Solución de problemas de asignación de suelo de Webex Calling Workspace debido a licencias de llamada perdidas

Contenido

Problema

Al intentar actualizar de forma masiva las asignaciones de suelo del espacio de trabajo para los teléfonos Cisco 98xx Series mediante la importación de CSV del espacio de trabajo del concentrador de control, la importación falla con este mensaje de error:

```
Error,Floor is either not provisioned in Webex Calling or belongs to a different location,ATLAS_xxxxxxx
```

Los registros de ATLAS de ID de seguimiento muestran el error 28311 "No se encontró el piso", que indica que el piso especificado no se reconoce como existente en el motor de llamada de Webex para la organización. Las actualizaciones de CSV solo de ubicación funcionan correctamente, pero las actualizaciones de planta fallan constantemente a pesar de usar la ubicación correcta y las ID de planta obtenidas del centro de control.

Además, si se intenta asignar plantas manualmente a espacios de trabajo que ya tienen una licencia de llamada, se produce el mismo error.

Entorno

- Entorno de llamadas Webex con ubicaciones y plantas
- Cisco 98xx Series Phones configurados como espacios de trabajo
- Funcionalidad de importación CSV del espacio de trabajo del concentrador de control
- Espacios de trabajo con extensiones y teléfonos de escritorio a los que les faltan licencias

de Webex Calling Professional.

Resolución

Los fallos de asignación de suelo se producen porque los espacios de trabajo carecen de la licencia necesaria de Webex Calling Professional. En Control Hub, la página de descripción general del espacio de trabajo no muestra la opción (icono de engranaje) para asignar o modificar licencias.

Siga estos pasos para resolver el problema:

Paso 1: Asignación de una licencia de Webex Calling Professional mediante CSV

Navegue hasta Devices > Add Device y seleccione Bulk add Cisco devices, luego haga clic en Next.

En las opciones del menú desplegable, seleccione Exportar usuarios y espacios de trabajo de esta organización, seleccione Espacios de trabajo de mi organización y haga clic en Descargar.

Abra el archivo CSV descargado y busque la columna Webex Calling Professional Workspace [SubXXXXXXX]. Cambie el valor de FALSE a TRUE.

La columna Device Type se debe establecer en WEBEX_CALLING, y se debe asignar un número de teléfono o una extensión.

Guarde los cambios y cargue el archivo CSV modificado en Dispositivos > Agregar dispositivo > Agregar dispositivos de Cisco > Cargar datos CSV.

Paso 2: Reintentar asignación de suelo mediante CSV

Después de asignar correctamente las licencias de Webex Calling Professional, descargue una nueva exportación de CSV del espacio de trabajo. Concentrador de control > Espacios de trabajo >[seleccionar espacios de trabajo] > Exportar CSV > Exportar archivo editable.

Actualice la columna Planta con los ID de planta (UUID) correctos obtenidos en la ficha Centro de control > Ubicaciones > [seleccionar ubicación] > Pisos.

Asegúrese de que los ID de planta se corresponden con los ID de ubicación correctos en las mismas filas CSV.

Cargue el archivo CSV actualizado para aplicar las asignaciones de planta.

Causa

La causa principal es la ausencia de una licencia de Webex Calling Professional en espacios de trabajo con extensiones y teléfonos de escritorio configurados. Cuando Control Hub intenta asignar una planta a un espacio de trabajo durante la importación de CSV, valida que el espacio de trabajo tiene las licencias de llamada de Webex adecuadas. Los espacios de trabajo sin la licencia necesaria no superan esta validación, lo que da como resultado el error 28311 "No se encontró el piso" en los registros de back-end.

Contenido relacionado

- Carga masiva de espacios de trabajo mediante un archivo CSV
- Ubicaciones en el concentrador de control
- 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).