Webex Calling Hot Desking Sign-In Falla Debido A Conflicto De Configuración De Hoteling

Contenido

Problema

Los usuarios experimentaron errores de inicio de sesión al intentar utilizar la función Webex Calling Hot Desking en los teléfonos Cisco 9861. El mensaje de error que se muestra es "Error al iniciar sesión en el servicio de llamadas, funciones de llamada limitadas disponibles". Este problema se produjo con el escaneo de código QR y con los métodos de inicio de sesión en el portal IVR.

El problema era reproducible de forma sistemática y afectaba a varios usuarios de diferentes ubicaciones geográficas durante una migración in situ a Webex Calling. Los registros telefónicos mostraban solicitudes de inicio de sesión de Hot Desking con el código de error 27744 de 'InvalidResponse' de HTTP 409, lo que indica una condición de conflicto del servidor de llamadas de Webex durante los intentos de inicio de sesión.

Entorno

- Teléfonos IP Cisco 9861
- Función Webex Calling Hot Desking
- Migración de llamadas in situ a Webex en curso
- Varias ubicaciones geográficas afectadas (Reino Unido y Singapur)
- Diferentes entornos de red (red doméstica y LAN de oficina)

Resolución

El problema se resolvió al identificar y deshabilitar la configuración de hoteling conflictiva en los teléfonos afectados. Se adoptaron las siguientes medidas.

Paso 1: Identificar el conflicto de configuración

El análisis de los registros de la Herramienta de informe de problemas (PRT) y de los registros telefónicos reveló que la Hoteling estaba habilitada en los dispositivos afectados. La entrada de la nota telefónica indicó específicamente:

```
Target host/place has Hoteling enabled, which is mutually exclusive with Hotdesking guest sign-in opera
```

Error en la transacción de BroadWorks OCIP UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC con el código de error 27744:

```
Cannot sign-in to host ... since Hoteling is enabled this host.
```

Paso 2: Deshabilitar configuración de hospedaje

Navegue hasta la configuración del dispositivo en Webex Control Hub y localice el parámetro Hoteling. Inhabilite la función Hoteling en todos los teléfonos afectados.

Nota: El ajuste Hoteling puede aparecer atenuado (no editable) cuando el dispositivo está fuera de línea o se está reiniciando. Espere a que el dispositivo se conecte para que la configuración se pueda editar.

Paso 3: Reinicie los teléfonos

Después de inhabilitar Hoteling, reinicie los teléfonos afectados para asegurarse de que el cambio de configuración surta efecto.

Paso 4: Verificar resolución

Pruebe la funcionalidad de inicio de sesión de Hot Desking mediante los métodos de código QR y portal de voz. El primer intento después del cambio de configuración todavía puede mostrar un error de inicio de sesión, pero los siguientes intentos se realizan correctamente.

Verifique que tanto Hot Desking como el inicio de sesión en el portal de voz funcionen correctamente en todos los dispositivos afectados.

Causa

La causa principal fue un conflicto de configuración en el que se habilitó Hoteling en teléfonos destinados a uso de Hot Desking. Las operaciones de inicio de sesión de invitados de hoteling y hoteling son funciones mutuamente excluyentes en las llamadas de Webex. Cuando ambos están habilitados, el sistema devuelve un error de conflicto HTTP 409 (código de error 27744) que impide el inicio de sesión correcto de Hot Desking.

Este conflicto puede producirse cuando las plantillas de dispositivos tienen Hoteling habilitado de forma predeterminada para determinados modelos de teléfono como el Cisco 9861, o cuando los dispositivos se migran desde sistemas en las instalaciones con configuraciones Hoteling existentes.

Contenido relacionado

- Configuración de Hot Desking para teléfonos 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).