Webex通話でデスクの電話が鳴らないWebexアプリ内線通話

内容

問題

Cisco 9851デスクフォンを使用するWebex通話環境では、次のような複数の通話問題が発生します。

- 内線から内線への内線コールは、Webexアプリケーションからのみ開始され、Webexアプリケーションを介して呼び出し音が鳴ります。関連するCisco 9851デスクフォンからは呼び出せません。
- グループコールピックアップおよびダイレクトコールピックアップの試行が失敗する
- ダイレクトコールピックアップで97をダイヤルすると、通常のダイヤルトーンではなく、一定のビープ音が聞こえます
- 一部のピックアップ失敗は、「Call rejected」拒否コードを返します
- デスクの電話間の通話とアプリケーション間の通話は正常に機能する

Webexアプリと物理的なデスクフォンの両方で、発信方法に関係なく、すべての内部コールで同時に呼び出し音が鳴ることが予想されます。

環境

ホールセール設定を使用したWebEx発信組織

- Cisco 9851デスクフォン
- Webexアプリケーション（PCおよびモバイル版）
- 混合エンドポイント環境（ユーザに割り当てられたアプリとデスクの両方の電話）

- 通知タイプが「None」に設定されているコールピックアップグループ
- Webexアプリケーションと物理的なデスクフォンの両方のエンドポイントで設定されたユーザ

解決方法

デバイスと設定の検証

ステップ1：デバイス登録とユーザ設定の確認

該当するCisco 9851デバイスが次の状態であることを確認します。

- ユーザーに割り当て済み
- Control Hubで有効化
- 現在接続中
- サイレント、コール転送、代行受信、または内部着信コールブロッキングが設定されていない

コールパス分析

ステップ2：コール発信方法を特定する

この問題は、内線番号を手動でダイヤルするのではなく、連絡先の選択（連絡先カード、名前、緑色の発信ボタン）を使用してWebexアプリから発信された通話で発生します。これにより、コールはWebex発信内線コールパスではなく、アプリケーション間パスを使用するようになります。

ステップ3：診断情報の収集

コールフローの動作を分析するには、次の手順を実行します。

- Control Hub > Troubleshooting > Meetings & Callsの順に移動します。
- 該当するユーザまたは電話番号を検索します
- 問題のあるコールを選択する
- 分析用に相関IDをコピー

コールピックアップ設定のレビュー

ステップ4：ピックアップグループ通知設定の確認

ピックアップグループの通知タイプは「None」に設定されています。これはピックアップ通知に影響しますが、アプリケーションのみの呼び出し動作を完全には説明しません。この設定は、組織の要件に基づいて調整する必要があります。

ダイレクトコールピックアップの制限事項

ステップ5：機能制限について

*97の後にコールキュー番号を続けて使用するダイレクトコールピックアップはサポートされていません。ダイレクトコールピックアップは、ユーザ、ワークスペース、および仮想回線を対象としています。これは、コールキューなどの機能ベースのターゲットをサポートしません。

同時呼び出し問題の回避策

ステップ6：発呼方式の回避策を実装する

Webexアプリとデスク電話の両方の呼び出し音を同時に鳴らすには、次の手順を実行します。

- Webex Appディレクトリから連絡先を選択する代わりに、ダイヤルパッドを使用して内線番号を手動でダイヤルするようユーザに指示する
    - これにより、コールはアプリケーション間ルーティングではなく、Webex通話内線番号パスに従います

機能要求プロセス

ステップ7：改善要求を送信します。

連絡先の選択を使用する際のアプリケーションとデスク間の同時呼び出し音の動作に関しては、これは技術的な不具合ではなく、機能制限を表します。拡張コールルーティング動作の機能リクエストを送信するには、担当のアカウントチームにお問い合わせください。

原因

主な原因は、Webexコール内のコールルーティングパスの違いです。

- アプリ間パス：ユーザが連絡先選択（連絡先カード、名前、緑の発信ボタン）を使用してWebexアプリから発信を開始すると、通話はアプリ間コールとしてルーティングされ、Webexアプリのエンドポイントでのみ呼び出し音が鳴ります。
- 内線コールパス：ユーザが手動で内線をダイヤルすると、コールはWebex Calling内線パスに従って発信され、アプリとデスク電話の両方で同時に呼び出し音が鳴ります。
- コールピックアップの制限：コールキューへのダイレクトコールピックアップは、この機能の目的がユーザ、ワークスペース、および仮想回線のみであるため、設計上サポートされていません。
- 通知の設定：ピックアップグループの通知タイプを「なし」に設定すると、ピックアップ通知の問題が発生します。

この動作は、Webex Callingプラットフォームの技術的な不具合ではなく、意図された機能制限を表しています。

関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。