Fehlerbehebung bei WebEx-Anrufen, wenn ausgehende Anrufe aufgrund fehlender Anrufplanbereitstellung abgelehnt werden

Inhalt

Problem

Ausgehende Anrufe von Cisco 8861-Telefonen und mobilen WebEx-Anwendungen werden mit Fehlern bei der Berechtigung für ausgehende Anrufe abgelehnt. Eingehende Anrufe funktionieren normal, aber alle ausgehenden Anrufversuche schlagen fehl mit dem spezifischen Fehler "Cisco Calling Plan is not enabled" (Cisco-Anrufplan ist nicht aktiviert) und dem Release-Ursachencode OCP (021). Das Problem besteht über mehrere Geräte und Anwendungen hinweg fort, was sich auf die Fähigkeit des Benutzers auswirkt, ausgehende Anrufe über den WebEx Calling Service zu tätigen.

Anrufprotokolle zeigen dieses Ablehnungsmuster an:

```
Validate origination result:
Level = USER
Call Type = Local
Permission = Block
Reason = Cisco calling plan is not enabled
Number = +17047760865
OCP does not allow - Local - call type
ReleaseWithCauseEvent (cause=FORBIDDEN,treatment=defaultServiceCT:OCP) created
```

Umwelt

- WebEx Anrufdienst in der Region Nordamerika
- IP-Telefon Cisco 8861
- Mobile WebEx-Anwendung
- Benutzerkonto mit Lizenz für WebEx Calling Professional
- Benutzerkonto, das ursprünglich mit UCM- und WebEx Calling Professional-Lizenzen

konfiguriert war
- BroadWorks-Hostumgebung

Auflösung

Die Lösung beinhaltete Korrekturen der Backend-Bereitstellung, um den Cisco Rufplan für das betroffene Benutzerkonto zu aktivieren. Die folgenden Schritte zur Fehlerbehebung wurden vor der endgültigen Problembehebung durchgeführt:

Erste Schritte zur Fehlerbehebung

Schritt 1: Ändern Sie die Berechtigungen für ausgehende Anrufe, um statt benutzerdefinierter Einstellungen die Standorteinstellungen zu verwenden.

Durch diese Änderung konnte das Problem nicht behoben werden, da das Problem auf der Bereitstellungsebene und nicht auf der Berechtigungskonfigurationsebene auftrat.

Phase 2: Heben Sie die Zuweisung der WebEx Calling-Lizenz auf, und weisen Sie sie erneut zu.

Die Lizenz wurde entfernt und dem Benutzerkonto neu zugewiesen. Die ausgehenden Anrufe schlugen jedoch mit demselben Fehler fehl.

Schritt 3: Entfernen Sie widersprüchliche UCM-Lizenzen.

Die Unified Communications Manager (UCM)-Lizenz wurde aus dem Benutzerkonto entfernt, und das Gerät wurde neu gestartet. Das Problem bestand auch nach dieser Änderung weiter.

Endgültige Entschließung

Schritt 1: Patch für die Backend-Bereitstellung angewendet.

Die Techniker haben einen Patch angewendet, um den Abrechnungsplan für ausgehende Anrufe für das betroffene Benutzerkonto zu aktivieren. Mit dieser Korrektur wurde die fehlende Cisco

Calling Plan-Bereitstellung behoben, die bei der erstmaligen Einrichtung des Kontos nicht ordnungsgemäß aktiviert wurde.

Phase 2: Überprüfen der Funktionalität ausgehender Anrufe

Nach der Anwendung des Patches wurden ausgehende Anrufe vom Cisco 8861-Telefon und von der mobilen WebEx-Anwendung wieder normal ausgeführt.

Ursache

Die Ursache für das Fehlen der Cisco Calling Plan-Bereitstellung wurde bei der erstmaligen Einrichtung des Kontos ermittelt. Das Benutzerkonto wurde während des Bereitstellungsprozesses nicht ordnungsgemäß für den Cisco Rufplan aktiviert, wodurch die Verarbeitung ausgehender Anrufe über das OCP-System (Outgoing Call Permissions) verhindert wurde. Die Bestellung liegt zu lange zurück, um die genaue Ursache des Bereitstellungsfehlers zu ermitteln. Die Lösung erforderte jedoch einen technischen Backend-Eingriff, um die fehlende Konfiguration des Plans für die ausgehende Rechnungsstellung zu korrigieren.

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.