Dépannage des échecs d'affectation d'espace de travail Webex Calling Workspace dus à des licences d'appel manquantes

Table des matières

Problème

Lors de la tentative de mise à jour en bloc des affectations d'espace de travail pour les téléphones de la gamme Cisco 98xx à l'aide de l'importation CSV d'espace de travail Control Hub, l'importation échoue avec ce message d'erreur :

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

Les journaux ATLAS de l'ID de suivi affichent l'erreur 28311 « Floor not found » indiquant que le sol spécifié n'est pas reconnu comme existant dans le serveur principal d'appels Webex pour l'organisation. Les mises à jour CSV d'emplacement uniquement fonctionnent correctement, mais les mises à jour d'étage échouent systématiquement malgré l'utilisation des ID d'emplacement et d'étage corrects obtenus à partir du Control Hub.

En outre, toute tentative d'attribution manuelle d'étages à des espaces de travail disposant déjà d'une licence d'appel entraîne la même erreur.

Environnement

- Environnement d'appel Webex avec emplacements et étages
- Téléphones de la gamme Cisco 98xx configurés comme espaces de travail
- Fonctionnalité d'importation CSV du Control Hub workspace
- Espaces de travail avec postes et téléphones de bureau mais licences Webex Calling

Professional manquantes.

Résolution

Les échecs d'affectation d'étage se produisent parce que les espaces de travail ne disposent pas de la licence Webex Calling Professional requise. Dans Control Hub, la page de présentation de l'espace de travail n'affiche pas l'option (icône d'engrenage) permettant d'attribuer ou de modifier des licences.

Procédez comme suit pour résoudre le problème :

Étape 1: Attribuer une licence Webex Calling Professional via CSV

Accédez à Devices > Add Device et sélectionnez Bulk add Cisco devices, puis cliquez sur Next.

Dans la liste déroulante, sélectionnez Exporter les utilisateurs et les espaces de travail de cette organisation, puis sélectionnez Espaces de travail dans mon organisation et cliquez sur Télécharger.

Ouvrez le fichier CSV téléchargé et localisez la colonne Webex Calling Professional Workspace [SubXXXXXXX]. Remplacez la valeur de FALSE par TRUE.

La colonne Device Type doit être définie sur WEBEX_CALLING et un numéro de téléphone ou un poste doit être attribué.

Enregistrez les modifications et téléchargez le fichier CSV modifié en naviguant jusqu'à Périphériques > Ajouter un périphérique > Ajouter en masse des périphériques Cisco > Télécharger les données CSV.

Étape 2: Réessayer l'affectation au sol via CSV

Après avoir attribué les licences Webex Calling Professional, téléchargez une nouvelle exportation CSV d'espace de travail. Control Hub > Workspaces >[sélectionner des espaces de travail] >

Export CSV > Editable file export.

Mettez à jour la colonne Floor avec les ID de sol corrects (UUID) obtenus à partir de Control Hub > Locations > [select location] > Onglet Floors.

Assurez-vous que les ID d'étage correspondent aux ID d'emplacement corrects dans les mêmes lignes CSV.

Téléchargez le fichier CSV mis à jour pour appliquer les affectations d'étage.

Motif

La cause principale est une licence Webex Calling Professional manquante sur les espaces de travail qui ont des postes et des téléphones de bureau configurés. Lorsque Control Hub tente d'attribuer un étage à un espace de travail pendant l'importation CSV, il vérifie que l'espace de travail dispose de la licence d'appel Webex appropriée. Les espaces de travail sans la licence requise échouent cette validation, ce qui entraîne l'erreur 28311 « Floor not found » dans les journaux du serveur principal.

Autres informations utiles

- Téléchargement en masse d'espaces de travail avec un fichier CSV
- Emplacements dans le Control Hub
- 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.