Solucionar problemas de falha de provisionamento de usuário de chamada do Webex devido à associação existente de organização de operadora

Contents

Problema

Ao tentar atribuir uma licença e um ramal "Webex Calling - Professional" ao usuário userx@userorg.com em uma organização de Webex Calling, o provisionamento falha com este erro:

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

Os logs de back-end mostram HTTP 409 Conflito com Erro 10991:

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

Esse erro ocorre especificamente ao tentar atualizar a licença do usuário do padrão para "Webex Calling - Professional" e atribuir um ramal. A falha de provisionamento aciona uma reversão automática das alterações de atribuição de licença. Outros usuários na mesma organização podem ser licenciados com êxito, indicando que o problema é isolado para essa conta de usuário específica.

Ambiente

- Ambiente de multiusuário de chamada Webex

- O usuário existe na organização de destino Webex Calling, mas não pode ser totalmente provisionado.
- O endereço de e-mail do usuário é associado simultaneamente a uma empresa de transportadora ativa.
- A organização da operadora contém usuários ativos, números de telefone, dispositivos registrados e serviços de chamada.
- O usuário atua como proprietário/administrador da empresa Transportadora com vínculos contratuais com a Verizon Business.

Resolução

A resolução requer coordenação entre o usuário, o Parceiro, a empresa Transportadora e a Verizon Business para desativar corretamente a empresa Transportadora existente:

Passo 1: Identificar a Organização Conflitante

Abra um caso de TAC com Webex Calling para que eles identifiquem a empresa transportadora existente.

A equipe de chamada do Webex pode determinar se há uma empresa de transporte conflitante e obter estas informações:

- ID/nome da organização da transportadora
- Números de telefone e dispositivos ativos
- Função do usuário na organização

Passo 2: Coordenar o descomissionamento da empresa de transporte

---

Note: Esse foi um caso em que o proprietário da org era o usuário migrando de Carrier org para uma org WxC Multitenant. O proprietário da empresa estava trabalhando com o

---

parceiro e a Verizon Business para desativar sua empresa de portadora para que pudesse ser adicionado à empresa WxC Multitenant.

Como o usuário não pode ser removido diretamente de uma organização de Transportadora ativa sem a devida autorização, esta coordenação é necessária:

- O usuário (como proprietário/administrador da empresa Transportadora) deve entrar em contato com a Verizon Business.
- Trabalhe com a Verizon Business para agendar o descomissionamento da empresa Transportadora.
- Certifique-se de que todos os números, dispositivos e usuários não estejam atribuídos antes da exclusão da organização.
- Coordenar todas as atividades de portabilidade do número necessárias durante o processo de descomissionamento.

Passo 3: Verificar resolução

Depois que a organização Transportadora for excluída:

- Tente atribuir a licença Webex Calling - Professional ao usuário na WxC Multitenant Org pelo Control Hub.
- Atribua o ramal desejado.
- Verifique o provisionamento bem-sucedido sem reversão.

Resolução alternativa

Se o usuário precisar reter a empresa transportadora existente, forneça ao usuário um endereço de e-mail diferente que não esteja atualmente associado a nenhuma empresa.

Causa

A falha de provisionamento ocorre porque o endereço de e-mail do usuário está associado simultaneamente a duas organizações diferentes: a empresa de Webex Calling de destino e uma empresa de operadora ativa existente. O back-end de Webex Calling evita o provisionamento duplicado de usuários nas organizações, resultando em 10991 de erro ao tentar provisionar totalmente o usuário na segunda organização.

A causa técnica específica é que o usuário serve como proprietário/administrador de uma empresa de Transportadora ativa com vínculos contratuais com a Verizon Business. Isso evita que a equipe de Engenharia WxC remova o usuário diretamente, pois tal remoção requer a autorização adequada do proprietário da empresa Transportadora.

Conteúdo relacionado

- Diretrizes e políticas de portabilidade do número do plano de chamada da Cisco
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.