Webex通話ユーザの着信コール問題のトラブル シューティング

内容

概要
前提条件
要件
背景説明
一般的な設定上の問題
ハードフォンまたはソフトクライアント登録の検証
割り当てられたメイン番号
アクティブ化および割り当て済みの番号
コール転送の設定
ボイスメールの設定
着信ダイヤルプラン
コールインターセプト
シングルナンバーリーチ(Office Anywhere)の設定
サイレント設定(DND)
次のステップ

概要

このドキュメントでは、Webex通話のお客様の着信コールに関する最も一般的な設定の問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

• Webex Calling

- <u>Control Hub(CH; コ</u>ントロールハブ):管理者アクセス権があることを確認します。
- Cisco User Portal(CUP)

背景説明



Webex通話サービスでPSTNを有効にするには、次の3つの方法があります。

- <u>Cloud connected PSTN</u>。このオプションでは、多数あるシスコCCPパートナーの1社による クラウドPSTNソリューションを探します。お客様のロケーションでシスコの通話プランが利 用できない場合は、このオプションを選択します。
- <u>Cisco Calling PSTN</u>。シスコのクラウドPSTNソリューションが必要な場合は、このオプションを選択します。
- プレミスベースのPSTN(ローカルゲートウェイ)。現在のPSTNプロバイダーを維持する場合、またはクラウド以外のサイトをクラウドサイトに接続する場合は、このオプションを選択できます。

Webex通話ソリューションには異なるPSTNオプションがあるため、このドキュメントでは PSTN相互接続のトラブルシューティングの問題については取り上げていません。提案は、 Webex通話ユーザの設定に関連し、PSTN相互接続に適用されます。

一般的な設定上の問題

ハードフォンまたはソフトクライアント登録の検証

ハードフォンまたはソフトクライアントを少なくとも1つ登録する必要があります。

ハードフォン登録

ステップ1:Control HubでDevicesを選択します

ステップ2:[Your-device] を選択します。

ステップ3:[Device Management] タブで、ステータスがRegであることを確認します。

webex Control H	ub	Select Customer	~	o ()
Overview Getting Started Guide Getting Started Guide Alerts center Moneroseva Analytics Tomelychestation	Devices	O Q My alerts Ξ Resources Pevice in total Online 1 Issues 0	• Expired 0 • Offline	0 Add device
Reports	Select one or more devices for bulk actions Type Product	Status	Belongs to	
ANANAGEMENT Z-	Phones Disco 886	5 • Onli	ine 🔘 User 1	
65. Workspaces Devices Si Apps Ch Account © Organization Settings	1			
sewces ○ Updates & Migrations ○ Messaging □ Meeting <a calling<br="">□ Connected UC ○ Hybrid				
6				

webex Control H	Hub	Select Customer		0		
⊖ Overview	< Devices					ø
Getting Started Guide Alerts center Montrolems	Cisco 8865 Online - Phones - O Webex	Aware		Actions v	User 1	>
Anayocs	Details 10 Lines	MAC address	Device Management The users and workspaces that appear on this device a To add and remove users and workspaces, select Cont To customize the programmable Line Keys, select Cont To set up the display settings and dialing options, select	re displayed below in the order of appearance. gure Lines. igure Layout. Device Settings.		2
à5 Workspaces ☐ Devices S Apps ☐ Account ⊕ Organization Settings	Tags	Hemote In accress	Line Name 1 User 1 9 of 10 total lines available 30 Configure Lines	Number/Extension Reg.)	- 3
SERVICES C Updates & Migrations C Messaging	- Add lag		Configure Layout Device Settings	Manage Manage	>	
Meeting Garage Calling Connected UC Hybrid			Support Device Logs 🔿	Manage >		
6						

Webex Teams PC/モバイル

モバイル

ログインし、[Settings] > [Calling] > [Phones services] を選択する必要があります。ステータスは Connectedである必要があります。

PC

ログインして、[Settings] > [Phones services] を選択する必要があります。ステータスは Connectedである必要があります。



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected

割り当てられたメイン番号

- メイン番号を割り当てる必要があります。
- ステップ1:Control Hubで[Calling] を選択します
- ステップ2:[Locations] タブを選択します
- ステップ3:[Location-name] を選択します。

ステップ4:[Main Number] セクションで番号が割り当てられていることを確認します。



webex Control H	lub	Select Customer		0
MONITORING	Calling			
Inalytics	Numbers Locations Call	Routing Features PSTN	Orders Service Settings	Client Settings
~ Troubleshooting				
Reports	Q Search			Add Location
MANAGEMENT	Location	Routing Prefix		Actions
은 Users 3-	Headquarters			
齿 Workspaces	readantera			
Devices				
88 Apps				
Account				
Organization Settings				
SERVICES				
♂ Updates & Migrations				
Messaging				
Meeting				
% Calling				
Connected UC				
→ Hybrid				

webex Control H	lub	Select Customer	• • •
MONITORING	Calling Numbers Locations Call Ro	Headquarters United States	×
Reports	Q Search	Overview	
MANAGEMENT	Location	Main Number	·********
요 Users	Headquarters	PSTN Connection	Cisco PSTN - Cisco Calling Plans (US): Manage
Workspaces Devices		Emergency Calling	
88 Apps		Emergency Callback Number	>
Account		Emergency Location Identifier	>
Organization Settings		Emergency Call Notification	Off >
SERVICES		Enhanced Emergency Calling	Off >
C Updates & Migrations			
Messaging		Call Settings	
Meeting		Scheduling	>
Calling		Voicemail	>
 Hybrid 		Voice Portal	>
		Call Intercept	Off >
		Internal Dialing	>

注:ロケーションにメイン番号が割り当てられていない場合は、「この番号が追加されるま でコールを発信または受信できません」という警告メッセージが表示されます。

アクティブ化および割り当て済みの番号

番号をアクティブにしてユーザに割り当てる必要があります。

ステップ1:Control Hubで[Calling] を選択します

ステップ2:[Numbers] タブを選択します

ステップ3:[Your-number] を選択します。

ステータスが[Active] で、これが[Assigned To any user] であることを確認します。

webex Control Hu	du	Select Customer		~			0
MONITORING Analytics Troubleshooting Reports	Calling Numbers Locations	Call Routing	Features	PSTN Orders S	Service Settings	Client Settin	gs
MANAGEMENT	Q Search	Exte	1 10	All Locations	V 10 Numbers	Select a	n option V
은 Users 3 셩 Workspaces	+1	(F3)	Headquarters	User 1	54 10	Active	Aut
Apps							
Ø Organization Settings							
SERVICES							
 Messaging Meeting 	1						
 ♥ Calling ☺ Connected UC 							
[

注:ユーザが内線番号のみの場合、ステータスは[Not Applicable] になります。

コール転送の設定

コール転送がアクティブになっていないことを確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:コール転送がオフになっていることを確認する

webex Control H	lub	Select Customer	\checkmark		0
∽ Troubleshooting	Lusers 23 Group	s ⓒ Licenses 폐 Contacts			
MANAGEMENT	1				
은 Users	Q Search by name or em	ail 📃 \Xi Filter	1 users	Send invitations	Manage users
悉 Workspaces	First / Last name *	Email	Status	Admin roles	
Devices 2		AUT 15/017	outus	Familiteres	
88 Apps	User 1	france and the second s	 Active 	Full admin	:
h Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
→ Hybrid					
Ē					

webex Control H	lub	Select Customer		\sim		Ċ	2
 ∽ Troubleshooting ii) Reports 	< Users						
MANAGEMENT	User 1 • Active •	Lengelingthat training th	anungyrishian •	Location: Headqua	rters	Action	
悉 Workspaces 白 Devices	Profile General	Meetings Calling	g Messaging	Hybrid Services	Devices		
器 Apps Account Ø Organization Settings	Calling template a	pplied: None					
SERVICES	Directory numb	ers				Add Number Primary >	
Messaging Meeting	Call Settings						
Calling	4 Call forwarding	8				On > Off >	
→ Hybrid	Call waiting					On >	
	Caller ID					>	

ボイスメールの設定

ユーザに関連するボイスメール設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] **を選択します。**

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:ボイスメール**の選択**

ステップ5:[All calls to voicemail] ボックスがオフになっていることを確認します。

ステップ6:「no answer」メッセージの設定を再生する前に、[Number of rings] を確認します。

webex Control Hub	Se	elect Customer	V		0
∽ Troubleshooting ☐ Reports	Users 완 Groups	⊘ Licenses			
A Users A Workspaces □ Devices 2	Q Search by name or email	= Filter Email	1 users Status	Send invitations	Manage users
総 Apps 合 Account 物 Organization Settings	Q User 1	Construction of the second sec	Active	Full admin	1
SERVICES					
 ○ Messaging ⇒ Meeting ∿ Calling 					
Connected UC Hybrid					

webex Control I	Hub	Select Customer	\checkmark	0	
∽ Troubleshootingin Reports	< Users				
MANAGEMENT	User 1 • Active	· kenningstill	Location: Headqu	Action V	
巻 Workspaces ロ Devices ※ Apps	Profile Genera	al Meetings Calling	3 Messaging Hybrid Services	Devices	
合 Account	Calling template	applied: None bers		Add Number	
SERVICES	0710			Primary >	
 Messaging Meeting 	Call Settings			On >	1
S Calling	4 Call forwarding	9		off >	
→ Hybrid	Call waiting			On >	
	Caller ID			>	

webex Control Hub		Select Customer			0
 ⊖ Overview ⊙ Getting Started Guide 	Profile General Meeting	a Calling Messaging	Hybrid Services Devices		
	< Calling				
MONITORING	Voicemail				
M Analytics	Choose when incoming calls an	e sent to voicemail and select ho	w the user is notified.		
~ Troubleshooting	Voicemail Service				
Reports					
MANAGEMENT	Send calls to voicema	il			
은 Users	All calls				
齿 Workspaces	When busy				
Devices	Message file (.WAV) to p	blay ()		Lipload File	
88 Apps	Delault - Dusy				
Account	When no answer			6	
③ Organization Settings	Number of rings before	playing the "no answer" mes	sage		
SEDVICES	Message file (.WAV) to p	alav (i)		✓]	
Ē	Default - No Answer			V Upload File	

注:コントロールハブで「**応答なし」メッセージを再生する前の呼び出し回数**のセクション の最小値は2です。CUPでは、[Call settings] > [Incoming Calls] > [Call forwarding] > [When no answer] > [Number of rings before forwarding] の両方のポータルでこの設定を確認してく ださい。

着信ダイヤルプラン

受信プランの設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:選択 コールの詳細設定

ステップ5:発信および着信の権限の選択

ステップ6:選択 着信コール

ステップ7:トグルが無効になっていることを確認する

webex Control H	łub	Select Customer	\checkmark		0
∽ Troubleshooting	Users 요Users 怒 Group	s 📀 Licenses 📧 Contacts	ŝ		
은 Users 상 Workspaces	Q Search by name or em	Email	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
88 Apps	Q User 1	Construction of the second	Active	Full admin	:
合 Account ③ Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
→ Hybrid					

Reports	Profile General Meetings Calling ³ Messaging Hybrid Services Devices	
MANAGEMENT		
은 Users	Calling template applied: None	
8 Workspaces		
Devices	Directory numbers	Add Number
88 Apps	4115	Primary >
Account		
参 Organization Settings	Call Settings	
SERVICES	Voicemail	On >
C Updates & Migrations	Call forwarding	Off >
Messaging	Call waiting	On >
Meeting	Caller ID	×
% Calling		<i>.</i>
Connected UC	Emergency callback number	>
→ Hybrid	Advanced Call Settings	>
ĥ	User Details	

webex Control H	ub Select Customer V	0
Reports	O User 1	Action V
MANAGEMENT	Active Active Location: Headquarters	
은 Users		
송 Workspaces	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Devices		
88 Apps	< Calling	
Account	Advanced Call Settings	
Organization Settings	Applications	>
SERVICES	Barge in	Off >
C Updates & Migrations	Call intercept	Off >
Messaging	Outgoing and Incoming Permissions	> 5
🛱 Meeting	Compression options	
% Calling		
Connected UC	Executive / Executive assistant	Off >
→ Hybrid	Call Recording	Off >
	Hoteling	Off >
Reports	< Users	
MANAGEMENT		
Q Lisers	Q User 1	Action V
Ath Workspaces	Active Active Location: Headquarters	
Devices		
88 Apps	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Account		
Organization Settings	Calling > Advanced	
	Outgoing and Incoming Permissions	
SERVICES	Outgoing Calls	>
C Updates & Migrations	Incoming Calls	> 6
Messaging		
L Galling		
Connected UC		
 Hybrid 		
D. Benerite		
li Reports	< Users	
MANAGEMENT	O Liser 1	
은 Users		Action 🗸
Workspaces		
Devices	Drafile Canaral Mastana Calling Massacing United Conders Product	
So Apps	Prome General Meetings Gailing Messaging Hybrid Services Dévices	
Account Account Account		
the origination optimile	Turn on Incoming Calls so that this User no longer uses the default calling permissions of your organization. Then, choose the types of calls the User	er can
SERVICES	receive (for example, collect calls). Default values are shown initially, turn off and back on the switch to apply default values again.	
C Updates & Migrations	×	
O Messaging		
Meeting		
% Calling		
S Connected UC		
 Hybrid 		

コールインターセプト

コールインターセプトの設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] **タブを選択します**

ステップ4:選択 コールの詳細設定

ステップ5:Call Interceptがオフであることを確認します。

webex Control	Hub	Select Customer	~	0	
∽ Troubleshooting	Users 용 Groups	s 🔗 Licenses 🛛 📾 Cor	ntacts		
요 Users	Q Search by name or em	ail = Filter	1 users	Send invitations Mar	age users
恐 Workspaces	Eirst / Last name a	Email	Status	Admin roles	
🗋 Devices 2 🗕	Plist/Last halle T	Emai	Status	Adminitoles	
88 Apps	A User 1	Constant and the second se	Active	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
○ Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
→ Hybrid					
Reports					
	Profile General Mee	tings Calling Messaging I	Hybrid Services Devices		
MANAGEMENT					
Q Users	Calling template applied: 1	lone			
Workspaces Devices	Directory numbers			Add Number	r
88 Apps	anes			Primary	>
Account					
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail			On	>
C Updates & Migrations	Call forwarding			Off	>
O Messaging	Call waiting			On	>
Meeting	Caller ID				>
% Calling	Emergency callback nu	nher			
Connected UC Hybrid	4				
C Tryana	Advanced Call Settings				2
	User Details				

 ∩ Overview ⊘ Getting Started Guide 	User 1 • Active - Location: Headquarters	Action V
 Alerts center MONITORING M Analytics Troubleshooting	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices < Calling	
MANAGEMENT A Users & Workspaces	Applications Barge in Call intercept	Off > 5
Devices Apps Account Organization Settings	Outgoing and Incoming Permissions Compression options Executive / Executive assistant	> > Off >
SERVICES	Call Recording Hoteling	ou >

シングルナンバーリーチ(Office Anywhere)の設定

シングルナンバーリーチ(Office Anywhere)が無効になっていることを確認します。

ステップ1:CUPで[Call settings]を選択します

ステップ2:着信コールの選択

ステップ3:トグル[Single Number Reach (Office Anywhere)] が無効になっていることを確認します。

Cisco Webex		
Q.O Voicemail	Incoming Calls Schedule	es Additional Features
💭 Call History	Do Not Disturb 2	Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.
နည္ကြိန္ Call Settings	Single Number Reach (Office Anywhere)	Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.
Directory	Anonymous Call Rejection	Reject incoming calls with blocked caller IDs.
My Apps	Call Forwarding	Forward incoming calls to personal phone number.
	Call Notify	Receive an email when an incoming call meets criteria such as phone number or date/time.
		Cancel Save

サイレント設定(DND)

DNDが無効になっていることを確認します。

ステップ1:CUPで[Call settings]を選択します

ステップ2:着信コールの選択

ステップ3:[Do Not Disturb] トグルが無効になっていることを確認します。

Cisco Webex		User 1 (u1) 🗸
Q.O Voicemail	Incoming Calls	Additional Features Additional Features Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal. (?)	
Call History	Single Number Reach ()	Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.	
	Anonymous Call	Reject incoming calls with blocked caller IDs.	
My Apps	Call Forwarding	Forward incoming calls to personal phone number.	
		Cancel Save	ê

次のステップ

これらの設定を確認した後、問題がある場合は、TACでケースをオープンします。

次の情報を追加する必要があります。

● 組織ID

o

- •問題の具体的な番号
- 発生した特定の症状:高速、ビジー、特定の録音など。
- •コールの例を示します。発信者、呼び出し先、タイムスタンプ、および現在のタイムゾーン