# Problembehebung bei WebEx-Prozessen zur Benutzerlizenzierung und Geräteanbindung

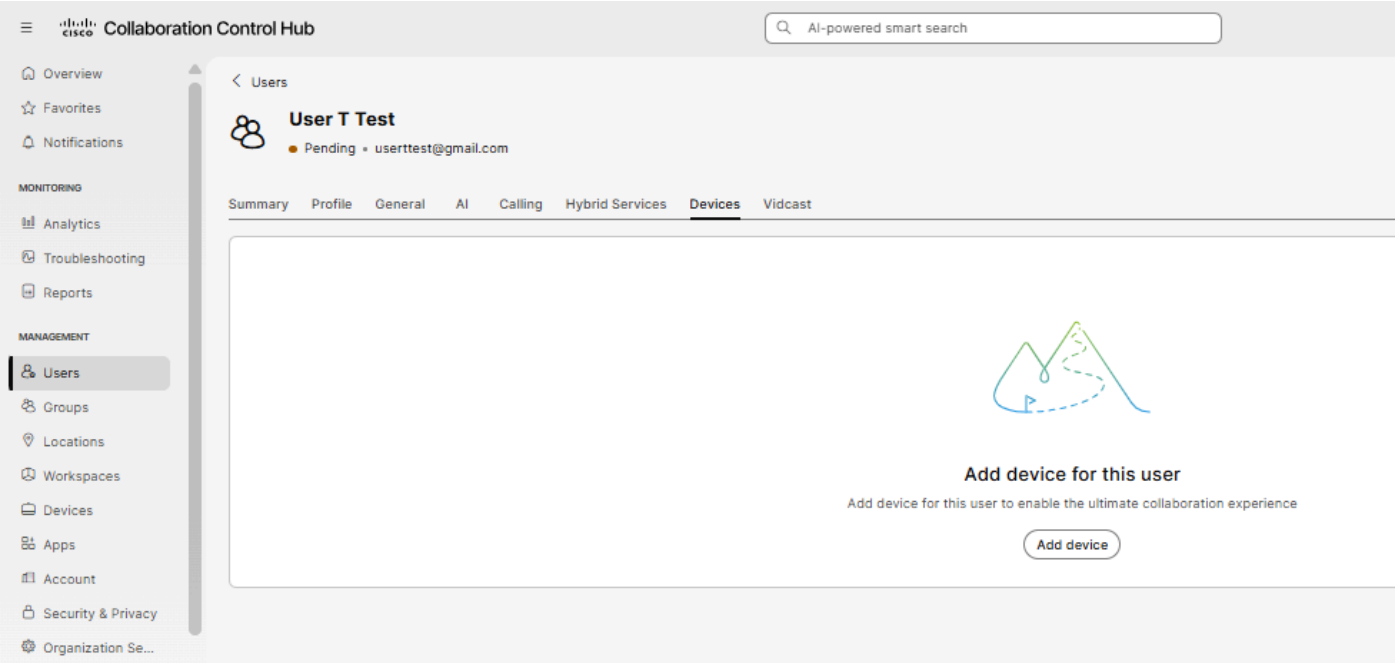
## Inhalt

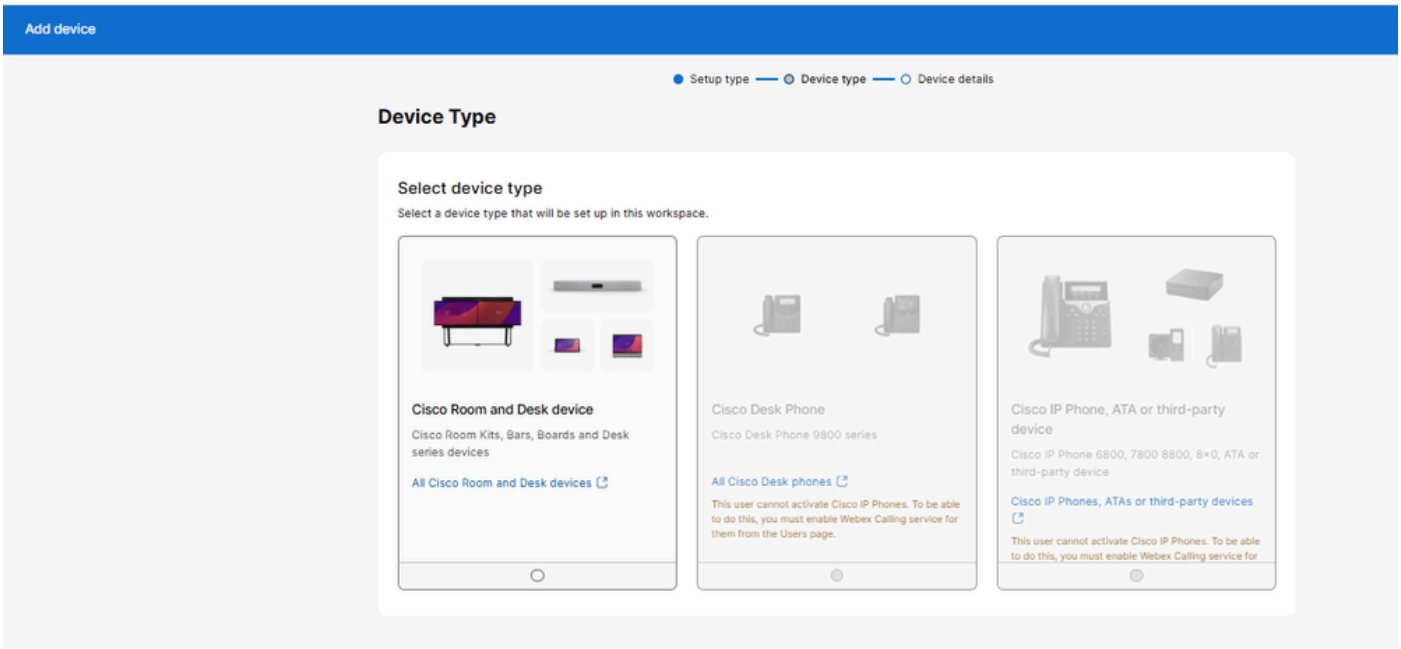
## Problem

Die Benutzer können den WebEx Anrufern im Control Hub keine Telefonnummer oder Geräte (Cisco Desk Phone oder Cisco IP Phone) zuweisen. Die Option Gerät hinzufügen für Cisco Desk Phone und Cisco IP Phone erscheint abgeblendet, wenn versucht wird, einem Benutzer ein Gerät hinzuzufügen.

Zu den spezifischen Symptomen gehören:

- Fügen Sie die Optionen für die Gerätezuweisung für Cisco Desk Phone und Cisco IP Phone not available (ausgegraut) auf der Registerkarte User > Devices (Benutzer > Geräte) für bestimmte Benutzer im Control Hub hinzu.






## Umwelt

- WebEx Anrufdienst mit Control Hub-Verwaltung
- Cisco 8865 IP-Telefone
- WebEx Calling-Standorten zugewiesene oder nicht zugewiesene Benutzer

## Auflösung

Die Lösung umfasst die Erfüllung der Lizenzierungsanforderungen und die ordnungsgemäße Ausführung des Workflows zum Hinzufügen eines Geräts und zum Integrieren des Geräts.

### Schritt 1: Überprüfung der fehlenden WebEx-Anruflizenzzuweisung

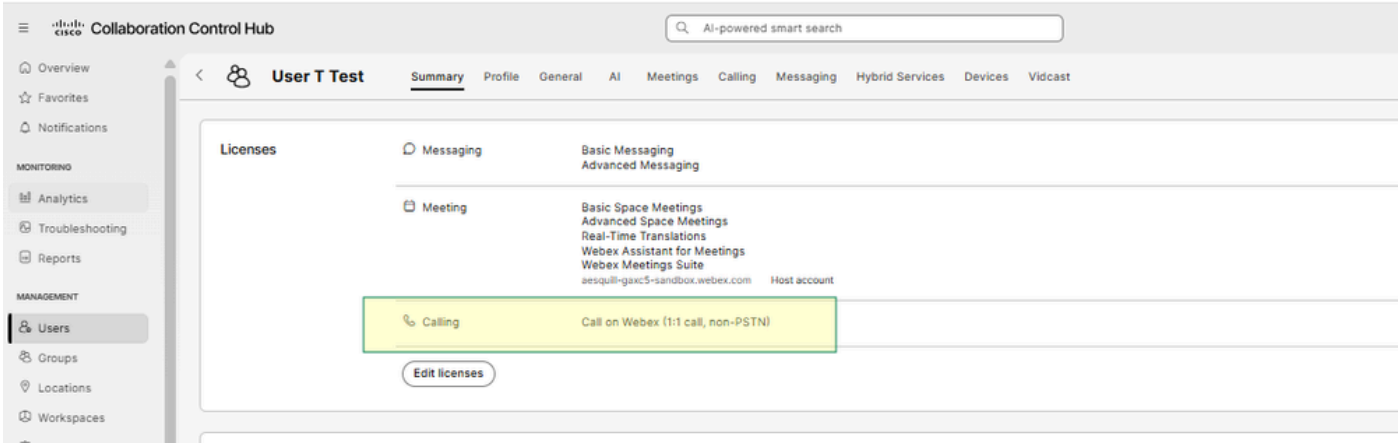
Dem betroffenen Benutzer wurde keine WebEx Calling-Lizenz im Control Hub zugewiesen:

1. Navigieren Sie zu Control Hub > Management > Users.

2. Wählen Sie das betroffene Benutzerkonto aus.

3. Auf der Registerkarte "User Summary" (Benutzerübersicht) wird dem Benutzer keine WebEx Calling-Lizenz zugewiesen.

4. Sie müssen dem Benutzer die WebEx Calling Professional-Lizenz zuweisen, damit er das Gerät hinzufügen kann.



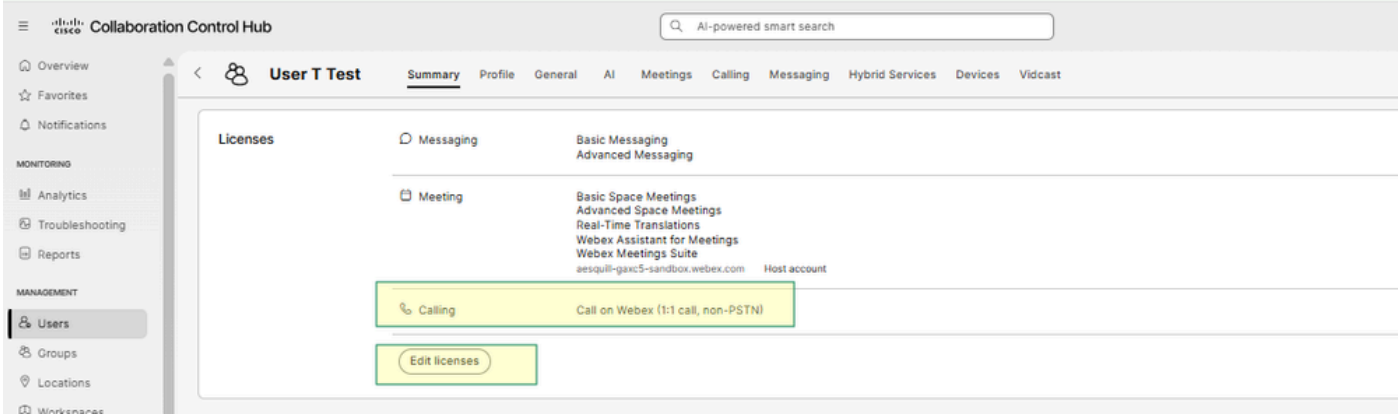

## Phase 2: Weisen Sie einen WebEx Calling Professional Lizenz- und Nummernzuweisungs-Workflow zu.

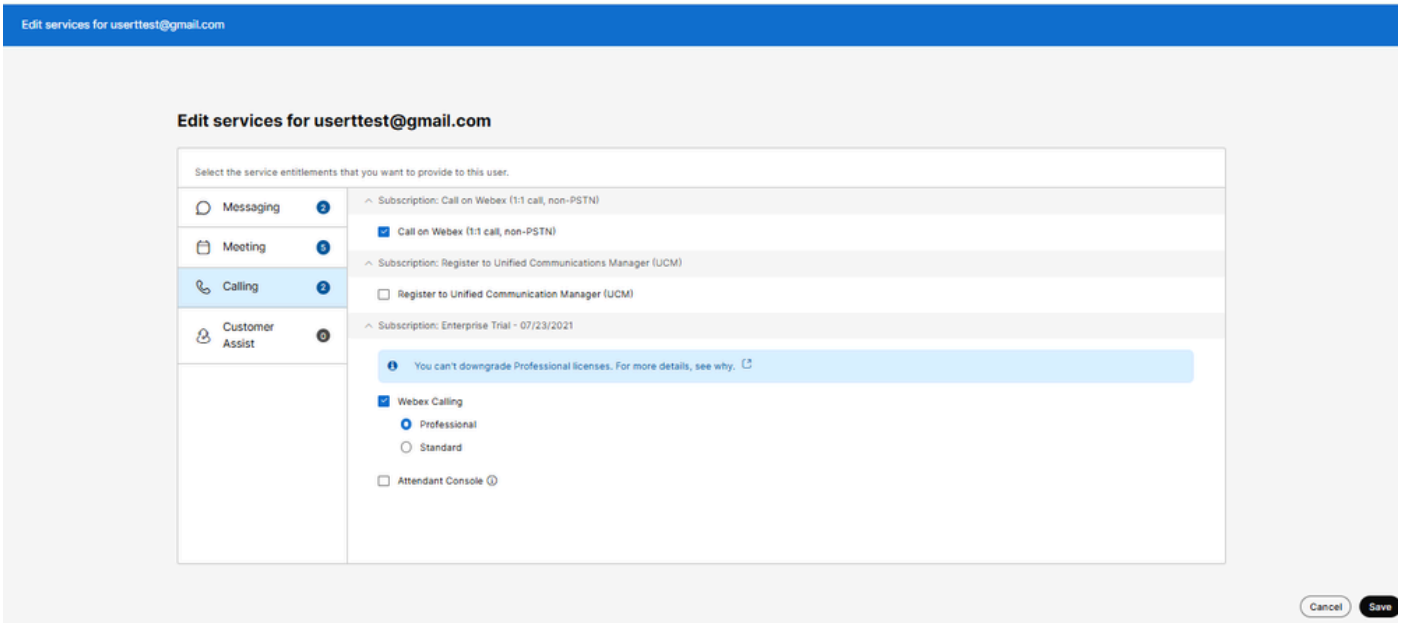
1. Navigieren Sie zu Control Hub > Management > Users.

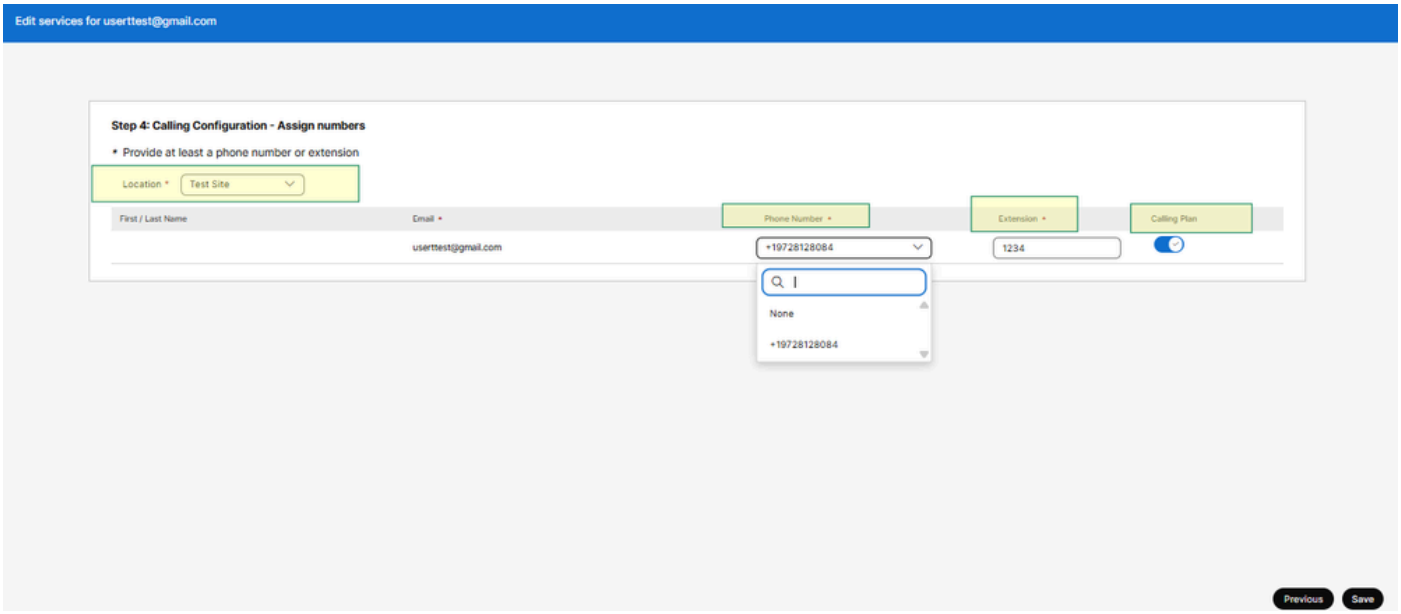
2. Öffnen Sie das Zielbenutzerkonto.

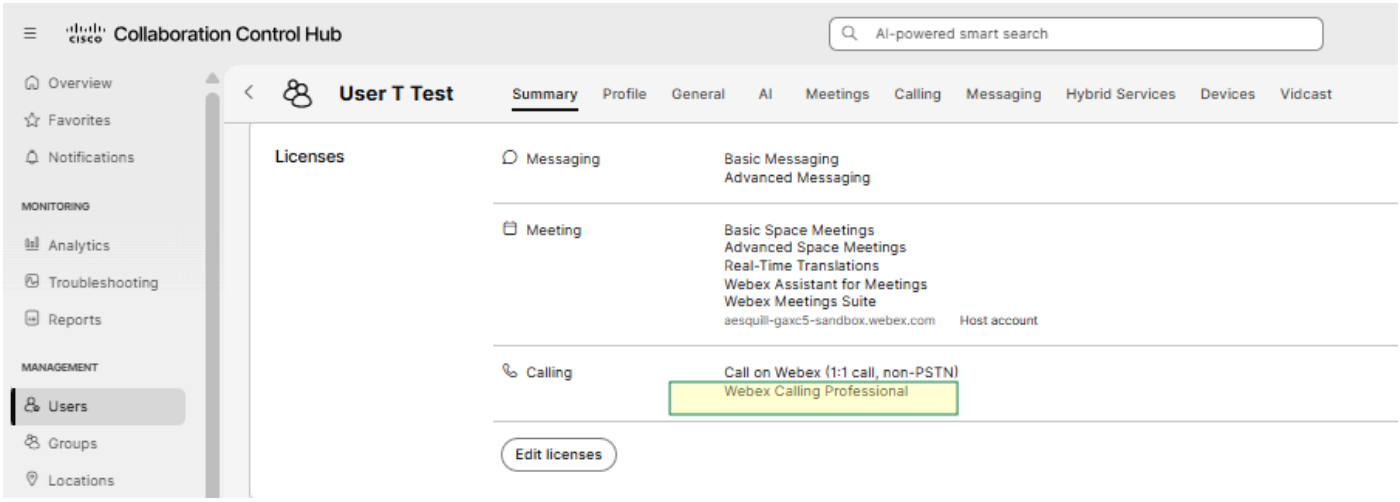
3. Navigieren Sie zu Übersicht > Lizenzierung > Lizenzen bearbeiten > Lizenzen bearbeiten > Anruf wählen > WebEx Calling Professional aktivieren.

4. Schließen Sie den WebEx Calling Professional-Assistenten durch Bereitstellen einer Telefonnummer und/oder Durchwahl ab, und aktivieren Sie den Anrufplan, wenn es sich bei dem PSTN-Carrier um den Cisco Calling Plan handelt.




Edit services for userttest@gmail.com
Edit services for userttest@gmail.com
Select the service entitlements that you want to provide to this user.
Messaging
Meeting
Calling
Customer Assist
Subscription: Call on Webex (1:1 call, non-PSTN)
Call on Webex (1:1 call, non-PSTN)
Subscription: Register to Unified Communications Manager (UCM)
Register to Unified Communication Manager (UCM)
Subscription: Enterprise Trial - 07/23/2021
You can't downgrade Professional licenses. For more details, see why.
Webex Calling
Professional
Standard
Attendant Console
Cancel
Save

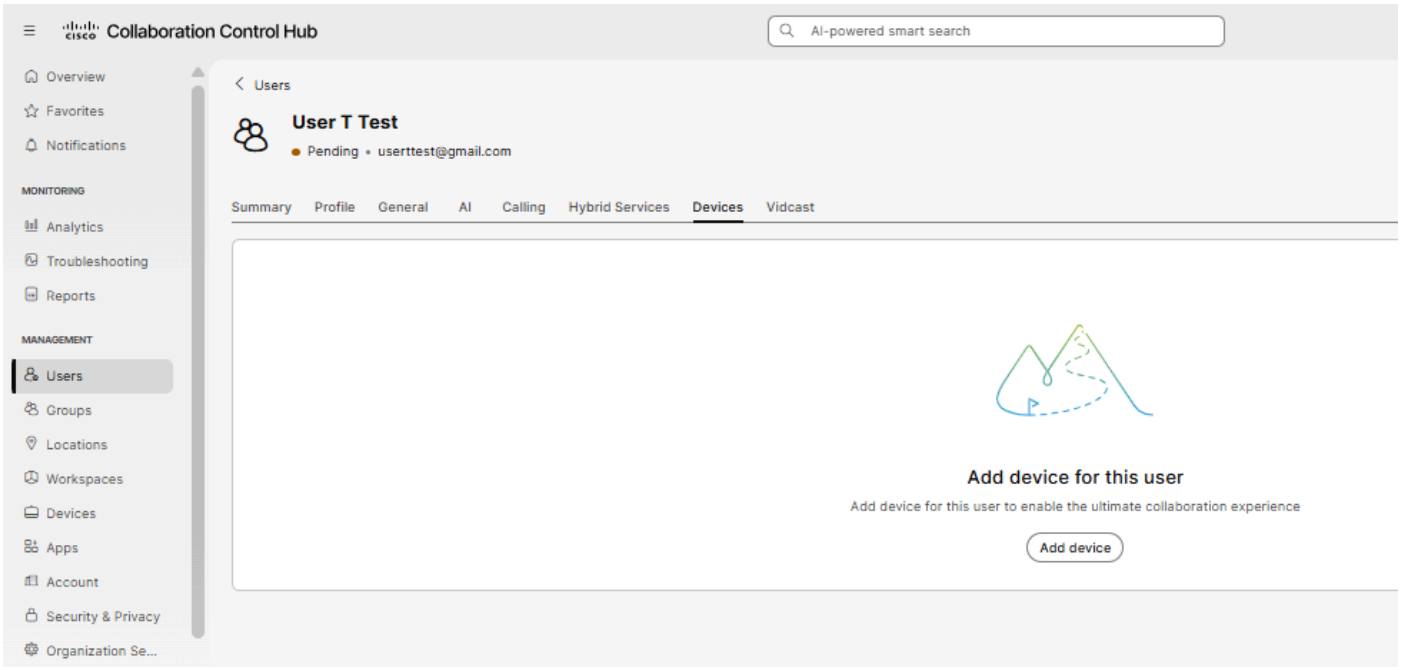

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

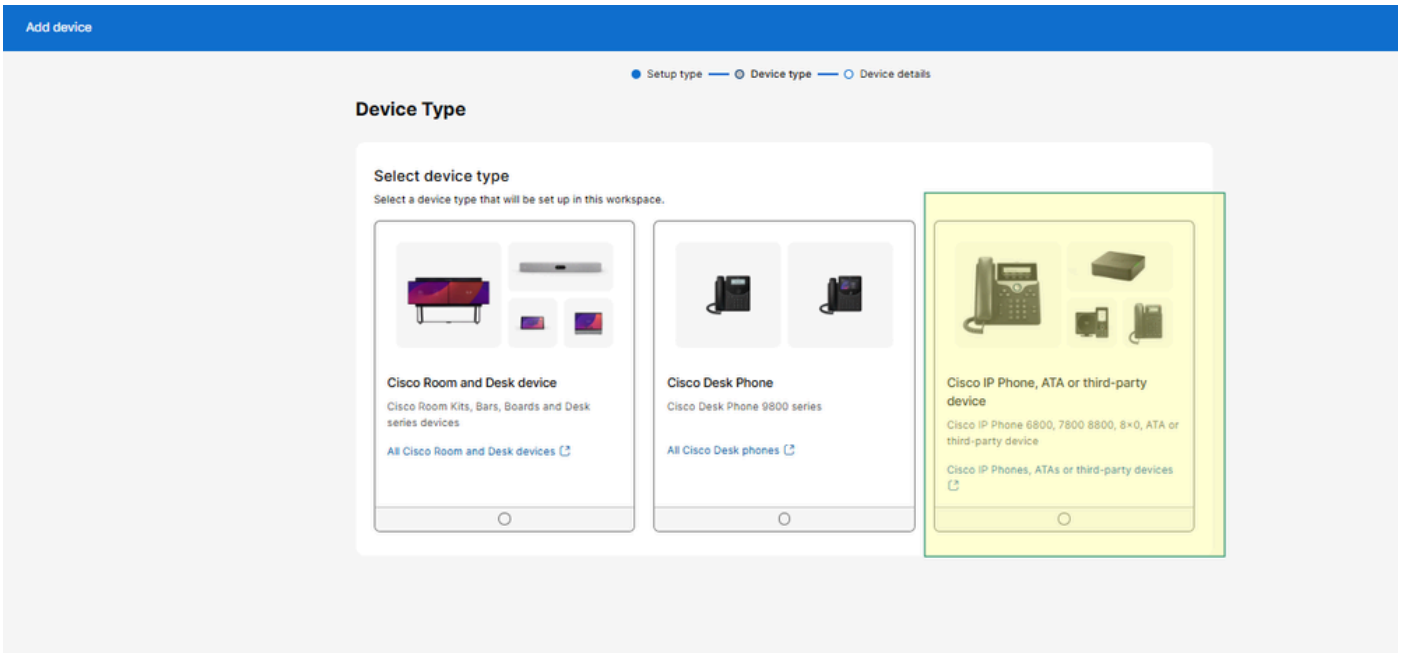

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced Messaging
Meeting
Basic Space Meetings
Advanced Space Meetings
Real-Time Translations
Webex Assistant for Meetings
Webex Meetings Suite
aesquill-gaxc5-sandbox.webex.com
Host account
Calling
Call on Webex (1:1 call, non-PSTN)
Webex Calling Professional
Edit licenses

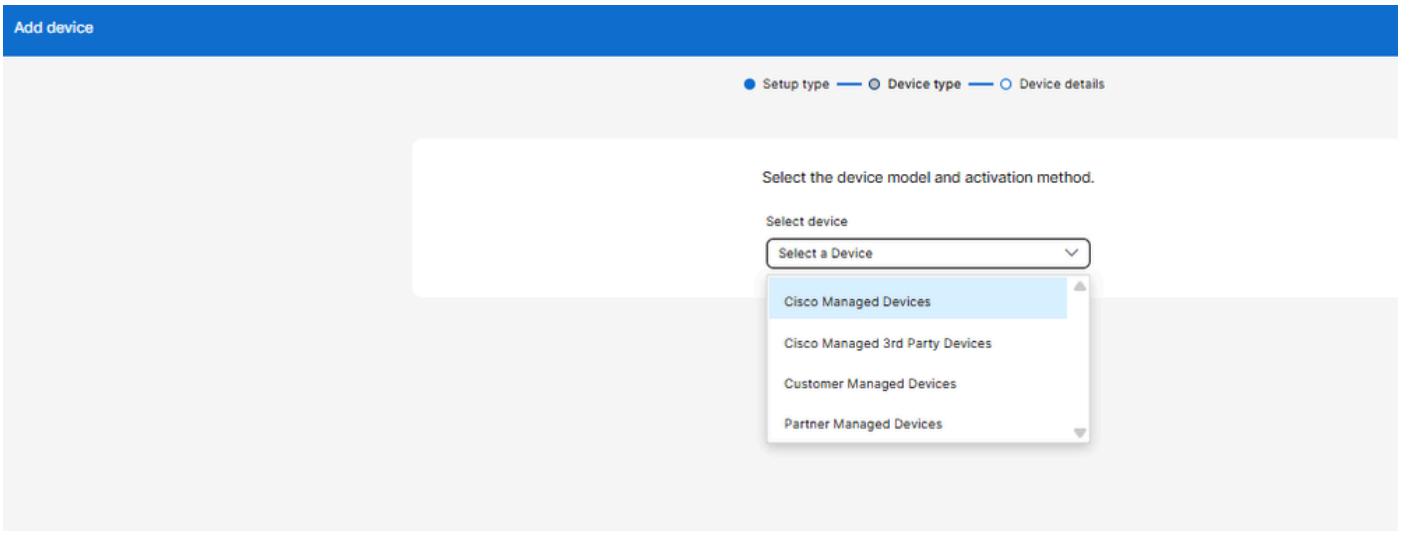
## Schritt 3: Hinzufügen eines Geräts und Zurücksetzen auf das werkseitige Gerät zum Benutzer

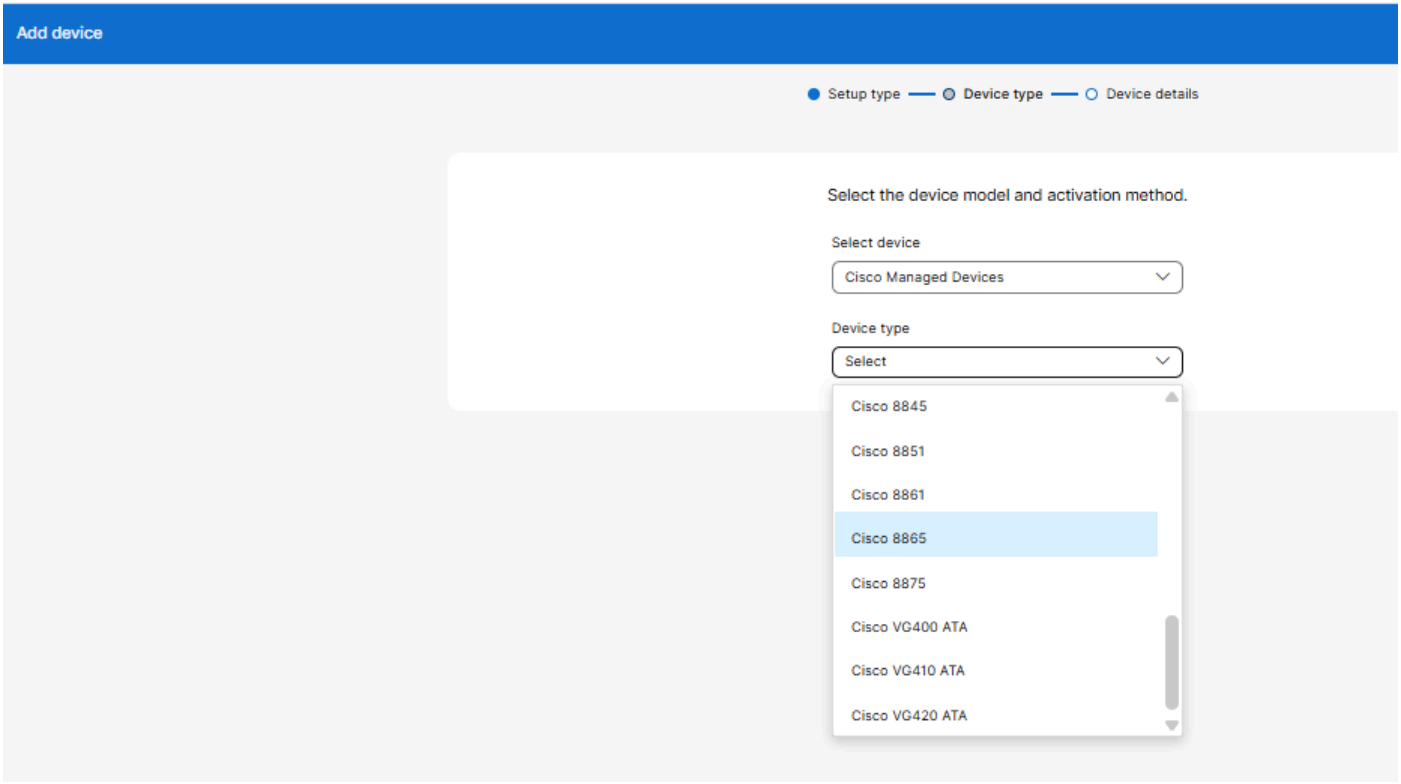
Nach Abschluss von Schritt 3 sehen Sie, dass alle drei Gerätetypen dem Benutzer hinzugefügt werden können. Cisco Room- und Desk-Gerät, Cisco Desk Phone und Cisco IP Phone, ATA oder Drittanbietergerät.

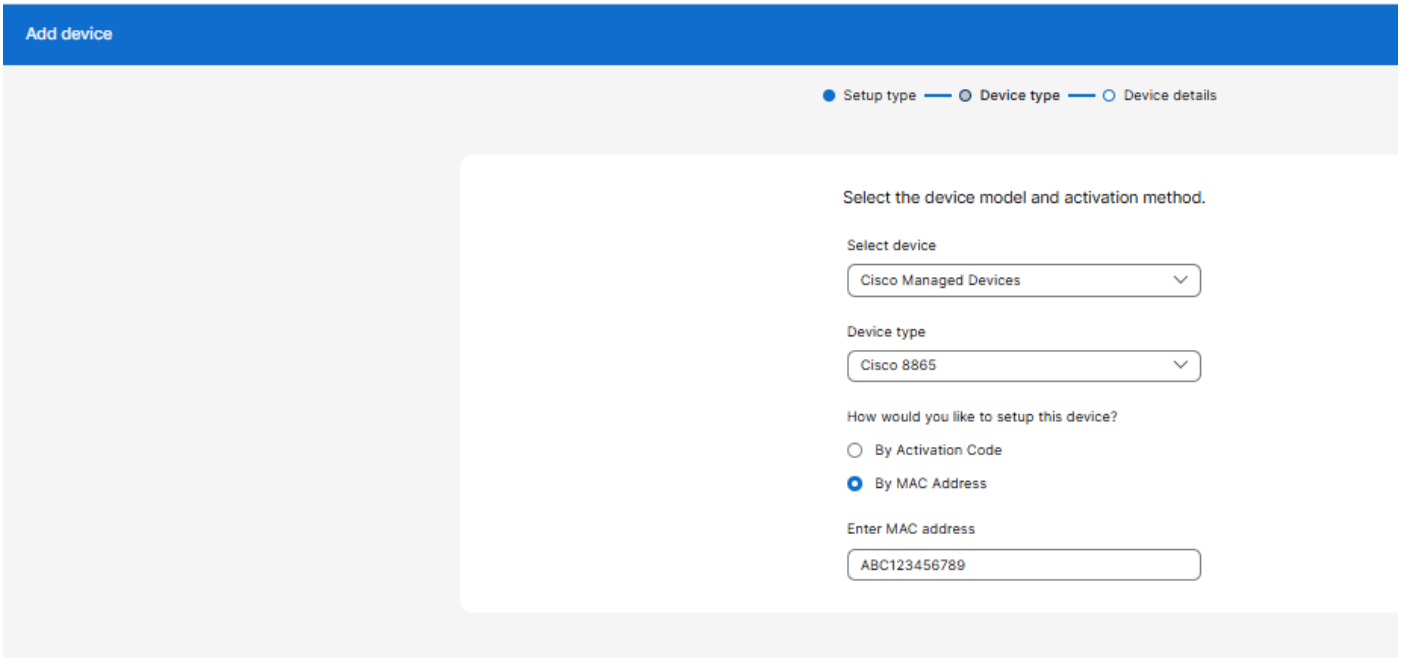
1. Navigieren Sie zu Control Hub > Management > Users.
2. Öffnen Sie das Zielbenutzerkonto, und navigieren Sie zur Registerkarte Geräte.
3. Fügen Sie das Cisco 8865 als Cisco IP-Telefon, ATA oder Drittanbietergerät > Cisco Managed Devices über die MAC-Adresse hinzu, um das Gerät einzurichten.




Add device
Setup type
Device type
Device details
Device Type
Select device type
Select a device type that will be set up in this workspace.
Cisco Room and Desk device
Cisco Room Kits, Bars, Boards and Desk series devices
All Cisco Room and Desk devices
Cisco Desk Phone
Cisco Desk Phone 9800 series
All Cisco Desk phones
Cisco IP Phone, ATA or third-party device
Cisco IP Phone 6800, 7800 8800, 8×0, ATA or third-party device
Cisco IP Phones, ATAs or third-party devices


Add device
Setup type
Device type
Device details
Select the device model and activation method.
Select device
Select a Device
Cisco Managed Devices
Cisco Managed 3rd Party Devices
Customer Managed Devices
Partner Managed Devices




1. Gehen Sie wie folgt vor, um das Telefon auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen:

Zurücksetzen auf Werkseinstellungen für Cisco 8865:

```
Menu (Gear wheel) > Select 7. Device administration > Select 4. Factory reset > Do you want to perform
```

Nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen greift das Telefon automatisch nach der MAC-Adresse aus und nimmt das Gerät mit.

### Schritt 4: Validierung

Überprüfen Sie die erfolgreiche Auflösung:

1. Bestätigen Sie, dass die Optionen für die Gerätezuweisung hinzufügen nicht mehr ausgegraut sind.
2. Überprüfen Sie die Telefonregistrierung nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen.
3. Der Test, der Anrufe an die zugewiesene Nummer testet, wurde erfolgreich abgeschlossen.
4. Stellen Sie sicher, dass keine Out-of-Service-Nachrichten zurückgegeben werden.

## Ursache

Das Problem wurde durch mehrere Faktoren im Workflow für die Nummernzuweisung und die Geräteintegration verursacht:

- WebEx Anruflizenz fehlt: Benutzern ohne zugewiesene Webex Calling-Lizenzen können keine Geräte oder Telefonnummern zugewiesen werden, sodass die Zuweisungsoptionen im Control Hub deaktiviert sind.
- Status der Geräteanbindung: Cisco 8865-Telefone können nach dem Hinzufügen von Geräte-/Bereitstellungsänderungen auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden, um korrekt integriert zu werden und sich nach der MAC-Adresse zu registrieren.

## Verwandte Inhalte

- WebEx Benutzerverwaltung für Anrufe
- Konfiguration des WebEx Anrufgeräts
- Generieren Sie eine HAR-Datei in Ihrem Browser

- 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.