Solucionar problemas de movimentação de número de chamada do Webex falha com erro HTTP 429

Contents

Problema

Ao tentar mover um número de telefone entre locais de chamada do Webex no Control Hub, a operação de movimentação falha com sintomas de erro específicos. A interface do Hub de controle exibe "Mover em andamento" inicialmente e, em seguida, uma mensagem de "O servidor está ocupado. Aguarde e tente novamente." Nenhuma ordem PSTN ou entrada do Gerenciador de tarefas é criada durante a tentativa com falha.

As informações de depuração do navegador mostram a resposta HTTP 429 "Muitas Solicitações" do ponto de extremidade da API de criação de trabalhos admin-batch-service. Os detalhes de erro específicos capturados incluem:

```
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
```

Além disso, a análise de back-end revela que o fluxo de trabalho de movimentação encontra falhas de validação de portabilidade quando os locais de origem e destino usam provedores de Plano de Chamada da Cisco diferentes, mesmo quando ambos os locais estão configurados com Planos de Chamada da Cisco.

Ambiente

- Webex Calling com plano de chamada da Cisco

- Compilação do Hub de Controle: 20260812-0ec3555
- Vários locais de negócios com diferentes provedores PSTN subjacentes
- Local de origem usando IntelePeer como provedor PSTN
- Local de destino usando Telnyx como provedor PSTN
- O número de telefone está ativo, não atribuído e não vinculado a usuários ou serviços de chamada
- Os locais de origem e destino estão operacionais

Resolução

Esse problema foi resolvido com a intervenção da engenharia de back-end. A equipe de engenharia identificou que o status do número estava obsoleto no sistema Terminus, fazendo com que as verificações de validação antes da movimentação falhassem. Foram tomadas as seguintes medidas:

Correção de back-end de engenharia

Passo 1: A equipe de engenharia identificou o status do número obsoleto no Terminus

Passo 2: O status do número foi atualizado no sistema back-end

Passo 3: As verificações de validação antes da movimentação foram corrigidas para mostrar o número como qualificado para a movimentação

Nova tentativa e verificação do cliente

Passo 1: O cliente tentou mover o número novamente após a correção de back-end

Passo 2: Número movido com êxito para o local de destino

Passo 3: O cliente atribuiu o número a si mesmo e verificou a funcionalidade de chamada de entrada

Análise de Troubleshooting Executada

O inquérito revelou vários fatores técnicos:

Análise de arquivo HAR:

Causa

Esse problema foi causado por informações de status de número obsoleto no sistema Terminus, o que resultou em falhas incorretas nas verificações de validação antes da movimentação. Essa inconsistência de dados de back-end impediu que o número fosse reconhecido como qualificado para a operação de movimentação.

Além disso, o caso documentado que se move entre os locais do Plano de chamada da Cisco com diferentes provedores PSTN subjacentes (IntelePeer vs Telnyx) pode encontrar restrições de elegibilidade no fluxo de trabalho de movimentação direta padrão, mesmo quando ambos os locais usam os Planos de chamada da Cisco. No entanto, a resolução principal envolveu a correção dos dados obsoletos em vez de abordar a compatibilidade do provedor.

Conteúdo relacionado

- Gerar um arquivo HAR no navegador
- Gerenciar Números de Telefone no Hub de Controle
- Comece com o plano de chamadas da Cisco
- 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.