Risoluzione dei problemi relativi agli errori di assegnazione del pavimento dell'area di lavoro di Webex Calling a causa di licenze di chiamata mancanti

Sommario

Problema

Quando si tenta di aggiornare in blocco le assegnazioni del piano dell'area di lavoro per i telefoni Cisco serie 98xx utilizzando l'importazione CSV dell'area di lavoro dell'area di lavoro dell'hub di controllo, l'importazione non riesce con questo messaggio di errore:

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

I log ATLAS dell'ID di rilevamento mostrano l'errore 28311 "Floor not found" (Impossibile trovare piano), a indicare che il piano specificato non è riconosciuto come esistente nel back-end di Webex Calling per l'organizzazione. Gli aggiornamenti CSV solo posizione funzionano correttamente, ma gli aggiornamenti a livello di reparto hanno sempre esito negativo nonostante l'utilizzo degli ID corretti di posizione e pavimento ottenuti dall'hub di controllo.

Inoltre, il tentativo di assegnare manualmente i pavimenti alle aree di lavoro che dispongono già di una licenza di chiamata genera lo stesso errore.

Ambiente

- Ambiente Webex Calling con sedi e piani
- Cisco serie 98xx telefoni configurati come spazi di lavoro
- Funzionalità di importazione file CSV dell'area di lavoro di Control Hub

- Aree di lavoro con estensioni e telefoni da scrivania ma senza licenze Webex Calling Professional.

Risoluzione

Gli errori di assegnazione del reparto si verificano perché le aree di lavoro non dispongono della licenza Webex Calling Professional richiesta. In Control Hub, la pagina di panoramica del workspace non mostra l'opzione (icona a forma di ingranaggio) per l'assegnazione o la modifica delle licenze.

Per risolvere il problema, procedere come segue:

Passaggio 1: Assegnazione della licenza Webex Calling Professional tramite CSV

Passare a Dispositivi > Aggiungi dispositivo e selezionare Aggiungi dispositivi Cisco in blocco, quindi fare clic su Avanti.

Dall'elenco a discesa selezionare Esporta utenti e aree di lavoro nell'organizzazione, quindi selezionare Aree di lavoro nell'organizzazione e fare clic su Scarica.

Aprire il file CSV scaricato e individuare la colonna Webex Calling Professional Workspace [SubXXXXXXX]. Modificare il valore da FALSE a TRUE.

La colonna Device Type deve essere impostata su WEBEX_CALLING e deve essere assegnato un numero di telefono o un'estensione.

Salvare le modifiche e caricare il file CSV modificato selezionando Dispositivi > Aggiungi dispositivo > Aggiungi dispositivi in blocco > Carica dati CSV.

Passaggio 2: Assegnazione base nuovi tentativi tramite CSV

Dopo aver assegnato correttamente le licenze Webex Calling Professional, scaricare una nuova esportazione CSV per lo spazio di lavoro. Hub di controllo > Workspaces >[seleziona workspace]

> Esporta CSV > Esporta file modificabile.

Aggiornare la colonna Base con gli ID di base (UUID) corretti ottenuti dalla scheda Base di controllo > Posizioni > [seleziona ubicazione] > Pavimenti.

Verificare che gli ID di sede corrispondano agli ID di posizione corretti nelle stesse righe CSV.

Caricare il file CSV aggiornato per applicare le assegnazioni di reparto.

Causa

La causa principale è la mancanza della licenza Webex Calling Professional sugli spazi di lavoro con estensioni e telefoni da scrivania configurati. Quando Control Hub tenta di assegnare un piano a un workspace durante l'importazione del file CSV, verifica che il workspace disponga delle licenze Webex Calling appropriate. Le aree di lavoro senza la licenza richiesta non superano questa convalida, generando l'errore 28311 "Floor not found" (Impossibile trovare la base) nei log back-end.

Contenuto correlato

- Carica in blocco le aree di lavoro utilizzando un file CSV
- Posizioni nell'hub di controllo
- 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).