Las llamadas de extensión de aplicación Webex no suenan en los teléfonos de escritorio en las llamadas Webex

Contenido

Problema

Los usuarios experimentan varios problemas de llamadas en entornos de llamadas Webex con los teléfonos de escritorio Cisco 9851:

- Las llamadas de extensión a extensión internas que se inician solo desde la aplicación Webex suenan a través de la aplicación Webex y no a través de los teléfonos de escritorio Cisco 9851 asociados
- Error en los intentos de captura de llamadas de grupo y llamadas dirigidas
- Al marcar 97 para captura de llamada dirigida, los usuarios escucharán un pitido constante en lugar de un tono de marcado normal
- Algunos intentos fallidos de captura devuelven códigos de denegación de "Llamada rechazada"
- Las llamadas de teléfono de escritorio a escritorio y las llamadas de aplicación a aplicación funcionan con normalidad

El comportamiento esperado es que tanto la aplicación Webex como los teléfonos de escritorio físicos suenen simultáneamente para todas las llamadas internas, independientemente del método de origen.

Entorno

Organización de llamadas Webex con configuración mayorista

- Teléfonos de escritorio Cisco 9851
- Aplicación Webex (versiones para PC y móvil)
- Entorno de terminales mixto (teléfonos de escritorio y aplicaciones asignados a los usuarios)
- Grupos de captura de llamada configurados con el tipo de notificación establecido en "Ninguno"
- Usuarios configurados con Webex App y terminales de teléfono de escritorio físicos

Resolución

Verificación de dispositivos y configuración

Paso 1: Verificar el registro del dispositivo y la configuración del usuario

Confirme que los dispositivos Cisco 9851 afectados son:

- Asignado a usuarios
- Activado en el concentrador de control
- Conectado actualmente
- No está configurado con las funciones No molestar, desvío de llamadas, intercepción de llamadas o bloqueo de llamadas entrantes interno

Análisis de ruta de llamada

Paso 2: Identificación del método de origen de llamada

Este problema se produce cuando las llamadas se inician desde la aplicación Webex mediante la selección de contactos (tarjeta de contacto/nombre/botón de llamada verde) en lugar de la marcación manual de extensión. Esto hace que la llamada tome una ruta de aplicación a aplicación en lugar de una ruta de llamada de extensión de llamada de Webex.

Paso 3: Recopilación de información de diagnóstico

Para analizar el comportamiento del flujo de llamadas:

- Vaya a Centro de control > Resolución de problemas > Reuniones y llamadas
- Buscar el usuario o número de teléfono afectado
- Seleccione la llamada problemática
- Copiar el ID de correlación para el análisis

Revisión de configuración de captura de llamada

Paso 4: Revisar configuración de notificación de grupo de captura

El tipo de notificación de grupo de captura se establece en "Ninguno", lo que afecta a las notificaciones de captura, pero no explica completamente el comportamiento de timbre solo de la aplicación. Este ajuste puede requerir ajustes en función de los requisitos de la organización.

Limitaciones de Captura de llamada dirigida

Paso 5: Comprender las limitaciones de funciones

No se admite la captura de llamadas dirigida mediante *97 seguida de un número de cola de llamadas. La captura de llamadas dirigida está diseñada para usuarios, espacios de trabajo y líneas virtuales. Esto no admite destinos basados en funciones como colas de llamadas.

Solución alternativa para problemas de timbre simultáneos

Paso 6: Implementación de solución alternativa de método de llamada

Para garantizar que tanto la aplicación Webex como el teléfono de escritorio suenen simultáneamente:

- Indique a los usuarios que marquen las extensiones manualmente mediante el teclado en lugar de seleccionar contactos del directorio de aplicaciones de Webex
    - Esto garantiza que las llamadas sigan la ruta de extensión de llamada Webex en lugar del enrutamiento de aplicación a aplicación

Proceso de solicitud de características

Paso 7: Enviar solicitud de mejora

Para el comportamiento del timbre simultáneo entre aplicaciones y escritorios al usar la selección de contactos, esto representa una limitación de la función en lugar de un defecto técnico. Póngase en contacto con su equipo de cuentas para enviar una solicitud de características para mejorar el comportamiento de enrutamiento de llamadas.

Causa

La causa principal es una diferencia en las rutas de enrutamiento de llamadas dentro de las llamadas Webex:

- Ruta de aplicación a aplicación: Cuando los usuarios inician llamadas desde la aplicación Webex mediante la selección de contactos (tarjeta de contacto/nombre/botón de llamada verde), el sistema enruta la llamada como una llamada de aplicación a aplicación, que solo hace sonar el terminal de la aplicación Webex.
- Ruta de llamada de extensión: Cuando los usuarios marcan extensiones manualmente, la llamada sigue la ruta de extensión de llamada Webex, que hace sonar la aplicación y el teléfono de escritorio simultáneamente.
- Limitaciones de captura de llamada: El diseño no admite la captura de llamadas dirigida a colas de llamadas, ya que la función está destinada únicamente a usuarios, espacios de trabajo y líneas virtuales.
- Configuración de notificación: El tipo de notificación de grupo de captura que se establece en "Ninguno" contribuye a problemas de notificación de captura.

Este comportamiento representa las limitaciones de funciones previstas en lugar de los defectos técnicos de la plataforma de llamadas Webex.

Contenido relacionado

- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).