Webex通話ユーザライセンスとデバイスオンボーディングワークフローの問題のトラブルシューティング

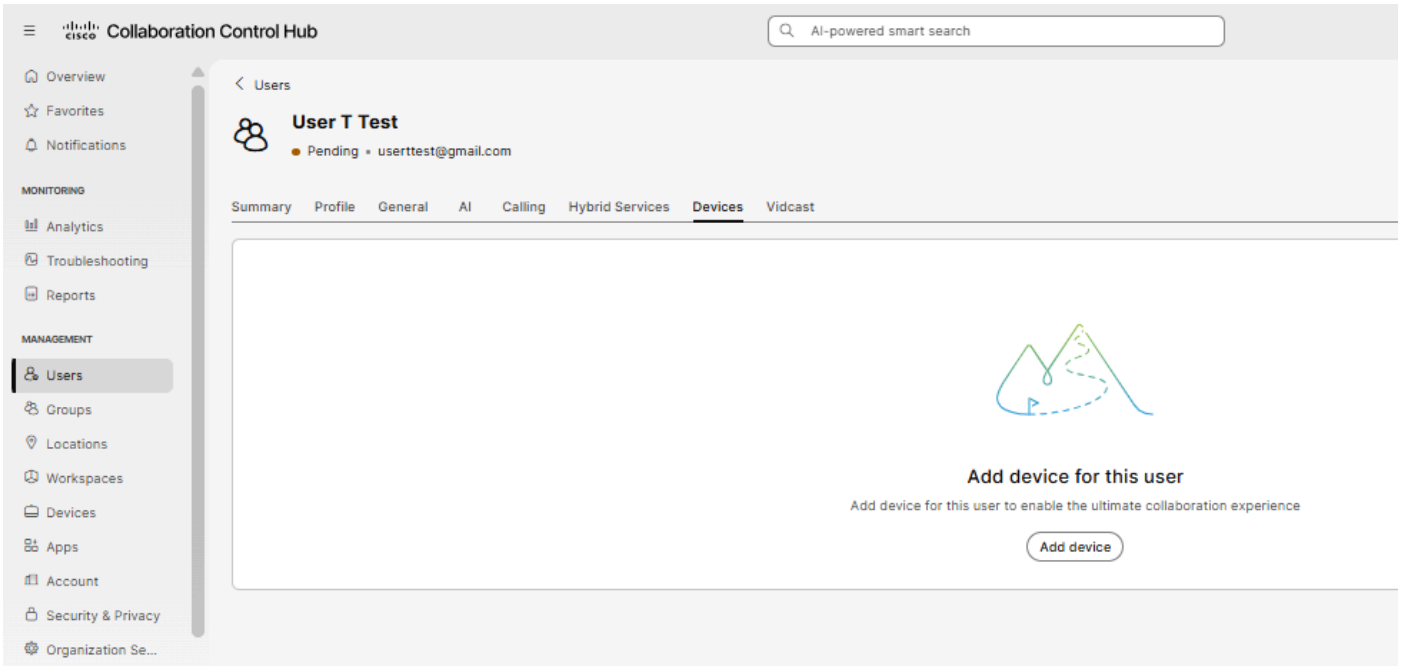
内容

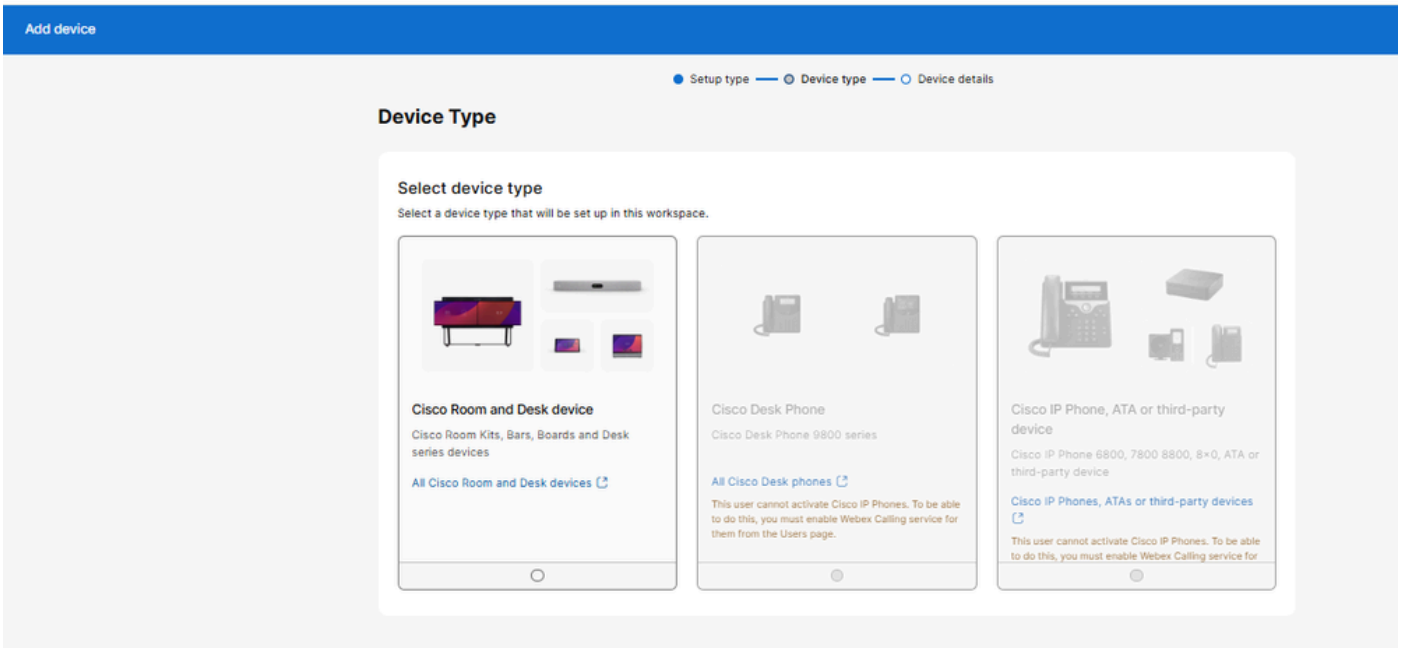
問題

ユーザがControl HubのWebex Callingユーザに電話番号またはデバイス（Cisco Desk PhoneまたはCisco IP Phone）を割り当てることができません。デバイスをユーザに追加しようとすると、Cisco Desk PhoneおよびCisco IP Phoneのデバイス追加オプションがグレー表示されます。

具体的な症状は次のとおりです。

- Control Hubの特定ユーザのUser > Devicesタブで、Cisco Desk PhoneおよびCisco IP Phoneのデバイス割り当てオプションが利用できない（グレー表示されている）ことを追加します。





環境

- Control Hub administrationを使用したWebEx通話サービス
- Cisco 8865 IP Phone
- Webex通話場所に割り当てられているユーザまたは割り当てられていないユーザ

解決方法

この問題を解決するには、ライセンス要件と、デバイスの追加およびデバイスのオンボーディングのための適切なワークフローの実行の両方に対処する必要があります。

ステップ1:Webex通話ライセンスが割り当てられていないことを確認する

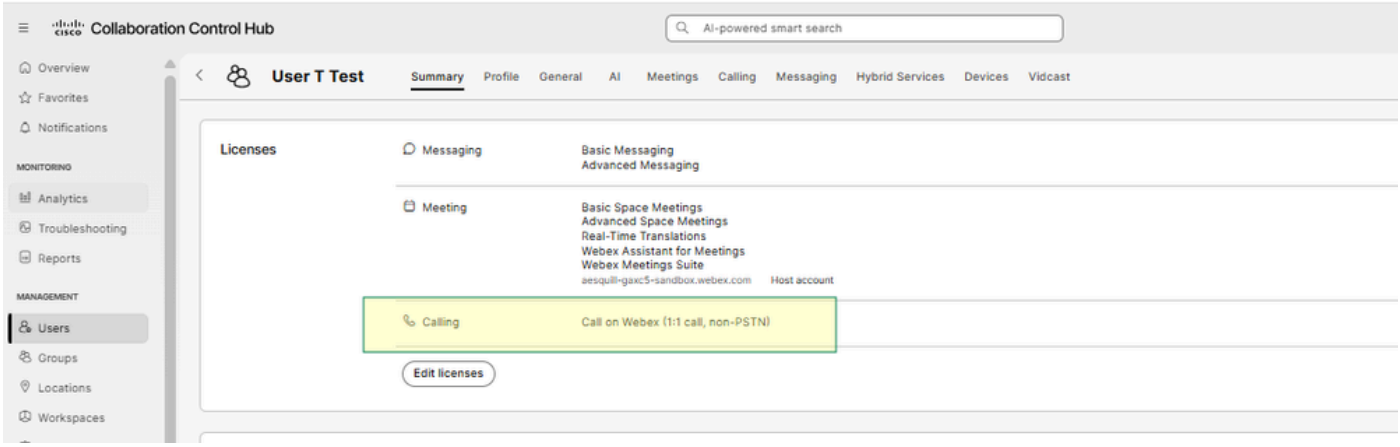
該当ユーザには、Control HubでWebex通話ライセンスが割り当てられていません。

1. Control Hub > Management > Usersの順に移動します。

2. 影響を受けるユーザアカウントを選択します。

3. User Summaryタブには、Webex通話ライセンスがユーザに割り当てられていないことがわかります。

4. ユーザがデバイスを追加できるようにするには、Webex Calling Professionalライセンスをユーザに割り当てる必要があります。



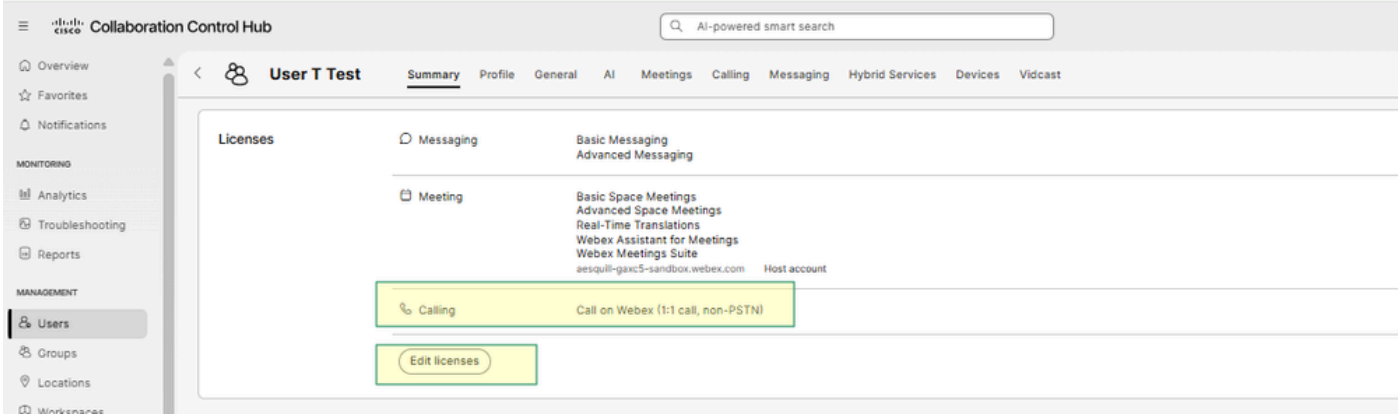
ステップ2:Webex Calling Professionalライセンスと番号割り当てワークフローの割り当て

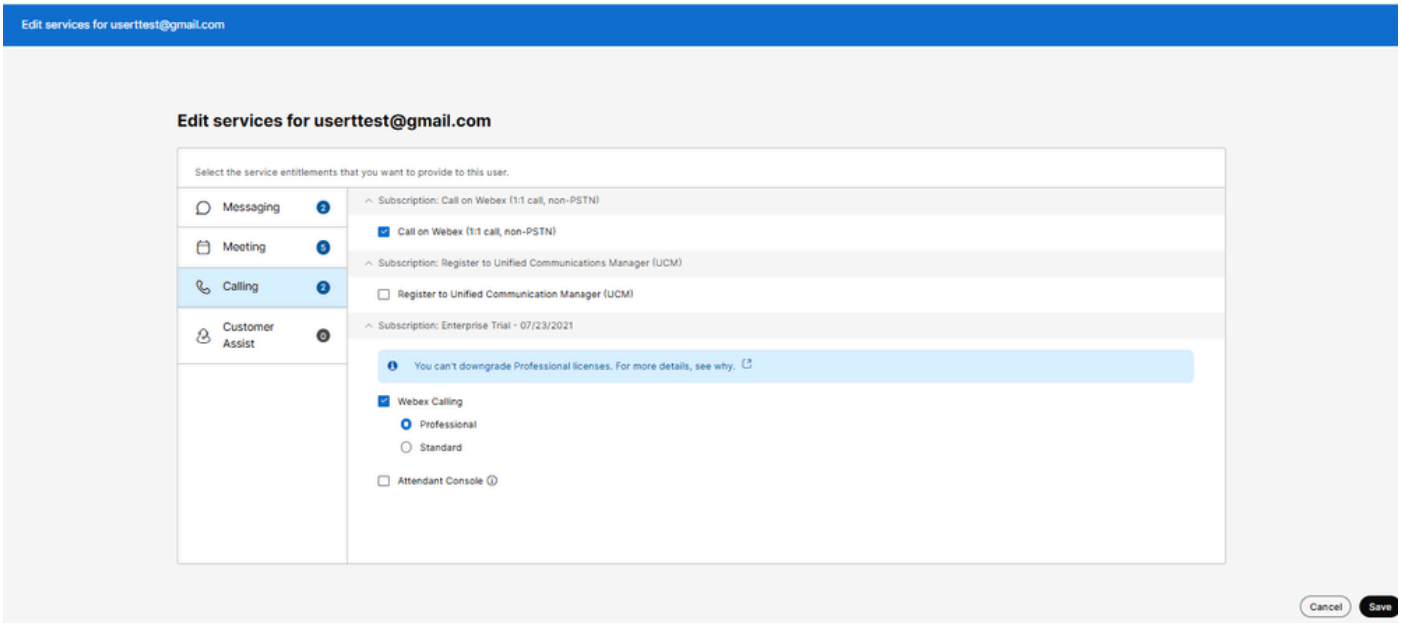
1. Control Hub > Management > Usersの順に移動します。

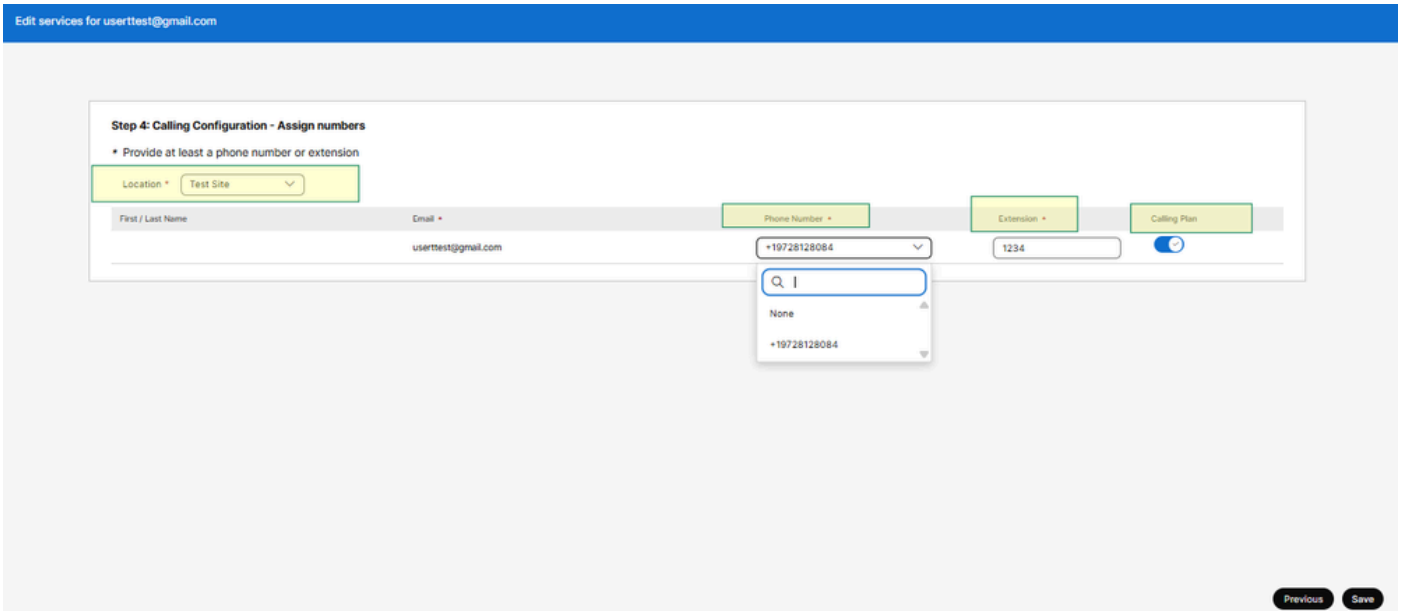
2. ターゲットユーザアカウントを開きます。

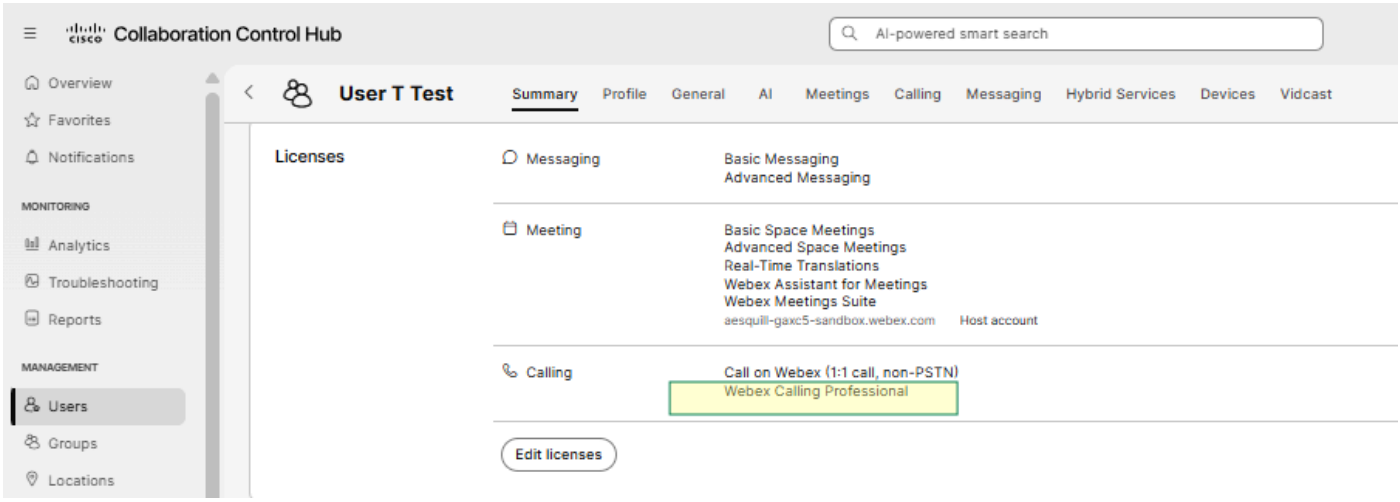
3. Summary > Licensing > Edit Licenses > Edit Licenses > Select Calling > Enable Webex Calling Professionalの順に移動します。

4. PSTNキャリアがシスコの通話プランの場合、電話番号または内線番号（あるいはその両方）をプロビジョニングしてWebex通話プロフェッショナルウィザードを実行し、通話プランを有効にします。




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

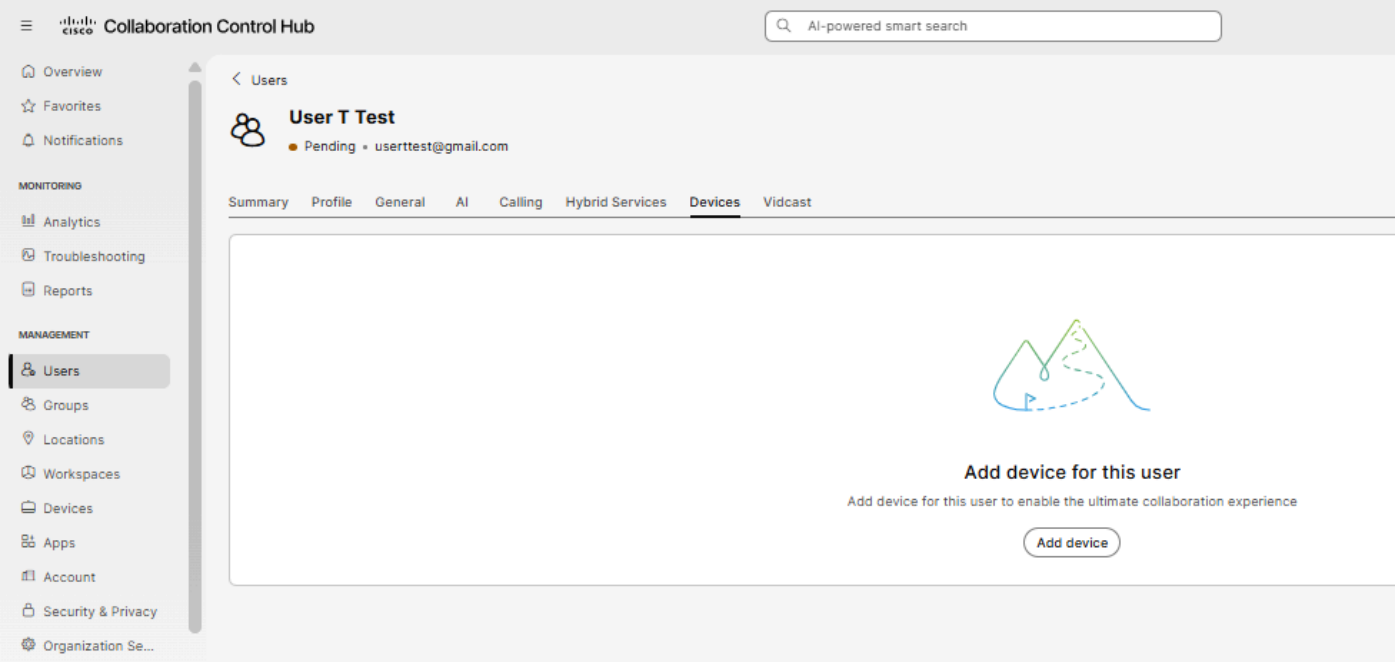

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

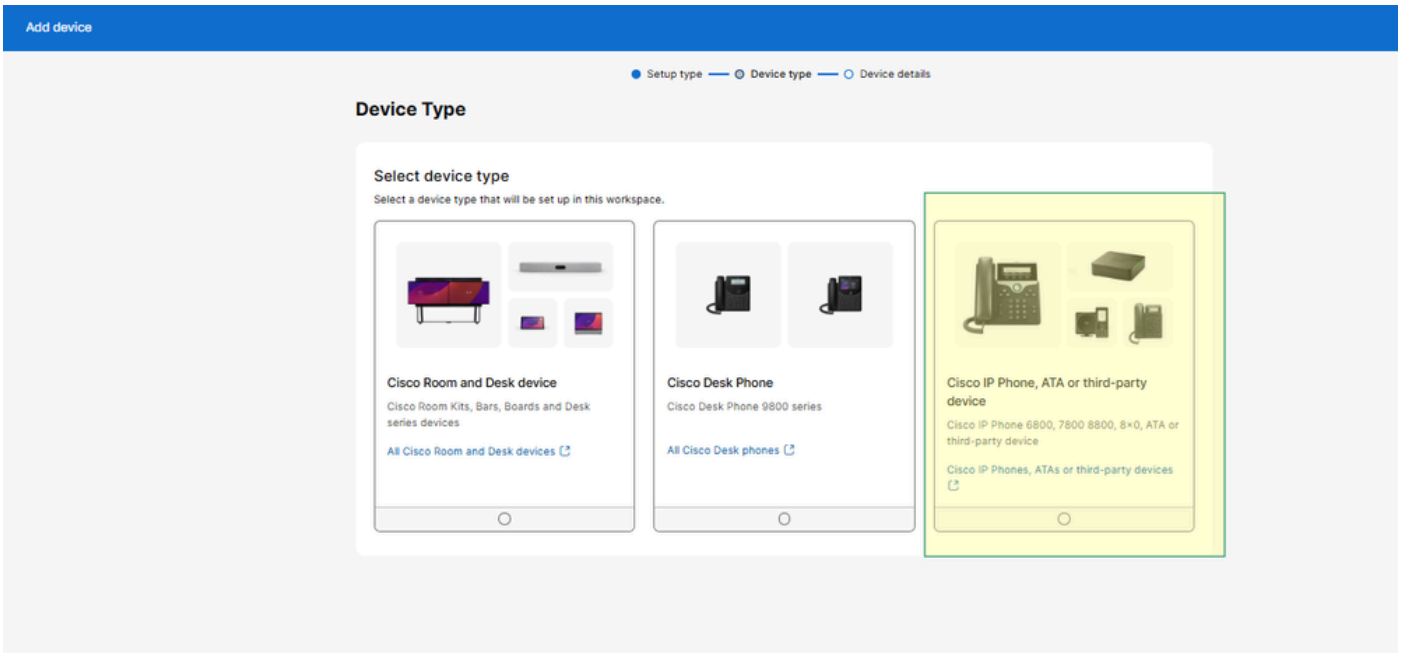

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

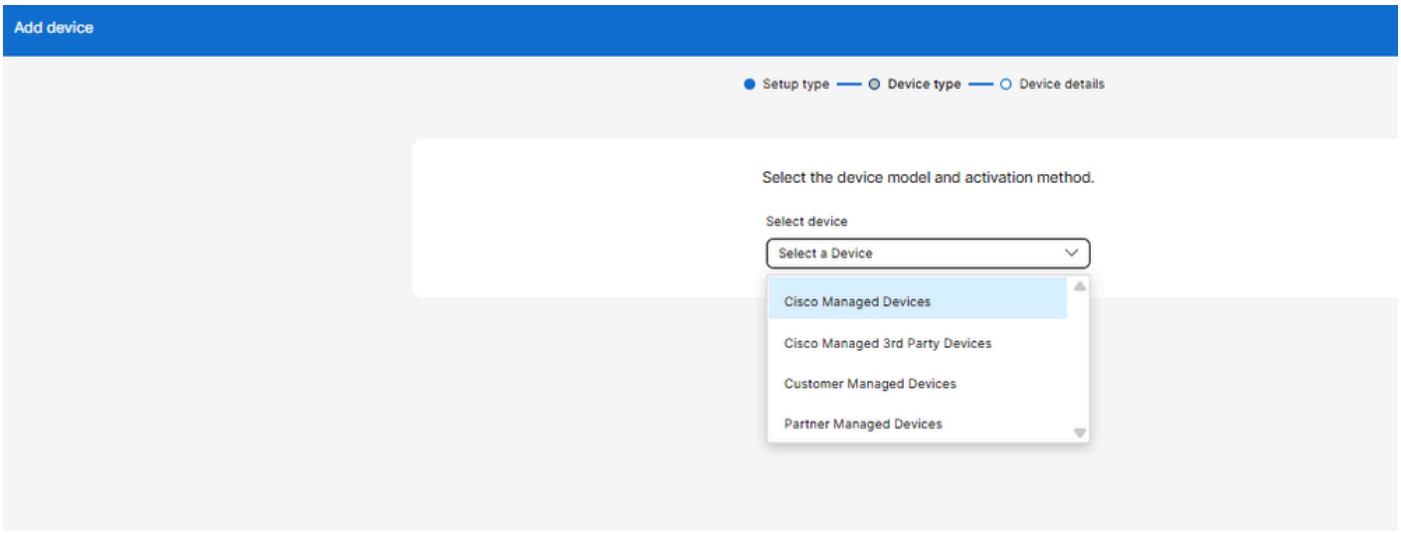
ステップ3：ユーザへのオンボード追加デバイスへのデバイスの追加と工場出荷時設定へのリセット

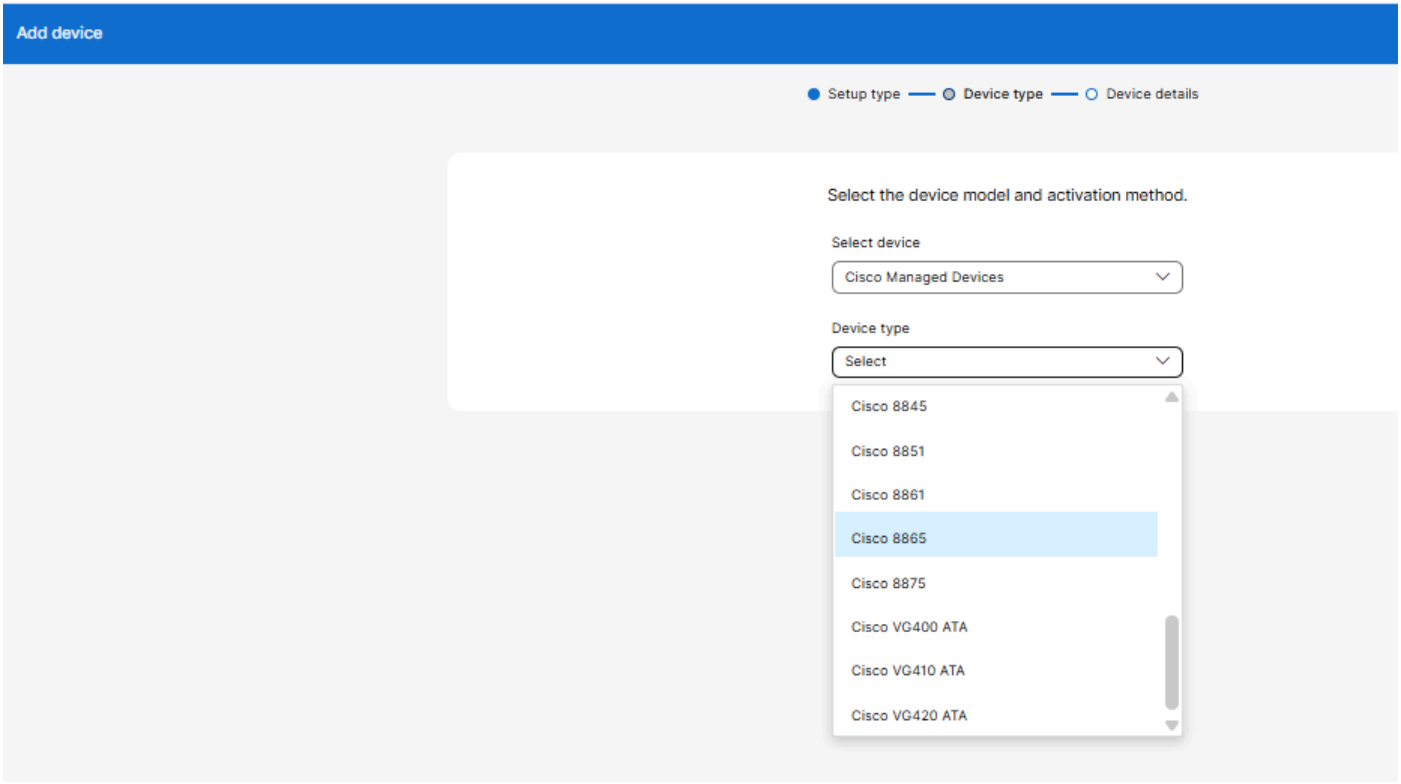
ステップ3を完了すると、ユーザに追加できる3つのデバイスタイプ（シスコの会議室およびデスクデバイス、シスコのデスクフォンとCisco IP Phone、ATAまたはサードパーティのデバイス）がすべて表示されます。

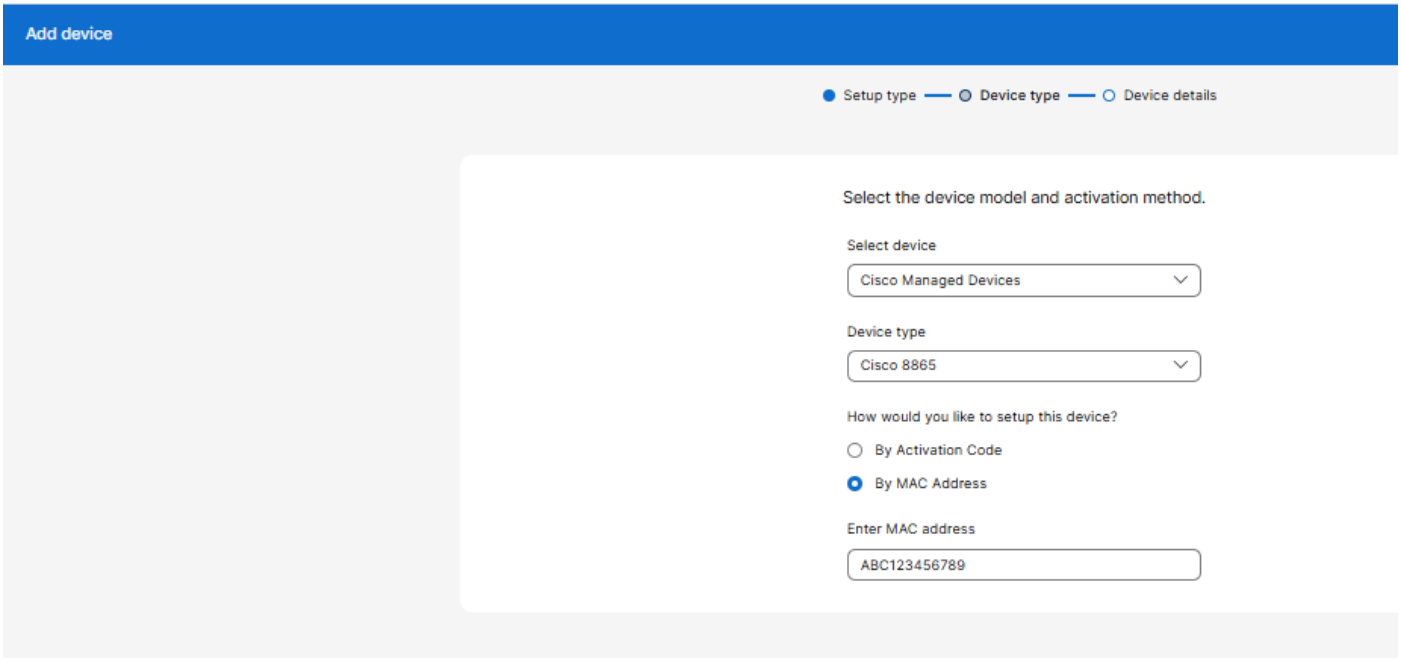
1. Control Hub > Management > Usersの順に移動します。
2. ターゲットユーザアカウントを開き、デバイスタブに移動します。
3. MACアドレスを使用して、Cisco 8865をCisco IP Phone、ATA、またはサードパーティデバイス> Cisco管理対象デバイスとして追加し、デバイスをセットアップします。




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. 次の手順に従って、電話機を工場出荷時の状態にリセットします。

Cisco 8865の工場出荷時状態へのリセット手順：

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

工場出荷時設定にリセットすると、電話機がMACアドレスで自動的に発信され、オンボードされます。

ステップ4：検証

正常に解決されたことを確認します。

1. デバイス割り当ての追加オプションがグレー表示されていないことを確認します。
2. 工場出荷時設定にリセットした後、電話機が正常に登録されたことを確認します。
3. 割り当てられた番号へのコールが正常に完了することをテストします。
4. アウトオブサービスメッセージが返されないことを確認します。

原因

この問題は、番号の割り当てとデバイスのオンボーディングのワークフローにおける複数の要因によって発生しました。

- Webex通話ライセンスが見つからない：Webex通話ライセンスを割り当てられていないユーザは、デバイスや電話番号を割り当てられないため、Control Hubは割り当てオプションをグレー表示します。
- デバイスのオンボーディング状態：Cisco 8865電話機では、デバイスの追加またはプロビジョニングの変更後、MACアドレスによって適切にオンボーディングおよび登録されるように、出荷時の設定にリセットする必要がある場合があります。

関連コンテンツ

- Webex通話ユーザ管理
- Webex通話デバイスの設定
- ブラウザでHARファイルを生成する

- 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。