Solución de problemas de flujo de trabajo de licencias de usuario e incorporación de dispositivos de llamada Webex

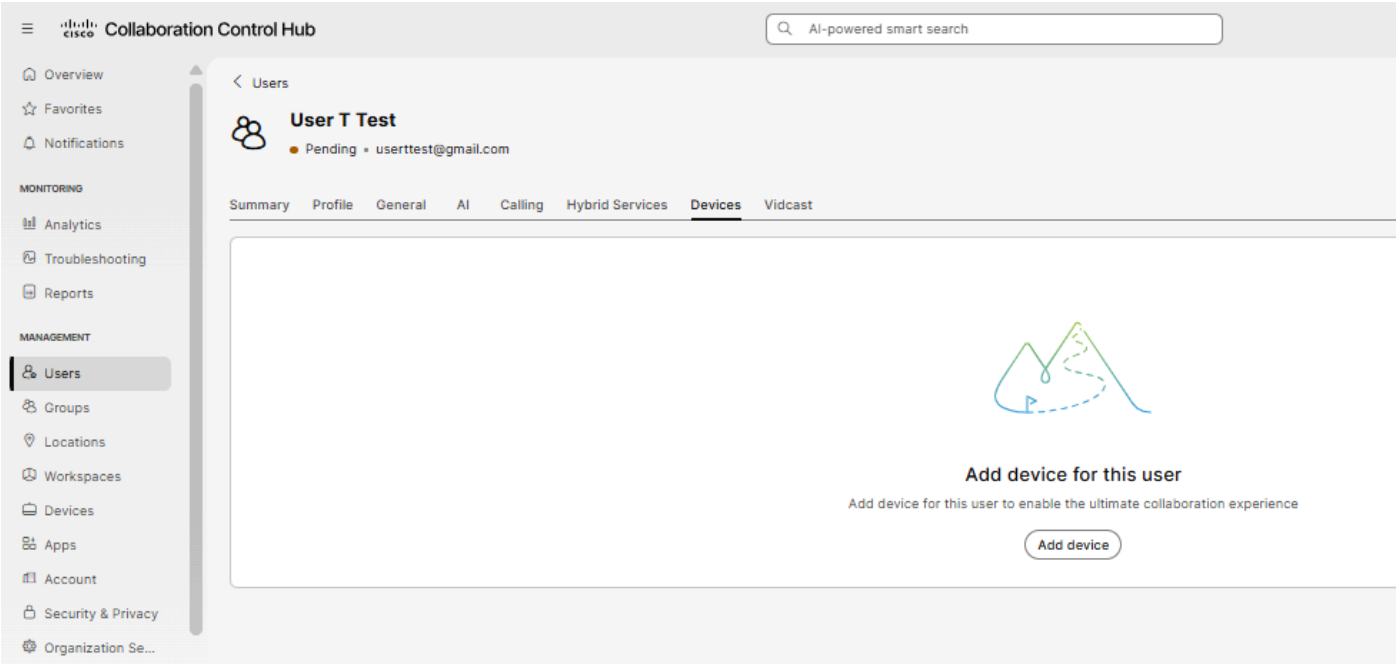
Contenido

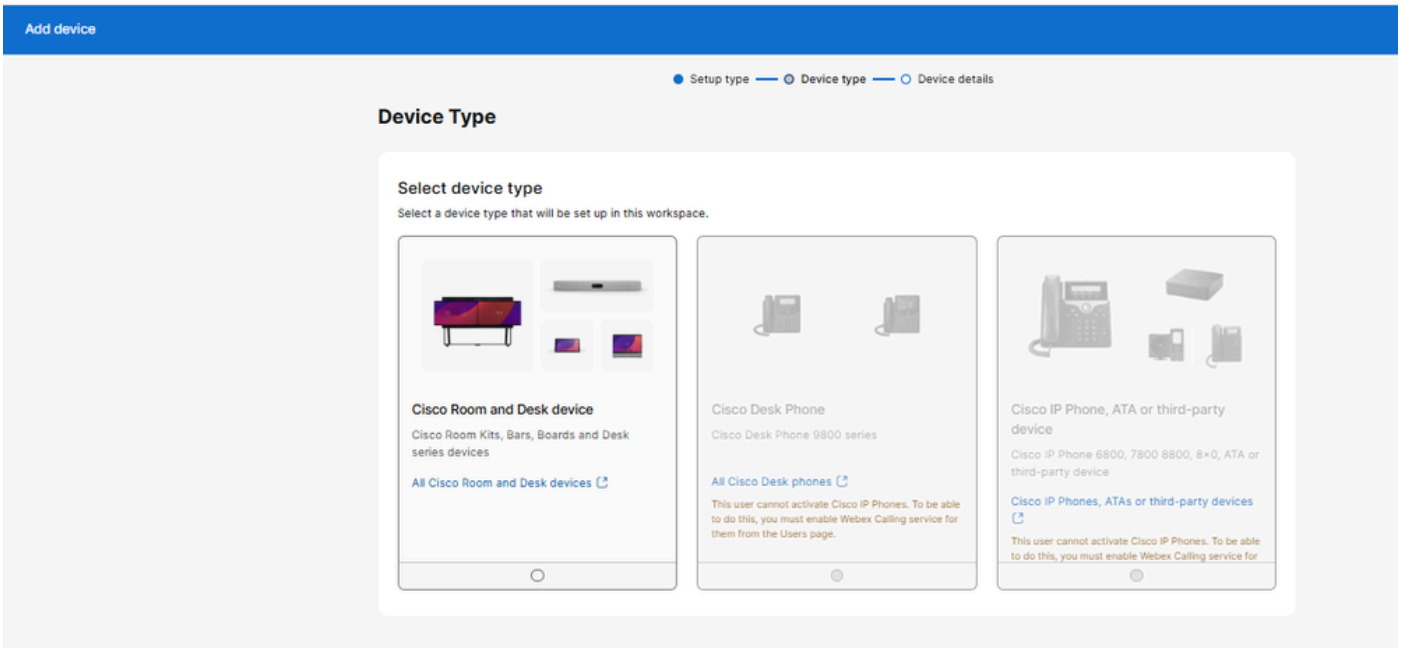
Problema

Los usuarios no pueden asignar números de teléfono o dispositivos (teléfono de escritorio de Cisco o teléfono IP de Cisco) a los usuarios de Webex Calling en el concentrador de control. La opción Add device (Agregar dispositivo) para Cisco Desk Phone y Cisco IP Phone aparece atenuada cuando se intenta agregar un dispositivo a un usuario.

Los síntomas específicos incluyen:

- Agregue las opciones de asignación de dispositivo para Cisco Desk Phone y Cisco IP Phone no disponible (atenuado) en la ficha Usuario > Dispositivos para determinados usuarios de Control Hub.





Entorno

- Servicio de llamadas Webex con administración del centro de control
- Teléfonos IP Cisco 8865
- Usuarios asignados o no asignados a ubicaciones de llamadas de Webex

Resolución

La resolución implica abordar tanto los requisitos de licencia como la ejecución adecuada del flujo de trabajo para agregar un dispositivo e incorporarlo.

Paso 1: Verificación de la ausencia de asignación de licencia de llamada de Webex

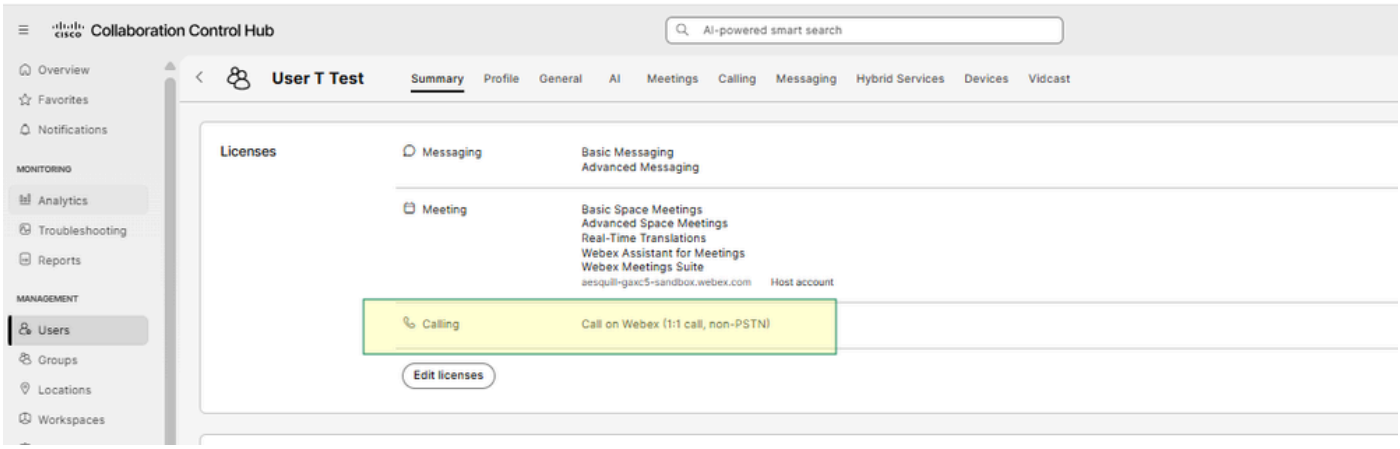
El usuario afectado no tiene una licencia de llamada de Webex asignada en el concentrador de control:

1. Vaya a Control Hub > Management > Users.

2. Seleccione la cuenta de usuario afectada.

3. Verá que no se ha asignado ninguna licencia de Webex Calling al usuario en la pestaña User Summary (Resumen de usuarios).

4. Debe asignar la licencia de Webex Calling Professional al usuario para permitir que el usuario agregue el dispositivo.



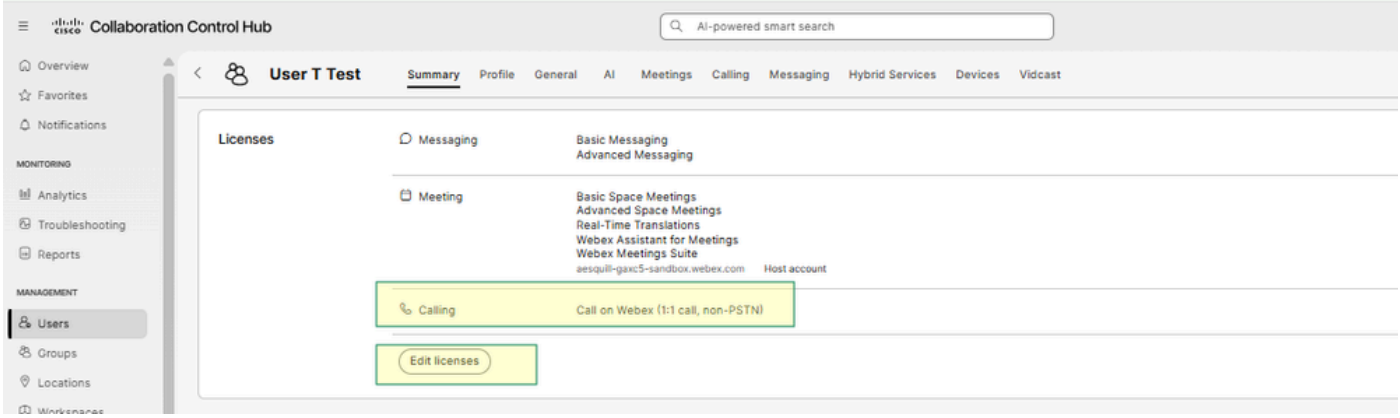
Paso 2: Asignación de licencias de Webex Calling Professional y flujo de trabajo de asignación de números

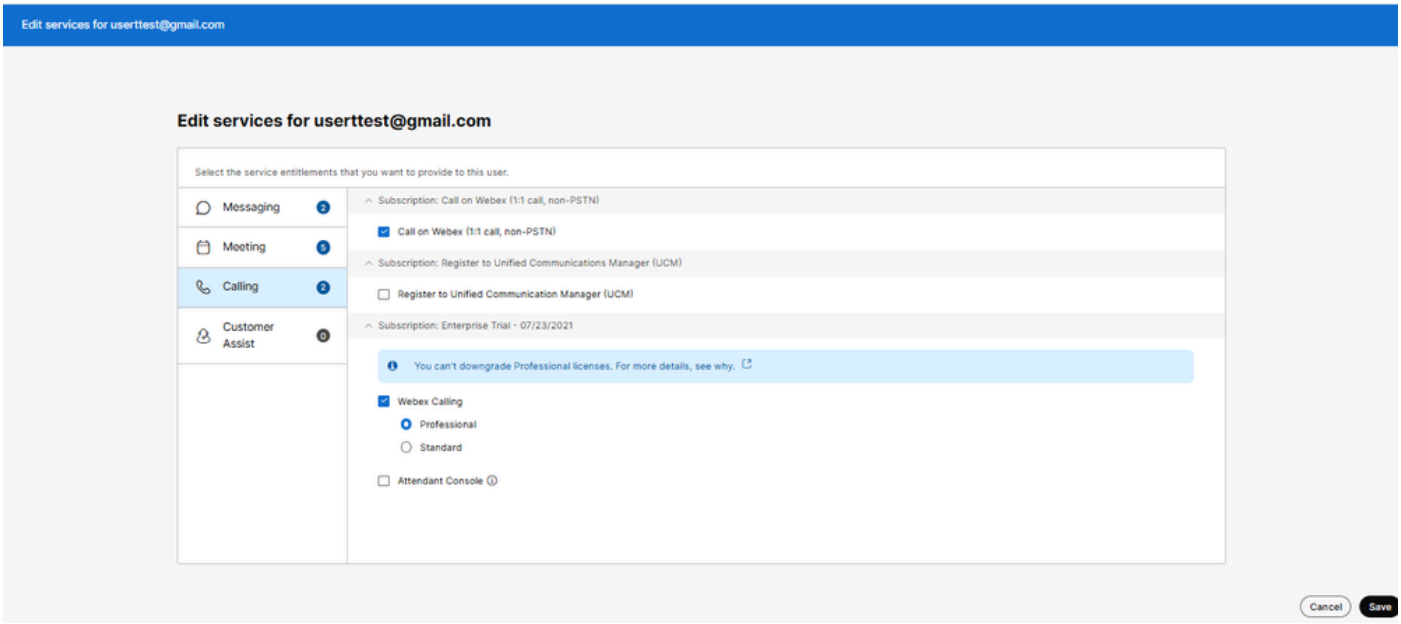
1. Vaya a Control Hub > Management > Users.

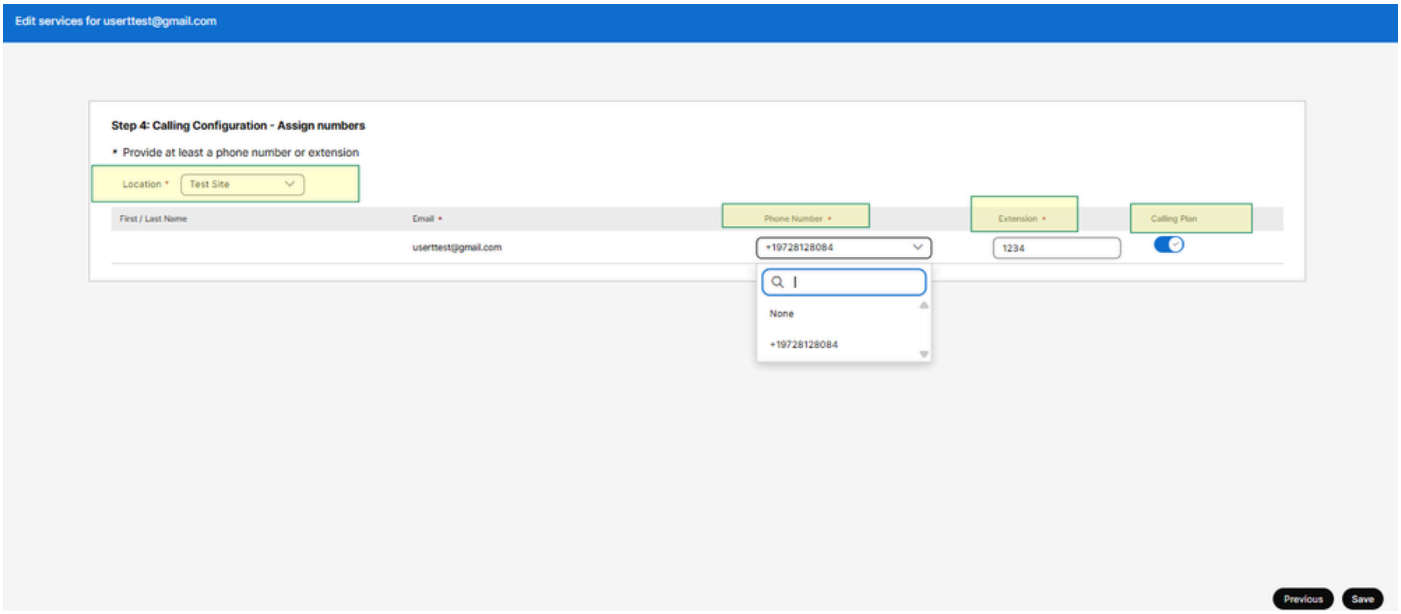
2. Abra la cuenta de usuario de destino.

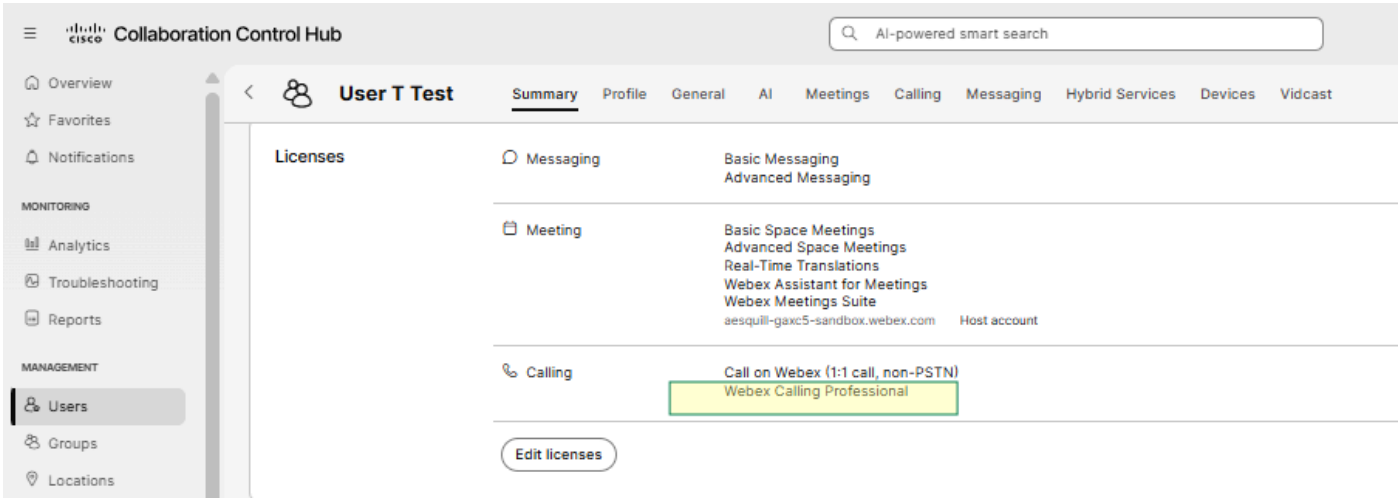
3. Vaya a Summary > Licensing > Edit Licenses > Edit Licenses > Select Calling > Enable Webex Calling Professional.

4. Complete el Asistente de Webex Calling Professional aprovisionando un Número de Teléfono y/o Extensión y habilite el Plan de llamadas si el Portador PSTN es el Plan de llamadas de Cisco.




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

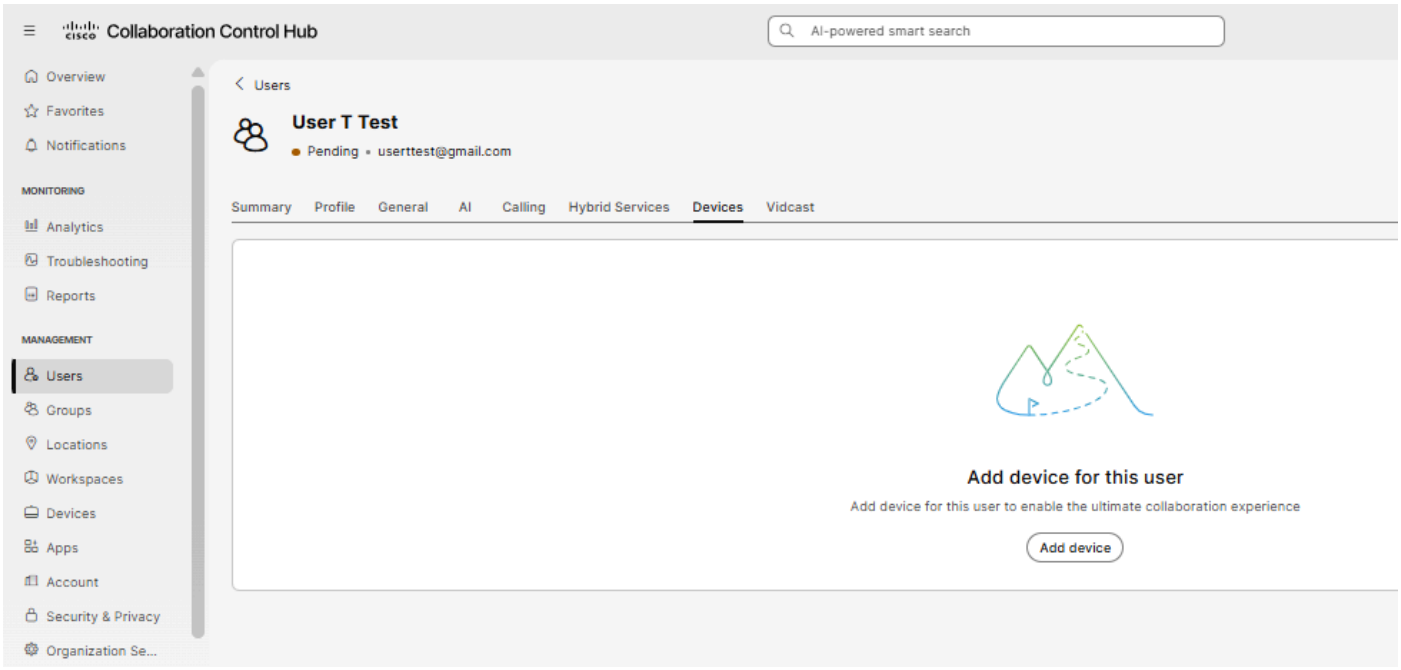

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

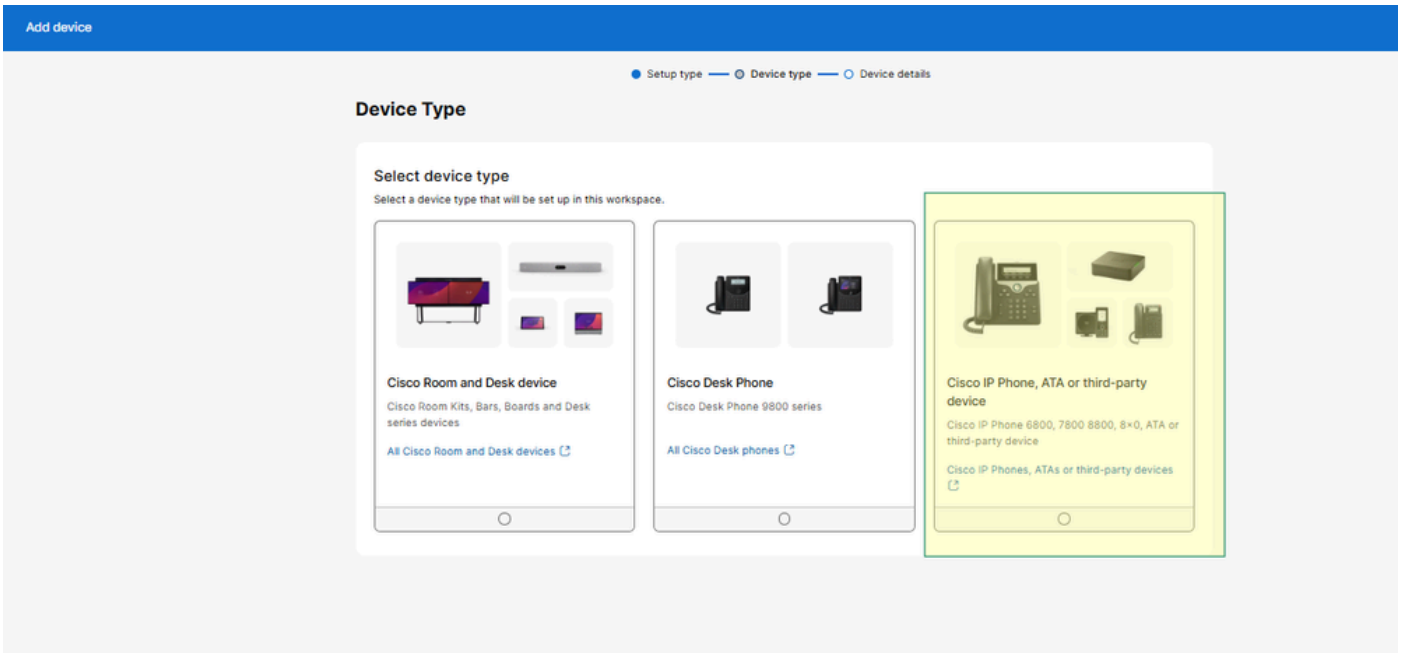

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced 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

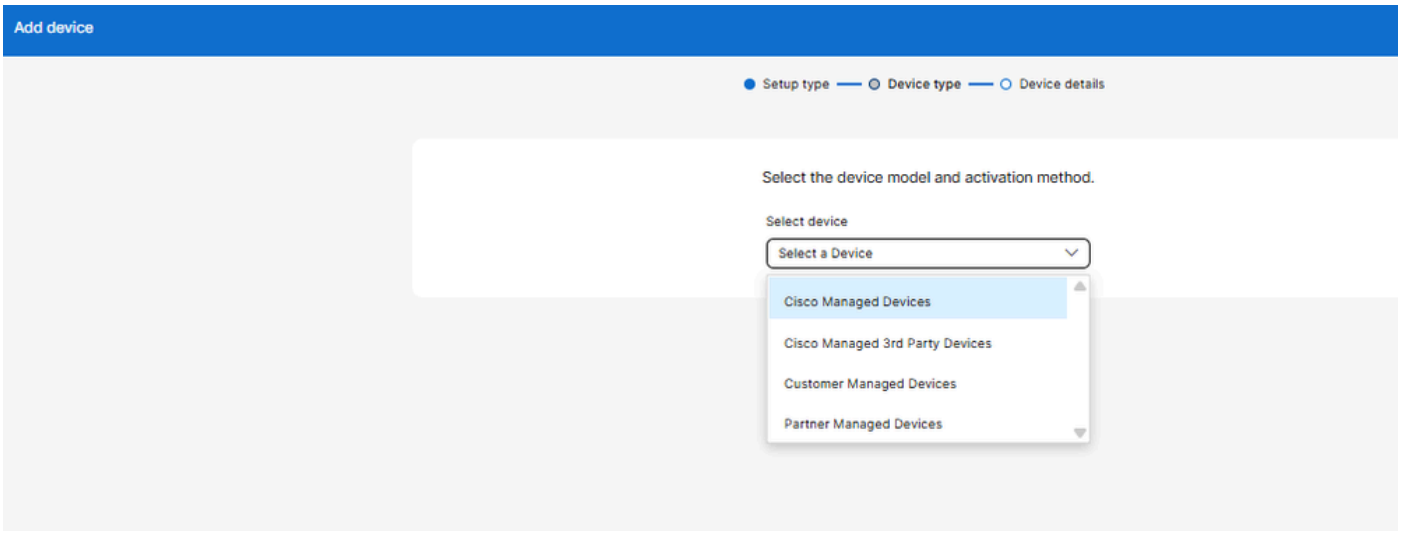
Paso 3: Adición del dispositivo y restablecimiento de fábrica al dispositivo añadido incorporado al usuario

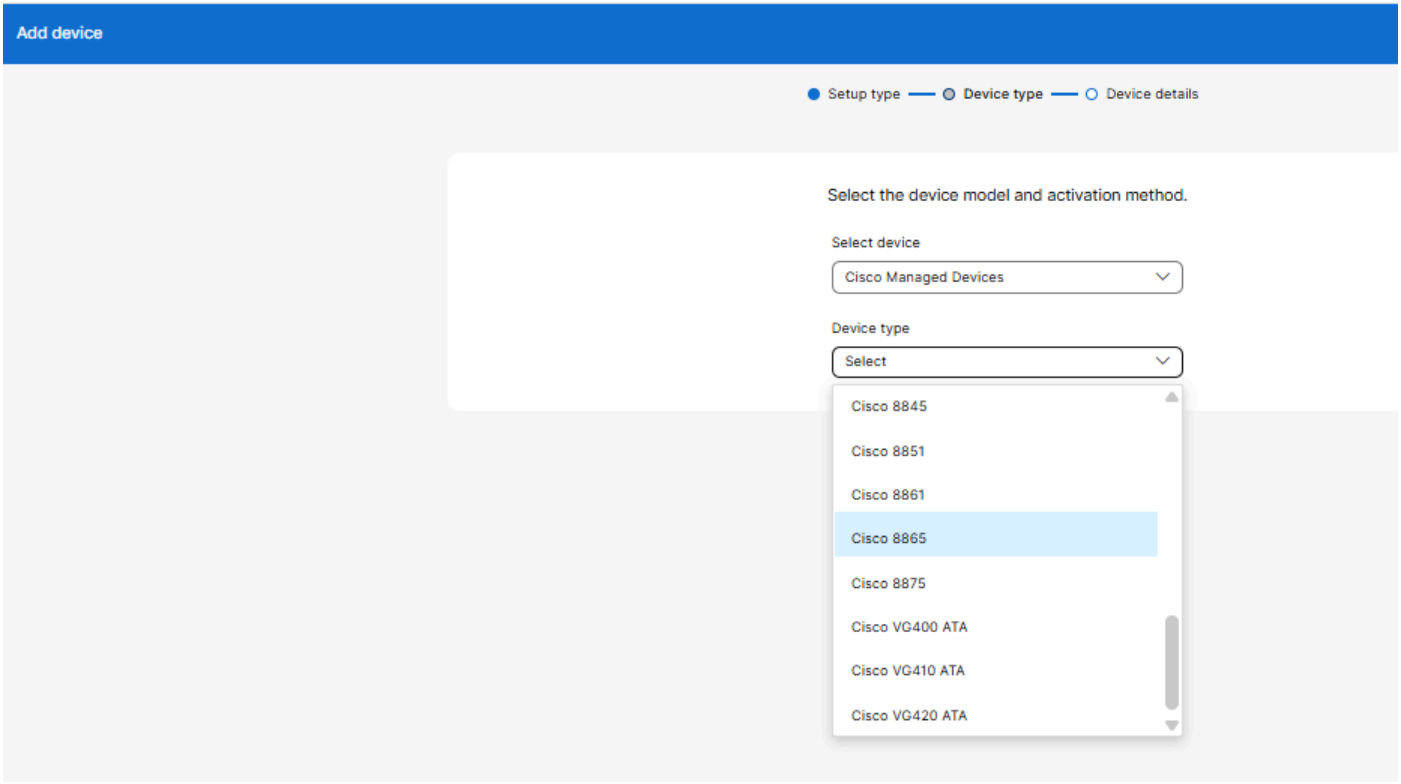
Después de completar el paso 3, verá que los 3 tipos de dispositivos están disponibles para agregar al usuario; Dispositivo de escritorio y sala de Cisco, teléfono de escritorio de Cisco y teléfono IP de Cisco, ATA o dispositivo de terceros.

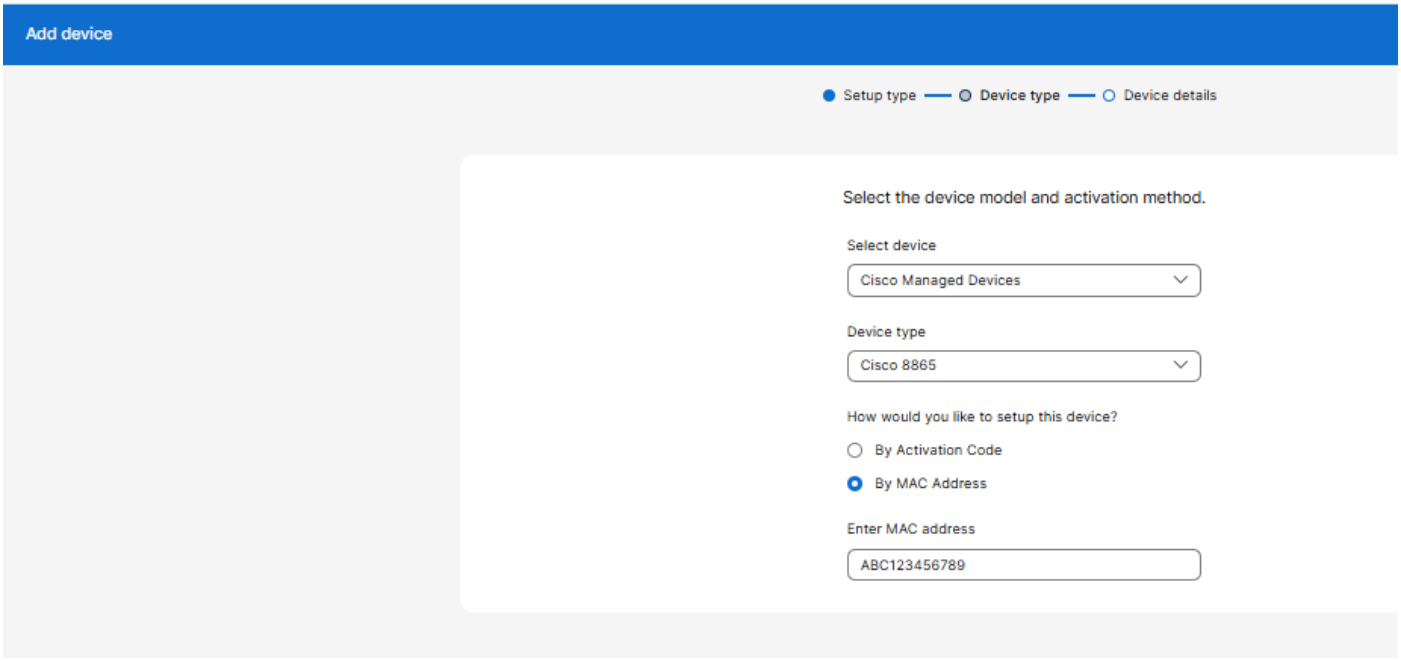
1. Vaya a Control Hub > Management > Users.
2. Abra la cuenta de usuario de destino y vaya a la ficha Dispositivos.
3. Agregue el Cisco 8865 como un teléfono IP de Cisco, ATA o dispositivo de terceros > Dispositivos gestionados de Cisco mediante la dirección MAC para configurar el dispositivo.




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. Realice un restablecimiento de fábrica en el teléfono siguiendo estos pasos:

Procedimiento de restablecimiento de fábrica para el Cisco 8865:

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

Después del restablecimiento de fábrica, el teléfono se conecta y se incorpora automáticamente por dirección MAC.

Paso 4: Validación

Verificar la resolución correcta:

1. Confirme que las opciones Agregar asignación de dispositivo ya no estén atenuadas.
2. Verifique que el teléfono se registre correctamente después del restablecimiento de fábrica.
3. Compruebe que las llamadas al número asignado se han completado correctamente.
4. Asegúrese de que no se devuelvan mensajes fuera de servicio.

Causa

El problema se debe a varios factores en el flujo de trabajo de asignación de números e incorporación de dispositivos:

- Falta la licencia de llamada de Webex: Los usuarios sin licencias de Webex Calling asignadas no pueden tener asignados dispositivos o números de teléfono, lo que hace que el concentrador de control desactive las opciones de asignación.
- Estado de incorporación del dispositivo: Los teléfonos Cisco 8865 pueden requerir el restablecimiento de fábrica para incorporarse correctamente y registrarse mediante la dirección MAC después de agregar cambios de dispositivo/aprovisionamiento.

Contenido relacionado

- Gestión de usuarios de llamadas Webex
- Configuración del dispositivo de llamada Webex
- Generar un archivo HAR en el explorador

- 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).