Webex 통화 사용자의 수신 통화 문제 해결

목차

소개 사전 요구 사항 요구 사항 배경 정보 일반적인 컨피그레이션 문제 하드폰 또는 소프트클라이언트 등록 확인 할당된 주 번호 활성화 및 할당된 번호 통화 착신 전환 구성 음성 메일 설정 수신 다이얼 플랜 통화 가로채기 단일 번호 연결(Office Anywhere) 구성 DND(방해 금지 컨피그레이션) 다음 단계는?

소개

이 문서에서는 Webex Calling 고객에게 걸려오는 전화에 대해 가장 일반적인 컨피그레이션 문제를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Calling
- CH(<u>Control Hub</u>). 관리자 액세스 권한이 있는지 확인하십시오.
- <u>Cisco 사용자 포털</u>(CUP)

배경 정보



Webex Calling Services를 사용하는 PSTN을 활성화하려면 세 가지 다른 옵션을 사용할 수 있습니 다.

- <u>클라우드 연결 PSTN</u>. 이 옵션은 여러 Cisco CCP 파트너 중 한 곳에서 클라우드 PSTN 솔루션 을 찾거나, 해당 위치에서 Cisco Calling Plan을 사용할 수 없는 경우 선택합니다.
- <u>Cisco Calling PSTN</u>. Cisco의 클라우드 PSTN 솔루션을 사용하려는 경우 이 옵션을 선택합니 다.
- <u>프레미스 기반 PSTN(로컬 게이트웨이)</u>. 현재 PSTN 공급자를 유지하려는 경우 또는 비 클라우 드 사이트를 클라우드 사이트와 연결하려는 경우 이 옵션을 선택할 수 있습니다.

Webex Calling 솔루션의 PSTN 옵션이 다르므로 이 문서는 PSTN 상호 연결 문제 해결에 중점을 두 지 않습니다. 이러한 제안은 Webex Calling 사용자 컨피그레이션 및 PSTN 상호 연결에 적용되는 것과 관련이 있습니다.

일반적인 컨피그레이션 문제

하드폰 또는 소프트클라이언트 등록 확인

하나 이상의 하드폰 또는 softclient를 등록해야 합니다.

하드웨어 전화 등록

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Devices(디바이스)를 선택합니다.

2단계. [Your-device] 선택

3단계. Device Management(디바이스 관리) 탭에서 상태가 Reg인지 확인합니다.

webex Control H	lub	Select Customer		۰ (
Overview Oetring Started Guide Aetris center Moneroseva Analytics Tomelychechesing	Devices □ Templates % Settings ≕ Software Q. Find devices by status, type, and more 1 Devices		ored 0 • Offine 0	Add device
Reports	Select one or more devices for bulk actions Type Product	Status	Belongs to	
MANADAMENT Users Vorkspaces Devices Apps Crganization Settings servecs Updates & Migrations Messaging Meeting Connected UC Hybrid	Phones	• Online	User 1	
ß				

webex Control H	lub	Select Customer			0	
⊖ Overview	< Devices					ø
Getting Started Guide Alerts center Mowroexes	Cisco 8865 • Online • Phones •	x Aware		Actions	✓ ≥ u	ser 1 >
	Details 10 Lines	MAC address	Device Management The users and workspaces that appear on this To add and remove users and workspaces, so To customize the programmable Line Keys, so To set up the display settings and dialing opti	s device are displayed below in the order Nect Configure Lines. Nect Configure Layout. ons, select Device Settings.	of appearance.	
ab Workspaces ☐ Devices ﷺ Apps [] Account	Host IP address	Remote IP address	Line Name 1 User 1 9 of 10 total lines available	Number/Extension	Reg.	— 3
Organization Settings	+ Add tag		Configure Lines		Manage >	-
C Updates & Migrations			Configure Layout Device Settings		Manage >	
 Galling Connected UC Hybrid 			Support Device Logs ()		Manage >	
Ъ						

Webex Teams PC/모바일

모바일

로그인하고 Settings(설정) > Calling(**통화) > Phones services(전화기 서비스)를** 선택해야 합니다. 상태가 연결됨이어야 합니다.

PC

로그인하고 설정 >전화 서비스를 선택해야 합니다. 상태가 연결됨이어야 합니다.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected

할당된 주 번호

기본 번호를 할당해야 합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Calling(통화)을 선택합니다.

2단계. 위치 탭을 **선택합니다**.

3단계. [Location-name] 선택

4단계. Main Number(주 번호) 섹션에 번호가 지정되어 있는지 확인합니다.

webex Control H	lub	Select Customer		0
MONITORING	Calling			
k Analytics	Numbers Locations Cal	Routing Features PSTN O	rders Service Settings Client	Settings
Reports	Q Search			Add Location
MANAGEMENT	Location	Routing Prefix 🔺		Actions
은 Users 3-	Headquarters			
也 Workspaces	10000000			
Devices				
88 Apps				
Account				
Organization Settings				
SERVICES				
♂ Updates & Migrations				
O Messaging				
Meeting				
% Calling	1			
Connected UC				
Hybrid				

webex Control H	lub	elect Customer V	0
MONITORING	Calling Numbers Locations Call Rout	Headquarters United States	×
Reports	Q Search	Overview	
MANAGEMENT	Location 🔺	Main Number	+1000
요 Users	Headquarters	PSIN 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	
S Calling		Scheduling	>
S Connected UC		Voicemail	>
→ Hybrid		Voice Portal	>
ß		Call Intercept	Off >
		Internal Dialing	>

참고: 사용자 위치에 **주 번호**가 할당되지 않은 경우 이 번호를 추가할 때까지 전화를 걸거나 받을 수 없다는 경고 메시지**가** 표시됩니다.

활성화 및 할당된 번호

번호를 활성화하고 사용자에게 할당해야 합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Calling(통화)을 선택합니다.

2단계. 숫자 탭을 선택합니다

3**단계. [Your-number]** 선택

상태가 Active(**활성)**이고 이 상태가 모든 사용자에게 할당되었는지 확인합니다.

webex Control H	ub	Select Customer		\sim			0
MONITORING	Calling						
∽ Troubleshooting 2 a Reports	Numbers Location	s Call Routing	Features	PSTN Orders S	ervice Settings	Client Settin	gs
MANAGEMENT	Q Search		10	All Locations	V 10 Numbers	Select a	n option 🗸 🗸
요 Users	Phone Number	Exte	Location	Assigne	d To	Status	Act
3 ————————————————————————————————————	+142/19880188	6785	Headquarters	User 1		 Active 	
Devices							
Se Apps							
Account							
Organization Settings							
SERVICES							
C Updates & Migrations							
O Messaging							
📋 Meeting	1						
% Calling	-						
S Connected UC							
[_

참고: 사용자가 내선 번호인 경우 상태는 Not Applicable입니다.

통화 착신 전환 구성

활성화된 통화 착신 전환이 없는지 확인합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

- 2단계. [Your-user] 선택
- 3단계. Calling(통화) 탭을 선택합니다
- 4단계. 통화 착신 전환이 해제되었는지 확인합니다.

webex Control H	łub	Select Customer	~		0
 → Troubleshooting ii) Reports 	Users 오Users 용 Group	s 🥝 Licenses 📧 Contacts			
MANAGEMENT	1				
요 Users	Q Search by name or em	Filter	1 users	Send invitations	Manage users
8 Workspaces	First / Last name a	Email	Status	Admin roles	
Devices 2 —		Lindi	otatus	Adminious	
88 Apps	User 1	Constant of the second s	Active	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
Ē.					

webex Control H	lub	Select Customer	\sim	0
 ∽ Troubleshooting ii) Reports 	< Users			
MANAGEMENT	User 1	kenningan analogan ang pangang ang	 Location: Headquarters 	Action V
想 Workspaces Devices	Profile General	Meetings Calling Messagin	g Hybrid Services Devices	
등 Apps Account	Calling template ap	pplied: None		
SERVICES	Orrectory numbe	975		Primary >
○ Messaging☐ Meeting	Call Settings			On >
S Calling	4 Call forwarding			Off >
○ Hybrid	Call waiting Caller ID			On >

음성 메일 설정

사용자와 관련된 음성 메일 설정을 확인합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

2**단계. [Your-user]** 선택

3단계. Calling(**통화) 탭을** 선택합니다

4단계. 음성 메일 **선택**

5단계. All calls to voicemail(음성 메일로 모든 통화) 확인란이 선택되지 않았는지 확인합니다.

6단계. "응답 없음" 메시지 컨피그레이션을 재생하기 전에 벨소리 수를 확인합니다.

webex Control Hub	Select C	ustomer	\checkmark		0
∼ Troubleshooting □ Reports ▲	Sers 으 Users 용 Groups 이	Licenses E Contacts			
∆ Users ☆ Workspaces Devices 2	1 Q Search by name or email First / Last name ↑	\Xi Filter Email	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
8 Apps 合 Account 参 Organization Settings	A User 1		Active	Full admin	:
SERVICES					
 ○ Messaging ⇒ Meeting ∿ Calling 					
Connected UC Hybrid					

webex Control H	łub	Select Customer		\sim		(0
∽ Troubleshootingin Reports	< Users						
MANAGEMENT	User 1 • Active	· Secondarial reacting	anan ang panghapan sa	Location: Headqua	rters	Action	\sim
後 Workspaces 白 Devices	Profile Genera	I Meetings Cal	Messaging	Hybrid Services	Devices		
 Account Ø Organization Settings 	Calling template	applied: None				Add Number	
SERVICES	erso	5613				Primary >	
Messaging	Call Settings						_
S Calling	4 Voicemail	8				On >	
 Connected UC Hybrid 	Call forwarding	3				Off >	
	Caller ID					>	

webex Control Hub	Sele	ect Customer			0
 ☆ Overview ⊘ Getting Started Guide 	Profile General Meetings G	Calling Messaging H	ybrid Services Devices		
	< Calling				
MONITORING	Voicemail				
M Analytics	Choose when incoming calls are sent	to voicemail and select how t	he user is notified.		
~ Troubleshooting	Voicemail Service				
Reports					
MANAGEMENT	Send calls to voicemail				
은 Users	All calls				
悉 Workspaces	When busy				
Devices	Message file (.WAV) to play)			
88 Apps	Default - Busy			V Upload File	
Account	When no answer				
Organization Settings	Number of rings before playin	g the "no answer" messag	je	6	
	3			~]	
SERVICES	Message file (.WAV) to play)			
Ē	Default - No Answer			Upload File	

참고: Control hub에서 **"no answer" 메시지를 재생하기 전 벨울림 수 섹션의 최소값은** 2입니 다. CUP에서 **Call settings(통화 설정) > Incoming Calls(수신 통화) > Call forwarding(통화 착 신 전환) > When no answer(응답 없음) > Number of before forwarding before**(착신 전환 전 벨울림 수) > 최소값은 0입니다. 두 포털에서 이 설정을 확인하십시오.

수신 다이얼 플랜

수신 계획 컨피그레이션을 검토합니다.

- 1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.
- 2단계. [Your-user] 선택
- **3단계.** Calling(**통화) 탭을** 선택합니다
- 4단계. 선택 고급 통화 설정

5단계. 발신 및 수신 권한 선택

6단계. 선택 수신 통화

7단계. 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.

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					
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 Hub	Select Customer V	0
Reports	O User 1	Action
MANAGEMENT	Active Active Location: Headquarters	
A Workspaces	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Devices		
88 Apps	< Calling	
Account	Advanced Call Settings	
Organization Settings	Applications	>
	Barge in	Off >
SERVICES	Call intercept	Off >
C Updates & Migrations		5
🗇 Meeting	Outgoing and incoming Permissions	/
% Calling	Compression options	>
S Connected UC	Executive / Executive assistant	Off >
→ Hybrid	Call Recording	Off >
	Hoteling	Off >
Reports <	Users	
MANAGEMENT		
으 Users	O User 1	Action 🗸
齿 Workspaces	Active Active Location: Headquarters	
Devices		
88 Apps	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Account		
ge Organization Settings	Outroing and Incoming Permissions	
SERVICES		
C Updates & Migrations		(
Messaging	Incoming Calls	>
Meeting		
S Calling		
S Connected UC		
C) Hyona		
Reports <	Users	
MANAGEMENT		
은 Users	Q User 1	Action V
ත් Workspaces	Active Location: Headquarters	
Devices		
88 Apps	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Account		
Organization Settings	Incoming Calls Turn on Incoming Calls so that this User no longer uses the default calling permissions of your organization. Then, choose the turne of a	calls the User can
SERVICES	receive (for example, collect calls). Default values are shown initially, turn off and back on the switch to apply default values again.	uno uno cool con
C Updates & Migrations		
O Messaging		
Meeting		
% Calling		
S Connected UC		
→ Hybrid		
6		

통화 가로채기

통화 가로채기 컨피그레이션을 검토합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

2단계. [Your-user] 선택

3단계. Calling(**통화) 탭을** 선택합니다

4단계. 선택 고급 통화 설정

5단계. 통화 가로채기가 꺼져 있는지 확인합니다.

webex Control	Hub	Select Customer	\checkmark		0
 ∽ Troubleshooting i Reports MANAGEMENT 	Users 용 Group	os ⊘ Licenses 🔊 C	ontacts		
으 Users	Q Search by name or er	nail 😑 Filter	1 users	Send invitations	Manage users
悉 Workspaces	Eirst / Last name a	Email	Status	Admin roles	
🚊 Devices 2 🗕	First / Last name +	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Constant of the second s	Active	Full admin	
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
Reports					
	Profile General Me	etings Calling Messaging	Hybrid Services Devices		
MANAGEMENT					
A Users	Calling template applied:	None			
Devices	Directory numbers			Add Nu	umber
88 Apps	ans			Prim	ary >
Account					
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail				On >
C Updates & Migrations	Call forwarding				Off >
O Messaging	Call waiting				On >
Meeting	Caller ID				>
% Calling	Emorgonou collhook n	mbor			
Connected UC	4	mber			
C Hyond	Advanced Call Setting	8			>
	User Details				

 Getting Started Guide 	User 1 • Active • Location: Headquarters	Action V
 Alerts center MONITORING M Analytics Troubleshooting Reports 	Profile General Meetings <u>Calling</u> Messaging Hybrid Services Devices < Calling Advanced Call Settings	
манадемент Д Users & Workspaces	Applications Barge in Call intercept	> off > off > 5
Devices Apps Account Organization Settings	Outgoing and Incoming Permissions Compression options Executive / Executive assistant	> > Off >
SERVICES	Call Recording Hoteling	<pre>c mo </pre>

단일 번호 연결(Office Anywhere) 구성

단일 번호 연결(사무실 위치)이 비활성화되어 있는지 확인합니다.

1단계. CUP에서 Call settings(통화 설정)를 선택합니다.

2단계. 수신 **통화 선택**

3단계. 단일 번호 연결(Office Anywhere) 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.

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.
కర్లోకి 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	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

DND(방해 금지 컨피그레이션)

DND가 비활성화되어 있는지 확인합니다.

1단계. CUP에서 Call settings(통화 설정)를 선택합니다.

2단계. 수신 통화 선택

3단계. DND 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.

Cisco Webex Calling	User 1 u1 v	
Q.O Voicemail Do Not Disturb	Schedules Additional Features 2 3 Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal. ?	
Call History	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.	
	Cancel Save	

다음 단계는?

이러한 구성을 검토한 후 문제가 있을 경우 TAC에서 케이스를 엽니다.

다음 정보를 추가해야 합니다.

- 조직 ID
- 문제의 특정 번호
- 특정 증상 경험: 빠른 녹음, 통화 중 녹음 등
- 통화 예제를 제공합니다. 발신자, 수신자, 타임스탬프 및 현재 표준 시간대를 포함합니다.