Resolución de Problemas de Traslado de Número de Llamada Webex con Error HTTP 429

Contenido

Problema

Cuando se intenta mover un número de teléfono entre las ubicaciones de llamada Webex en el concentrador de control, la operación de movimiento falla con síntomas de error específicos. Inicialmente, la interfaz del concentrador de control muestra "Mover en curso" y, a continuación, el mensaje "El servidor está ocupado". Espere e inténtelo de nuevo." No se crea ningún pedido PSTN ni entrada del Administrador de tareas durante el intento fallido.

La información de depuración del explorador muestra la respuesta "Demasiadas solicitudes" de HTTP 429 del extremo de la API de creación de trabajos de administración por lotes. Los detalles de error específicos capturados incluyen:

```
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
```

Además, el análisis de back-end revela que el flujo de trabajo de traslado encuentra fallos de validación de portabilidad cuando las ubicaciones de origen y destino utilizan diferentes proveedores de planes de llamadas de Cisco, incluso cuando ambas ubicaciones están configuradas con planes de llamadas de Cisco.

Entorno

- Llamadas Webex con el plan de llamadas de Cisco
- Creación del centro de control: 20260812-0ec3555
- Varias ubicaciones empresariales con diferentes proveedores PSTN subyacentes

- Ubicación de origen mediante IntelePeer como proveedor PSTN
- Ubicación de destino que utiliza Telnyx como proveedor PSTN
- El número de teléfono está activo, sin asignar y no está vinculado a los usuarios ni a los servicios de llamadas
- Las ubicaciones de origen y destino están operativas

Resolución

Este problema se resolvió mediante la intervención de ingeniería de backend. El equipo de ingeniería identificó que el estado del número estaba obsoleto en el sistema Terminus, lo que provocó un error en las comprobaciones de validación previas al desplazamiento. Se adoptaron las siguientes medidas:

Corrección de backend de ingeniería

Paso 1: El equipo de ingeniería identificó el estado del número obsoleto en Terminus

Paso 2: El estado del número se actualizó en el sistema back-end

Paso 3: Las comprobaciones de validación previas al traslado se corrigieron para mostrar el número como apto para el traslado

Verificación y reintento del cliente

Paso 1: El cliente intentó mover el número de nuevo después de la corrección de back-end

Paso 2: El número se movió correctamente a la ubicación de destino

Paso 3: El cliente se asignó el número a sí mismo y verificó la funcionalidad de llamadas entrantes

Análisis de solución de problemas realizado

La investigación reveló múltiples factores técnicos:

Análisis de archivos HAR:

Causa

Este problema se debe a la información de estado de los números obsoletos en el sistema Terminus, que provocó errores incorrectos en las comprobaciones de validación previas al desplazamiento. Esta incoherencia de los datos de back-end impidió que el número se reconociera como apto para la operación de movimiento.

Además, el caso documentado que se mueve entre ubicaciones del plan de llamadas de Cisco con diferentes proveedores PSTN subyacentes (IntelePeer frente a Telnyx) puede encontrar restricciones de selección en el flujo de trabajo de movimiento directo estándar, incluso cuando ambas ubicaciones utilizan planes de llamadas de Cisco. Sin embargo, la resolución principal implicaba corregir los datos obsoletos en lugar de abordar la compatibilidad de los proveedores.

Contenido relacionado

- Generar un archivo HAR en el explorador
- Administración de números de teléfono en el concentrador de control
- Comience con el plan de llamadas de Cisco
- Pautas y políticas de portabilidad de números de 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).