解决由于现有运营商组织关联导致的Webex呼叫用户调配故障

目录

问题

当尝试将“Webex Calling - Professional”许可证和扩展名分配给Webex Calling组织中的用户userx@userorg.com时，调配失败，并出现以下错误：

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

后端日志显示HTTP 409 Conflict with Error 10991:

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

当尝试将用户的许可证从默认更新为“Webex Calling - Professional”并分配分机时，将特别出现此错误。调配故障会触发许可证分配更改的自动回滚。同一组织中的其他用户可成功获得许可，表明此问题仅针对此特定用户帐户。

环境

- Webex呼叫多租户环境
- 用户存在于目标Webex呼叫组织中，但无法完全调配。
- 用户电邮地址同时与有效的承运人组织相关联。
- 运营商组织包含活动用户、电话号码、注册设备和呼叫服务。
- 用户是与Verizon Business有合同关系的运营商组织的所有者/管理员。

分辨率

解决方案要求用户、合作伙伴、运营商组织和Verizon Business之间进行协调，以正确停用现有的运营商组织：

步骤 1：确定冲突组织

通过Webex Calling打开TAC案例，以便确定现有的运营商组织。

Webex呼叫团队能够确定是否存在冲突运营商组织并获取以下信息：

- 承运人组织组织ID/名称
- 活动电话号码和设备
- 用户在组织中的角色

步骤 2：协调承运人组织停用



注意：在此案例中，组织的所有者是用户从运营商组织迁移到WxC多租户组织。组织的所有者正在与合作伙伴和Verizon Business合作以停用其运营商组织，以便可以将其添加到WxC多租户组织。

由于未经适当授权，用户不能直接从有效的承运人组织中删除，需要进行以下协调：

- 用户（作为运营商组织的所有者/管理员）必须与Verizon Business联系。
- 与Verizon Business合作安排承运人组织的停用。
- 确保在删除组织之前取消分配所有号码、设备和用户。
- 在停用过程中协调任何所需数量的端口转换活动。

步骤 3：检验分辨率

删除承运人组织后：

- 尝试通过Control Hub将Webex Calling - Professional许可证分配给WxC多租户组织中的用户。
- 指定所需的分机。
- 验证是否成功调配而不回滚。

备选解决方案

如果用户需要保留现有的承运人组织，请向用户提供当前未与任何组织关联的其他电子邮件地址。

原因

调配失败是因为用户的电子邮件地址同时与两个不同的组织相关联：目标Webex Calling组织和现有的活跃运营商组织。Webex Calling backend可防止在组织间进行重复的用户调配，导致尝试在第二个组织中完全调配用户时出现Error 10991。

具体的技术原因在于，用户是与Verizon Business有合同关系的现役运营商组织的所有者/管理员。这会阻止WxC工程团队直接删除该用户，因为这样的删除需要获得运营商组织所有者的适当授权。

相关内容

- 思科呼叫计划号码端口指南和策略
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。