Solución de problemas de rechazo de llamadas salientes de Webex debido a la falta de aprovisionamiento del plan de llamadas

Contenido

Problema

Las llamadas salientes de los teléfonos Cisco 8861 y las aplicaciones móviles Webex se rechazan con errores de permisos de llamadas salientes. Las llamadas entrantes funcionan con normalidad, pero todos los intentos de llamadas salientes fallan con el error específico "Cisco calling plan is not enabled" (El plan de llamadas de Cisco no está habilitado) y el código de motivo de liberación OCP (021). El problema persiste en varios dispositivos y aplicaciones, lo que afecta a la capacidad del usuario para realizar llamadas salientes a través del servicio de llamadas Webex.

Los registros de llamadas muestran este patrón de rechazo:

```
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
```

Entorno

- Servicio de llamadas Webex en la región de Norteamérica
- Teléfono IP Cisco 8861
- aplicación móvil Webex
- Cuenta de usuario con licencia de Webex Calling Professional
- Cuenta de usuario configurada inicialmente con licencias UCM y Webex Calling Professional
- entorno de alojamiento de BroadWorks

Resolución

La resolución implicaba correcciones de aprovisionamiento de back-end para habilitar el plan de llamadas de Cisco para la cuenta de usuario afectada. Estos pasos de solución de problemas se realizaron antes de la resolución final:

Pasos iniciales de resolución de problemas

Paso 1: Cambie los permisos de llamada saliente para utilizar la configuración de ubicación en lugar de la configuración personalizada.

Este cambio no resolvió el problema, ya que el problema se encontraba en el nivel de aprovisionamiento en lugar de en el nivel de configuración de permisos.

Paso 2: Anule la asignación y reasigne la licencia de Webex Calling.

Se quitó la licencia y se reasignó a la cuenta de usuario, pero las llamadas salientes siguieron fallando con el mismo error.

Paso 3: Elimine la licencia de UCM conflictiva.

Se ha eliminado la licencia de Unified Communications Manager (UCM) de la cuenta de usuario y se ha reiniciado el dispositivo. El problema persistió después de este cambio.

Resolución final

Paso 1: Aplicación del parche de aprovisionamiento de back-end.

Oracle Engineering ha aplicado un parche para activar el plan de facturación saliente para la cuenta de usuario afectada. Esta corrección resolvió la falta de aprovisionamiento del plan de llamadas de Cisco que no se habilitó correctamente durante la configuración inicial de la cuenta.

Paso 2: Verificación de la funcionalidad de llamadas salientes.

Después de aplicar el parche, las llamadas salientes se restablecieron en funcionamiento normal tanto desde el teléfono Cisco 8861 como desde la aplicación móvil Webex.

Causa

Se determinó que falta el aprovisionamiento del plan de llamadas de Cisco durante la configuración inicial de la cuenta. La cuenta de usuario no se habilitó correctamente para el plan de llamadas de Cisco durante el proceso de aprovisionamiento, lo que impidió que las llamadas salientes se procesaran a través del sistema de permisos de llamadas salientes (OCP). El pedido se produjo hace demasiado tiempo para determinar la causa raíz específica del fallo de aprovisionamiento, pero la resolución requirió la intervención de ingeniería de back-end para corregir la configuración del plan de facturación saliente que faltaba.

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).