# コールプランのプロビジョニングがないために発生するWebexコール発信コール拒否のトラブルシューティング

## 内容

## 問題

Cisco 8861電話とWebexモバイルアプリケーションの両方からの発信コールが拒否され、発信コール許可エラーが発生します。着信コールは正常に機能するが、すべての発信コールが失敗し、「Cisco calling plan is not enabled」というエラーとリリース理由コードOCP(021)が表示される。 この問題は複数のデバイスやアプリケーションで発生し、ユーザがWebex通話サービス経由で発信コールを行う機能に影響を与えます。

コールログに次の拒否パターンが表示されます。

```
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
```

## 環境

- 北米リージョンのWebEx通話サービス
- Cisco 8861 IP Phone
- Webexモバイルアプリケーション
- Webex Calling Professionalライセンスを持つユーザアカウント
- UCMとWebex Calling Professionalの両方のライセンスで初期設定されたユーザアカウント
- BroadWorksホスティング環境

# 解決方法

この問題を解決するために、バックエンドプロビジョニングの修正を行い、該当するユーザアカウントに対してシスコの発呼計画を有効にしました。次のトラブルシューティング手順は、最終的な解決の前に実行されました。

## 最初のトラブルシューティング手順

ステップ1：カスタム設定の代わりにロケーション設定を使用するように、発信コールの権限を変更します。

問題は権限の設定レベルではなくプロビジョニングレベルで発生したため、この変更では問題が解決しませんでした。

ステップ2:Webex通話ライセンスの割り当て解除と再割り当てを行います。

ライセンスが削除され、ユーザアカウントに再割り当てされましたが、発信コールは同じエラーで失敗し続けました。

ステップ3：競合するUCMライセンスを削除します。

Unified Communications Manager(UCM)ライセンスがユーザアカウントから削除され、デバイスがリブートされました。この変更の後も問題は解決しませんでした。

## 最終的な解決策

ステップ1：バックエンドプロビジョニングパッチが適用されました。

エンジニアリング部門は、該当するユーザアカウントのアウトバウンド請求計画を有効にするパッチを適用しました。この修正により、アカウントの初期セットアップ時に適切に有効化されなかった、不足しているシスココールプランのプロビジョニングが解決されました。

ステップ2：発信コール機能を確認します。

パッチ適用後、Cisco 8861電話とWebexモバイルアプリケーションの両方から発信コールが通常の動作に戻りました。

## 原因

根本原因は、初期アカウント設定時にシスココールプランのプロビジョニングが欠落していると判断されました。プロビジョニングプロセス中に、Ciscoコールプランに対してユーザアカウントが適切に有効化されなかったため、発信コール許可(OCP)システムを使用して発信コールを処理できませんでした。この順序はかなり前に行われ、プロビジョニングの失敗の根本原因を特定することができませんでした。しかし、この問題を解決するには、バックエンドエンジニアリングの介入を必要とし、欠落している送信請求計画の設定を修正する必要がありました。

## 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。