解決由於現有運營商組織關聯而導致的Webex呼叫使用者調配故障

目錄

問題

在嘗試將「Webex Calling - Professional」許可證和副檔名分配給Webex Calling組織中的使用者userx@userorg.com時，調配失敗，並出現以下錯誤：

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

後端日誌顯示HTTP 409 Conflict with Error 10991:

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

此錯誤專門發生在嘗試將使用者的許可證從預設更新為「Webex Calling - Professional」並分配分機時。置備失敗將觸發許可證分配更改的自動回滾。同一組織中的其他使用者可成功獲得許可，這表明該問題被隔離到此特定使用者帳戶。

環境

- Webex通話多租戶環境
- 使用者存在於目標Webex呼叫組織中，但無法完全調配。
- 使用者電子郵件地址同時與有效的運營商組織相關聯。
- 運營商組織包含活動使用者、電話號碼、註冊裝置和呼叫服務。
- 使用者是與Verizon Business有合約關係的運營商組織的所有者/管理員。

解析

解決方案要求使用者、合作夥伴、運營商組織和Verizon Business之間進行協調，以適當停用現有的運營商組織：

步驟 1:確定衝突組織

使用Webex Calling開立TAC案例，以便其識別現有運營商組織。

Webex通話團隊能夠確定是否存在衝突運營商組織並獲得以下資訊：

- 承運人組織組織ID/名稱
- 活動電話號碼和裝置
- 組織中的使用者角色

步驟 2:協調承運人組織停用

附註：在此案例中，組織的所有者是使用者從運營商組織遷移到WxC多租戶組織。組織的所有者正在與合作夥伴和Verizon Business合作以停用其運營商組織，以便可以將其新增到WxC多租戶組織。

由於未經適當授權，不能直接從有效的承運人組織中刪除使用者，因此需要以下協調：

- 使用者（作為運營商組織的所有者/管理員）必須與Verizon Business聯絡。
- 與Verizon Business合作安排承運人組織的退役。
- 確保在刪除組織之前取消分配所有號碼、裝置和使用者。
- 在停用過程中協調任何所需數量的埠連線活動。

步驟 3:驗證解析度

刪除承運人組織後：

- 嘗試通過控制中心將Webex Calling - Professional許可證分配給WxC多租戶組織中的使用者。
- 指定所需的分機。
- 驗證在沒有回滾的情況下成功調配。

替代解決方案

如果使用者需要保留現有的承運人組織，請為使用者提供一個當前未與任何組織關聯的其他電子郵件地址。

原因

調配失敗是因為使用者的電子郵件地址同時與兩個不同的組織相關聯：目標Webex Calling組織和現有現用運營商組織。Webex呼叫後端阻止在組織間進行重複的使用者調配，從而導致嘗試在第二個組織中完全調配使用者時出現Error 10991。

具體的技術原因在於，使用者是與Verizon Business有合約關係的現行Carrier組織的所有者/管理員。這可以防止WxC工程團隊直接移除使用者，因為這樣的移除需要獲得運營商組織所有者的適當授權。

相關內容

- 思科呼叫計畫號碼埠准則和策略
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。