# Dépannage des problèmes liés aux licences utilisateur et à l'intégration des périphériques Webex Calling

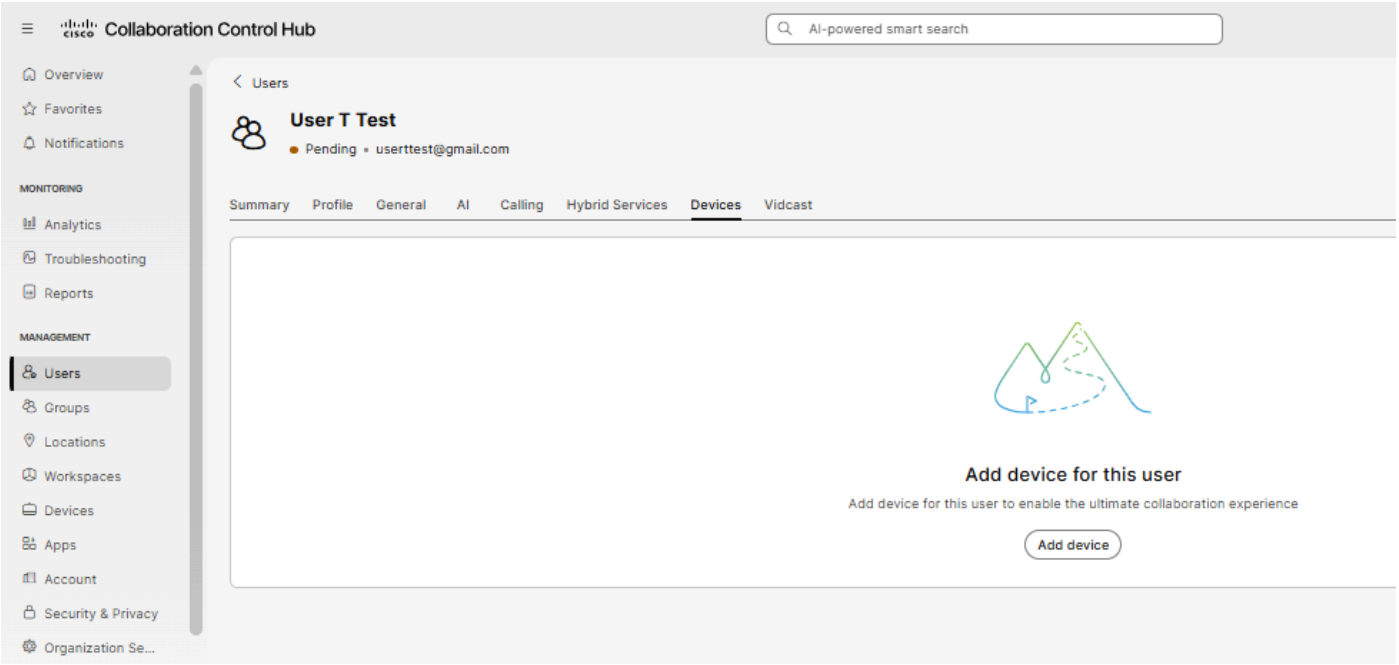
## Table des matières

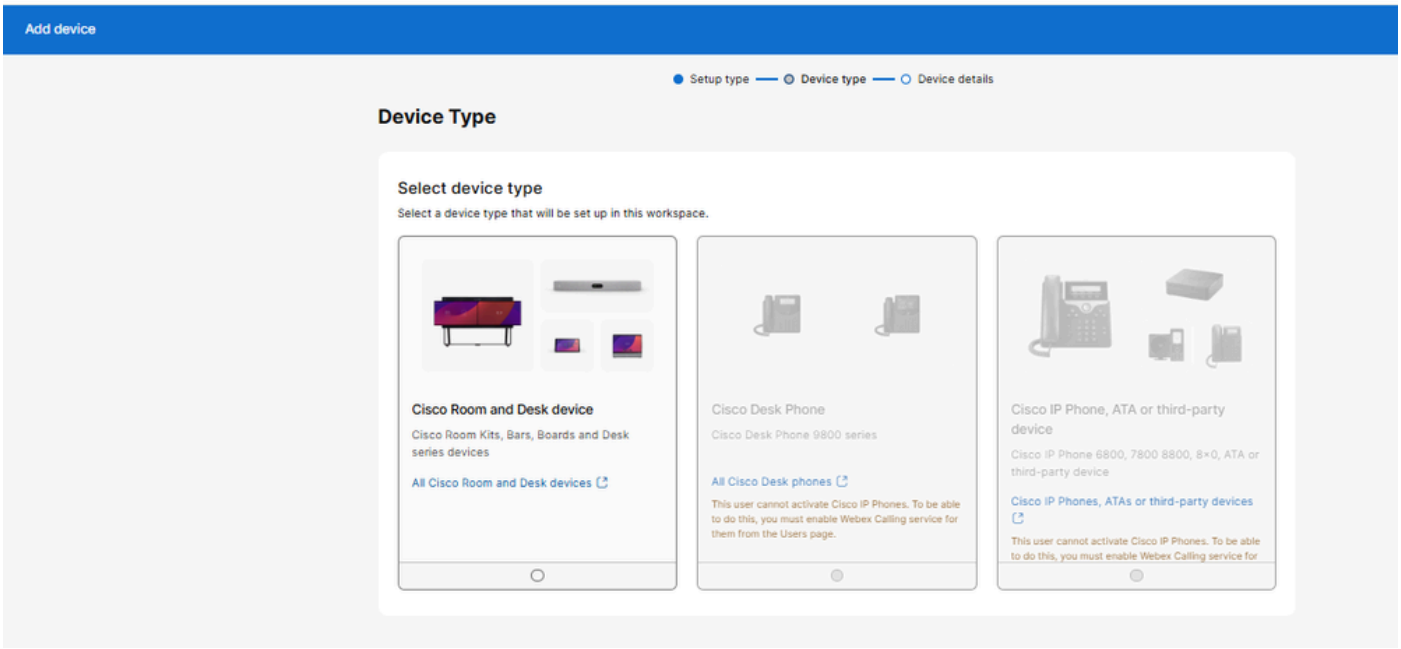
## Problème

Les utilisateurs ne peuvent pas attribuer de numéro de téléphone ou de périphériques (téléphone de bureau Cisco ou téléphone IP Cisco) aux utilisateurs Webex Calling dans le Control Hub. L'option Ajouter un périphérique pour les téléphones de bureau et IP Cisco est grisée lorsque vous essayez d'ajouter un périphérique à un utilisateur.

Les symptômes spécifiques incluent :

- Ajoutez les options d'affectation de périphériques pour le téléphone de bureau Cisco et le téléphone IP Cisco indisponibles (grisées) dans l'onglet Utilisateur > Périphériques pour certains utilisateurs dans le Control Hub.






## Environnement

- Service d'appel Webex avec administration du Control Hub
- Téléphones IP Cisco 8865
- Utilisateurs affectés ou non affectés aux emplacements d'appel Webex

## Résolution

La résolution implique de répondre à la fois aux exigences de licence et à l'exécution correcte du workflow pour ajouter un périphérique et l'intégrer.

### Étape 1: Vérifier l'absence d'attribution de licence d'appel Webex

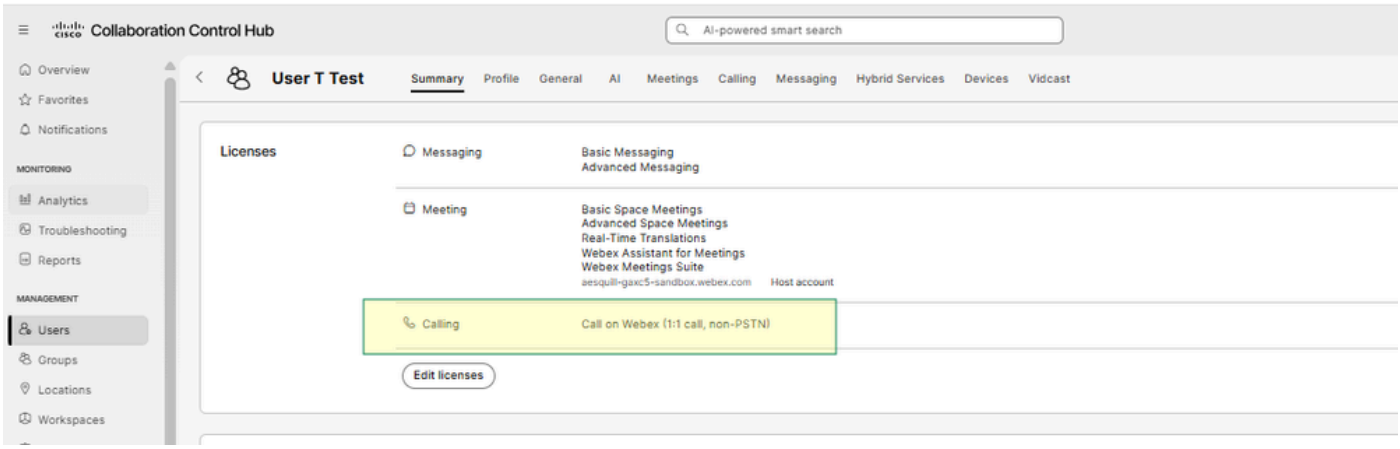
L'utilisateur affecté n'a pas de licence d'appel Webex attribuée dans le Control Hub :

1. Accédez à Control Hub > Management > Users.

2. Sélectionnez le compte utilisateur affecté.

3. Vous voyez qu'aucune licence d'appel Webex n'est attribuée à l'onglet User at User Summary.

4. Vous devez attribuer la licence Webex Calling Professional à l'utilisateur pour lui permettre d'ajouter un périphérique.



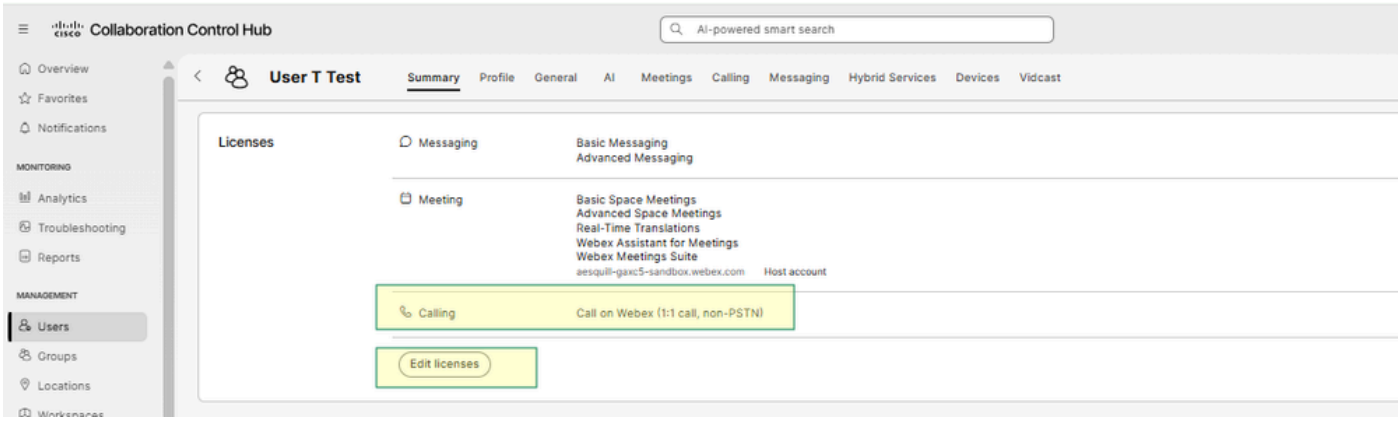

## Étape 2: Workflow d'attribution de licence et de numéro Webex Calling Professional

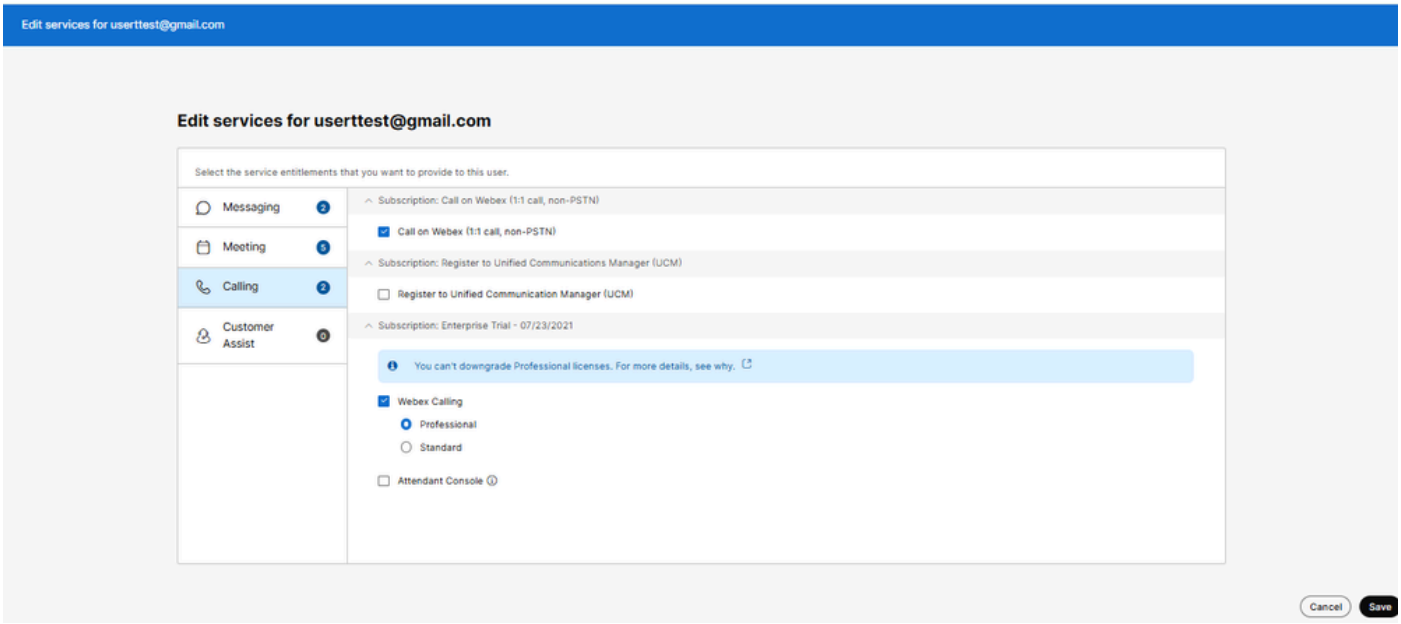
1. Accédez à Control Hub > Management > Users.

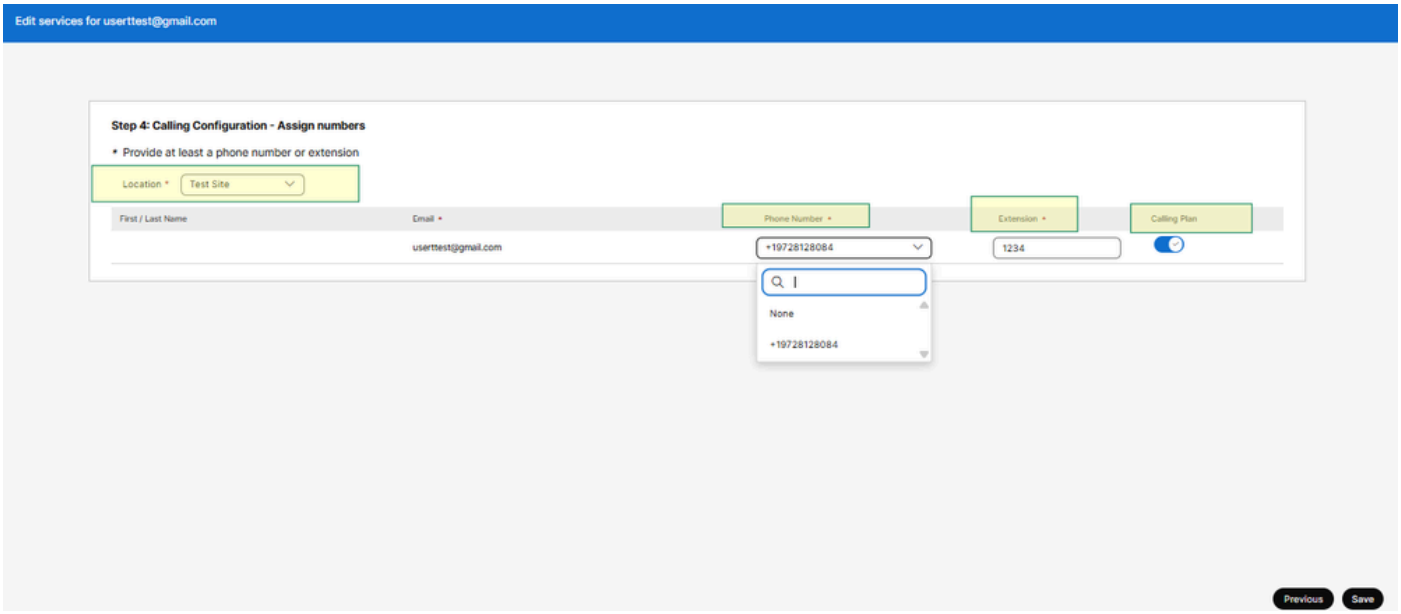
2. Ouvrez le compte utilisateur cible.

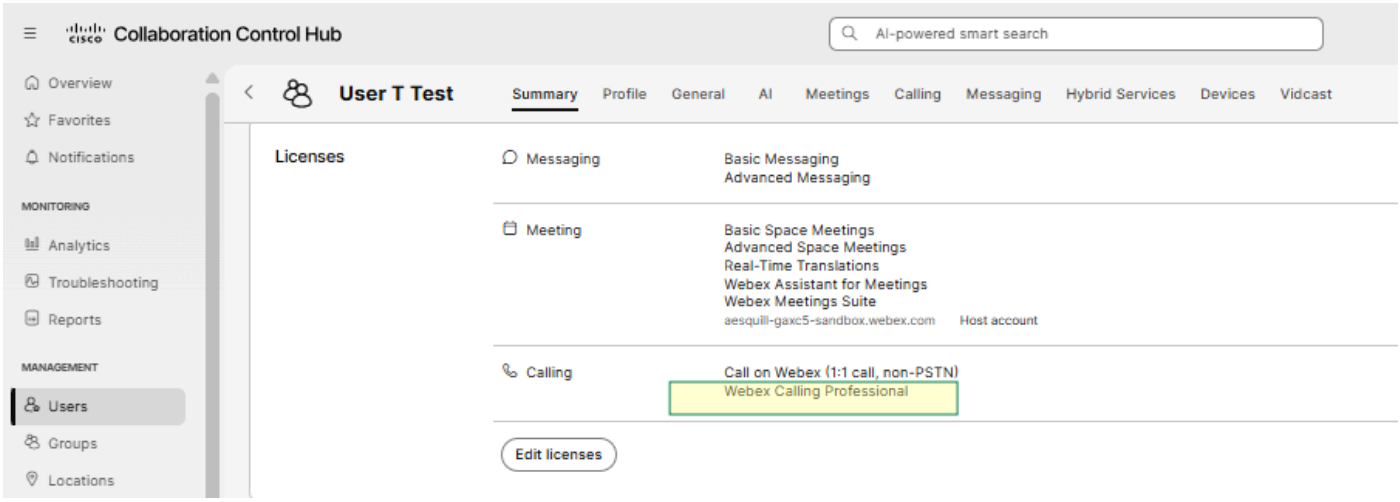
3. Accédez à Summary > Licensing > Edit Licenses > Edit Licenses > Select Calling > Enable Webex Calling Professional.

4. Complétez l'Assistant Webex Calling Professional en fournissant un numéro de téléphone et/ou un poste et activez le plan d'appel si l'opérateur RTPC est le plan d'appel 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

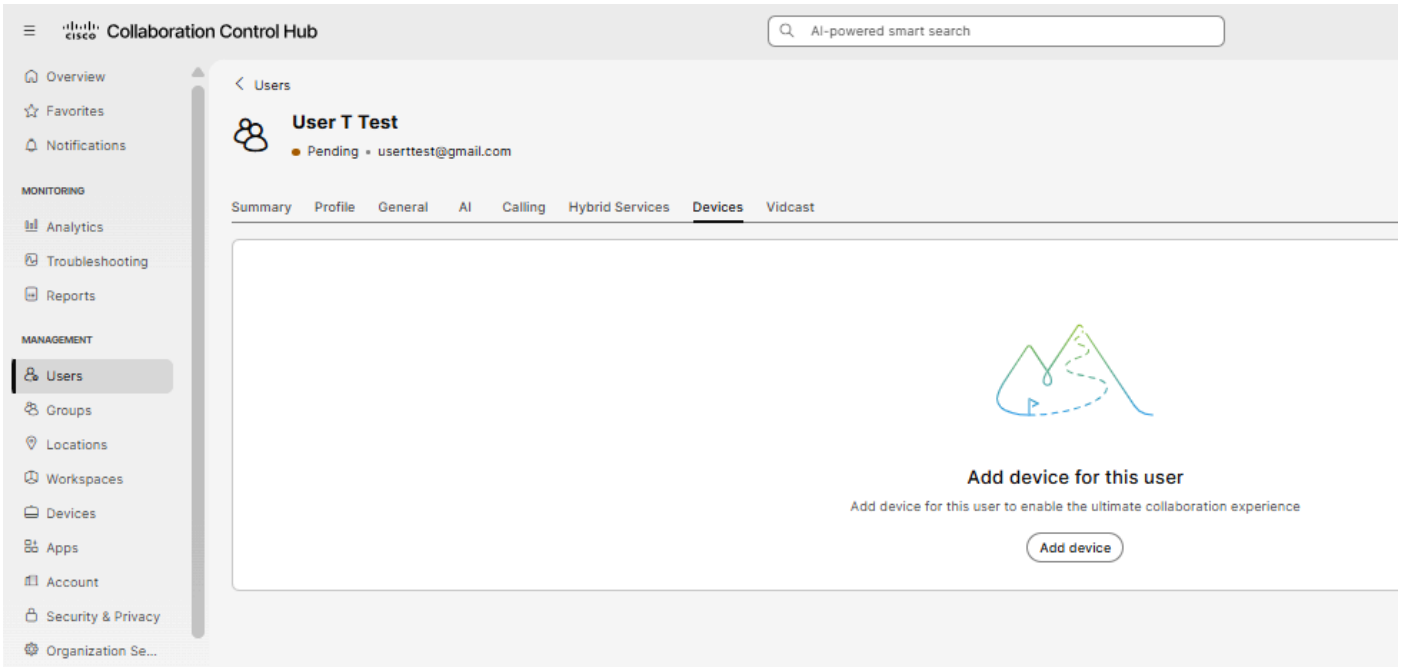

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

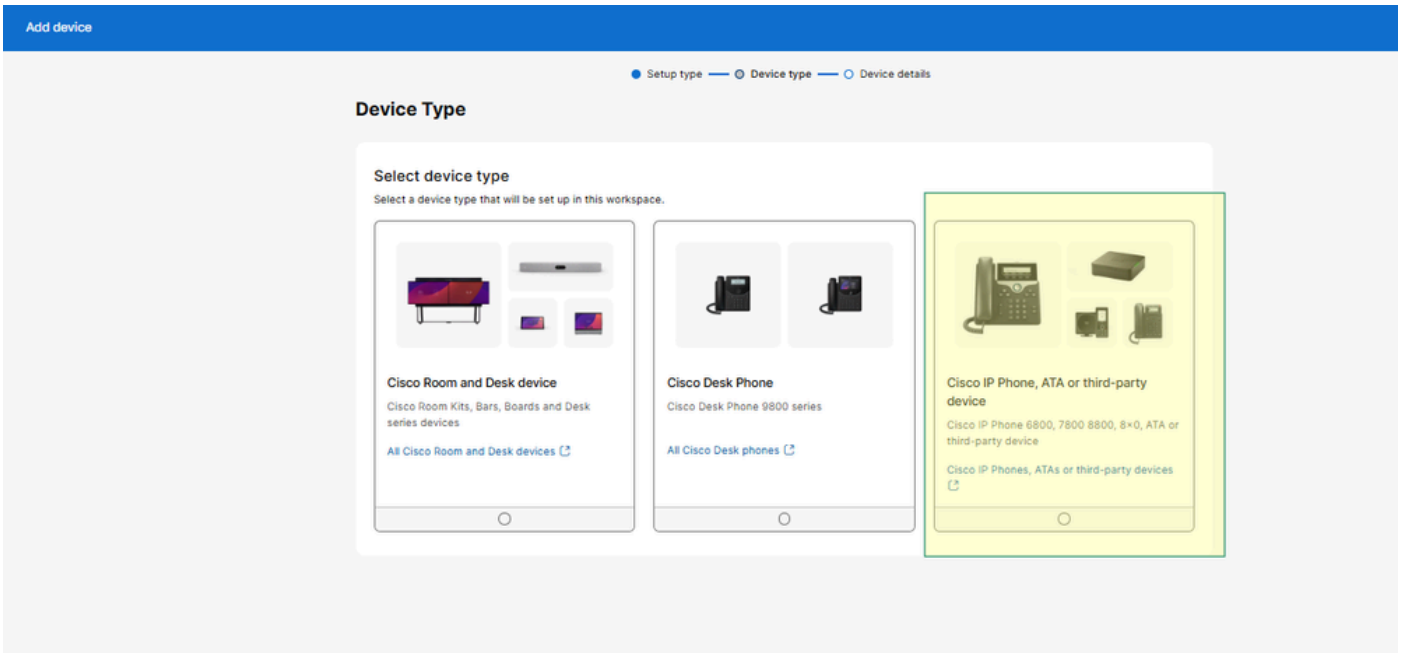

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

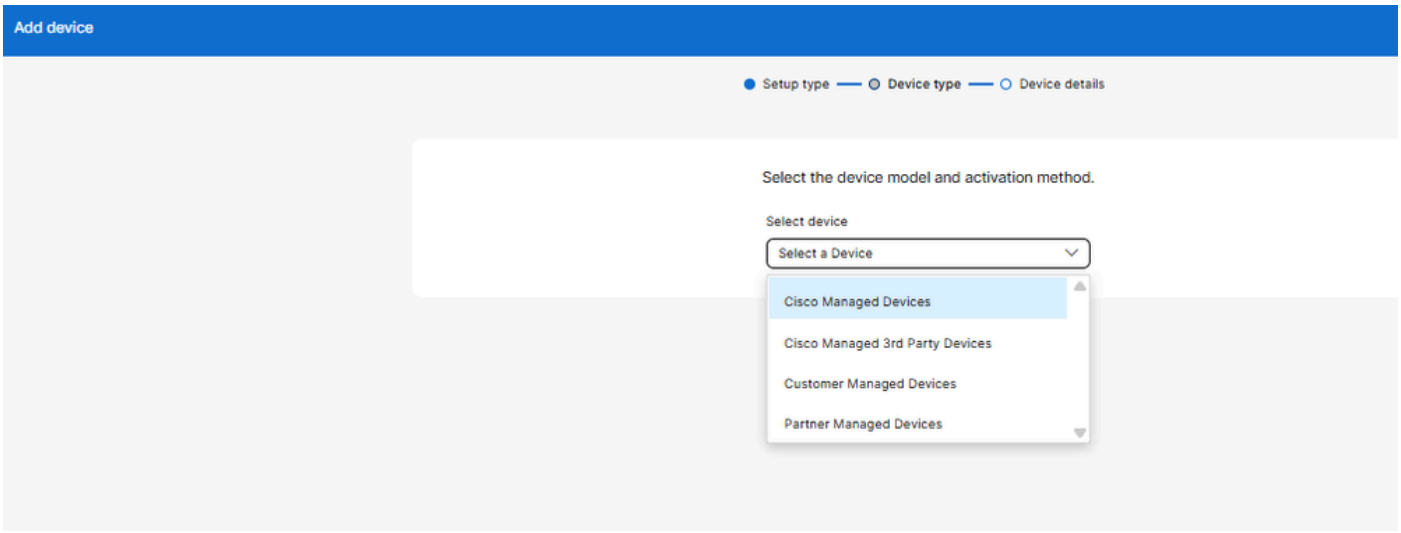
## Étape 3: Ajout d'un périphérique et réinitialisation en usine à l'utilisateur du périphérique ajouté intégré

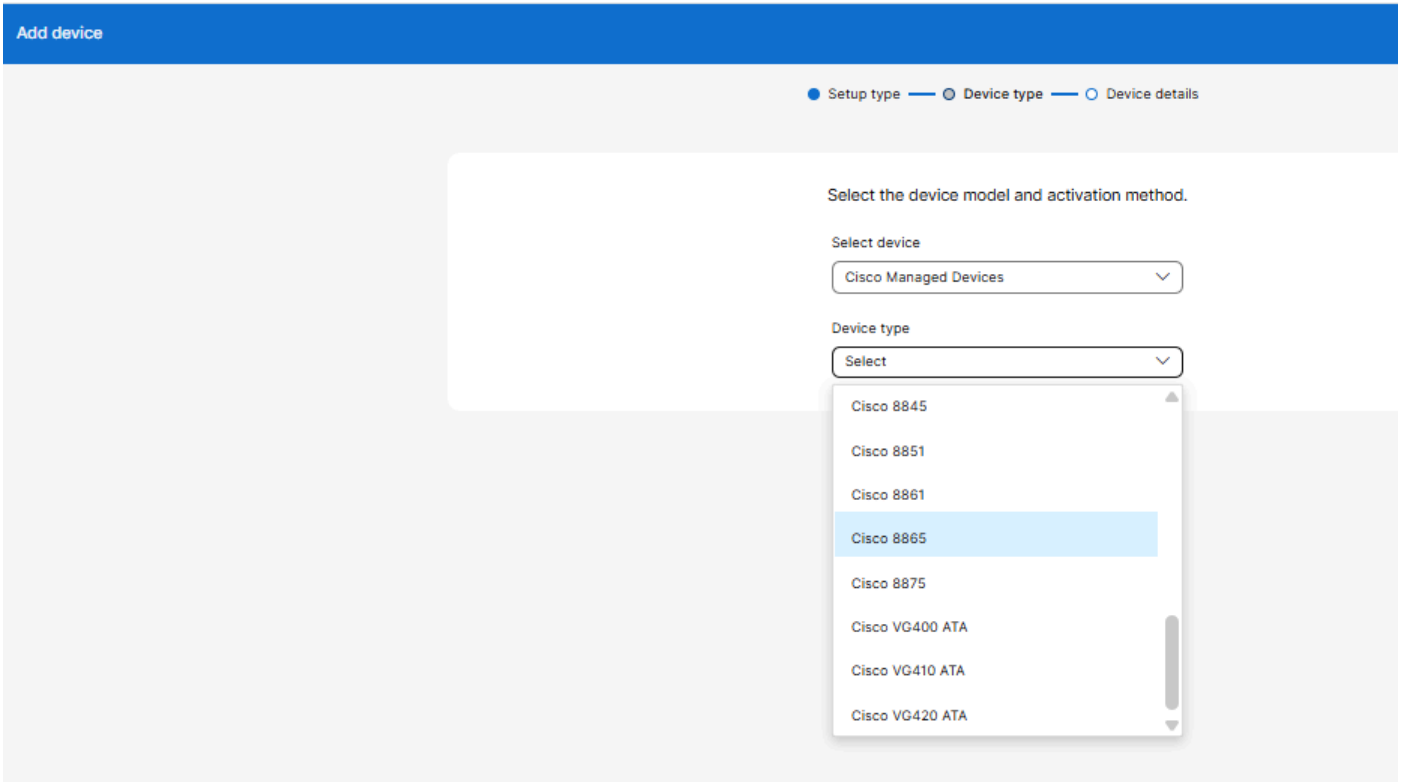
Une fois l'étape 3 terminée, vous voyez que les 3 types de périphériques sont disponibles pour être ajoutés à l'utilisateur ; Périphérique de bureau et de salle Cisco, téléphone de bureau Cisco et téléphone IP Cisco, périphérique ATA ou périphérique tiers.

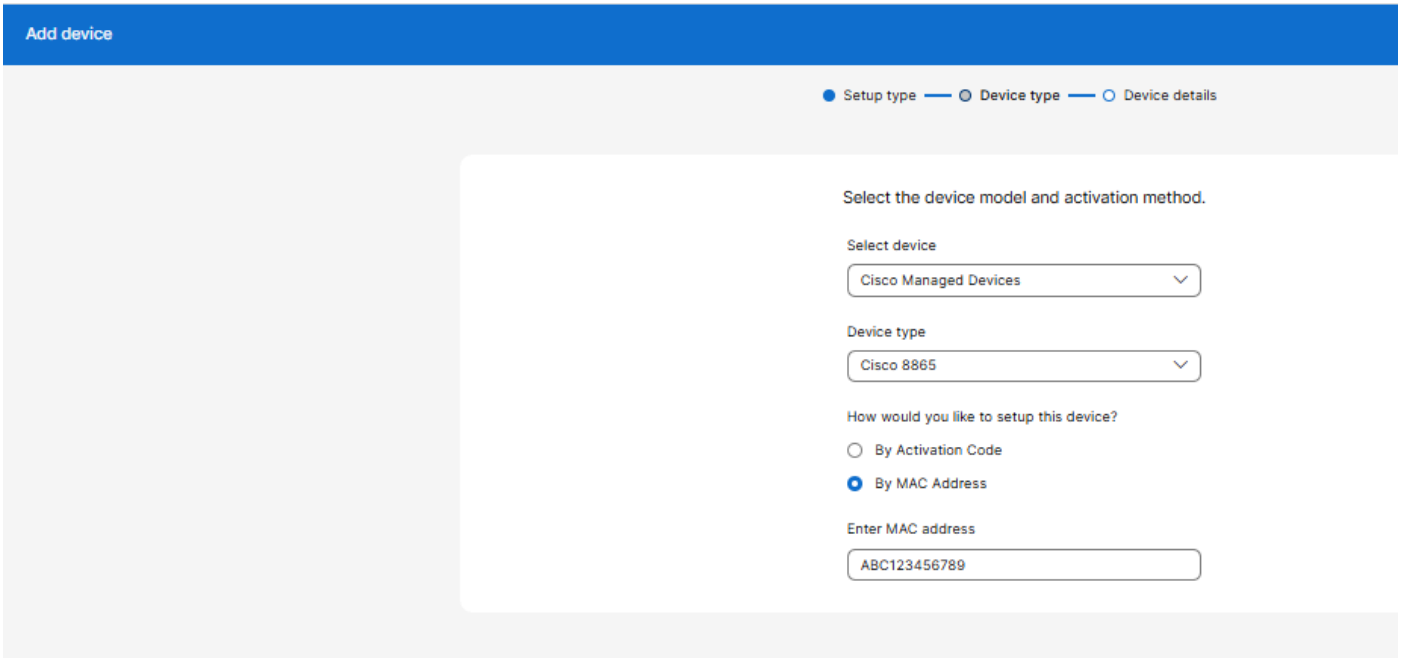
1. Accédez à Control Hub > Management > Users.
2. Ouvrez le compte utilisateur cible et accédez à l'onglet Périphériques.
3. Ajoutez le Cisco 8865 en tant que téléphone IP Cisco, périphérique ATA ou périphérique tiers > Cisco Managed Devices en utilisant l'adresse MAC pour configurer le périphérique.




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. Effectuez une réinitialisation d'usine sur le téléphone en procédant comme suit :

Procédure de réinitialisation en usine pour le Cisco 8865 :

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

Une fois la réinitialisation effectuée en usine, le téléphone accède automatiquement à l'extérieur et à l'intérieur par adresse MAC.

### Étape 4: Validation

Vérifier la résolution :

1. Confirmez que les options d'attribution de périphérique Add ne sont plus grisées.
2. Vérifiez que le téléphone s'enregistre correctement après la réinitialisation d'usine.
3. Test de la réussite des appels vers le numéro affecté.
4. Assurez-vous qu'aucun message hors service n'est renvoyé.

## Motif

Le problème a été causé par plusieurs facteurs dans le workflow d'affectation de numéros et d'intégration de périphériques :

- Licence d'appel Webex manquante : Les utilisateurs ne disposant pas de licences d'appel Webex ne peuvent pas se voir attribuer de périphériques ou de numéros de téléphone, ce qui entraîne la mise en grise des options d'attribution de Control Hub.
- État d'intégration des périphériques : Les téléphones Cisco 8865 peuvent nécessiter une réinitialisation en usine pour être correctement intégrés et enregistrés par adresse MAC après les modifications d'ajout de périphérique/de mise en service.

## Autres informations utiles

- Gestion des utilisateurs appelants Webex
- Configuration du périphérique d'appel Webex
- Générer un fichier HAR dans votre navigateur

- 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.