HTTP 429エラーで失敗するWebex発信者番号の移動のトラブルシューティング

内容

問題

コントロールハブのWebex通話場所間で電話番号を移動しようとすると、特定のエラー症状が発生して移動操作が失敗します。Control Hubインターフェイスでは、最初に「Move in Progress」と表示され、その後「The server is busy」というメッセージが表示されます。しばらく待ってから、もう一度お試しください」 失敗した試行の間、PSTN注文またはタスクマネージャエントリは作成されません。

ブラウザのデバッグ情報には、admin-batch-serviceジョブ作成APIエンドポイントからのHTTP 429「Too Many Requests」応答が表示されます。キャプチャされた特定のエラーの詳細は次のとおりです。

```
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
```

さらに、バックエンド分析により、移動元と移動先の場所が異なるシスコの通話プランのプロバイダーを使用している場合、両方の場所がシスコの通話プランで構成されていても、移動ワークフローでポータビリティ検証の失敗が発生することがわかります。

環境

- Webexとシスコの通話プラン
- コントロールハブビルド： 20260812-0ec3555
- 基盤となるPSTNプロバイダーが異なる複数の事業拠点

- PSTNプロバイダーとしてInterPeerを使用した発信元の場所
- PSTNプロバイダーとしてTelnyxを使用した宛先ロケーション
- 電話番号はアクティブで未割り当てであり、ユーザや通話サービスに関連付けられていません
- 送信元と宛先の両方の場所が動作可能である

解決方法

この問題は、バックエンドエンジニアリングの介入によって解決されました。エンジニアリングチームは、Terminusシステムの番号ステータスが古いために移動前の検証チェックが失敗したことを特定しました。次の手順が実行されました。

エンジニアリングバックエンドの修正

ステップ1：エンジニアリングチームがTerminusで古い番号のステータスを特定しました

ステップ2：バックエンドシステムで番号ステータスが更新されました

ステップ3：移動前の検証チェックが修正され、移動対象の番号が示されました

お客様による再試行と検証

ステップ1：バックエンドの修正後に、お客様が番号の移動を再試行しました。

ステップ2：番号が宛先の場所に正常に移動されました

ステップ3：お客様が自分に番号を割り当て、着信コール機能を確認します。

実施したトラブルシューティング分析

調査により、次のような複数の技術的要因が明らかになりました。

HARファイル分析：

原因

この問題は、端末システムの古い番号ステータス情報が原因で発生し、移動前の検証チェックが正しく失敗しました。このバックエンドデータの不整合により、この数が移動操作に適していると認識されませんでした。

また、基盤となるPSTNプロバイダー（IntellePeerとTelnyx）が異なるCisco Calling Plan口ケーション間の移動では、両方の口ケーションでCisco Calling Planが使用されている場合でも、標準的な直接移動ワークフローで資格制限が発生する可能性があることを記載したケースもあります。ただし、主な解決策は、プロバイダーの互換性に対応することではなく、古いデータを修正することでした。

関連コンテンツ

- ブラウザでHARファイルを生成する
- コントロールハブでの電話番号の管理
- シスコの通話プランを使い始める
- シスコの電話番号移行計画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。