Chiamate all'estensione dell'app Webex senza squillo dei telefoni da scrivania in Webex Calling

Sommario

Problema

In ambienti Webex Calling gli utenti riscontrano più problemi di chiamata con i telefoni da scrivania Cisco 9851:

- Chiamate interne di estensione in estensione iniziate solo dall'app Webex e squillate tramite l'app Webex e non i telefoni da scrivania Cisco 9851 associati
- Tentativi di prelievo di chiamata di gruppo e di prelievo di chiamata diretta non riusciti
- Durante la composizione di 97 per la ricezione di chiamate dirette, gli utenti sentono un segnale acustico costante anziché un normale segnale
- Alcuni tentativi di prelievo non riusciti restituiscono codici di rifiuto "Chiamata rifiutata"
- Le chiamate da telefono a scrivania e da app a app funzionano normalmente

Il comportamento previsto è che sia l'app Webex che i telefoni da scrivania fisici facciano squillare contemporaneamente per tutte le chiamate interne, indipendentemente dal metodo di origine.

Ambiente

Organizzazione chiamante Webex con configurazione all'ingrosso

- Cisco 9851 desk phone
- Webex App (versioni per PC e dispositivi mobili)
- Ambiente endpoint misto (sia telefoni da tavolo che app assegnati agli utenti)
- Gruppi di prelievo di chiamata configurati con il tipo di notifica impostato su "Nessuno"

- Utenti configurati con gli endpoint Webex App e del telefono da tavolo fisico

Risoluzione

Verifica dispositivo e configurazione

Passaggio 1: Verifica della registrazione del dispositivo e delle impostazioni utente

Verificare che i dispositivi Cisco 9851 interessati siano:

- Assegnato agli utenti
- Attivato in Control Hub
- Attualmente connesso
- Non configurato con Do Not Disturb (Non disturbare), inoltro di chiamata, intercettazione di chiamata o blocco di chiamata in ingresso interno

Analisi percorso chiamata

Passaggio 2: Identificare il metodo di origine della chiamata

Questo problema si verifica quando le chiamate vengono avviate dall'app Webex usando la selezione dei contatti (scheda contatto/nome/pulsante verde per le chiamate) piuttosto che la composizione manuale dell'estensione. In questo modo, la chiamata accetta un percorso app-to-app anziché un percorso chiamata dell'estensione Webex Calling.

Passaggio 3: Raccogli informazioni di diagnostica

Per analizzare il comportamento del flusso di chiamata:

- Selezionare Control Hub > Risoluzione dei problemi > Riunioni e chiamate

- Cerca l'utente o il numero di telefono interessato
- Seleziona la chiamata con problemi
- Copia ID correlazione per analisi

Revisione configurazione prelievo chiamata

Passaggio 4: Rivedi impostazioni notifiche gruppo di prelievo

Il tipo di notifica del gruppo di prelievo è impostato su "Nessuno", che influisce sulle notifiche di prelievo ma non spiega completamente il comportamento della chiamata solo dell'app. Questa impostazione può richiedere modifiche in base ai requisiti organizzativi.

Limitazioni alla ricezione di chiamate dirette

Passaggio 5: Comprendere le limitazioni delle feature

Il prelievo diretto delle chiamate con *97 seguito da un numero di coda di chiamata non è supportato. Il prelievo diretto delle chiamate è destinato a utenti, aree di lavoro e linee virtuali. Questo non supporta destinazioni basate su funzionalità, ad esempio le code di chiamata.

Soluzione per un problema di chiamata simultanea

Passaggio 6: Implementa soluzione alternativa al metodo di chiamata

Per assicurarsi che sia l'app Webex che il telefono da tavolo squillino contemporaneamente:

- Indicare agli utenti di comporre manualmente le estensioni utilizzando il tastierino numerico anziché selezionare i contatti dalla directory dell'app Webex
    - In questo modo le chiamate seguono il percorso dell'estensione Webex Calling anziché il routing tra app

Processo di richiesta funzionalità

Passaggio 7: Invia richiesta di miglioramento

Per il comportamento dell'anello simultaneo da app a scrivania quando si utilizza la selezione del contatto, questo rappresenta una limitazione della funzionalità piuttosto che un difetto tecnico. Contattare il team amministrativo per inviare una richiesta di funzionalità per il comportamento di routing avanzato delle chiamate.

Causa

La causa principale è una differenza nei percorsi di routing delle chiamate in Webex Calling:

- Percorso app-to-app: Quando gli utenti iniziano le chiamate dall'app Webex usando la selezione dei contatti (scheda/nome del contatto/pulsante verde per le chiamate), il sistema instrada la chiamata come chiamata app-to-app, che chiama solo l'endpoint dell'app Webex.
- Percorso chiamata di estensione: Quando gli utenti compongono manualmente le estensioni, la chiamata segue il percorso delle estensioni di Webex Calling, che squilla sia l'app che il telefono da tavolo contemporaneamente.
- Limitazioni di prelievo chiamata: Il prelievo diretto delle chiamate alle code di chiamata non è supportato dalla progettazione, in quanto la funzionalità è destinata solo a utenti, aree di lavoro e linee virtuali.
- Configurazione notifica: Il tipo di notifica del gruppo di prelievo impostato su "Nessuno" contribuisce ai problemi di notifica del prelievo.

Questo comportamento rappresenta i limiti delle funzionalità previste piuttosto che i difetti tecnici della piattaforma Webex Calling.

Contenuto correlato

- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).