기존 통신업체 조직 연결로 인한 Webex 발신 사용자 프로비저닝 실패 문제 해결

목차

문제

Webex Calling 조직에서 사용자 userx@userorg.com에게 "Webex Calling - Professional" 라이센스 및 내선 번호를 할당하려고 하면 다음 오류가 발생하여 프로비저닝이 실패합니다.

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

백엔드 로그에 HTTP 409 충돌과 오류 메시지가 10991.

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

이 오류는 사용자 라이선스를 기본값에서 "Webex Calling - Professional"으로 업데이트하고 내선 번호를 할당하려고 할 때 특히 발생합니다. 프로비저닝 실패는 라이센스 할당 변경 사항의 자동 롤백을 트리거합니다. 동일한 조직의 다른 사용자도 성공적으로 라이센스를 받을 수 있습니다. 즉, 문제가 이 특정 사용자 계정으로 격리됩니다.

환경

- Webex Calling Multi-Tenant 환경
- 사용자가 대상 Webex 발신 조직에 있지만 완전히 프로비저닝할 수 없습니다.
- 사용자 이메일 주소는 활성 운송업체 조직과 동시에 연결됩니다.
- 통신사 조직에는 활성 사용자, 전화 번호, 등록된 장치 및 통화 서비스가 포함됩니다.
- 사용자는 Verizon Business와의 계약 관계가 있는 운송업체 조직의 소유자/관리자 역할을 합

니다.

해결

이 문제를 해결하려면 사용자, 파트너, 운송업체 조직 및 Verizon Business 간에 조율을 통해 기존 운송업체 조직을 적절히 해체해야 합니다.

1단계: 상충되는 조직 파악

Webex Calling으로 TAC 케이스를 열어 기존 운송업체 조직을 파악합니다.

Webex Calling Team에서는 상충되는 통신 사업자 조직이 있는지 확인하고 다음 정보를 얻을 수 있습니다.

- 운송업체 조직 ID/이름
- 활성 전화 번호 및 장치
- 조직에서 사용자의 역할

2단계: 이동 통신 사업자 조직 해제 조정

참고: 이 경우는 조직의 소유자가 Carrier 조직에서 WxC Multitenant 조직으로 마이그레이션하는 사용자였던 경우입니다. 이 조직의 소유자는 Partner 및 Verizon Business와 함께 자신의 Carrier 조직을 해체하여 WxC Multitenant 조직에 추가될 수 있도록 했습니다.

적절한 권한 부여 없이는 활성 운송업체 조직에서 사용자를 직접 제거할 수 없으므로 다음과 같이 조정해야 합니다.

- 운송업체 조직의 소유자/관리자로서의 사용자는 Verizon Business에 문의해야 합니다.
- Verizon Business와 협력하여 운송업체 조직의 서비스 해제를 예약합니다.

- 조직을 삭제하기 전에 모든 번호, 장치 및 사용자의 할당이 해제되었는지 확인합니다.
- 서비스 해제 프로세스 중에 필요한 번호 이식 작업을 조정합니다.

3단계: 해결 확인

운송업체 조직이 삭제된 후:

- Control Hub를 통해 WxC 멀티테넌트 조직에서 사용자에게 Webex Calling - Professional 라이센스를 할당하려고 합니다.
- 원하는 내선 번호를 지정합니다.
- 롤백 없이 성공적으로 프로비저닝되었는지 확인합니다.

대체 해결

사용자가 기존 운송업체 조직을 유지해야 하는 경우, 현재 어떤 조직과도 연결되지 않은 다른 이메일 주소를 사용자에게 제공합니다.

원인

사용자의 이메일 주소가 두 개의 다른 조직과 동시에 연결되어 있기 때문에 프로비저닝 오류가 발생합니다. 대상 Webex Calling 조직 및 기존 활성 운송업체 조직 Webex Calling Backend는 조직 간에 중복된 사용자 프로비저닝을 방지하므로 두 번째 조직에서 사용자를 완전히 프로비전하려고 시도할 때 오류 10991이 발생합니다.

구체적인 기술적 원인은 사용자가 Verizon Business와 계약관계가 있는 활성 운송업체 조직의 소유자/관리자 역할을 하기 때문입니다. 이렇게 하면 WxC 엔지니어링 팀에서 사용자를 직접 제거할 수 없습니다. 이러한 제거를 수행하려면 운송업체 조직 소유자의 적절한 권한이 필요합니다.

관련 콘텐츠

- Cisco Calling Plan 번호 포팅 지침 및 정책
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.