호텔링 컨피그레이션 충돌로 인해 Webex 발신 핫 데스킹 로그인이 실패함

목차

문제

Cisco 9861 Phone에서 Webex Calling Hot Desking 기능을 사용하려고 할 때 로그인 오류가 발생했습니다. 표시되는 오류 메시지는 "통화 서비스 로그인 실패, 사용 가능한 발신 기능이 제한됨"입니다. 이 문제는 QR 코드 스캐닝 및 IVR 포털 로그인 메서드에서 모두 발생했습니다.

이 문제는 온프레미스에서 Webex Calling으로 마이그레이션하는 동안 여러 지리적 위치에서 지속적으로 재현될 수 있었고 여러 사용자에게 영향을 미쳤습니다. 전화 로그에 핫 데스킹 로그인 요청이 실패하고 HTTP 409 'InvalidResponse' 오류 코드 27744이 표시되었습니다. 이는 로그인을 시도하는 동안 Webex 통화 백엔드에서 충돌 상태가 발생했음을 나타냅니다.

환경

- Cisco 9861 IP Phone
- Webex Calling Hot Desking 기능
- 온프레미스에서 Webex로의 통화 마이그레이션 진행 중
- 영향을 받는 여러 지리적 위치(영국 및 싱가포르)
- 다양한 네트워크 환경(홈 네트워크 및 사무실 LAN)

해결

영향을 받는 전화기에서 충돌하는 호텔링 컨피그레이션을 식별하고 비활성화하여 문제가 해결되었습니다. 다음 단계를 수행했습니다.

1단계: 컨피그레이션 충돌 확인

PRT(Problem Report Tool) 로그와 전화 로그를 분석한 결과, 영향을 받는 장치에서 호텔링이 활성화되었습니다. 전화 로그 항목에 구체적으로 명시되어 있습니다.

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

BroadWorks OCIP 트랜잭션 UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC가 실패했습니다. 오류 코드 27744:

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

2단계: 호텔링 컨피그레이션 비활성화

Webex Control Hub에서 디바이스 컨피그레이션으로 이동하여 Hoteling 설정을 찾습니다. 영향을 받는 모든 전화기에서 호텔링 기능을 비활성화합니다.

참고: 디바이스가 오프라인이거나 재부팅될 때 호텔링 설정이 회색으로 표시될 수 있습니다(편집할 수 없음). 디바이스가 온라인 상태가 될 때까지 기다렸다가 설정을 편집할 수 있습니다.

3단계: 전화기 재부팅

Hoteling을 비활성화한 후 해당 전화기를 재부팅하여 컨피그레이션 변경이 적용되는지 확인합니다.

4단계: 해결 확인

QR 코드 및 음성 포털 방법을 모두 사용하여 핫 데스킹 로그인 기능을 테스트합니다. 컨피그레이션

변경 후 첫 번째 시도에서도 로그인 실패가 표시될 수 있지만 이후 시도는 성공합니다.

핫데스킹 및 음성 포털 로그인 모두 영향을 받는 모든 디바이스에서 올바르게 작동하는지 확인합니다.

원인

그 근본 원인은 핫 데스킹(Hot Desking)을 사용하기 위한 전화기에서 Hoteling이 활성화된 컨피그레이션 충돌이었습니다. Webex Calling에서는 호텔링 및 핫데스킹 게스트 로그인 작업을 함께 수행할 수 없습니다. 둘 다 활성화된 경우 시스템은 핫 데스킹 로그인에 성공하지 못하게 하는 HTTP 409 충돌 오류(오류 코드 27744)를 반환합니다.

이러한 충돌은 디바이스 템플릿에서 Cisco 9861과 같은 특정 전화기 모델에 대해 기본적으로 Hoteling이 활성화되어 있거나, 기존 Hoteling 컨피그레이션이 있는 온프레미스 시스템에서 디바이스가 마이그레이션될 때 발생할 수 있습니다.

관련 콘텐츠

- Control Hub에서 전화기의 핫 데스킹 구성
- 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.