Falha na conexão do Webex Calling Hot Desking devido a um conflito de configuração de hospedagem

Contents

Problema

Os usuários experimentaram falhas de entrada ao tentar usar o recurso Webex Calling Hot Desking em telefones Cisco 9861. A mensagem de erro exibida foi "Falha ao entrar no serviço de chamada, recursos de chamada limitados disponíveis". Esse problema ocorreu com os métodos de verificação de código QR e de entrada no portal IVR.

O problema foi consistentemente reproduzível e afetou vários usuários em diferentes localizações geográficas durante uma migração local para o Webex Calling. Os registros de telefone mostraram solicitações de entrada do Hot Desking falhando com o código de erro HTTP 409 'InvalidResponse' 27744, indicando uma condição de conflito do back-end de Webex Calling durante tentativas de entrada.

Ambiente

- Telefones IP Cisco 9861
- Recurso Hot Desking de chamadas do Webex
- Migração de chamada local para Webex em andamento
- Várias localizações geográficas afetadas (Reino Unido e Cingapura)
- Diferentes ambientes de rede (rede doméstica e LAN de escritório)

Resolução

O problema foi resolvido com a identificação e desabilitação da configuração de Hoteling conflitante nos telefones afetados. Estes próximos passos foram tomados.

Passo 1: Identificar o Conflito de Configuração

A análise dos registros da ferramenta de relatório de problemas (PRT) e registros de telefone revelou que a hospedagem estava ativada nos dispositivos afetados. A entrada do registro do telefone observou especificamente:

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

Falha na transação OCIP do BroadWorks UserHotDeskingGuestModifyTransactionWC com o código de erro 27744:

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

Passo 2: Desabilitar Configuração de Hospedagem

Navegue até a configuração do dispositivo no Webex Control Hub e localize a configuração de Hospedagem. Desative o recurso Hoteling em todos os telefones afetados.

Note: A configuração de Hospedagem pode aparecer esmaecida (não editável) quando o dispositivo está off-line ou reinicializando. Aguarde até que o dispositivo fique online para que a configuração se torne editável.

Passo 3: Reinicialize os telefones

Após desativar a hospedagem, reinicialize os telefones afetados para garantir que a alteração de configuração tenha efeito.

Passo 4: Verificar resolução

Teste a funcionalidade de entrada do Hot Desking usando o código QR e os métodos do portal de voz. A primeira tentativa após a alteração da configuração ainda pode mostrar uma falha de entrada, mas as tentativas subsequentes têm êxito.

Verifique se o Hot Desking e a entrada no portal de voz estão funcionando corretamente em todos os dispositivos afetados.

Causa

A causa principal foi um conflito de configuração em que a hospedagem estava habilitada em telefones que foram destinados ao uso do Hot Desktop. As operações de login de convidado de hospedagem e Hot Desking são recursos mutuamente exclusivos no Webex Calling. Quando ambos estão habilitados, o sistema retorna um erro de conflito HTTP 409 (código de erro 27744), impedindo o acesso bem-sucedido ao Hot Desking.

Esse conflito pode ocorrer quando os modelos de dispositivo têm a hospedagem habilitada por padrão para determinados modelos de telefone, como o Cisco 9861, ou quando os dispositivos são migrados de sistemas locais com configurações de hospedagem existentes.

Conteúdo relacionado

- Configurar o Hot Desktop para telefones 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.