Webex App Extension Calls Not Ringing Desk Phones in Webex 통화

목차

문제

Cisco 9851 데스크폰을 사용하는 Webex Calling 환경에서는 다음과 같은 여러 통화 문제가 발생합니다.

- Webex App에서만 시작한 내부 내선 번호 간 통화 및 연결된 Cisco 9851 데스크폰이 아닌 Webex App을 통한 벨소리
- 그룹 통화 당겨받기 및 직접 통화 당겨받기 시도 실패
- 직접 통화 당겨받기를 위해 97에 전화를 걸면 일반 신호음이 아닌 일정한 신호음이 들립니다
- 일부 수거 실패 시 "Call rejected" 거부 코드 반환
- 데스크폰-투-데스크폰 통화 및 앱-투-앱 통화는 정상적으로 작동합니다.

Webex App과 물리적 데스크폰 모두 발신 방식과 상관없이 모든 내부 통화에 대해 동시에 벨소리가 울리는 것이 바람직합니다.

환경

도매 구성을 사용하는 Webex 발신 조직

- Cisco 9851 데스크폰
- Webex App(PC 및 모바일 버전)
- 혼합 엔드포인트 환경(사용자에게 할당된 앱 및 데스크폰 모두)
- 알림 유형이 "없음"으로 설정된 통화 당겨받기 그룹

- Webex 앱 및 물리적 데스크폰 엔드포인트로 구성된 사용자

해결

디바이스 및 컨피그레이션 확인

1단계: 장치 등록 및 사용자 설정 확인

영향을 받는 Cisco 9851 장치가 다음과 같은지 확인합니다.

- 사용자에게 할당됨
- 제어 허브에서 활성화됨
- 현재 연결됨
- DND, 통화 착신 전환, 통화 가로채기 또는 내부 수신 통화 차단으로 구성되지 않음

통화 경로 분석

2단계: 통화 시작 방법 식별

이 문제는 수동 내선 전화 걸기가 아닌 연락처 선택(연락처 카드/이름/녹색 통화 버튼)을 사용하여 Webex 앱에서 통화를 시작할 때 발생합니다. 이렇게 하면 통화가 Webex Calling Extension 통화 경로 대신 app-to-app 경로를 사용합니다.

3단계: 진단 정보 수집

통화 흐름 동작을 분석하려면

- Control Hub > Troubleshooting > Meetings & Calls로 이동합니다.
- 영향을 받는 사용자 또는 전화 번호 검색
- 문제가 있는 통화 선택

- 분석을 위해 상관관계 ID 복사

통화 당겨받기 구성 검토

4단계: 수거 그룹 알림 설정 검토

당겨받기 그룹 알림 유형이 "없음"으로 설정되어 있어 당겨받기 알림에 영향을 미치지만 앱 전용 벨소리 울림 동작을 완전히 설명하지는 않습니다. 이 설정은 조직 요구 사항에 따라 조정해야 할 수 있습니다.

직접 통화 당겨받기 제한 사항

5단계: 기능 제한 이해

*97 뒤에 통화 대기열 번호를 사용하는 직접 통화 당겨받기는 지원되지 않습니다. 직접 통화 당겨받기는 사용자, 작업 공간 및 가상 회선을 위한 것입니다. 통화 대기열과 같은 기능 기반 대상은 지원하지 않습니다.

동시 벨소리 문제의 해결 방법

6단계: 호출 방법 구현 해결 방법

Webex 앱과 사무실 전화 벨이 동시에 울리도록 하려면:

- Webex App 디렉터리에서 연락처를 선택하는 대신 다이얼 패드를 사용하여 수동으로 내선 번호를 다이얼하도록 사용자에게 지시합니다.
    - 이렇게 하면 통화가 app-to-app 라우팅이 아닌 Webex Calling 내선 경로를 따르게 됩니다

기능 요청 프로세스

7단계: 개선 요청 제출

연락처 선택 사용 시 앱-데스크 동시 벨소리 동작의 경우, 이는 기술적 결함이 아닌 기능 제한을 나타냅니다. 향상된 통화 라우팅 동작을 위한 기능 요청을 제출하려면 어카운트 팀에 문의하십시오.

원인

주요 원인은 Webex Calling에서 통화 라우팅 경로의 차이입니다.

- App-to-App 경로: 사용자가 연락처 선택(연락처 카드/이름/녹색 통화 버튼)을 사용하여 Webex 앱에서 통화를 시작하면 시스템은 해당 통화를 앱 간 통화로 라우팅하며, 이는 Webex 앱 엔드포인트에서만 울립니다.
- 내선 번호 통화 경로: 사용자가 수동으로 내선 번호를 다이얼하는 경우 통화가 Webex Calling 내선 경로를 따릅니다. 그러면 앱과 데스크폰이 동시에 울립니다.
- 통화 당겨받기 제한: 통화 대기열에 대한 직접 통화 당겨받기는 설계에서 지원되지 않습니다. 이 기능은 사용자, 작업 영역 및 가상 회선에만 적용되기 때문입니다.
- 알림 구성: "없음"으로 설정 중인 당겨받기 그룹 알림 유형은 당겨받기 알림 문제에 기여합니다.

이 동작은 Webex Calling 플랫폼의 기술적 결함이 아닌 의도된 기능 제한을 나타냅니다.

관련 콘텐츠

- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.