Échec de la connexion au service d'assistance téléphonique Webex en raison d'un conflit de configuration

Table des matières

Problème

Les utilisateurs n'ont pas réussi à se connecter lorsqu'ils ont essayé d'utiliser la fonction Webex Calling Hot Desking sur les téléphones Cisco 9861. Le message d'erreur affiché était « Echec de connexion au service d'appel, fonctionnalités d'appel limitées disponibles ». Ce problème s'est produit avec l'analyse du code QR et les méthodes de connexion au portail IVR.

Le problème était toujours reproductible et affectait plusieurs utilisateurs situés dans différents lieux géographiques lors d'une migration sur site vers Webex Calling. Les journaux du téléphone ont indiqué que les demandes de connexion Hot Desking ont échoué avec le code d'erreur HTTP 409 'InvalidResponse' 27744, indiquant une condition de conflit du serveur principal d'appel Webex lors des tentatives de connexion.

Environnement

- Téléphones IP Cisco 9861
- Fonctionnalité Webex Calling Hot Desking
- Migration des appels sur site vers Webex en cours
- Plusieurs zones géographiques touchées (Royaume-Uni et Singapour)
- Différents environnements réseau (réseau domestique et LAN de bureau)

Résolution

Le problème a été résolu en identifiant et en désactivant la configuration Hoteling conflictuelle sur les téléphones concernés. Les étapes suivantes ont été franchies.

Étape 1: Identifier le conflit de configuration

L'analyse des journaux PRT (Problem Report Tool) et des journaux téléphoniques a révélé que l'hébergement était activé sur les périphériques affectés. L'entrée du journal téléphonique notait spécifiquement :

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

Échec de la transaction BroadWorks OCIP UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC avec le code d'erreur 27744 :

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

Étape 2: Désactiver la configuration des hôtels

Accédez à la configuration du périphérique dans Webex Control Hub et localisez le paramètre Hoteling. Désactivez la fonction d'hébergement sur tous les téléphones concernés.


Remarque : Le paramètre Hoteling peut apparaître grisé (non modifiable) lorsque le périphérique est hors ligne ou en cours de redémarrage. Attendez que le périphérique se mette en ligne pour que le paramètre soit modifiable.

Étape 3: Redémarrer les téléphones

Après avoir désactivé Hoteling, redémarrez les téléphones concernés pour vous assurer que la modification de la configuration prend effet.

Étape 4: Vérifier la résolution

Testez la fonctionnalité de connexion à Hot Desking à l'aide du code QR et des méthodes du portail vocal. La première tentative après la modification de la configuration peut toujours afficher un échec de connexion, mais les tentatives suivantes réussissent.

Vérifiez que le service d'assistance et la connexion au portail vocal fonctionnent correctement sur tous les périphériques concernés.

Motif

La cause principale était un conflit de configuration où l'hébergement était activé sur des téléphones destinés à l'utilisation du bureau d'accueil. Les fonctions de connexion des invités à l'hôtel et au bureau d'accueil sont mutuellement exclusives dans Webex Calling. Lorsque les deux options sont activées, le système renvoie une erreur de conflit HTTP 409 (code d'erreur 27744) qui empêche la connexion à Hot Desking.

Ce conflit peut se produire lorsque l'hôtellerie est activée par défaut sur les modèles de périphériques pour certains modèles de téléphones tels que le Cisco 9861, ou lorsque les périphériques sont migrés à partir de systèmes sur site avec des configurations d'hôtellerie existantes.

Autres informations utiles

- Configuration du bureau à chaud pour les téléphones sur 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.