Appels de poste de l'application Webex ne sonnant pas sur les téléphones de bureau dans Webex Calling

Table des matières

Problème

Les utilisateurs rencontrent plusieurs problèmes d'appel dans les environnements d'appel Webex avec les téléphones de bureau Cisco 9851 :

- Appels internes de poste à poste initiés à partir de l'application Webex uniquement et qui sonnent via l'application Webex et non les téléphones de bureau Cisco 9851 associés
- Échec de la prise d'appels de groupe et des tentatives de prise d'appels dirigés
- Lorsque vous composez le 97 pour l'interception d'appels dirigés, les utilisateurs entendent un bip continu au lieu d'une tonalité normale
- Certaines tentatives d'interception d'appels ayant échoué renvoient des codes de refus « Appel rejeté »
- Les appels entre bureaux et les appels entre applications fonctionnent normalement

Le comportement attendu est que l'application Webex et les téléphones de bureau physiques sonnent simultanément pour tous les appels internes, quelle que soit la méthode d'origine.

Environnement

Organisation d'appels Webex avec configuration de gros

- Téléphones de bureau Cisco 9851
- Application Webex (versions PC et mobile)

- Environnement de terminaux mixtes (téléphones d'applications et de bureau attribués aux utilisateurs)
- Groupes d'interception d'appels configurés avec un type de notification défini sur « Aucun »
- Utilisateurs configurés avec l'application Webex et les terminaux de téléphone de bureau physiques

Résolution

Vérification des périphériques et de la configuration

Étape 1: Vérification de l'enregistrement des périphériques et des paramètres utilisateur

Vérifiez que les périphériques Cisco 9851 concernés sont :

- Attribué aux utilisateurs
- Activé dans le Control Hub
- Actuellement connecté
- Non configuré avec Ne pas déranger, renvoi d'appels, interception d'appels ou blocage d'appels entrants internes

Analyse du chemin d'appel

Étape 2: Identifier la méthode d'origine des appels

Ce problème se produit lorsque les appels sont initiés à partir de l'application Webex en utilisant la sélection de contact (carte de contact/nom/bouton d'appel vert) plutôt que la numérotation manuelle du poste. L'appel prend alors un chemin d'accès d'application à application au lieu d'un chemin d'accès d'extension d'appel Webex Calling.

Étape 3: Collecter les informations de diagnostic

Pour analyser le comportement du flux d'appels :

- Accédez à Control Hub > Troubleshooting > Meetings & Calls
- Rechercher l'utilisateur ou le numéro de téléphone affecté
- Sélectionnez l'appel problématique
- Copier l'ID de corrélation pour analyse

Vérification de la configuration de prise d'appels

Étape 4: Vérifier les paramètres de notification du groupe de ramassage

Le type de notification de groupe d'interception est défini sur « Aucun », ce qui affecte les notifications d'interception mais n'explique pas entièrement le comportement de sonnerie de l'application uniquement. Ce paramètre peut nécessiter un ajustement en fonction des besoins de l'organisation.

Limites de prise d'appels dirigés

Étape 5: Comprendre les limites des fonctionnalités

L'interception d'appels dirigés avec *97 suivi d'un numéro de file d'attente n'est pas prise en charge. L'interception d'appels dirigés est destinée aux utilisateurs, aux espaces de travail et aux lignes virtuelles. Cela ne prend pas en charge les cibles basées sur des fonctionnalités telles que les files d'attente d'appels.

Solution pour un problème de sonnerie simultanée

Étape 6: Implémenter la méthode d'appel

Pour vous assurer que l'application Webex et le téléphone de bureau sonnent simultanément :

- Demandez aux utilisateurs de composer manuellement des numéros de poste à l'aide du

clavier de numérotation au lieu de sélectionner des contacts dans l'annuaire Webex App

- Cela garantit que les appels suivent le chemin d'extension Webex Calling plutôt que le routage d'application à application

Processus de demande de fonctionnalités

Étape 7: Envoyer la demande d'amélioration

Pour le comportement de sonnerie simultanée d'application à bureau lors de l'utilisation de la sélection de contact, cela représente une limitation de fonctionnalité plutôt qu'un défaut technique. Contactez l'équipe chargée de votre compte pour soumettre une demande de fonctionnalité afin d'améliorer le comportement de routage des appels.

Motif

La cause principale est une différence dans les chemins de routage des appels dans Webex Calling :

- Chemin d'application à application : Lorsque les utilisateurs lancent des appels à partir de l'application Webex à l'aide de la sélection de contact (carte de contact/nom/bouton d'appel vert), le système achemine l'appel en tant qu'appel d'application à application, qui ne fait sonner que le point d'extrémité de l'application Webex.
- Chemin d'appel du poste : Lorsque les utilisateurs composent manuellement des numéros de poste, l'appel suit le chemin de poste Webex Calling, qui fait sonner simultanément l'application et le téléphone de bureau.
- Limites de prise d'appels : La prise d'appels dirigés vers les files d'attente d'appels n'est pas prise en charge par la conception, car la fonctionnalité est destinée aux utilisateurs, aux espaces de travail et aux lignes virtuelles uniquement.
- Configuration des notifications : Le type de notification de groupe d'interception défini sur « Aucun » contribue aux problèmes de notification d'interception.

Ce comportement représente des limitations de fonctionnalités prévues plutôt que des défauts techniques dans la plate-forme Webex Calling.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.