WebEx App-Durchwahlanrufe klingeln bei WebEx Anrufen nicht bei Schreibtischtelefonen

Inhalt

Problem

In WebEx-Anruferumgebungen treten bei Cisco 9851-Tischtelefonen mehrere Probleme auf:

- Interne Durchwahl-zu-Durchwahl-Anrufe, die nur von der WebEx App initiiert wurden und über die WebEx App und nicht die zugehörigen Cisco 9851-Tischtelefone klingeln.
- Fehler bei Übernahme von Gruppenanrufen und gerichteten Anrufübernahmeversuchen
- Wenn Sie die 97 wählen, um einen Anruf anzunehmen, hören die Benutzer statt eines normalen Wähltons einen stetigen Signalton.
- Einige fehlgeschlagene Annahmeversuche geben den Ablehnungscode "Anruf abgelehnt" zurück.
- Anrufe von Schreibtischtelefon zu Schreibtischtelefon und Anrufe von App zu App funktionieren normal.

Es wird erwartet, dass sowohl die WebEx App als auch die physischen Schreibtischtelefone bei allen internen Anrufen gleichzeitig klingeln, unabhängig von der jeweiligen Anrufmethode.

Umwelt

WebEx Anrufer mit Konfiguration für den Großhandel

- Cisco 9851 Schreibtischtelefone
- WebEx App (PC- und Mobilversion)
- Gemischte Endgeräteumgebung (Benutzern sowohl App- als auch Schreibtischtelefone

zugewiesen)

- Für die Anrufübernahme-Gruppen wurde der Benachrichtigungstyp auf "Keine" gesetzt.
- Benutzer, die sowohl mit WebEx App als auch mit physischen Schreibtischtelefon-Endgeräten konfiguriert sind

Auflösung

Geräte- und Konfigurationsverifizierung

Schritt 1: Überprüfen der Geräteregistrierung und der Benutzereinstellungen

Vergewissern Sie sich, dass die betroffenen Cisco 9851-Geräte:

- Benutzern zugewiesen
- Im Control Hub aktiviert
- Aktuell verbunden
- Nicht konfiguriert mit "Bitte nicht stören", Anrufweiterleitung, Anrufübernahme oder interner Blockierung eingehender Anrufe

Analyse des Anrufpfads

Phase 2: Identifizieren der Anruferzeugungsmethode

Dieses Problem tritt auf, wenn Anrufe von der WebEx App mithilfe der Kontaktauswahl (Kontaktkarte/Name/grüne Anruftaste) statt durch manuelles Wählen einer Durchwahl initiiert werden. Dadurch erhält der Anruf einen App-to-App-Pfad anstelle eines Webex Calling Extension-Anrufpfads.

Schritt 3: Erfassen von Diagnoseinformationen

So analysieren Sie das Anrufflussverhalten:

- Navigieren Sie zu Control Hub > Fehlerbehebung > Meetings & Anrufe.
- Nach betroffenem Benutzer oder betroffener Telefonnummer suchen
- Auswahl des problematischen Anrufs
- Korrelations-ID zur Analyse kopieren

Überprüfung der Anrufübernahme-Konfiguration

Schritt 4: Einstellungen für Anrufübernahme-Gruppenbenachrichtigung überprüfen

Der Benachrichtigungstyp für die Anrufübernahme-Gruppe ist auf "None" (Keine) gesetzt. Dies wirkt sich auf die Anrufübernahme-Benachrichtigungen aus, erklärt jedoch nicht das Klingelverhalten der reinen App. Diese Einstellung kann je nach den organisatorischen Anforderungen angepasst werden müssen.

Beschränkungen für die Anrufübernahme

Schritt 5: Verständnis der Funktionsbeschränkungen

Die Anrufübernahme unter Verwendung von "*97" und anschließender Anrufwarteschlangennummer wird nicht unterstützt. Die Anrufübernahme richtet sich an Benutzer, Arbeitsplätze und virtuelle Leitungen. Dies unterstützt keine funktionsbasierten Ziele wie Anrufwarteschlangen.

Problemumgehung bei gleichzeitigem Klingelton

Schritt 6: Problemumgehung zur Implementierung der Aufrufmethode

So stellen Sie sicher, dass die WebEx App und das Schreibtischtelefon gleichzeitig klingeln:

- Weisen Sie die Benutzer an, Durchwahlen manuell über die Wähltastatur zu wählen, anstatt

Kontakte aus dem WebEx App-Verzeichnis auszuwählen.

- So wird sichergestellt, dass Anrufe dem WebEx Calling-Erweiterungspfad und nicht dem App-to-App-Routing folgen

Prozess zur Anforderung von Funktionen

Schritt 7: Verbesserungsantrag einreichen

Für das gleichzeitige Klingelverhalten von App zu Desk bei der Kontaktauswahl stellt dies eher eine Funktionseinschränkung als einen technischen Defekt dar. Wenden Sie sich an Ihr Account Team, um eine Funktionsanforderung für ein verbessertes Anrufweiterleitungsverhalten zu senden.

Ursache

Hauptursache ist der Unterschied bei den Anrufweiterleitungspfaden innerhalb von WebEx Calling:

- App-to-App-Pfad: Wenn Benutzer über die Kontaktauswahl (Kontaktkarte/Name/grüne Anruftaste) Anrufe von der WebEx App aus tätigen, leitet das System den Anruf als App-to-App-Anruf weiter, der nur an den WebEx App-Endpunkt klingelt.
- Pfad für Durchwahlanrufe: Wenn Benutzer Nebenstellen manuell wählen, folgt der Anruf dem WebEx Calling-Nebenstellenpfad, über den sowohl die App als auch das Schreibtischtelefon gleichzeitig angerufen werden.
- Einschränkungen für die Anrufübernahme: Die Anrufübernahme an Warteschlangen wird vom Design nicht unterstützt, da diese Funktion nur für Benutzer, Arbeitsplätze und virtuelle Leitungen vorgesehen ist.
- Benachrichtigungskonfiguration: Der Benachrichtigungstyp der Anrufübernahme-Gruppe, der auf "Keine" gesetzt ist, trägt zu Problemen mit der Anrufübernahme-Benachrichtigung bei.

Dieses Verhalten repräsentiert eher die beabsichtigten Funktionseinschränkungen als technische Mängel in der WebEx Calling-Plattform.

Verwandte Inhalte

- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.