Risoluzione dei problemi relativi al flusso di lavoro di caricamento dispositivi e licenze utente di Webex Calling

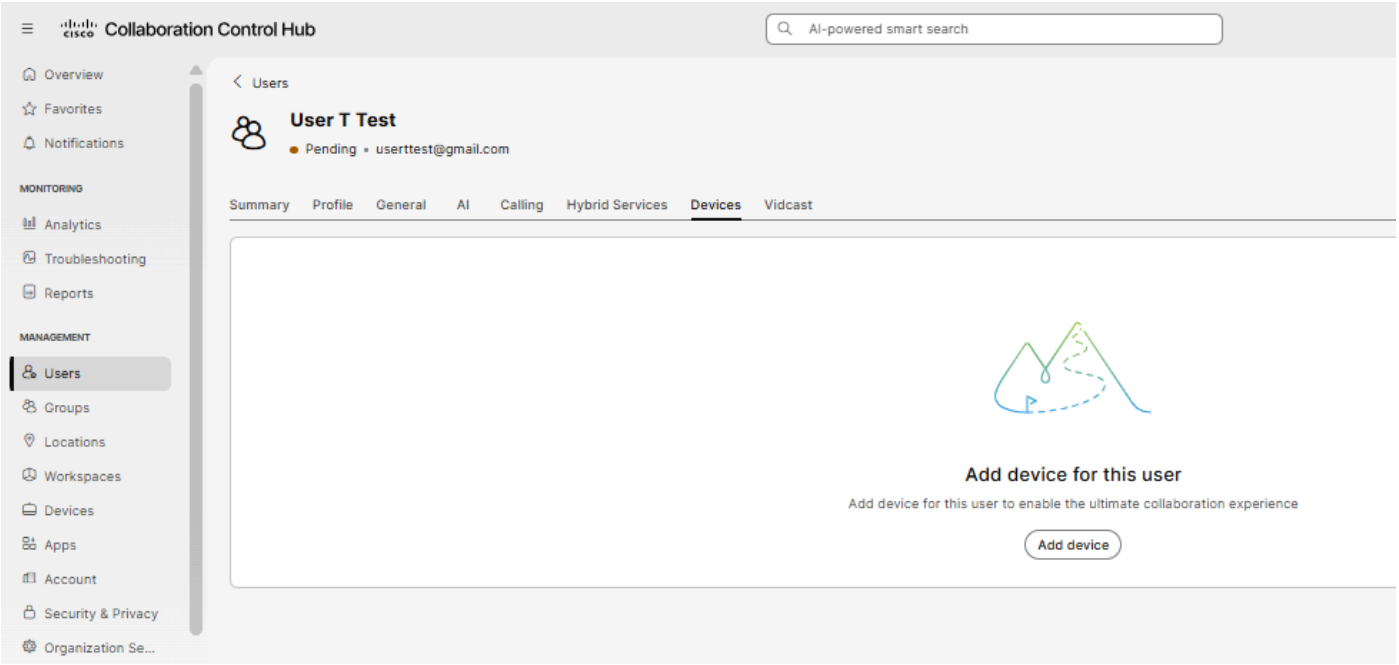
Sommario

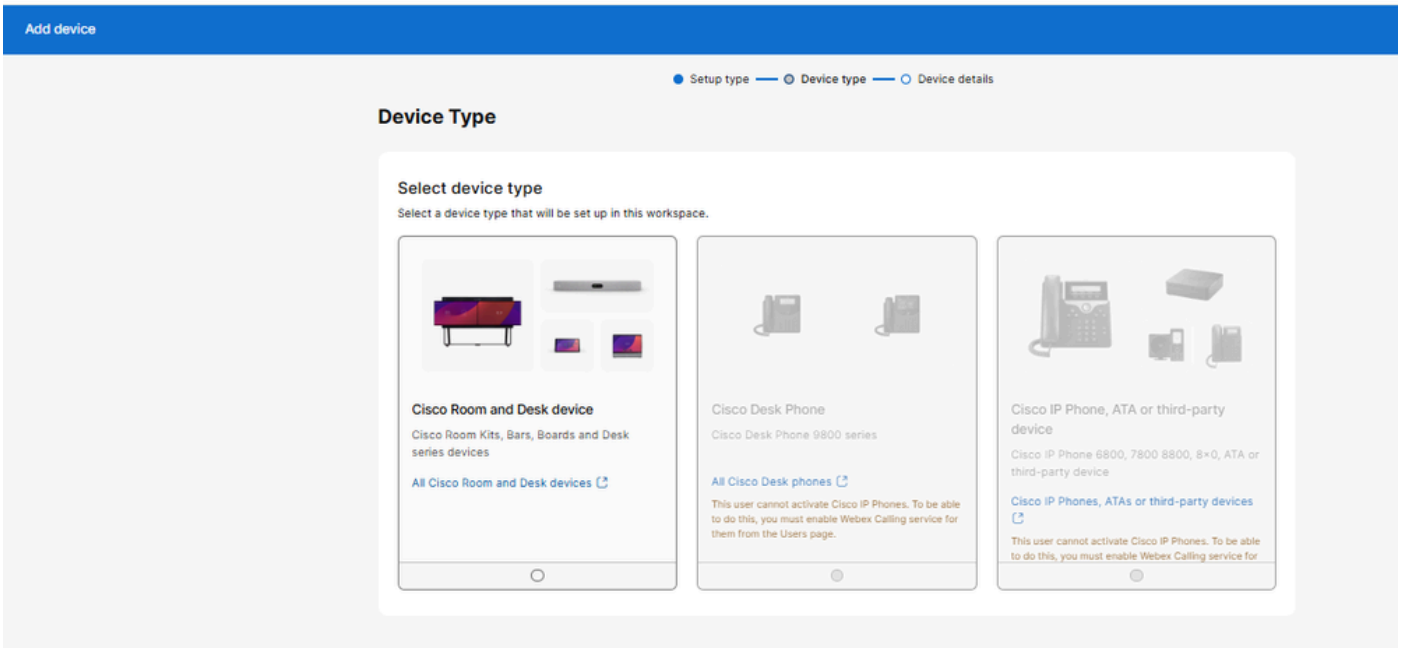
Problema

Gli utenti non sono in grado di assegnare numeri di telefono o dispositivi (Cisco Desk Phone o Cisco IP Phone) agli utenti Webex Calling in Control Hub. L'opzione Add device (Aggiungi dispositivo) di Cisco Desk Phone e Cisco IP Phone viene visualizzata in grigio quando si tenta di aggiungere un dispositivo a un utente.

I sintomi specifici includono:

- Aggiungere le opzioni di assegnazione dei dispositivi per Cisco Desk Phone e Cisco IP Phone non disponibili (in grigio) nella scheda Utente > Dispositivi per alcuni utenti in Control Hub.





Ambiente

- Servizio Webex Calling con amministrazione Control Hub
- Cisco 8865 IP phone
- Utenti assegnati o non assegnati alle posizioni di Webex Calling

Risoluzione

La risoluzione prevede la gestione dei requisiti relativi alle licenze e la corretta esecuzione del flusso di lavoro per l'aggiunta e l'installazione del dispositivo.

Passaggio 1: Verifica della mancanza di assegnazione della licenza Webex Calling

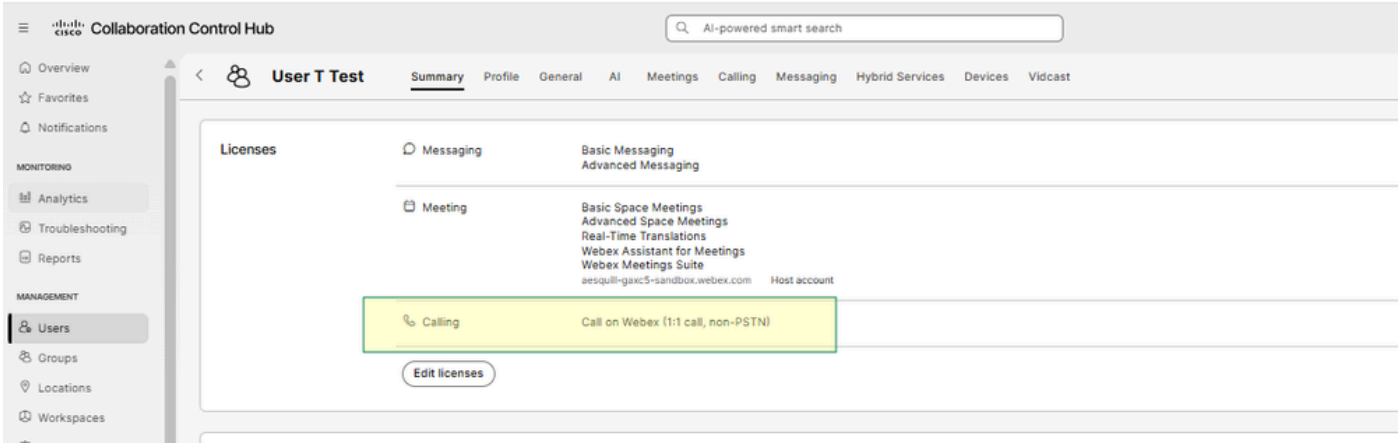
All'utente interessato non è assegnata una licenza Webex Calling in Control Hub:

1. Passare a Control Hub > Gestione > Utenti.

2. Selezionare l'account utente interessato.

3. Non si rileva alcuna licenza Webex Calling assegnata all'utente nella scheda User at Summary (Riepilogo utenti).

4. Per consentire all'utente di aggiungere un dispositivo, è necessario assegnare all'utente la licenza Webex Calling Professional.



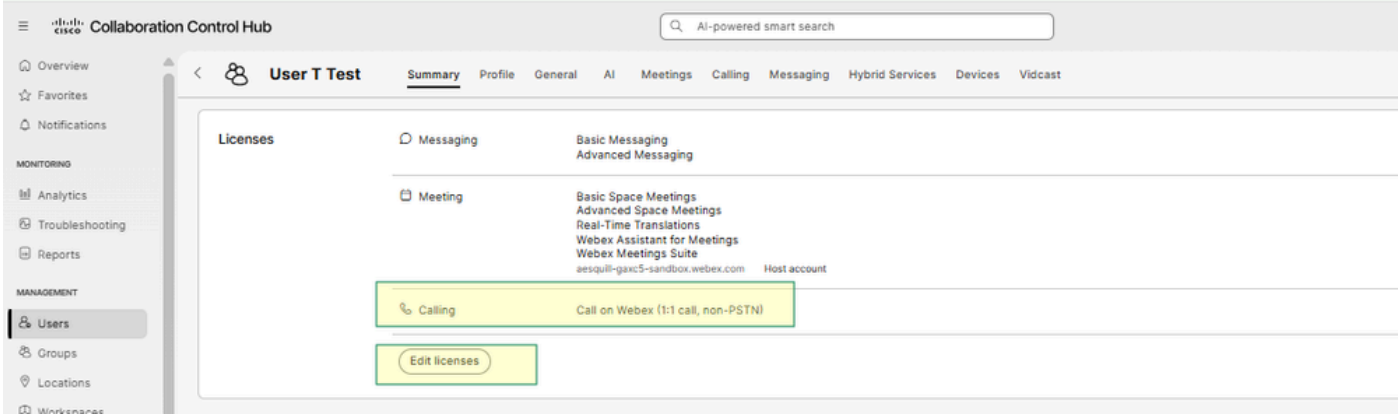
Passaggio 2: Assegnazione della licenza di Webex Calling Professional e del flusso di lavoro di assegnazione dei numeri

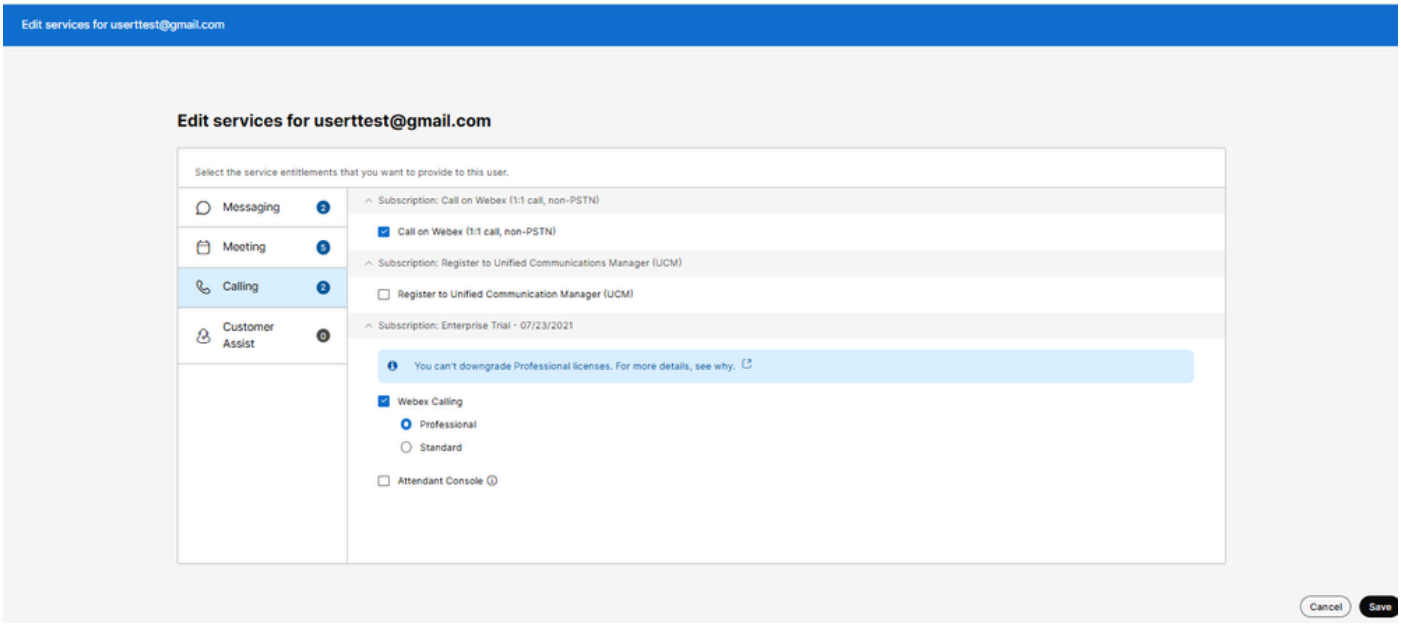
1. Passare a Control Hub > Gestione > Utenti.

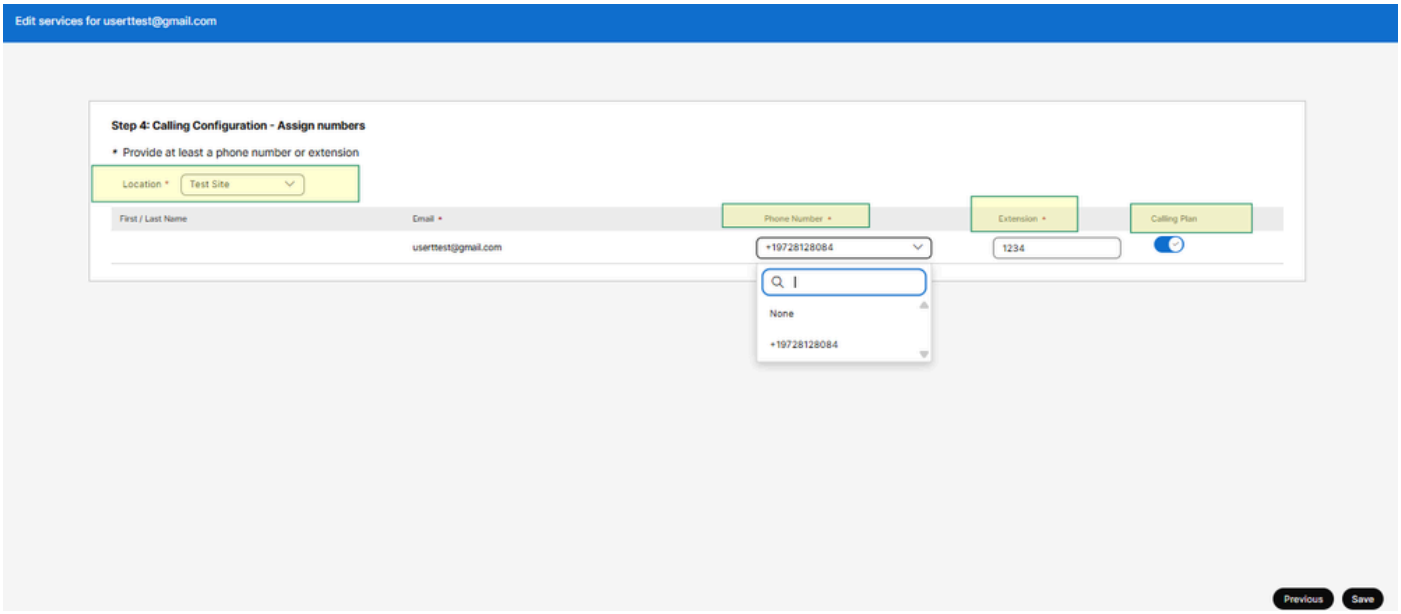
2. Aprire l'account utente di destinazione.

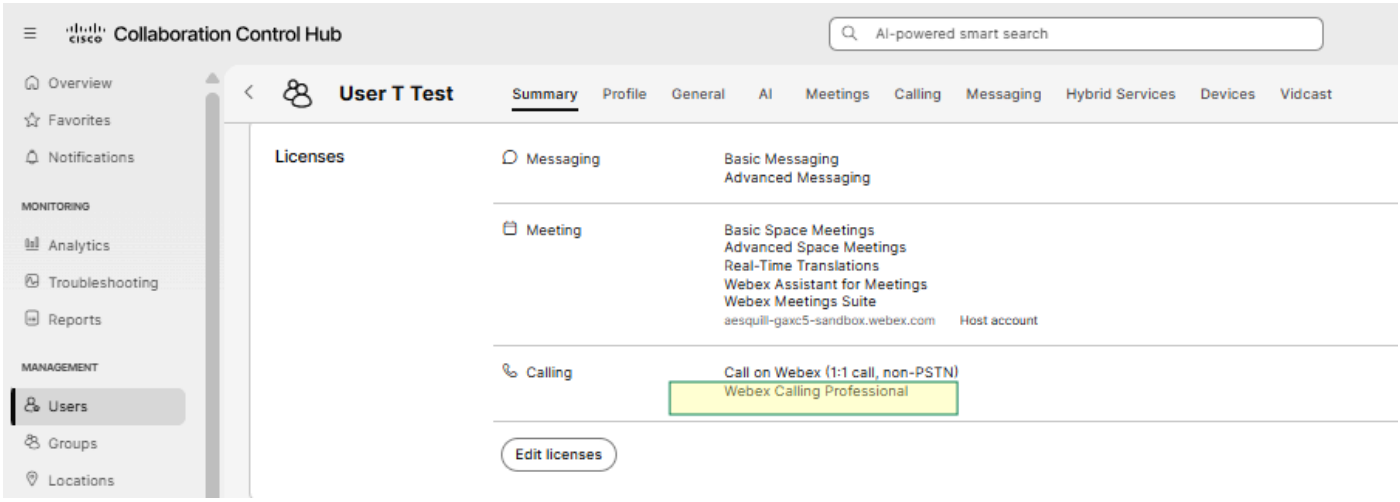
3. Passare a Riepilogo > Licenze > Modifica licenze > Modifica licenze > Seleziona chiamata > Abilita Webex Calling Professional.

4. Completare la procedura guidata Webex Calling Professional fornendo un numero di telefono e/o un'estensione e abilitare il piano di chiamata se il vettore PSTN è un piano di chiamata 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

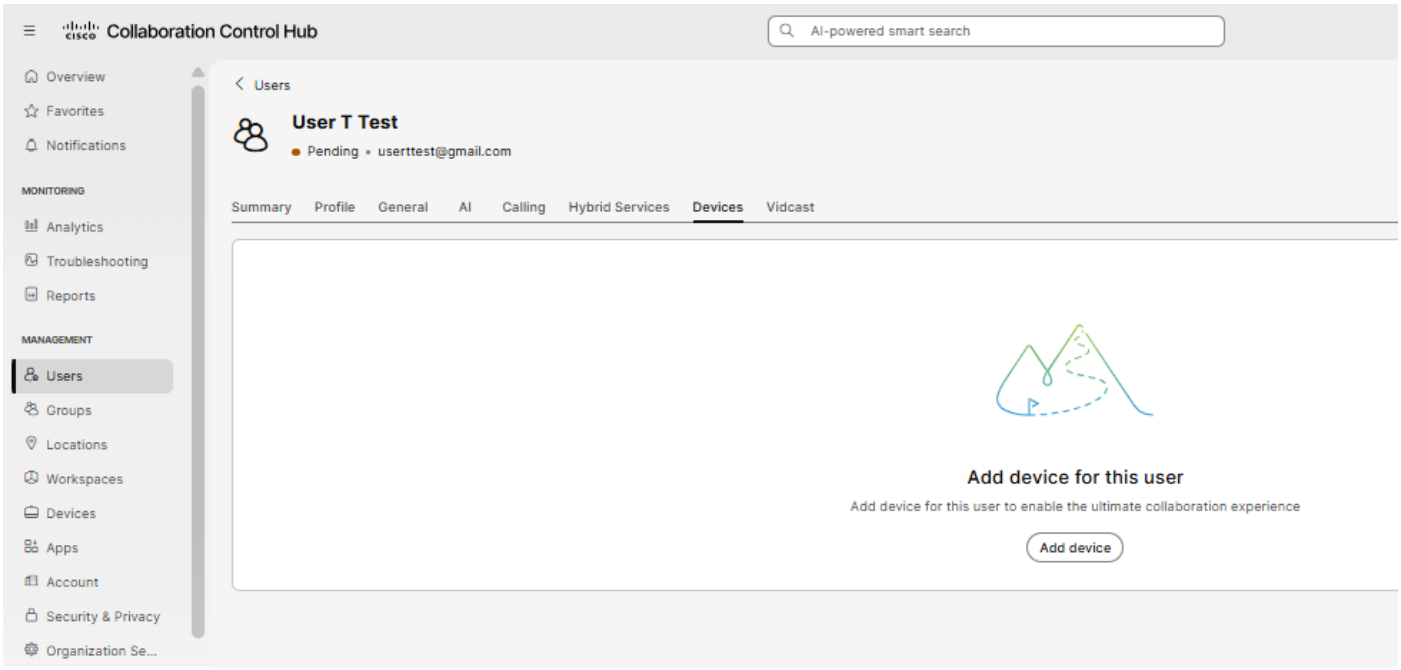

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

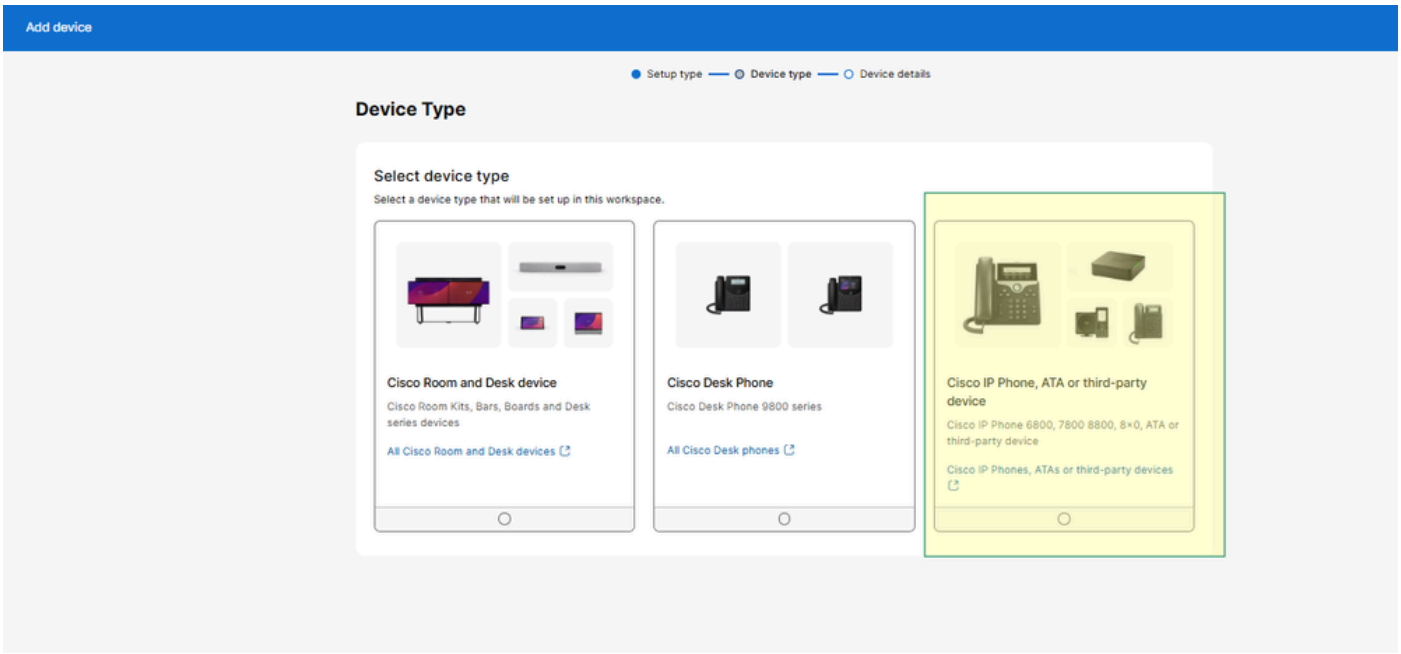

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

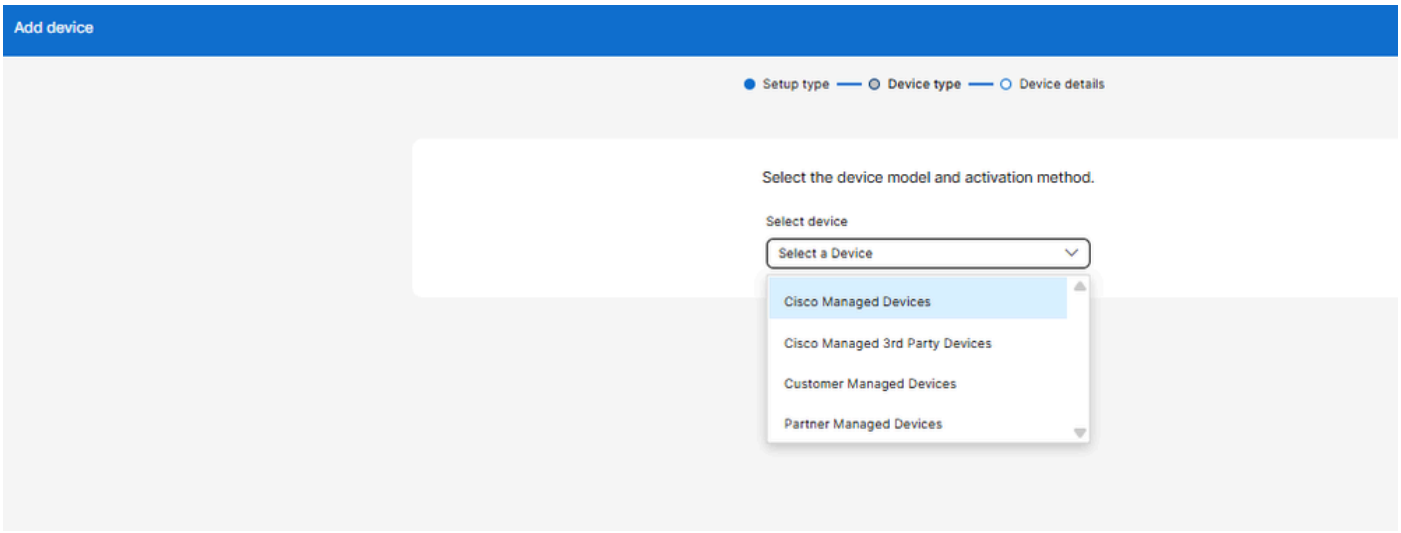
Passaggio 3: Aggiunta di un dispositivo e ripristino in fabbrica a un dispositivo integrato Aggiunta di un dispositivo all'utente

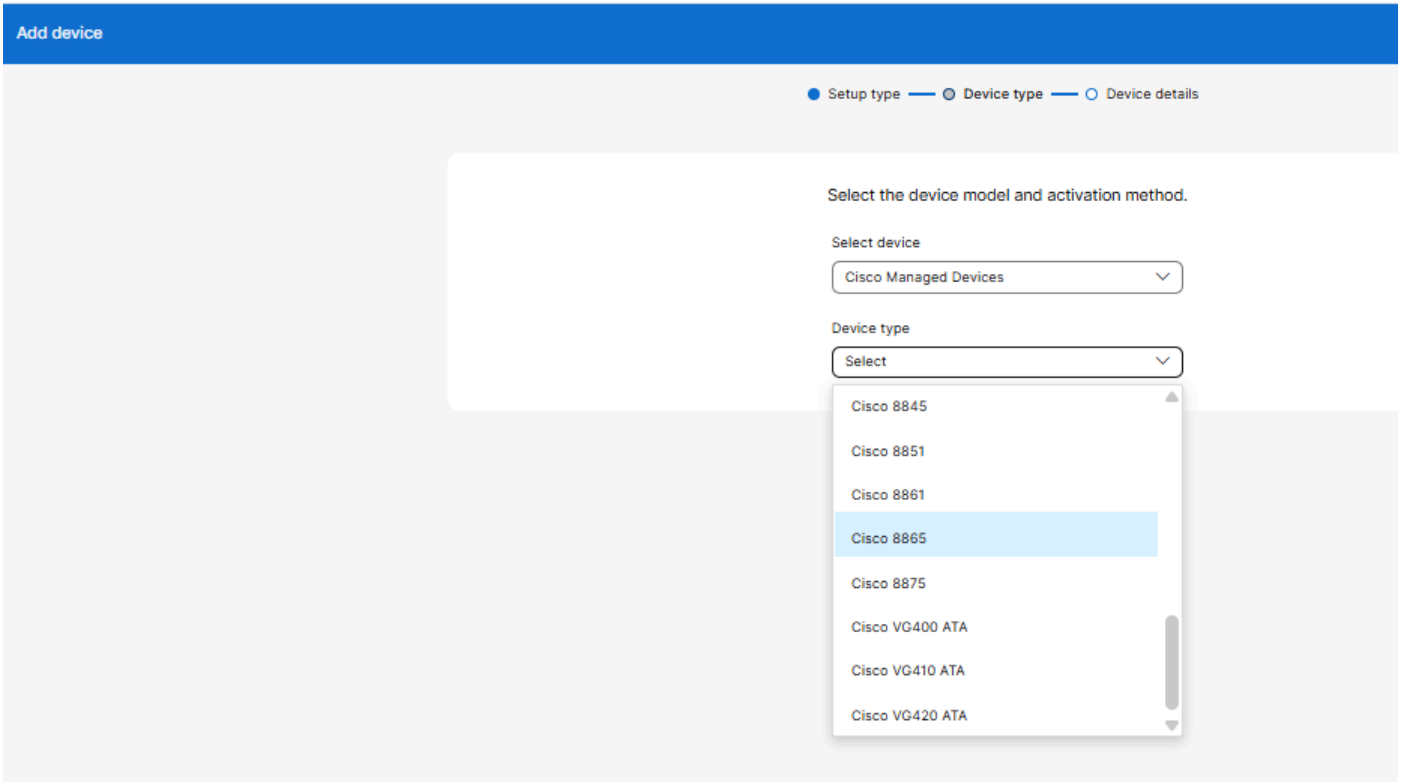
Dopo aver completato il punto 3, si vedrà che tutti e 3 i tipi di dispositivi sono disponibili per l'aggiunta all'utente; Dispositivo Cisco per sale riunioni e scrivanie, Cisco Desk Phone e Cisco IP Phone, ATA o dispositivo di terze parti.

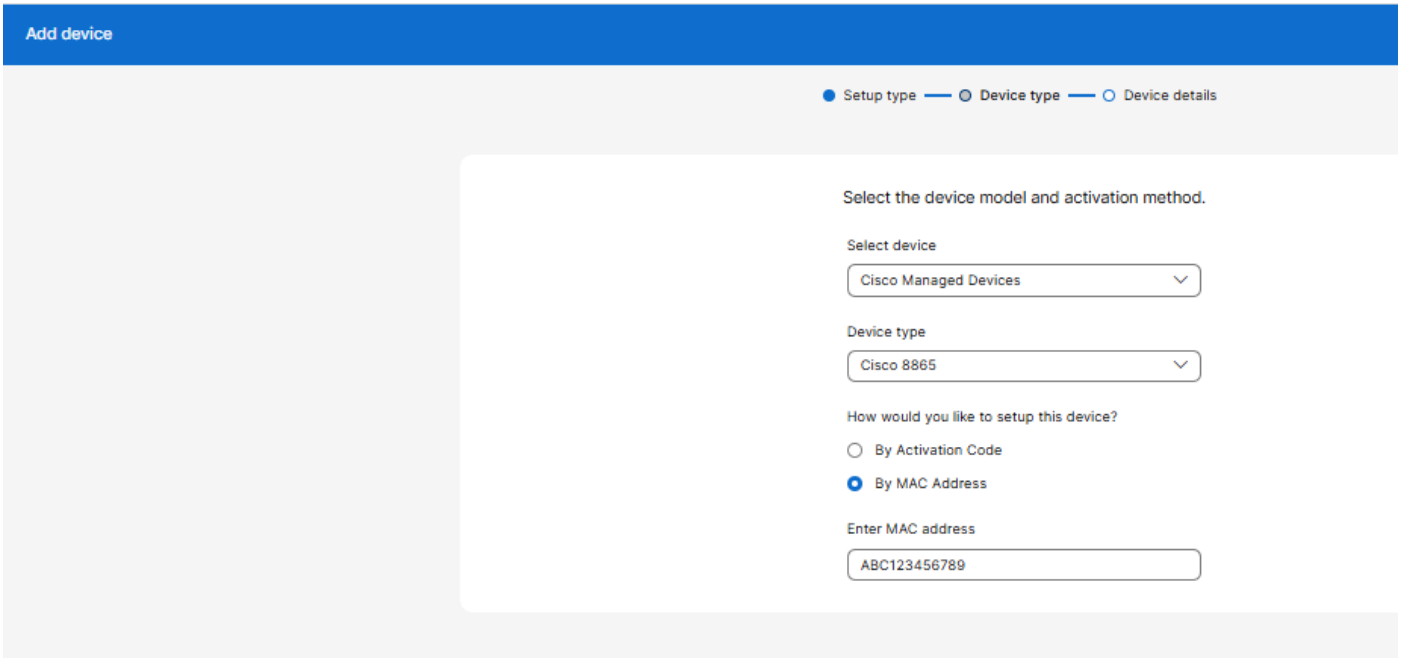
1. Passare a Control Hub > Gestione > Utenti.
2. Aprire l'account utente di destinazione e passare alla scheda Dispositivi.
3. Aggiungere Cisco 8865 come Cisco IP Phone, ATA o dispositivo di terze parti > Dispositivi gestiti Cisco utilizzando l'indirizzo MAC per configurare il dispositivo.




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. Eseguire un reset di fabbrica sul telefono seguendo questi passaggi:

Procedura di reset in fabbrica per Cisco 8865:

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

Dopo il reset di fabbrica, il telefono si allunga e onboard automaticamente dall'indirizzo MAC.

Passaggio 4: Convalida

Verifica risoluzione:

1. Confermare che le opzioni Aggiungi assegnazione dispositivo non sono più disattivate.
2. Verificare che il telefono venga registrato correttamente dopo il ripristino.
3. Il test che chiama il numero assegnato è stato completato.
4. Assicurarsi che non vengano restituiti messaggi fuori servizio.

Causa

Il problema è stato causato da diversi fattori nel flusso di lavoro di assegnazione dei numeri e di caricamento dei dispositivi:

- Licenza Webex Calling Mancante: Agli utenti senza licenze Webex Calling assegnate non è possibile assegnare dispositivi o numeri di telefono, pertanto le opzioni di assegnazione di Control Hub non sono disponibili.
- Stato caricamento dispositivo: I telefoni Cisco 8865 possono richiedere il reset di fabbrica per essere correttamente integrati e registrati dall'indirizzo MAC dopo l'aggiunta di modifiche al dispositivo/provisioning.

Contenuto correlato

- Webex Calling User Management
- Webex Calling Device Configuration
- Generare un file HAR nel browser
- 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).