既存のキャリア組織の関連付けが原因で発生したWebexコーリングユーザプロビジョニングの失敗のトラブルシューティング

内容

問題

Webex Calling組織内のユーザuserx@userorg.comに「Webex Calling - Professional」ライセンスと内線番号を割り当てようとすると、プロビジョニングが失敗し、次のエラーが表示されます。

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

バックエンドログに「HTTP 409 Conflict with Error 10991:

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

このエラーは、特に、ユーザライセンスをデフォルトから「Webex Calling - Professional」に更新して内線番号を割り当てようとするときに発生します。プロビジョニングが失敗すると、ライセンス割り当ての変更が自動的にロールバックされます。同じ組織内の他のユーザは正常にライセンスを取得できます。これは、この特定のユーザアカウントに問題が切り分けられていることを示しています。

環境

- Webexコールのマルチテナント環境
- ユーザは宛先のWebex発信組織に存在しますが、完全にプロビジョニングできません。
- ユーザの電子メールアドレスは、アクティブなキャリア組織と同時に関連付けられます。

- キャリア組織には、アクティブユーザ、電話番号、登録済みデバイス、および通話サービスが含まれます。
- ユーザは、Verizon Businessと契約を結んだキャリア組織の所有者/管理者として機能します。

解決方法

この問題を解決するには、ユーザ、パートナー、通信事業者の組織、およびVerizon Businessの間で調整を行い、既存の通信事業者の組織を適切に停止する必要があります。

ステップ1：競合する組織を特定する

Webex CallingでTACケースをオープンし、既存のキャリア組織を特定できるようにします。

Webex Calling Teamは、競合するCarrier Orgがあるかどうかを判断し、次の情報を取得できます。

- 配送業者の組織組織ID/名前
- アクティブな電話番号とデバイス
- 組織内でのユーザーの役割

ステップ2：キャリア組織の使用停止を調整する

注：これは、組織の所有者がキャリア組織からWxCマルチテナント組織に移行するユーザである場合のケースです。その組織のオーナーは、WxCマルチテナント組織に追加できるように、パートナーとVerizon Businessの両方と協力してキャリア組織を廃止していました。

適切な許可なしにアクティブなキャリア組織からユーザを直接削除することはできないため、次の調整が必要です。

- （キャリア組織のオーナー/管理者としての）ユーザは、Verizon Businessに連絡する必要があります。
- Verizon Businessと協力して、キャリア組織の廃止をスケジュールします。
- 組織を削除する前に、すべての番号、デバイス、およびユーザが割り当てられていないことを確認します。
- 使用停止プロセス中に必要な数のポーティングアクティビティを調整します。

ステップ3：解決策の確認

運送業者組織の削除後：

- Control Hubを介して、WxCマルチテナント組織内のユーザにWebex Calling - Professionalライセンスを割り当てます。
- 必要な内線番号を割り当てます。
- ロールバックを行わずに、プロビジョニングが正常に完了したことを確認します。

代替解決策

ユーザが既存のキャリア組織を保持する必要がある場合は、現在どの組織にも関連付けられていない別の電子メールアドレスをユーザに提供します。

原因

プロビジョニングの失敗は、ユーザの電子メールアドレスが、ターゲットのWebex発信元組織と既存のアクティブなキャリア組織の2つの異なる組織に同時に関連付けられているために発生します。Webexコーリングバックエンドは、組織間でのユーザプロビジョニングの重複を防止し、2番目の組織でユーザを完全にプロビジョニングしようとするとエラー10991が発生します。

具体的な技術的な原因は、ユーザがVerizon Businessと契約上の関係を持つアクティブなキャリア組織の所有者/管理者として機能することです。これにより、WxCエンジニアリングチームはユーザを直接削除できなくなります。これは、ユーザを削除するにはキャリア組織のオーナーによ

る適切な許可が必要になるためです。

関連コンテンツ

- シスコの通話プラン番号ポーティングのガイドラインとポリシー
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。