ال تقوم إتصالات ملحق تطبيق Webex بترن Webex عبر الاتصال في المكتب هواتف

المحتويات

مسألة

يواجه المستخدمون مشكلات متعددة في بيئات الاتصال عبر Webex مع هواتف المكتب Cisco 9851:

- يتم بدء مكالمات الامتداد الداخلية من تطبيق Webex فقط وتتم حلقاها من خلال المقترنة Cisco 9851 المكتب هواتف وليس Webex تطبيق
- فشل التقاط مكالمة المجموعة ومحاولات انتقاء المكالمات الموجهة
- عند طلب رقم 97 للالتقاط المكالمات الموجهة، يسمع المستخدمون نغمة صوت صفير ثابتة بدلا من نغمة الطلب العادية
- "إستدعاء مرفوض" رفض رموز إرجاع الفاشلة الالتقاط محاولات بعض
- تعمل المكالمات الهاتفية من مكتب إلى مكتب الدعم والمكالمات من تطبيق إلى تطبيق بشكل طبيعي

يتمثل السلوك المتوقع لكل من تطبيق Webex وهواتف المكتب المادية للمكالمات الداخلية في وقت واحد، بغض النظر عن طريقة الإنشاء.

البيئة

منظمة الاتصال عبر Webex بتكوين الجملة

- هواتف المكتب Cisco 9851
- تطبيق Webex (إصدارات الكمبيوتر الشخصي والأجهزة المحمولة)
- بيئة نقطة النهاية المختلطة (تم تعيين كل من هواتف التطبيقات والمكتب

للمستخدمين)

- "البل" إلى إعلام معين بنوع المكونة الانتقاء مجموعات إستدعاء
- المستخدمون الذين تم تكوينهم باستخدام كل من تطبيق Webex ونقاط النهاية الفعلية لهاتف المكتب

رارق

الجهاز والتحقق من التكوين

الخطوة 1: التحقق من تسجيل الجهاز وإعدادات المستخدم

تأكيد أجهزة Cisco 9851 المتأثرة هي:

- تم التعيين إلى المستخدمين
- منشط في لوحة التحكم
- متصل حاليا
- لم يتم تكوينها باستخدام Do Not Disturb أو إعادة توجيه المكالمات أو اعتراض المكالمات الواردة الداخلي أو حظر المكالمات

تحليل مسار المكالمة

الخطوة 2: التعرف على أسلوب إنشاء المكالمة

تحدث هذه المشكلة عند بدء تشغيل المكالمات من تطبيق Webex باستخدام تحديد جهة الاتصال (بطاقة جهة الاتصال/الاسم/رز الاتصال الأخضر) بدلا من طلب المقحل اليدوي. وهذا يتسبب في أخذ المكالمة لمسار تطبيق إلى تطبيق بدلا من مسار إستدعاء مقحل إستدعاء Webex.

الخطوة 3: تجميع المعلومات التشخيصية

لتحليل سلوك تدفق المكالمات:

- انتقل إلى Control Hub (لوحة التحكم) > Troubleshooting (أستكشاف الأخطاء وإصلاحها) > Meetings & Call (الاجتماعات والمكالمات)
- البحث عن المستخدم أو رقم الهاتف المتأثر
- حدد المكالمة الإشكالية
- نسخ معرف الارتباط للتحليل

إستدعاء مراجعة تكوين الانتقاء

الخطوة 4: مراجعة إعدادات إعلام مجموعة الانتقاء

تم تعيين نوع إعلام مجموعة الالتقاط إلى "بلا"، والذي يؤثر على إعلامات الالتقاط ولكنه لا يشرح بشكل كامل سلوك الرنين الخاص بالتطبيق فقط. قد يتطلب هذا الإعداد إجراء تعديل استنادا إلى المتطلبات التنظيمية.

قيود انتقاء المكالمات الموجهة

الخطوة 5: فهم قيود الميزات

تم إعتماد انتقاء المكالمات الموجهة باستخدام رمز الوعاء *97 التي تتيح انتظار قائمة المكالمات. يستهدف انتقاء المكالمات الموجهة المستخدمين ومساحات العمل والخطوط الظاهرية. الأهداف المستندة إلى الميزات مثل قوائم انتظار المكالمات.

حل بديل لمشكلة الحلقة المتزامنة

الخطوة 6: تنفيذ الحل البديل لطريقة الاتصال

للتأكد من أن كل من تطبيق Webex وحلقة هاتف المكتب في آن واحد:

- توجيه المستخدمين إلى ملحقات الطلب يدويا باستخدام لوحة الطلب بدلا من تحديث جهات اتصال من دليل تطبيق Webex

- وهذا يضمن أن المكالمات تتبع مسار امتداد الاتصال عبر Webex بدلاً من توجيه الاتصال من تطبيق إلى تطبيق

عملية طلب الميزة

الخطوة 7: إرسال طلب التحسين

بالنسبة لسلوك حلقة الاتصال المتزامنة من التطبيق إلى المكتب عند إستخدام تحديد جهة الاتصال، يمثل هذا حد الميزة بدلاً من عيب فني. اتصل بفريق الحساب لإرسال طلب ميزة لسلوك توجيه المكالمات المحسن.

السبب

السبب الأساسي هو أخطاء في مسارات توجيه المكالمات ضمن الاتصال عبر Webex:

- مسار التطبيق إلى التطبيق: عندما يبدأ المستخدمون إجراءات المكالمات من تطبيق Webex باستخدام تحديد جهة الاتصال (بطاقة جهة الاتصال/الاسم/رز الاتصال الأخضر)، يقوم النظام بتوجيه المكالمة كمكالمة من تطبيق إلى تطبيق، والتي تتصل فقط بنقطة نهاية تطبيق Webex.
- مسار إستدعاء الملحق: عندما يطلب المستخدمون ملحقات الطلب يدوياً، تتبع المكالمة مسار امتداد الاتصال عبر Webex، الذي يقوم بالربط بين كل من التطبيق وهاتف المكتب في آن واحد.
- قيود انتقاء المكالمة: لا يعتمد التصميم انتقاء المكالمات الموجهة لقوائم انتظار المكالمات، حيث أن الميزة مخصصة للمستخدمين ومساحات العمل والخطوط الظاهرية فقط.
- تكوين الإشعارات: يساهم نوع إعلام مجموعة الالتقاط الذي يتم تعيينه إلى "بلا" في مشاكل إعلام الالتقاط.

يمثل هذا السلوك قيود الميزة المقصودة بدلاً من العيوب التقنية في النظام الأساسي للاتصال عبر Webex.

المحتوى ذي الصلة

- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).