Aanmelden voor bellen met hotdesk mislukt door conflict met hotelconfiguratie

Inhoud

uitgifte

Gebruikers ondervonden aanmeldingsfouten bij het gebruik van de Webex Calling Hot Desking-functie op Cisco 9861-telefoons. Het foutbericht dat wordt weergegeven, is "Inloggen bij de oproepservice is mislukt, beperkte oproepfuncties beschikbaar." Dit probleem deed zich voor bij zowel het scannen van QR-codes als de aanmeldingsmethoden van het IVR-portaal.

Het probleem was consistent reproduceerbaar en had gevolgen voor meerdere gebruikers op verschillende geografische locaties tijdens een migratie naar Webex Calling op locatie. Telefoonlogs toonden aan dat Hot Desking-aanmeldingsverzoeken faalden met HTTP 409 'InvalidResponse'-foutcode 27744, wat een conflictvoorwaarde van de Webex Calling-backend aangeeft tijdens aanmeldingspogingen.

milieu

- Cisco 9861 IP-telefoons
- Webex Calling Hot Desking functie
- On-premises naar Webex Bellen naar migratie in uitvoering
- Meerdere getroffen geografische locaties (VK en Singapore)
- Verschillende netwerkomgevingen (thuisnetwerk en kantoornetwerk)

resolutie

Het probleem werd opgelost door de conflicterende hotelconfiguratie op getroffen telefoons te identificeren en uit te schakelen. Deze volgende stappen zijn gezet.

Stap 1: Identificeer het configuratieconflict

Analyse van de logboeken van de Problem Report Tool (PRT) en van de telefoonlogboeken wees uit dat Hoteling was ingeschakeld op de betreffende apparaten. In het telefoonlogboek wordt specifiek opgemerkt:

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

De BroadWorks OCIP-transactie UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC is mislukt met foutcode 27744:

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

Stap 2: Hotelconfiguratie uitschakelen

Navigeer naar de apparaatconfiguratie in Webex Control Hub en zoek de Hoteling-instelling. Schakel de hotelfunctie uit op alle getroffen telefoons.

Opmerking: de instelling Hoteling kan grijs worden weergegeven (niet bewerkbaar) wanneer het apparaat offline is of opnieuw wordt opgestart. Wacht tot het apparaat online komt, zodat de instelling bewerkbaar wordt.

Stap 3: Start de telefoon opnieuw op

Nadat u Hoteling hebt uitgeschakeld, start u de betreffende telefoons opnieuw op om ervoor te zorgen dat de configuratiewijziging van kracht wordt.

Stap 4: Resolutie controleren

Test Hot Desking-aanmeldingsfunctionaliteit met behulp van zowel QR-code als spraakportaalmethoden. De eerste poging na de configuratiewijziging kan nog steeds een aanmeldingsfout vertonen, maar latere pogingen slagen.

Controleer of zowel Hot Desking als Voice Portal-aanmelding correct werken op alle getroffen apparaten.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was een configuratieconflict waarbij Hoteling was ingeschakeld op telefoons die bedoeld waren voor Hot Desking-gebruik. Hoteling en Hot Desking gastaanmeldingsoperaties zijn wederzijds exclusieve functies in Webex Calling. Wanneer beide zijn ingeschakeld, retourneert het systeem een HTTP 409-conflictfout (foutcode 27744) die een succesvolle Hot Desking-aanmelding verhindert.

Dit conflict kan optreden wanneer apparaatsjablonen standaard Hoteling hebben ingeschakeld voor bepaalde telefoonmodellen zoals de Cisco 9861, of wanneer apparaten worden gemigreerd van on-premises systemen met bestaande Hoteling-configuraties.

Gerelateerde inhoud

- Hot Desking voor telefoons configureren op Control Hub
- 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.