización de transportista coordinada

Nota: Se trataba de un caso en el que el propietario de la organización era el usuario que estaba migrando de Carrier org a una organización de varios arrendatarios WxC. El

---

propietario de la organización estaba trabajando tanto con el partner como con Verizon Business para retirar su organización portadora y poder añadirlo a la organización multiempresa WxC.

Dado que el usuario no se puede eliminar directamente de una organización portadora activa sin la autorización adecuada, esta coordinación es necesaria:

- El usuario (como propietario/administrador de la organización del operador) debe ponerse en contacto con Verizon Business.
- Trabajar con Verizon Business para programar el desmantelamiento de la organización de la portadora.
- Asegúrese de que todos los números, dispositivos y usuarios no estén asignados antes de eliminar la organización.
- Coordinar cualquier número de actividades de traslado requerido durante el proceso de clausura.

Paso 3: Verificar resolución

Después de eliminar la organización del transportista:

- Intente asignar la licencia de Webex Calling - Professional al usuario en la organización de varios arrendatarios WxC a través del centro de control.
- Asigne la extensión deseada.
- Verifique que el aprovisionamiento se ha realizado correctamente sin revertir.

Resolución alternativa

Si el usuario necesita conservar la organización de transportista existente, proporcione al usuario una dirección de correo electrónico diferente que no esté asociada actualmente a ninguna organización.

Causa

El error de aprovisionamiento se produce porque la dirección de correo electrónico del usuario está asociada simultáneamente con dos organizaciones diferentes: la organización de destino de llamadas Webex y una organización de operador activa existente. El back-end de llamadas Webex impide el aprovisionamiento de usuarios duplicados en las organizaciones, lo que provoca el error 10991 al intentar aprovisionar completamente al usuario en la segunda organización.

La causa técnica específica es que el usuario sirve como propietario/administrador de una organización de portadora activa con vínculos contractuales con Verizon Business. Esto evita que el equipo de ingeniería de WxC elimine directamente al usuario, ya que dicha eliminación requiere la autorización adecuada del propietario de la organización del operador.

Contenido relacionado

- Pautas y políticas de portación de números del plan de llamadas de Cisco
- 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).