HTTP 429 오류로 인해 Webex 발신 번호 이동 실패 문제 해결

목차

문제

Control Hub의 Webex 발신 위치 간에 전화 번호를 이동하려고 하면 특정 오류 증상과 함께 이동 작업이 실패합니다. Control Hub 인터페이스는 처음에 "Move in Progress(이동 진행 중)"를 표시한 다음 "서버가 사용 중입니다."라는 메시지를 표시합니다. 잠시 기다렸다가 다시 시도하십시오." 실패한 시도 중에는 PSTN 주문 또는 작업 관리자 항목이 생성되지 않습니다.

브라우저 디버그 정보는 admin-batch-service 작업 생성 API 끝점의 HTTP 429 "Too Many Requests" 응답을 표시합니다. 캡처된 특정 오류 세부사항은 다음과 같습니다.

```
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
```

또한 백엔드 분석을 통해 소스 및 대상 위치가 서로 다른 Cisco Calling Plan 공급자를 사용하는 경우, 두 위치가 모두 Cisco Calling Plan으로 구성된 경우에도 이동 워크플로에서 이동성 검증 실패가 발생한다는 것을 알 수 있습니다.

환경

- Cisco Calling Plan을 통한 Webex 통화
- 컨트롤 허브 빌드: 20260812-0ec3555
- 기본 PSTN 공급자가 다른 여러 사업장
- IntelPeer를 PSTN 공급자로 사용하는 소스 위치

- Telnyx를 PSTN 공급자로 사용하는 대상 위치
- 전화 번호가 활성 상태이고 할당되지 않았으며 사용자 또는 통화 서비스에 연결되어 있지 않습니다.
- 소스 및 대상 위치 모두 작동 가능

해결

이 문제는 백엔드 엔지니어링 개입을 통해 해결되었습니다. 엔지니어링 팀은 Terminus 시스템에서 번호 상태가 부실 상태임을 확인하여 이동 전 유효성 검사에 실패했습니다. 다음 단계를 수행했습니다.

엔지니어링 백엔드 수정

1단계: 엔지니어링 팀에서 터미널에서 부실 번호 상태를 확인했습니다.

2단계: 백엔드 시스템에서 번호 상태가 업데이트되었습니다.

3단계: 이동 전 검증 확인이 수정되어 이동 적격 번호가 표시되었습니다.

고객 재시도 및 확인

1단계: 백 엔드 수정 후 고객이 번호 이동을 다시 시도했습니다.

2단계: 번호를 대상 위치로 이동했습니다.

3단계: 고객이 본인에게 번호를 할당하고 인바운드 통화 기능을 확인했습니다.

수행된 문제 해결 분석

조사 결과 다음과 같은 여러 가지 기술적 요인이 발견되었습니다.

HAR 파일 분석:

원인

이 문제는 종결 시스템의 잘못된 번호 상태 정보로 인해 발생했으며, 이동 전 유효성 검사가 잘못 실패했습니다. 이 백엔드 데이터 불일치로 인해 번호가 이동 작업에 적합한 것으로 인식되지 않았습니다.

또한 서로 다른 기본 PSTN 공급자(IntelPeer와 Telnyx)가 있는 Cisco Calling Plan 위치 간에 이동하는 경우 표준 직접 이동 워크플로에서 자격 제한이 발생할 수 있으며, 두 위치 모두 Cisco Calling Plan을 사용하는 경우에도 마찬가지입니다. 그러나 기본 해결 방법에는 공급자 호환성을 해결하는 대신 오래된 데이터를 수정하는 것이 포함되었습니다.

관련 콘텐츠

- 브라우저에서 HAR 파일 생성
- Control Hub에서 전화 번호 관리
- Cisco Calling Plan 시작하기
- Cisco Calling Plan Number Porting 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.