Dépannage de l'échec de mise en service de l'utilisateur appelant Webex dû à une association d'opérateurs existante

Table des matières

Problème

Lors de la tentative d'attribution d'une licence et d'un poste « Webex Calling - Professional » à l'utilisateur userx@userorg.com dans une organisation Webex Calling, la mise en service échoue avec cette erreur :

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

Les journaux du serveur principal affichent HTTP 409 Conflict avec Error 10991 :

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

Cette erreur se produit spécifiquement lors de la tentative de mise à jour de la licence de l'utilisateur de la valeur par défaut à "Webex Calling - Professional" et l'attribution d'un poste. L'échec de la mise en service déclenche une restauration automatique des modifications d'affectation de licence. Les autres utilisateurs de la même organisation peuvent obtenir une licence, ce qui indique que le problème est isolé pour ce compte d'utilisateur spécifique.

Environnement

- Environnement d'appel multilocataire Webex
- L'utilisateur existe dans l'organisation d'appel Webex de destination mais ne peut pas être entièrement configuré.

- L'adresse e-mail de l'utilisateur est associée simultanément à une organisation de transporteur active.
- L'organisation de l'opérateur contient des utilisateurs actifs, des numéros de téléphone, des périphériques enregistrés et des services d'appel.
- L'utilisateur est le propriétaire/administrateur de l'organisation du transporteur et a des liens contractuels avec Verizon Business.

Résolution

La résolution nécessite une coordination entre l'utilisateur, le partenaire, l'organisation de l'opérateur et Verizon Business afin de désaffecter correctement l'organisation de l'opérateur existante :

Étape 1: Identifier l'organisation en conflit

Ouvrez un dossier TAC avec Webex Calling afin qu'ils puissent identifier l'organisation de l'opérateur existante.

L'équipe d'appel Webex peut déterminer s'il existe une organisation d'opérateur en conflit et obtenir les informations suivantes :

- ID/nom de l'organisation du transporteur
- Numéros de téléphone et périphériques actifs
- Rôle de l'utilisateur dans l'organisation

Étape 2: Coordonner le déclassement de l'entreprise

Remarque : Il s'agissait d'un cas dans lequel le propriétaire de l'organisation était l'utilisateur qui migrait de l'organisation porteuse vers une organisation WxC multilocataire. Le propriétaire de l'organisation travaillait avec le partenaire et Verizon Business pour mettre

---

hors service son organisation de transporteur afin qu'il puisse être ajouté à l'organisation WxC Multitenant.

Étant donné que l'utilisateur ne peut pas être supprimé directement d'une organisation de transporteur active sans une autorisation appropriée, cette coordination est requise :

- L'utilisateur (en tant que propriétaire/administrateur de l'organisation du transporteur) doit contacter Verizon Business.
- Collaborer avec Verizon Business pour planifier la mise hors service de l'organisation du transporteur.
- Assurez-vous que tous les numéros, périphériques et utilisateurs ne sont pas attribués avant la suppression de l'organisation.
- Coordonner toutes les activités de portage du nombre requis au cours du processus de déclassement.

Étape 3: Vérifier la résolution

Après la suppression de l'organisation du transporteur :

- Essayez d'attribuer la licence Webex Calling - Professional à l'utilisateur dans l'organisation WxC multilocataire via le Control Hub.
- Attribuez le poste souhaité.
- Vérifier le provisionnement réussi sans restauration.

Résolution De Remplacement

Si l'utilisateur doit conserver l'organisation de l'opérateur existante, fournissez à l'utilisateur une adresse e-mail différente qui n'est actuellement associée à aucune organisation.

Motif

L'échec de la mise en service se produit parce que l'adresse e-mail de l'utilisateur est associée simultanément à deux organisations différentes : l'organisation Webex Calling cible et une organisation Carrier active existante. Le serveur principal d'appels Webex empêche la mise en service d'utilisateurs en double dans les organisations, ce qui entraîne l'erreur 10991 lors de la tentative de mise en service complète de l'utilisateur dans la seconde organisation.

La cause technique spécifique est que l'utilisateur sert de propriétaire/administrateur d'une organisation de transporteur active avec des liens contractuels avec Verizon Business. Cela empêche l'équipe d'ingénierie WxC de supprimer directement l'utilisateur, car cette suppression nécessite une autorisation appropriée du propriétaire de l'organisation du transporteur.

Autres informations utiles

- Directives et politiques de transfert des numéros du plan d'appel Cisco
- 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.