Webex Calling 用 MPP デバイスのホテリングのトラブルシューティング

内容

はじめに

前提条件

- 要件
- 使用するコンポーネント

背景説明

一般的な設定上の問題

- Voice Portal が口ケーションに設定されていることを確認する
- ホストデバイスがホテリングホストとして設定されていることを確認する
- サインインに失敗しました
  - デバイスからの PRT の取得と基本的な分析
- ボイスメール PIN が正しいことを確認する
- ゲストに対してホテリングが有効になっていることを確認する
- Webex Calling クラウドからホテリング SUBSCRIBE への正常な NOTIFY

TAC ケースの推奨情報

関連情報

はじめに

このドキュメントでは、Webex Calling 用の MPP デバイスのホテリングで発生する最も一般的な問題と、それらのトラブルシューティング方法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
- Control Hub
- ホテリング機能
- MPP デバイス PRT

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアおよびソフトウェアバージョンに限定されるものではありません。このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を

開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

ホテルリングは、番号、機能、通話プランなどのユーザーの Calling プロファイル情報を別の電話機に一時的にロードして、その電話機からプロファイル情報にアクセスできるようにする Calling の機能です。

一般的な設定上の問題

Voice Portal がロケーションに設定されていることを確認する

ステップ 1：問題が発生しているユーザーのロケーションをクリックします。

ステップ 2：[Calling] をクリックします。

ステップ 3：[Calling機能の設定（Calling features settings）]で、[Voice Portal] をクリックします。

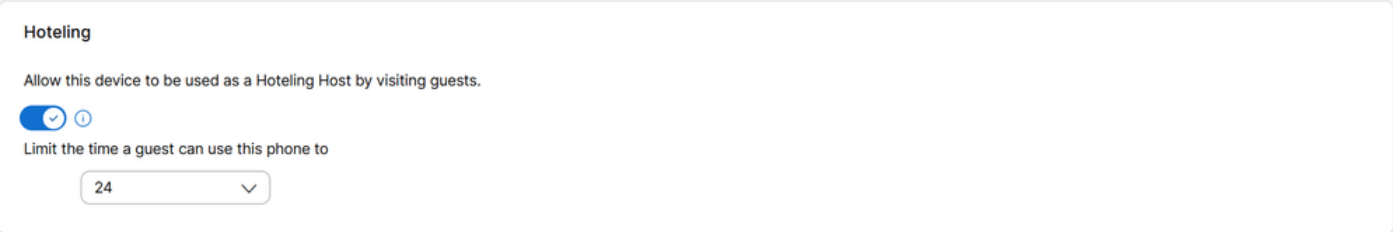
ステップ 4：[着信コール（Incoming Call）] で、ロケーション、内線番号、またはその両方のドロップダウンメニューから、使用可能な電話番号を追加します。

ステップ 5：[Save] をクリックします。

ホストデバイスがホテリングホストとして設定されていることを確認する

ステップ 1：[管理（MANAGEMENT）] で、[デバイス（Device）] をクリックし、ホテリングホストとして設定するデバイスをクリックします。

ステップ 2：[概要（Overview）] > [ホテリング（Hoteling）] で、[ゲストにこのデバイスのホテリングホストとしての使用を許可（Allow this device to be used as a Hoteling Host by visiting guests）]トグルを有効にします。



[ゲストにこのデバイスのホテリングホストとしての使用を許可（Allow this device to be used as a Hoteling Host by visiting guests）]

ステップ 3：デバイスの電源をリセットします。

ステップ 4：[ゲストイン（Guest In）] ソフトキーがホストデバイスのディスプレイに表示されます。

サインインに失敗しました

ゲストインの認証試行後に [サインイン失敗（Sing-In Failed）] プロンプトが表示された場合は、次のトラブルシューティング手順を実行します。

デバイスからの PRT の取得と基本的な分析

ステップ 1：デバイスの [デフォルトロギングレベル（Default Logging Level）] を [デバッグ（Debugging）] に設定します。

ステップ 2：[MPP Webアクセス（ユーザー）（MPP Web Access (User)）] トグルを有効にします。

ステップ 3：デバイスの電源をリセットします。

ステップ 4：サインインの問題を再現します。

ステップ 5：Web ブラウザを使用してデバイスの GUI にアクセスします。

手順 6：[情報（Info）]、[デバッグ情報（Debug Info）]、[PRTの生成（Generate PRT）] の順にクリックします。

手順 7：生成されたファイルをクリックしてダウンロードします。

PRT では、デバイスがホテリングに使用する SIP SUBSCRIBE および NOTIFY を確認できます。

デバイスは SUBSCRIBE を送信します。例：

```
SUBSCRIBE sip:2X.8X.X.1XX:89XX;transport=tls SIP/2.0^M
    Via: SIP/2.0/TLS 1XX.1XX.X.1XX:50XX;branch=z9hG4bK-5c65a186^M
    From:



       ;tag=316c637a772774e7^M
    To:



        ;tag=394818446-1712859294626^M
    Call-ID: ae75b30c-16372ea@1XX.1XX.X.1XX^M
    CSeq: 20314 SUBSCRIBE^M
    Max-Forwards: 70^M
    Authorization: Digest username="+121035XXXX",realm="BroadWorks",nonce="BroadWorksXluvk76avT78ohryBW
    Contact:



         ^M
    Accept: application/x-broadworks-hoteling+xml^M
    Expires: 3600^M
    Event: x-broadworks-hoteling^M
```

```
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350_d4e6994b-60bc-4fba-a490-fe5f8e74ceea_dcf719f3-93
Session-ID: 4e85b7ad00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
Content-Length: 152^M
Content-Type: applicati
NOT Apr 11 18:16:44.288201 (1745-1842) voice-on/x-broadworks-hoteling+xml^M
^M



Guest Extension
```

SUBSCRIBE への応答として 200 OK が送信されます。

```
SIP/2.0 200 OK^M
Via:SIP/2.0/TLS 1xx.1xx.x.1xx:5061;received=2xx.2xx.2xx.4x;branch=z9hG4bK-5c65a186^M
From:


;tag=316c637a772774e7^M
To:


;tag=394818446-1712859294626^M
Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
CSeq:20314 SUBSCRIBE^M
Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
Expires:3424^M
Contact:


^M
Content-Length:0^M
^M
```

Webex Calling クラウドは NOTIFY を送信します。

この NOTIFY の例では、<guestAddress/> にゲスト内線番号が含まれていません。これはサインインの試行が失敗した結果です。

```
NOTIFY sip:dckvbcsohk@1XX.1XX.X.1XX:50XX;transport=tls SIP/2.0^M
    Via:SIP/2.0/TLS 2X.8X.X.1XX:89XX;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2XX.2XX.2XX.4XV5061-0-101-394818446-1
    From:



       ;tag=394818446-1712859294626^M
    To:



        ;tag=316c637a772774e7^M
    Call-ID:ae75b30c-16372ea@1XX.1XX.X.1XX^M
    CSeq:101 NOTIFY^M
    Contact:



         ^M
    Subscription-State:active;expires=3424^M
    Max-Forwards:69^M
    Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
    Event:x-broadworks-hoteling^M
    Content-Type:application/x-broadworks-hoteling+xml^M
    Content-Length:134^M
    ^M









         ^M
```

NOTIFY への応答として、200 OK が送信されます。

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:



       ;tag=316c637a772774e7^M
From:



        ;tag=394818446-1712859294626^M
Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
CSeq:101 NOTIFY^M
Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-101-394818446-17128
Server: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350^M
Session-ID: dbb009eb00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
Content-Length: 0^M
^M
```

ボイスメール PIN が正しいことを確認する

新しいボイスメール PIN が必要な場合：

ステップ 1：ユーザーのログイン情報を使用して User Hub にログインします。

ステップ 2：[設定（Settings）] > [Calling] > [ボイスメール（Voicemail）] の順にクリックします。

ステップ 3：[ボイスメールPIN（Voicemail PIN）] > [ボイスメールPINのリセット（Reset voicemail PIN）] の順にクリックします。

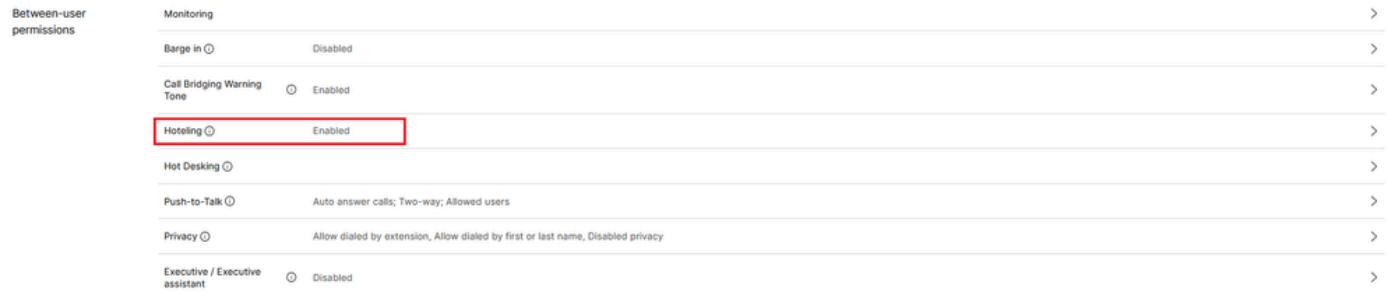
ステップ 4：要件を満たす新しいボイスメール PIN を入力します。

ステップ 5：[Save] をクリックします。

ゲストに対してホテリングが有効になっていることを確認する

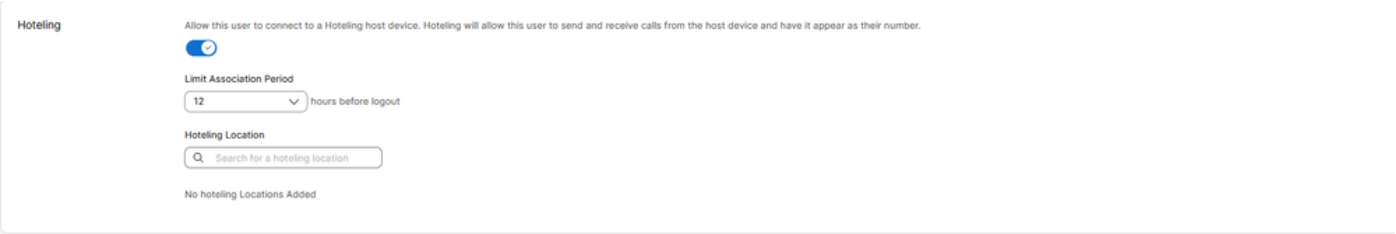
ステップ 1：[管理（MANAGEMENT）] > [ユーザー（Users）] の下で、ホテリングゲストユーザーをクリックします。

ステップ 2：[Calling] > [ユーザー間権限（Between-user permissions）] > [ホテリング（Hoteling）] の順にクリックします。



ユーザー間権限

ステップ 3：[このユーザーにホテリングホストデバイスへの接続を許可する（Allow this user to connect to a Hoteling host device）] トグルをクリックします。



ホテリングのトグル

ステップ 4：[関連付け期間の制限（Limit Association Period）] を選択します。

ステップ 5：[Save] をクリックします。

Webex Calling クラウドからホテリング SUBSCRIBE への正常な NOTIFY

正常な NOTIFY には、ゲストの内線番号とサブスクリプションの有効期限が表示されます。

```
NOTIFY sip:dckvbcsohk@1xx.1xx.x.1xx:50xx;transport=tls SIP/2.0^M
    Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-103-3948184
    From:



   ;tag=394818446-1712859294626^M
    To:



    ;tag=316c637a772774e7^M
    Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1x.x.1xx^M
    CSeq:103 NOTIFY^M
    Contact:



     ^M
    Subscription-State:active;expires=3324^M
    Max-Forwards:69^M
    Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
    Event:x-broadworks-hoteling^M
```

```
        Content-Type:application/x-broadworks-hoteling+xml^M
        Content-Length:176^M
        ^M









           Guest Extension





           Subscription Time



          ^M
```

NOTIFY への応答として、200 OK が送信されます。

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:



       ;tag=316c637a772774e7^M
From:



        ;tag=394818446-1712859294626^M
Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
CSeq:102 NOTIFY^M
Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-102-394818446-17128
Server: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350^M
Session-ID: 7e64aa9c00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
Content-Length: 0^M
^M
```

TAC ケースの推奨情報

このドキュメントのトラブルシュート手順を実行しても問題が解決せず、TAC ケースが必要な場合は、次の情報をケースに含めることを推奨します。

- 組織 ID
- ロケーション ID またはロケーションの名前
- ホストユーザーの番号、内線番号、およびメール
- ゲストユーザーの番号、内線番号、およびメール
- 問題が発生したサインインの例
  - サインイン試行のタイムゾーンとタイムスタンプ
  - 発生した問題の詳細な説明
- デバイスから取得した PRT を添付

関連情報

Control Hub でのホテリング

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。