Dépannage des rejets d'appels sortants d'appels Webex en raison de l'approvisionnement manquant du plan d'appel

Table des matières

Problème

Les appels sortants des téléphones Cisco 8861 et des applications mobiles Webex sont rejetés et comportent des erreurs d'autorisation d'appel sortant. Les appels entrants fonctionnent normalement, mais toutes les tentatives d'appels sortants échouent avec l'erreur spécifique « Le plan d'appel Cisco n'est pas activé » et le code de raison de libération OCP (021). Le problème persiste sur plusieurs périphériques et applications, ce qui affecte la capacité de l'utilisateur à passer des appels sortants via le service d'appel Webex.

Les journaux d'appels affichent ce modèle de rejet :

```
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
```

Environnement

- Service d'appel Webex en Amérique du Nord
- Téléphone IP Cisco 8861
- Application mobile Webex
- Compte utilisateur avec licence Webex Calling Professional
- Compte utilisateur initialement configuré avec les licences UCM et Webex Calling Professional

- Environnement d'hébergement BroadWorks

Résolution

La résolution impliquait des corrections de mise en service back-end pour activer le plan d'appel Cisco pour le compte utilisateur affecté. Ces étapes de dépannage ont été effectuées avant la résolution finale :

Étapes de dépannage initiales

Étape 1: Modifier les autorisations d'appel sortant pour utiliser les paramètres d'emplacement au lieu des paramètres personnalisés.

Cette modification n'a pas résolu le problème, car le problème se situait au niveau de la mise en service plutôt qu'au niveau de la configuration des autorisations.

Étape 2: Annulez l'attribution et réattribuez la licence d'appel Webex.

La licence a été supprimée et réaffectée au compte d'utilisateur, mais les appels sortants ont continué à échouer avec la même erreur.

Étape 3: Supprimez la licence UCM en conflit.

La licence Unified Communications Manager (UCM) a été supprimée du compte d'utilisateur et le périphérique a été redémarré. Le problème a persisté après cette modification.

Résolution Finale

Étape 1: Correctif de provisionnement principal appliqué.

L'ingénierie a appliqué un correctif pour activer le plan de facturation sortante pour le compte utilisateur affecté. Cette correction a corrigé l'approvisionnement manquant du plan d'appel Cisco qui n'a pas été correctement activé lors de la configuration initiale du compte.

Étape 2: Vérification de la fonctionnalité d'appel sortant.

Après l'application du correctif, les appels sortants ont retrouvé leur fonctionnement normal à partir du téléphone Cisco 8861 et de l'application mobile Webex.

Motif

Il a été déterminé que la mise en service du plan d'appel Cisco était absente de la cause principale lors de la configuration initiale du compte. Le compte d'utilisateur n'a pas été activé correctement pour le plan d'appel Cisco pendant le processus de mise en service, ce qui a empêché le traitement des appels sortants via le système d'autorisations d'appel sortant (OCP). La commande est survenue trop tôt pour déterminer la cause première spécifique de l'échec de la mise en service, mais la résolution a nécessité une intervention d'ingénierie back-end pour corriger la configuration manquante du plan de facturation sortante.

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.