Message d'erreur d'attribution de numéro RTPC appelant Webex

Table des matières

Problème

Lorsque vous tentez d'ajouter des numéros RTPC à une organisation d'appel Webex, le système affiche un message d'erreur indiquant que les numéros sont « actuellement utilisés par une autre organisation », même si les numéros sont déjà attribués à la même organisation qui tente de les ajouter. Ce message d'erreur trompeur se produit parce que le système ne fait pas la distinction entre les numéros attribués à une autre organisation et les numéros déjà attribués à cette organisation dans sa logique de gestion des erreurs.

Plus précisément, lorsque vous essayez d'ajouter ces numéros RTPC :

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

Le message d'erreur indique à tort que ces numéros sont utilisés par une autre organisation, alors qu'ils sont déjà fournis à l'organisation demandeuse.

Environnement

- Plateforme d'appel Webex
- Produits cloud et hybrides
- Emplacements d'appel, fonctionnalités et paramètres Webex
- Organisation tentant d'ajouter des numéros RTPC via l'interface d'administration

Résolution

Pour résoudre ce problème et vérifier l'état de mise en service réel des numéros RTPC.

Étape 1: Vérifier l'état de provisionnement du numéro

Contactez l'assistance technique Cisco pour vérifier l'état de mise en service des numéros RTPC en question. L'ingénieur du support technique peut vérifier si les numéros sont réellement attribués à votre organisation ou à une autre organisation. Un administrateur de concentrateur de contrôle peut également vérifier dans RTPC et routage > Numéros pour vérifier que les numéros sont déjà provisionnés pour l'organisation.

Étape 2: Comprendre le message d'erreur

Reconnaître que le message d'erreur « actuellement utilisé par une autre organisation » est trompeur lorsque les numéros sont déjà fournis à votre organisation. La gestion des erreurs système ne fait pas la distinction entre :

- Numéros affectés à une autre organisation
- Numéros déjà attribués à votre organisation

Étape 3: Confirmer l'affectation actuelle

S'il est confirmé que les numéros ont déjà été attribués à votre organisation, aucune autre action n'est requise pour l'attribution des numéros. Les numéros sont déjà disponibles dans votre environnement d'appel Webex.

Étape 4: Demander une amélioration technique (facultatif)

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à l'équipe d'ingénierie d'améliorer la gestion des

erreurs pour fournir un message plus spécifique qui distingue entre « utilisé par une autre organisation » et « déjà affecté à cette organisation ». Cependant, cela nécessite une amélioration du produit et ne fait pas partie du dépannage immédiat.

Motif

La cause principale est un problème de facilité d'utilisation dans la logique de gestion des erreurs du système d'appel Webex. Le système ne fait pas la différence entre les numéros RTPC attribués à différentes organisations et les numéros déjà attribués à l'organisation demandeuse. Il en résulte un message d'erreur trompeur indiquant que les numéros sont « utilisés par une autre organisation » alors qu'ils sont déjà attribués à la même organisation qui tente de les ajouter.

Le code de gestion des erreurs doit être amélioré par l'équipe d'ingénierie pour distinguer ces deux scénarios et fournir des messages d'erreur plus précis aux administrateurs.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.