Solucionar problemas de falhas de atribuição de piso do espaço de trabalho de chamada do Webex devido a licenças de chamada ausentes

Contents

Problema

Ao tentar atualizar em massa atribuições de área de trabalho para telefones da série Cisco 98xx usando a importação CSV do espaço de trabalho do Control Hub, a importação falha com esta mensagem de erro:

```
Error,Floor is either not provisioned in Webex Calling or belongs to a different location,ATLAS_xxxxxxx
```

Os logs do ATLAS da ID de rastreamento mostram o 28311 de erro "Andar não encontrado" indicando que o andar especificado não foi reconhecido como existente no back-end de chamada do Webex para a organização. As atualizações de CSV somente de local funcionam com êxito, mas as atualizações de andar falham constantemente, apesar do uso de IDs de local e andar corretas obtidas do Control Hub.

Além disso, tentar atribuir manualmente andares a espaços de trabalho que já têm uma licença de chamada resulta no mesmo erro.

Ambiente

- Ambiente de chamada do Webex com locais e andares
- Telefones da série Cisco 98xx configurados como espaços de trabalho
- Funcionalidade de importação CSV do espaço de trabalho do Control Hub
- Espaços de trabalho com ramais e telefones fixos, mas sem licenças do Webex Calling

Professional.

Resolução

As falhas de atribuição de área ocorrem porque os espaços de trabalho não têm a licença necessária do Webex Calling Professional. No Control Hub, a página de visão geral do espaço de trabalho não mostra a opção (ícone de equipamento) para atribuir ou modificar o licenciamento.

Siga estas etapas para resolver o problema:

Passo 1: Atribuir licença de Webex Calling Professional via CSV

Navegue até Devices > Add Device e selecione Bulk add Cisco devices e clique em Next.

Nas opções suspensas, selecione Exportar usuários e espaços de trabalho nesta organização, depois selecione Espaços de trabalho em minha organização e clique em Download.

Abra o arquivo CSV baixado e localize a coluna Webex Calling Professional Workspace [SubXXXXX]. Altere o valor de FALSE para TRUE.

A coluna Device Type deve ser definida como WEBEX_CALLING, e um Phone Number ou Extension deve ser atribuído.

Salve as alterações e carregue o arquivo CSV modificado navegando para Dispositivos > Adicionar dispositivo > Adicionar dispositivos Cisco em massa > Carregar dados CSV.

Passo 2: Repetir atribuição de piso via CSV

Depois de atribuir com êxito as licenças do Webex Calling Professional, baixe uma nova exportação de CSV de espaço de trabalho. Hub de Controle > Espaços de Trabalho >[selecionar espaços de trabalho] > Exportar CSV > Exportar arquivo editável.

Atualize a coluna Piso com os IDs de piso (UUIDs) corretos obtidos em Hub de Controle > Locais

> [selecionar local] > guia Pavimentos.

Certifique-se de que as IDs de Base correspondam às IDs de Local corretas nas mesmas linhas CSV.

Carregue o arquivo CSV atualizado para aplicar as atribuições de tribuna.

Causa

A causa raiz é uma licença ausente do Webex Calling Professional em espaços de trabalho que têm ramais e telefones de mesa configurados. Quando o Control Hub tenta atribuir uma área de trabalho a um espaço de trabalho durante a importação de CSV, ele valida se o espaço de trabalho tem o licenciamento de Webex Calling apropriado. Espaços de trabalho sem a licença necessária falham nesta validação, resultando em Erro 28311 "Andar não encontrado" nos logs de back-end.

Conteúdo relacionado

- Espaços de trabalho de carregamento em massa usando um arquivo CSV
- Locais no Hub de Controle
- 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.