ホテリング設定の競合が原因でWebexコールホットデスキングサインインが失敗する

内容

問題

Cisco 9861電話機でWebex通話ホットデスキング機能を使用しようとすると、サインインに失敗する。表示されたエラーメッセージは、「Calling service sign in failure, limited calling features available.」です。 この問題は、QRコードスキャンとIVRポータルサインインの両方で発生しました。

オンプレミスからWebexへの通話の移行時に、問題は一貫して再現可能で、地理的に異なる場所にいる複数のユーザに影響を与えました。電話ログには、HTTP 409「InvalidResponse」エラーコード27744で失敗したホットデスキングサインイン要求が記録されています。これは、サインイン試行中にWebex通話バックエンドから競合状態が発生したことを示しています。

環境

- Cisco 9861 IP Phone
- Webex通話ホットデスク機能
- オンプレミスからWebexへの通話移行が進行中
- 影響を受ける複数の地理的場所（英国およびシンガポール）
- さまざまなネットワーク環境（ホームネットワークおよびオフィスLAN）

解決方法

この問題は、該当する電話機で競合するホテリング設定を特定して無効にすることで解決しまし

た。次のステップが実行されました。

手順1：設定の競合を特定する

Problem Report Tool(PRT)のログと電話のログを分析した結果、影響を受けるデバイスでHotelingが有効になっていることが判明しました。電話機のログエントリには、特に次のように記載されています。

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

BroadWorks OCIPトランザクションUserHotDeskingGuestModifyTransactionWCがエラーコード27744で失敗しました：

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

ステップ2：ホテリング設定を無効にする

Webex Control Hubでデバイス設定に移動し、Hoteling設定を見つけます。影響を受けるすべての電話機でホテリング機能を無効にします。



注：デバイスがオフラインまたはリブート中に、Hoteling設定がグレー表示（編集不可）になる場合があります。設定が編集可能になるまで、デバイスがオンラインになるのを待ちます。

ステップ3：電話をリブートします。

ホテリングを無効にした後、影響を受ける電話機を再起動して、設定変更が有効であることを確認します。

ステップ4：解決策の確認

QRコードと音声ポータルの両方の方法を使用して、ホットデスキングのサインイン機能をテストします。設定を変更した後の最初の試行では、サインインの失敗が表示される場合がありますが、後続の試行は成功します。

影響を受けるすべてのデバイスで、ホットデスキングと音声ポータルの両方のサインインが正しく動作していることを確認します。

原因

根本原因は、ホットデスキング用の電話機でホテリングが有効にされている設定の競合です。Webex Callingでは、ゲストのサインイン操作であるホテリングとホットデスキングは相互に排他的な機能です。両方が有効な場合、システムはHTTP 409競合エラー（エラーコード27744）を返し、ホットデスキングのサインインに失敗します。

この競合は、Cisco 9861などの特定の電話モデルでデバイステンプレートがデフォルトで有効になっている場合、または既存のホテリング設定を使用してオンプレミスシステムからデバイスを移行する場合に発生する可能性があります。

関連コンテンツ

- Control Hubでの電話機のホットデスキングの設定
- 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。