L'accesso a Webex Calling Hot Desking non riesce a causa di un conflitto di configurazione di hoteling

Sommario

Problema

Errori di accesso durante il tentativo di usare la funzione Webex Calling Hot Desking sui telefoni Cisco 9861. Viene visualizzato il messaggio di errore "Errore di accesso al servizio di chiamata. Funzionalità di chiamata disponibili limitate." Questo problema si è verificato sia con la scansione del codice a matrice che con i metodi di accesso al portale IVR.

Il problema era riproducibile in modo coerente e ha interessato più utenti in diverse aree geografiche durante una migrazione da in sede a Webex Calling. Nei log telefonici sono state visualizzate richieste di accesso a Hot Desking con errore HTTP 409 'InvalidResponse' codice di errore 27744, che indica una condizione di conflitto dal back-end di Webex Calling durante i tentativi di accesso.

Ambiente

- Cisco 9861 IP phone
- Funzione Webex Calling Hot Desking
- Migrazione da On-Premise a Webex Calling in corso
- Più località geografiche interessate (Regno Unito e Singapore)
- Diversi ambienti di rete (rete domestica e LAN aziendale)

Risoluzione

Il problema è stato risolto identificando e disabilitando la configurazione di Hoteling in conflitto sui telefoni interessati. Sono state adottate le misure seguenti.

Passaggio 1: Identificare il conflitto di configurazione

L'analisi dei registri e delle note telefonate dello strumento Report di problema (PRT) ha rivelato che l'hoteling è stato abilitato sui dispositivi interessati. Nella nota telefonata si legge:

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

Transazione UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC di BroadWorks OCIP non riuscita con codice di errore 27744:

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

Passaggio 2: Disabilita configurazione elenco indirizzi

Passare alla configurazione del dispositivo in Webex Control Hub e individuare l'impostazione Hoteling. Disabilita la funzione di Hoteling su tutti i telefoni interessati.


Nota: Quando il dispositivo è offline o è in fase di riavvio, l'impostazione di Hoteling può apparire in grigio (non modificabile). Attendere che il dispositivo sia in linea per rendere modificabile l'impostazione.

Passaggio 3: Riavvia i telefoni

Dopo aver disattivato la funzione di Hoteling, riavviare i telefoni interessati per rendere effettiva la modifica alla configurazione.

Passaggio 4: Verifica risoluzione

Verifica la funzionalità di accesso Hot Desking utilizzando sia il codice QR che i metodi del portale vocale. Il primo tentativo successivo alla modifica della configurazione può comunque mostrare un errore di accesso, ma i successivi tentativi hanno esito positivo.

Verificare che Hot Desking e l'accesso al portale vocale funzionino correttamente su tutti i dispositivi interessati.

Causa

La causa principale è un conflitto di configurazione in cui la funzione di hoteling è stata attivata sui telefoni destinati all'uso con Hot Desking. Le operazioni di accesso per i guest di Hoteling e Hot Desking si escludono a vicenda in Webex Calling. Quando entrambi sono abilitati, il sistema restituisce un errore di conflitto HTTP 409 (codice di errore 27744) che impedisce l'accesso tramite Hot Desking.

Questo conflitto può verificarsi quando i modelli di dispositivo dispongono dell'opzione Hoteling abilitata per impostazione predefinita per alcuni modelli di telefono, ad esempio Cisco 9861, o quando viene eseguita la migrazione dei dispositivi da sistemi locali con configurazioni Hoteling esistenti.

Contenuto correlato

- Configura Hot Desking per i telefoni in Control Hub
- 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).