排除Webex Calling Number Move Fails with HTTP 429 Error故障

目錄

問題

嘗試在控制中心的Webex呼叫位置之間行動電話號碼時，移動操作失敗，出現特定錯誤症狀。控制中心介面最初顯示「正在移動」，然後顯示「伺服器正忙」消息。請等待，然後重試。」 在失敗嘗試期間未建立PSTN訂單或工作管理員條目。

瀏覽器調試資訊顯示來自admin-batch-service作業建立API終結點的HTTP 429「太多請求」響應。捕獲的特定錯誤詳細資訊包括：

```
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
```

此外，後端分析還顯示，當源位置和目標位置使用不同的思科呼叫計畫提供商時，即使兩個位置都配置了思科呼叫計畫，移動工作流也會遇到可移植性驗證失敗。

環境

- 使用思科通話計畫的Webex通話
- 控制中心內部版本：20260812-0ec3555
- 多個具有不同基礎PSTN提供商的業務位置
- 使用IntelPeer作為PSTN提供程式的源位置
- 使用Telnyx作為PSTN提供程式的目標位置

- 電話號碼處於活動狀態、未分配狀態，並且未與使用者或呼叫服務關聯
- 源位置和目標位置均可操作

解析

此問題已通過後端工程干預解決。工程團隊發現Terminus系統中的號碼狀態已過時，導致移動前驗證檢查失敗。採取了以下步驟：

工程後端修復

步驟 1:工程團隊識別了Terminus中的陳舊編號狀態

步驟 2:已在後端系統中更新編號狀態

步驟 3:已更正移動前驗證檢查，以顯示符合移動條件的數字

客戶重試和驗證

步驟 1:後端修復後，客戶嘗試再次移動編號

步驟 2:已成功將號碼移動到目標位置

步驟 3:客戶將號碼分配給自己並驗證入站呼叫功能

已執行故障排除分析

調查揭示了多種技術因素：

HAR檔案分析：

原因

此問題是由終端系統中過時的號碼狀態資訊導致的，這導致移動前驗證檢查錯誤地失敗。由於後端資料不一致，無法將該號碼識別為適合移動操作。

此外，所記錄的在具有不同基礎PSTN提供商（IntelPeer與Telnyx）的思科呼叫計畫位置之間移動的情況可能會在標準直接移動工作流程中遇到資格限制，即使兩個位置都使用思科呼叫計畫也是如此。但是，主要解決方案涉及糾正陳舊資料，而不是解決提供商相容性。

相關內容

- 在瀏覽器中生成HAR檔案
- 在控制中心管理電話號碼
- 思科呼叫計畫入門
- 思科通話計畫號碼連線指南和策略
- 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）。