Risoluzione dei problemi di provisioning utente di Webex Calling a causa di un'associazione esistente dell'organizzazione vettore

Sommario

Problema

Quando si cerca di assegnare una licenza "Webex Calling - Professional" e un'estensione all'utente userx@userorg.com in un'organizzazione Webex Calling, il provisioning non riesce con questo errore:

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

I log back-end mostrano il conflitto HTTP 409 con l'errore 10991:

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

Questo errore si verifica in modo specifico quando si cerca di aggiornare la licenza dell'utente da quella predefinita a "Webex Calling - Professional" e si assegna un'estensione. L'errore di provisioning attiva un rollback automatico delle modifiche all'assegnazione della licenza. È possibile concedere la licenza ad altri utenti della stessa organizzazione, indicando che il problema riguarda solo questo account utente specifico.

Ambiente

- Webex Calling Multi-Tenant Environment
- L'utente esiste nell'organizzazione di destinazione Webex Calling ma non è possibile eseguire il provisioning completo.

- L'indirizzo e-mail dell'utente è associato contemporaneamente a un'organizzazione vettore attiva.
- L'organizzazione vettore contiene utenti attivi, numeri di telefono, dispositivi registrati e servizi di chiamata.
- L'utente funge da proprietario/amministratore dell'organizzazione del vettore con legami contrattuali con Verizon Business.

Risoluzione

La risoluzione richiede il coordinamento tra l'utente, il partner, l'organizzazione del vettore e Verizon Business per rimuovere correttamente le autorizzazioni dell'organizzazione del vettore esistente:

Passaggio 1: Identificare l'organizzazione in conflitto

Aprire una richiesta TAC con Webex Calling per consentire l'identificazione dell'organizzazione vettore esistente.

Webex Calling Team è in grado di determinare se esiste un'organizzazione vettore in conflitto e ottenere le seguenti informazioni:

- ID/nome organizzazione vettore
- Numeri di telefono e dispositivi attivi
- Ruolo dell'utente nell'organizzazione

Passaggio 2: Smantellamento Organizzazione Vettore Coordinate

---

Nota: In questo caso, il proprietario dell'organizzazione era l'utente che migrava da Carrier org a WxC Multitenant org. Il proprietario dell'organizzazione stava lavorando sia con il partner che con Verizon Business per smantellare la sua organizzazione Carrier in modo

---

che potesse essere aggiunto all'organizzazione WxC Multitenant.

Poiché l'utente non può essere rimosso direttamente da un'organizzazione vettore attiva senza un'autorizzazione adeguata, è necessario effettuare questo coordinamento:

- L'utente (in qualità di proprietario/amministratore dell'organizzazione vettore) deve contattare Verizon Business.
- Collaborare con Verizon Business per pianificare la disattivazione dell'organizzazione vettore.
- Assicurarsi che tutti i numeri, i dispositivi e gli utenti non siano assegnati prima dell'eliminazione dell'organizzazione.
- Coordinare le attività di trasferimento del numero necessarie durante il processo di disattivazione.

Passaggio 3: Verifica risoluzione

Dopo l'eliminazione dell'organizzazione vettore:

- Tentare di assegnare la licenza Webex Calling - Professional all'utente nell'organizzazione multi-tenant WxC tramite Control Hub.
- Assegnate l'estensione desiderata.
- Verificare che il provisioning sia stato eseguito correttamente senza rollback.

Risoluzione alternativa

Se l'utente deve mantenere l'organizzazione vettore esistente, fornire all'utente un indirizzo e-mail diverso attualmente non associato ad alcuna organizzazione.

Causa

L'errore di provisioning si verifica perché l'indirizzo e-mail dell'utente è associato

contemporaneamente a due organizzazioni diverse: l'organizzazione di destinazione Webex Calling e un'organizzazione di vettore attiva esistente. Il back-end di Webex Calling impedisce il provisioning di utenti duplicati in più organizzazioni. Di conseguenza, nell'errore 10991 viene eseguito un tentativo di provisioning completo dell'utente nella seconda organizzazione.

La causa tecnica specifica è che l'utente funge da proprietario/amministratore di un'organizzazione vettore attiva con legami contrattuali con Verizon Business. Ciò impedisce al team di progettazione WxC di rimuovere direttamente l'utente, in quanto tale rimozione richiede l'autorizzazione appropriata da parte del proprietario dell'organizzazione vettore.

Contenuto correlato

- Linee guida e criteri per il trasferimento dei numeri nel piano di chiamata Cisco
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).