Risoluzione dei problemi relativi allo spostamento del numero di chiamata Webex non riuscita con errore HTTP 429

Sommario

Problema

Quando si tenta di spostare un numero di telefono tra le posizioni di Webex Calling nell'hub di controllo, l'operazione di spostamento non riesce con sintomi di errore specifici. L'interfaccia dell'hub di controllo visualizza inizialmente "Spostamento in corso", quindi il messaggio "Server occupato. Attendere e riprovare." Durante il tentativo non riuscito non viene creata alcuna voce PSTN order o Task Manager.

Le informazioni di debug del browser mostrano la risposta HTTP 429 "Troppe richieste" dall'endpoint dell'API di creazione dei processi del servizio batch di amministrazione. I dettagli specifici dell'errore acquisiti includono:

```
Status: 429
Status Text: Too Many Requests
URL: https://admin-batch-service-r.wbx2.com/api/v1/customers/<org-id>/jobs
Message: The server is busy. Please wait and try again. TrackingID: ATLAS_1e6ae5c6-ca3c-4c1a-b40f-4b496
```

Inoltre, l'analisi back-end rivela che il flusso di lavoro di spostamento rileva errori di convalida della portabilità quando le posizioni di origine e di destinazione utilizzano provider di piani di chiamata Cisco diversi, anche quando entrambe le posizioni sono configurate con piani di chiamata Cisco.

Ambiente

- Webex Calling con Cisco Calling Plan
- Build hub di controllo: 20260812-0ec3555

- Più sedi aziendali con provider PSTN sottostanti diversi
- Percorso di origine che utilizza IntelPeer come provider PSTN
- Percorso di destinazione che utilizza Telnyx come provider PSTN
- Il numero di telefono è attivo, non assegnato e non è associato a utenti o servizi di chiamata
- Sia la posizione di origine che quella di destinazione sono operative

Risoluzione

Il problema è stato risolto tramite un intervento di progettazione back-end. Il team di progettazione ha identificato che lo stato del numero nel sistema Terminus non era aggiornato, causando il fallimento dei controlli di convalida pre-spostamento. Sono state adottate le seguenti misure:

Correzione back-end progettazione

Passaggio 1: Il team di progettazione ha identificato lo stato del numero non aggiornato in Terminus

Passaggio 2: Stato del numero aggiornato nel sistema back-end

Passaggio 3: I controlli di convalida pre-spostamento sono stati corretti per mostrare il numero come idoneo per lo spostamento

Nuovo tentativo e verifica cliente

Passaggio 1: Il cliente ha tentato nuovamente di spostare il numero dopo la correzione del back-end

Passaggio 2: Il numero è stato spostato nel percorso di destinazione

Passaggio 3: Il cliente ha assegnato il numero a se stesso e ha verificato la funzionalità di chiamata in ingresso

Analisi della risoluzione dei problemi eseguita

L'indagine ha rivelato molteplici fattori tecnici:

Analisi file HAR:

Causa

Il problema è stato causato da informazioni sullo stato dei numeri non aggiornate nel sistema Terminus, che hanno causato un errore nei controlli di convalida pre-spostamento. L'incoerenza dei dati back-end ha impedito il riconoscimento del numero come idoneo per l'operazione di spostamento.

Inoltre, è stato documentato che gli spostamenti tra le posizioni del piano telefonico Cisco con provider PSTN sottostanti diversi (IntelePeer e Telnyx) possono incontrare restrizioni di idoneità nel flusso di lavoro standard di spostamento diretto, anche quando entrambe le posizioni utilizzano i piani telefonici Cisco. Tuttavia, la risoluzione principale implicava la correzione dei dati non aggiornati anziché la risoluzione della compatibilità del provider.

Contenuto correlato

- Generare un file HAR nel browser
- Gestisci numeri di telefono in Control Hub
- Introduzione al piano telefonico Cisco
- Linee guida e policy di porting del numero del 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).