Risoluzione dei problemi relativi al rifiuto di chiamate in uscita da Webex Calling a causa di un provisioning del piano chiamate mancante

Sommario

Problema

Le chiamate in uscita da telefoni Cisco 8861 e applicazioni Webex per dispositivi mobili vengono rifiutate a causa di errori di autorizzazione delle chiamate in uscita. Le chiamate in entrata funzionano normalmente, ma tutti i tentativi di chiamata in uscita hanno esito negativo con l'errore specifico "Cisco calling plan is not enabled" e il codice motivo rilascio OCP (021). Il problema persiste su più dispositivi e applicazioni, influendo sulla capacità dell'utente di effettuare chiamate in uscita tramite il servizio Webex Calling.

I registri delle chiamate mostrano questo modello di rifiuto:

```
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
```

Ambiente

- Webex Calling service nell'area del Nord America
- Cisco 8861 IP Phone
- Webex mobile application
- Account utente con licenza Webex Calling Professional
- Account utente inizialmente configurato con licenze UCM e Webex Calling Professional
- Ambiente host BroadWorks

Risoluzione

La risoluzione prevedeva correzioni del provisioning back-end per abilitare il piano telefonico Cisco per l'account utente interessato. Le seguenti operazioni di risoluzione dei problemi sono state eseguite prima della risoluzione finale:

Fasi iniziali della risoluzione dei problemi

Passaggio 1: Modificare le autorizzazioni per le chiamate in uscita in modo da utilizzare le impostazioni della località anziché le impostazioni personalizzate.

Questa modifica non ha risolto il problema, in quanto il problema era a livello di provisioning anziché a livello di configurazione delle autorizzazioni.

Passaggio 2: Annullare l'assegnazione e riassegnare la licenza di Webex Calling.

La licenza è stata rimossa e riassegnata all'account utente, ma le chiamate in uscita hanno continuato a non riuscire con lo stesso errore.

Passaggio 3: Rimuovi licenza UCM in conflitto.

La licenza di Unified Communications Manager (UCM) è stata rimossa dall'account utente e il dispositivo è stato riavviato. Il problema persisteva dopo questa modifica.

Risoluzione finale

Passaggio 1: Patch di provisioning back-end applicata.

Engineering ha applicato una patch per abilitare il piano di fatturazione in uscita per l'account utente interessato. Questa correzione ha risolto il problema del provisioning del piano telefonico Cisco mancante che non è stato abilitato correttamente durante la configurazione iniziale dell'account.

Passaggio 2: Verifica della funzionalità delle chiamate in uscita.

Dopo l'applicazione della patch, le chiamate in uscita sono state ripristinate al normale funzionamento dal telefono Cisco 8861 e dall'applicazione Webex per dispositivi mobili.

Causa

Durante la configurazione iniziale dell'account, è stato rilevato che la causa principale è la mancanza del provisioning del piano di chiamata Cisco. L'account utente non è stato abilitato correttamente per il piano telefonico Cisco durante il processo di provisioning. Ciò ha impedito l'elaborazione delle chiamate in uscita tramite il sistema di autorizzazioni per le chiamate in uscita (OCP, Outgoing Call Permissions). L'ordine è stato eseguito troppo tempo fa per determinare la root cause specifica dell'errore di provisioning, ma la risoluzione ha richiesto un intervento tecnico back-end per correggere la configurazione mancante del piano di fatturazione in uscita.

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).