通話ライセンスの欠落によるWebex Calling Workspaceフロア割り当て失敗のトラブルシューティング

内容

問題

Control HubのワークスペースCSVインポートを使用して、Cisco 98xxシリーズ電話機のワークスペースフロア割り当てを一括で更新しようとすると、インポートが失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

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

トラッキングID ATLASログに「Floor not found」というエラー28311が表示され、指定されたフロアが組織のWebexコーリングバックエンドに存在すると認識されないことが示されます。ロケーションのみのCSVアップデートは正常に機能しますが、Control Hubから取得した正しいロケーションおよびフロアIDを使用しても、フロアのアップデートは常に失敗します。

さらに、すでに通話ライセンスがあるワークスペースにフロアを手動で割り当てようとすると、同じエラーが発生します。

環境

- ロケーションとフロアを含むWebEx通話環境
- ワークスペースとして設定されたCisco 98xxシリーズ電話機
- Control HubワークスペースのCSVインポート機能
- 内線番号とデスクフォンを持つがWebex Calling Professionalライセンスがないワークスペース

解決方法

ワークスペースに必要なWebex Calling Professionalライセンスがないため、フロア割り当てが失敗します。Control Hubのワークスペース概要ページには、ライセンスを割り当てたり変更したりするオプション（歯車アイコン）は表示されません。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

ステップ1:CSV経由でWebexコーリングプロフェッショナルライセンスを割り当てる

Devices > Add Deviceの順に移動し、Bulk add Cisco devicesを選択してから、Nextをクリックします。

ドロップダウンオプションから、Export users and workspaces in this organizationを選択し、Workspaces in my organizationを選択して、Downloadをクリックします。

ダウンロードしたCSVファイルを開き、Webex Calling Professional Workspace [SubXXXXXXX]の列を見つけます。値をFALSEからTRUEに変更します。

Device Type列をWEBEX_CALLINGに設定し、Phone NumberまたはExtensionを割り当てる必要があります。

デバイス>デバイスの追加>シスコデバイスの一括追加> CSVデータのアップロードに移動して、変更を保存し、変更されたCSVファイルをアップロードします。

ステップ2:CSV経由でフロア割り当てを再試行します。

Webex Calling Professionalライセンスを正常に割り当てたら、新しいワークスペースCSVエクスポートをダウンロードします。Control Hub > Workspaces >[ワークスペースの選択] > CSVのエクスポート> Editable file export.

Floor列を、Control Hub > Locations > [select location] > Floorsタブから取得した正しいフロアID(UUID)で更新します。

フロアIDが同じCSV行の正しいロケーションIDに対応していることを確認します。

更新されたCSVファイルをアップロードして、フロアの割り当てを適用します。

原因

根本原因は、内線番号とデスクフォンが設定されているワークスペースにWebex Calling Professionalライセンスがないことにあります。Control Hubは、CSVのインポート中にワークスペースにフロアを割り当てようとすると、ワークスペースに適切なWebex Callingライセンスがあることを検証します。必要なライセンスがないワークスペースはこの検証に失敗し、バックエンドログに「Floor not found」というエラー28311ージが表示されます。

関連コンテンツ

- CSVファイルを使用したワークスペースの一括アップロード
- Control Hub内のロケーション
- 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。