Résolution des problèmes d'appels entrants pour les utilisateurs appelant Webex

Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Informations générales Problèmes de configuration courants Validation de l'enregistrement du téléphone ou du logiciel client Numéro principal attribué Nombre activé et attribué Configuration du renvoi d'appels Paramètres de messagerie vocale Plans de numérotation entrants Interception d'appel Configuration du numéro unique d'appel (Office Anywhere) Ne pas déranger la configuration (NPD) Opérations suivantes

Introduction

Ce document décrit les problèmes de configuration les plus courants rencontrés avec les appels entrants pour les clients Webex Calling.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Control Hub (CH). Vérifiez que vous disposez d'un accès administrateur.
- Portail utilisateur Cisco (CUP)

Informations générales



Vous disposez de 3 options différentes pour activer le RTPC avec les services d'appel Webex :

- <u>RTPC connecté au cloud</u>. Cette option recherche une solution PSTN cloud auprès de l'un des nombreux partenaires CCP de Cisco ou si le plan d'appel Cisco n'est pas disponible dans votre région.
- <u>Cisco appelle le RTPC</u>. Vous choisissez cette option si vous souhaitez une solution RTPC cloud de Cisco.
- <u>RTPC (passerelle locale) sur site</u>. Vous pouvez choisir cette option si vous souhaitez conserver votre fournisseur PSTN actuel ou si vous souhaitez connecter des sites non cloud à des sites cloud.

Comme la solution d'appel Webex propose différentes options PSTN, ce document ne se concentre pas sur le dépannage des problèmes d'interconnexion PSTN. Les suggestions concernent les configurations des utilisateurs de Webex Calling et celles qui s'appliquent à toute interconnexion RTPC.

Problèmes de configuration courants

Validation de l'enregistrement du téléphone ou du logiciel client

Il est obligatoire d'avoir au moins un téléphone ou un client logiciel enregistré.

Enregistrement de téléphone matériel

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Devices

- Étape 2. Sélectionnez [Votre périphérique]
- Étape 3. Dans l'onglet Device Management, vérifiez que l'état est Reg.

webex Control H	ub	Select Customer		0
Control Contr	Devices Devices Templates % Settings = Software Q Find devices by status, type, and more 1 De Select one or more devices for bulk actions		Expired 0 • Offline	0 Add device
Reports	Type Product	Status	Belongs to	
MAAGUMMI Users Users Users Users Users Unotes Uno	Phones Cisco 8865 1	* Online	user 1	
Ē				

webex Control H	Hub	Select Customer			0		
Overview Overview	< Devices					(9
Getting Started Guide Alerts center Monuronaus	Cisco 8865 Online · Phones · O Webex	Aware		Actions	<u>v</u> @ (User 1	>
Analytics ~ Troubleshooting Reports MUNACEMENT & Users	Details 10 Lines	MAC address	Device Management The users and workspaces that appear on To add and remove users and workspaces. To customize the programmable Line Keys, To set up the display settings and dialing o	this device are displayed below in the order - select Configure Lines. , select Configure Layout. Joons, select Device Settings.	of appearance.		0
às Workspaces ☐ Devices S Apps ☐ Account ④ Organization Settings	Tags	nettos y aduntos	Line Name 1 User 1 9 of 10 total lines available @ Configure Lines	Number/Extension	Reg.	>	3
SERVICES C Updates & Migrations Messaging C Meeting			ی Configure Layout ن Device Settings		Manage Manage	>	
 Q. Calling Gennected UC △ Hybrid 			Support Device Logs ()		Manage >		
Ē							

Webex Teams PC/Mobile

mobile

Vous devez vous connecter et sélectionner **Settings > Calling > Phones services**. L'état doit être Connecté.

PC

Vous devez vous connecter et sélectionner **Paramètres > Services de téléphones**. L'état doit être Connecté.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected

Numéro principal attribué

Il est obligatoire d'attribuer le numéro principal.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Calling
- Étape 2. Sélectionnez l'onglet Sites
- Étape 3. Sélectionnez [Location-name]

Étape 4. Assurez-vous qu'un numéro vous a été attribué dans la section Numéro principal.

webex Control H	lub	Select Customer		0
MONITORING	Calling			
M Analytics	Numbers Locations Call	Routing Features PST	N Orders Service Settings	Client Settings
√ Troubleshooting				
Reports	Q Search			Add Location
MANAGEMENT		Pouting Prefix		Actions
은 Users 3-	Headquarters	Kouing Frenz -		ALCONS.
恐 Workspaces	reauquarters			
Devices				
88 Apps				
Account				
Organization Settings				
SERVICES				
C Updates & Migrations				
O Messaging				
Meeting				
% Calling	1			
Connected UC				
→ Hybrid				

webex Control H	lub	Select C	Customer	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
MONITORING	Calling Numbers Locations	Call Routing	Headquarters United States	×
Reports	Q Search		Overview	
Management	Location A Headquarters		Main Number PSTN Connection	Cisco PSTN - Cisco Calling Plans (US): Manage
ð Workspaces 白 Devices			Emergency Calling	
88 Apps			Emergency Callback Number	>
Organization Settings SERVICES			Emergency Call Notification	Off >
♂ Updates & Migrations ○ Messaging			Call Settings	Un y
 Meeting Calling 			Scheduling Voicemail	>
 Connected UC Hybrid 			Voice Portal	>
			Call Intercept Internal Dialing	Off >

Note: Si aucun numéro principal n'est attribué à votre site, le message d'avertissement Vous ne pourrez ni passer ni recevoir d'appels tant que ce numéro n'aura pas été ajouté est affiché.

Nombre activé et attribué

Le numéro doit obligatoirement être activé et attribué à un utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Calling

- Étape 2. Sélectionnez l'onglet Numéros
- Étape 3. Sélectionnez [Votre-numéro]

Vérifiez que l'état est Actif et qu'il est Attribué à tout utilisateur.

webex Control H	ub	Select Customer		~			0
MONITORING Analytics Troubleshooting 2 Reports	Calling Numbers Location	s Call Routing	Features	PSTN Orders	Service Settings	Client Settin	gs
MANAGEMENT	Q Search	= 4	All 10	All Locations	V 10 Numbers	Select a	an option \checkmark
은 Users	Phone Number	Exte	Location	Assig	ned To	Status	Act
8 Workspaces	+142/198801895	8795	Headquarters	User 1		 Active 	
Devices							
88 Apps							
🚡 Account							
Organization Settings							
SERVICES							
C Updates & Migrations							
O Messaging							
📋 Meeting	1						
% Calling							
S Connected UC							

Note: Si l'utilisateur est un poste uniquement, l'état est Non applicable.

Configuration du renvoi d'appels

Vérifiez que le renvoi d'appels n'est pas activé.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users
- Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]
- Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel
- Étape 4. Vérifiez que le renvoi d'appels est désactivé

webex Control H	łub	Select Customer	~		0
 → Troubleshooting ii) Reports 	Users 오Users 용 Group	s 🥝 Licenses 📧 Contacts			
MANAGEMENT	1				
요 Users	Q Search by name or em	Filter	1 users	Send invitations	Manage users
8 Workspaces	First / Last name a	Email	Status	Admin roles	
Devices 2 —		Lindi	otatus	Adminious	
88 Apps	User 1	Constant of the second s	Active	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
Ē.					

webex Control H	łub	Select Customer		\sim		?	
 ∽ Troubleshooting ii) Reports 	< Users						
MANAGEMENT	User 1 • Active •	kenningslich sentings	nanulējunai cem -	Location: Headqua	rters	Action V	
想 Workspaces Devices	Profile General	Meetings Callin	ng Messaging	Hybrid Services	Devices		
등 Apps Account	Calling template a	pplied: None					
services	Circle Ci	ers				Primary >	
 Messaging Meeting 	Call Settings					On >	
S Calling	4 Call forwarding					Off >	
Hybrid	Call waiting Caller ID					On >	

Paramètres de messagerie vocale

Vérifiez les paramètres de messagerie vocale associés à votre utilisateur.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users
- Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]
- Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Sélectionnez Messagerie vocale

Étape 5. Vérifiez que la case Tous les appels vers la messagerie vocale est décochée.

Étape 6. Vérifiez le nombre de sonneries avant de lire la configuration du message « no answer ».

webex Control H	lub	Select Customer	\checkmark		0
 ∽ Troubleshooting ☐ Reports MANAGEMENT 	Users 요Users 용 Group	os ⊘ Licenses 📾 Contact	ts		
오 Users & Workspaces	1 Q Search by name or en First / Last name ↑	Filter	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
% Apps Account % Organization Settings	User 1	Contraction of the second	Active	Full admin	:
SERVICES C Updates & Migrations Messaging					
 ☐ Meeting ♣ Calling ֎ Connected UC △ Hybrid 					

webex Control H	ub	Select Customer	~		0	
∽ Troubleshooting	< Users					
Reports						
	Active	· Internet and appendix	Location: Head	quarters	Action V	
정 Workspaces			3			
Devices	Profile Genera	al Meetings Calling	Messaging Hybrid Service	es Devices		
88 Apps	Calling template	applied: None				
Organization Settings	Directory num	bers			Add Number	
SERVICES	0740				Primary >	
C Updates & Migrations						
Messaging	Call Settings					
Meeting	Voicemail				On >	
S Connected UC	Call forwarding	g			Off >	
→ Hybrid	Call waiting				On >	
Ē	Caller ID				>	

webex Control Hub		Select Customer		0
 ∩ Overview ⊘ Getting Started Guide 	Profile General Meeting	s Calling Messaging Hyb	rid Services Devices	
	< Calling			
MONITORING	Voicemail			
M Analytics	Choose when incoming calls a	re sent to voicemail and select how the	user is notified.	
~ Troubleshooting	Voicemail Service			
Reports				
MANAGEMENT	Send calls to voicema	ail		
은 Users	All calls			
悠 Workspaces	When busy			
Devices	Message file (.WAV) to	play 🛈		Island File
88 Apps	Default - Busy		×)((
Account	When no answer			6
Organization Settings	Number of rings before	playing the "no answer" message		
SERVICES	Message file (.WAV) to	play (i)	∽]	
	Default - No Answer		~)(Jpload File

Note: La valeur minimale de la section Nombre de sonneries avant la lecture du message « pas de réponse » dans le concentrateur de contrôle est 2. Dans CUP, Paramètres d'appel > Appels entrants > Renvoi d'appel > Quand pas de réponse > Nombre de sonneries avant le renvoi, la valeur minimale est 0. Vérifiez ce paramètre dans les deux portails.

Plans de numérotation entrants

Vérifiez la configuration des plans entrants.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users
- Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]
- Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel
- Étape 4. Sélectionnez Paramètres d'appel avancés
- Étape 5. Sélectionnez les autorisations sortantes et entrantes
- Étape 6. Sélectionnez Appels entrants
- Étape 7. Validation de la désactivation du basculement

webex Control H	łub	Select Customer	\checkmark		0
∽ Troubleshooting	Users 요Users 怒 Group	s 📀 Licenses 📧 Contacts	ŝ		
은 Users 상 Workspaces	Q Search by name or em	Email	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
88 Apps	Q User 1	Construction of the second	Active	Full admin	:
合 Account ③ Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
→ Hybrid					

Reports	Profile General Meetings Calling ³ Messaging Hybrid Services Devices	
MANAGEMENT		
은 Users	Calling template applied: None	
8 Workspaces		
Devices	Directory numbers	Add Number
88 Apps	4115	Primary >
Account		
参 Organization Settings	Call Settings	
SERVICES	Voicemail	On >
C Updates & Migrations	Call forwarding	Off >
Messaging	Call waiting	On >
Meeting	Caller ID	×
% Calling		<i>.</i>
Connected UC	Emergency callback number	>
→ Hybrid	Advanced Call Settings	>
ĥ	User Details	

webex Control Hub	Select Customer		0
Reports	Q User 1		Action V
MANAGEMENT	Active • Active • Letters • Let	ocation: Headquarters	
요 Users			
B Workspaces	Profile General Meetings Calling Messaging	lybrid Services Devices	
Devices			
88 Apps	< Calling		
Account	Advanced Call Settings		
Organization Settings	Applications		>
SERVICES	Barge in		Off >
C Hadatas & Migratians	Call intercept		Off >
Messaging	Outgoing and Incoming Permissions		5
☐ Meeting	Outgoing and incoming Permissions		/
Calling	Compression options		>
G Connected UC	Executive / Executive assistant		Off >
○ Hybrid	Call Recording		Off >
	Hoteling		
	, roteling		017
Reports			
	USERS		
JANAGEMENT	O User 1		
요 Users	Active ·	ocation: Headquarters	Action V
B Workspaces			
Devices	Profile General Meetings Calling Messaging H	whrid Services Devices	
Account	nesseging n	,	
Organization Settings	Calling > Advanced		
	Outgoing and Incoming Permissions		
SERVICES	Outgoing Calls		
C Updates & Migrations			
Messaging	Incoming Calls		>
Meeting			
% Calling			
Connected UC			
Hybrid			
Reports <	Users		
MANAGEMENT			
Q. Users	Q User 1		Action V
参 Workspaces	Active · Lagrandian · Lagr	scation: Headquarters	
Devices			
88 Apps	Profile General Meetings Calling Messaging H	lybrid Services Devices	
Account			
Ø Organization Settings	Incoming Calls		
SERVICES	Turn on Incoming Calls so that this User no longer uses the default receive (for example, collect calls). Default values are shown initial	calling permissions of your organization. Then, choose the	te types of calls the User can again.
	7		
Outpdates & Migrations			
Meeting			
S Calling			
S Connected UC			
 Hybrid 			

Interception d'appel

Revoir la configuration d'interception des appels.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users
- Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]
- Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Sélectionnez Paramètres d'appel avancés

Étape 5. Vérifiez que Call Intercept est désactivé

webex Contro	Hub	t Customer	\checkmark		0
 ∽ Troubleshooting ☐ Reports MANAGEMENT 	Users 용 Groups	⊘ Licenses i E Contacts			
은 Users	Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations	Manage users
き Workspaces					
Devices 2 -	First / Last name ↑	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Constant and the second se	Active	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
Hybrid					
E Reports	Profile General Meetings	Calling ³ Messaging Hybrid Se	rvices Devices		
MANAGEMENT					
요 Users	Calling template applied: None				
As Workspaces	Directory numbers			Add	Number
20 Apps				Price	imany)
Account					indig /
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail				On >
C Updates & Migrations	Call forwarding				Off >
O Messaging	Call waiting				On >
📋 Meeting	Caller ID				>
% Calling	Concernance of the state of the state				í,
Connected UC	4				
Chyona	Advanced Call Settings				>
	User Details				

 ⊖ Overview ⊙ Getting Started Guide 	User 1 • Active - Location: Headquarters	Action V
 Alerts center MONITORING Manalytics ~ Troubleshooting ■ Reports 	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices < Calling	
MANAGEMENT A Users & Workspaces	Applications Barge in Call intercept	> Off > Off > 5
Devices Apps Account Organization Settings	Outgoing and Incoming Permissions Compression options Executive / Executive assistant	> > Off >
SERVICES	Call Recording Hoteling	off >

Configuration du numéro unique d'appel (Office Anywhere)

Assurez-vous que le numéro unique d'appel (bureau partout) est désactivé.

Étape 1. Dans CUP, sélectionnez Paramètres d'appel

Étape 2 : sélection des appels entrants

Étape 3. Vérifiez que l'option Numéro unique d'appel (Office Anywhere) est désactivée.

Cisco Webex calling		(1) •
Q.O Voicemail	Incoming Calls Schedule	es Additional Features
🚯 Call History	Do Not Disturb 2	Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.
۲̈́ÓS Call Settings	Single Number Reach (Office Anywhere)	Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.
Directory	Anonymous Call	Reject incoming calls with blocked caller IDs.
My Apps	Call Forwarding	Forward incoming calls to personal phone number.
	Call Notify	Receive an email when an incoming call meets criteria such as phone number or date/time.
		Cancel Save

Ne pas déranger la configuration (NPD)

Assurez-vous que NPD est désactivé.

Étape 1. Dans CUP, sélectionnez Paramètres d'appel

Étape 2 : sélection des appels entrants

Étape 3. Vérifiez que la bascule Ne pas déranger est désactivée.

Cisco Webex				User 1 u1 v
Q.O Voicemail	Incoming Calls Do Not Disturb	Schedules 2 Do Not	Additional Features	3
رچی Call History ۲۵٫۶ Call Settings	Single Number Reach (Office Anywhere)	Person	al phone numbers can be used for incoming calls to a number. ?	and outgoing calls from your Webex Calling
	Anonymous Call Rejection	Reject	ncoming calls with blocked caller IDs.	
My Apps	Call Forwarding	Forwar	d incoming calls to personal phone number.	
			(Cancel Save

Opérations suivantes

Après avoir examiné ces configurations, si vous rencontrez des problèmes, ouvrez un dossier auprès du TAC.

Vous devez ajouter ces informations :

- Votre OrgID
- Numéro spécifique associé au problème
- Symptôme spécifique ressenti : enregistrement rapide, occupé, spécifique, etc.
- Donnez un exemple d'appel : appelant, appelé, horodatage, avec votre fuseau horaire actuel.