Problemen oplossen met het bellen met Webex Gebruikersprovisioning mislukt als gevolg van bestaande vereniging van vervoerders

Inhoud

uitgifte

Wanneer u probeert een "Webex Calling - Professional" -licentie en -extensie toe te wijzen aan gebruiker userx@userorg.com in een Webex Calling-organisatie, mislukt de provisioning met deze fout:

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

De backend logs tonen HTTP 409 Conflict with Error 10991:

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

Deze fout treedt specifiek op wanneer u probeert de gebruikerslicentie van de standaard bij te werken naar "Webex Calling - Professional" en een extensie toe te wijzen. De provisioningfout leidt tot een automatische terugdraaiing van wijzigingen in de licentietoewijzing. Andere gebruikers in dezelfde organisatie kunnen met succes worden gelicentieerd, wat aangeeft dat het probleem is geïsoleerd in deze specifieke gebruikersaccount.

milieu

- Webex Calling Multi-Tenant omgeving
- Gebruiker bestaat in de webbelorganisatie van de bestemming, maar kan niet volledig worden geleverd.

- Het e-mailadres van de gebruiker wordt tegelijkertijd gekoppeld aan een actieve Carrier-organisatie.
- De vervoerdersorganisatie bevat actieve gebruikers, telefoonnummers, geregistreerde apparaten en beldiensten.
- Gebruiker dient als eigenaar/beheerder van de Vervoerdersorganisatie met contractuele banden met Verizon Business.

resolutie

De oplossing vereist coördinatie tussen de gebruiker, de Partner, de Carrier-organisatie en Verizon Business om de bestaande Carrier-organisatie naar behoren te ontmantelen:

Stap 1: Identificeer de conflicterende organisatie

Open een TAC-zaak met Webex Calling om de bestaande Carrier-organisatie te identificeren.

Webex Calling Team is in staat om te bepalen of er een Conflicting Carrier Org is en deze informatie te verkrijgen:

- ID/naam van de organisatie van de vervoerder
- Actieve telefoonnummers en apparaten
- De rol van de gebruiker in de organisatie

Stap 2: Coördineren van de ontmanteling van de vervoersorganisatie

---

Opmerking: dit was een geval waarin de eigenaar van de organisatie de gebruiker was die van de Carrier-organisatie naar een WxC Multitenant-organisatie migreerde. De eigenaar van de organisatie werkte samen met zowel de Partner als Verizon Business om zijn Carrier-organisatie te ontmantelen, zodat hij kon worden toegevoegd aan de WxC Multitenant-organisatie.

Aangezien de gebruiker niet rechtstreeks uit een actieve Vervoerdersorganisatie kan worden verwijderd zonder de juiste toestemming, is deze coördinatie vereist:

- De gebruiker (als eigenaar/beheerder van de Carrier-organisatie) moet contact opnemen met Verizon Business.
- Werk samen met Verizon Business om de ontmanteling van de Carrier-organisatie te plannen.
- Zorg ervoor dat alle nummers, apparaten en gebruikers worden vrijgegeven voordat de organisatie wordt verwijderd.
- Coördineren van alle vereiste nummerportactiviteiten tijdens het ontmantelingsproces.

Stap 3: Resolutie controleren

Nadat de vervoerdersorganisatie is verwijderd:

- Probeer de Webex Calling - Professional-licentie toe te wijzen aan de gebruiker in de WxC Multitenant Org via Control Hub.
- Wijs de gewenste extensie toe.
- Succesvolle provisioning controleren zonder terugdraaiing.

alternatieve resolutie

Als de gebruiker de bestaande Carrier-organisatie moet behouden, moet u de gebruiker een ander e-mailadres geven dat momenteel niet aan een organisatie is gekoppeld.

Oorzaak

De provisioningfout treedt op omdat het e-mailadres van de gebruiker tegelijkertijd wordt gekoppeld aan twee verschillende organisaties: de doelorganisatie voor webex-oproepen en een bestaande actieve carrier-organisatie. De WebEx Calling-backend voorkomt dubbele provisioning van gebruikers in organisaties, wat resulteert in Fout 10991 bij een poging om de gebruiker

volledig in de tweede organisatie te voorzien.

De specifieke technische oorzaak is dat de gebruiker dient als eigenaar/beheerder van een actieve Carrier-organisatie met contractuele banden met Verizon Business. Dit voorkomt dat het WxC Engineering-team de gebruiker rechtstreeks verwijdert, omdat voor een dergelijke verwijdering de juiste toestemming van de eigenaar van de vervoerdersorganisatie vereist is.

Gerelateerde inhoud

- Cisco Calling Plan nummerportrichtlijnen en -beleid
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.