Webex App-extensie roept niet-bellende bureautelefoons op in Webex-bellen

Inhoud

uitgifte

Gebruikers ervaren meerdere oproepproblemen in Webex-belomgevingen met Cisco 9851-bureautelefoons:

- Interne extensie-naar-extensie-oproepen die alleen vanuit de Webex-app worden geïnitieerd en via de Webex-app worden verzonden en niet via de bijbehorende Cisco 9851-bureautelefoons
- Ophalen van groepsgesprekken en pogingen voor het ophalen van gerichte oproepen mislukken
- Bij het kiezen van 97 voor gerichte oproep pick-up, gebruikers horen een constante pieptoon in plaats van een normale kiestoon
- Sommige mislukte ophaalpogingen retourneren "Oproep afgewezen" weigeringscodes
- Telefoongesprekken van bureau tot bureau en app-naar-app-oproepen werken normaal

Het verwachte gedrag is dat zowel de Webex-app als de fysieke bureautelefoons gelijktijdig bellen voor alle interne oproepen, ongeacht de oorsprongmethode.

milieu

Webex-oproeporganisatie met wholesaleconfiguratie

- Cisco 9851-bureautelefoons
- Webex-app (pc- en mobiele versies)

- Gemengde eindpuntomgeving (zowel app- als bureautelefoons toegewezen aan gebruikers)
- Oproep ophaalgroepen geconfigureerd met notificatietype ingesteld op "Geen"
- Gebruikers geconfigureerd met zowel Webex App als fysieke desktop telefoon eindpunten

resolutie

Verificatie van apparaat en configuratie

Stap 1: apparaatregistratie en gebruikersinstellingen verifiëren

Bevestig dat de getroffen Cisco 9851-apparaten:

- Toegewezen aan gebruikers
- Geactiveerd in Control Hub
- Momenteel verbonden
- Niet geconfigureerd met Niet storen, doorschakelen van oproepen, onderscheppen van oproepen of blokkeren van inkomende oproepen

oproeppadanalyse

Stap 2: Identificeer de Call Origination Methode

Dit probleem treedt op wanneer oproepen worden geïnitieerd vanuit de Webex-app met behulp van contactselectie (contactkaart / naam / groene belknop) in plaats van handmatige extensie. Dit zorgt ervoor dat de oproep een app-naar-app pad neemt in plaats van een Webex Calling extensie oproeppad.

Stap 3: Verzamel diagnostische informatie

Om het gedrag van de oproepstroom te analyseren:

- Navigeer naar Control Hub > Problemen oplossen > Vergaderingen en gesprekken
- Zoeken naar de betreffende gebruiker of telefoonnummer
- Selecteer de problematische oproep
- Kopieer de correlatie-ID voor analyse

Oproep ophalen Configuratie Review

Stap 4: Controleer de meldingsinstellingen voor de ophaalgroep

Het meldingstype voor het ophalen van de groep is ingesteld op "Geen", wat van invloed is op ophaalmeldingen, maar het belgedrag van de app alleen niet volledig verklaart. Deze instelling kan aanpassing vereisen op basis van organisatorische vereisten.

Beperkingen voor het ophalen van gerichte oproepen

Stap 5: Begrijp de beperkingen van functies

Het direct ophalen van een oproep met *97 gevolgd door een oproepwachtrijnummer wordt niet ondersteund. Het ophalen van een gerichte oproep is bedoeld voor gebruikers, werkruimten en virtuele lijnen. Dit ondersteunt geen op functies gebaseerde doelen zoals oproepwachtrijen.

Workaround voor simultane ringproblemen

Stap 6: Implementeer de oproepmethode workaround

Om ervoor te zorgen dat zowel de Webex-app als de bureautelefoon tegelijkertijd rinkelen:

- Instrueer gebruikers om extensies handmatig te kiezen met behulp van het kiestussenblok in plaats van contactpersonen te selecteren uit de map Webex App
    - Dit zorgt ervoor dat oproepen het extensiepad van Webex Calling volgen in plaats van app-naar-app routering

Aanvraagprocedure voor functies

Stap 7: Verzoek om verbetering indienen

Voor het app-to-desk simultane ringgedrag bij het gebruik van contactselectie, vertegenwoordigt dit een functiebeperking in plaats van een technisch defect. Neem contact op met uw accountteam om een aanvraag voor functies in te dienen voor een verbeterd routeringsgedrag voor oproepen.

Oorzaak

De primaire oorzaak is een verschil in call routing paden binnen Webex Calling:

- App-to-App Path: Wanneer gebruikers oproepen vanuit de Webex-app initiëren met behulp van contactselectie (contactkaart / naam / groene belknop), routeert het systeem de oproep als een app-to-app-oproep, die alleen het eindpunt van de Webex-app belt.
- Extension Call Path: Wanneer gebruikers extensies handmatig kiezen, volgt het gesprek het extensiepad van Webex Calling, dat zowel de app als de bureautelefoon tegelijkertijd belt.
- Beperkingen voor het ophalen van oproepen: het ophalen van gerichte oproepen voor oproepwachtrijen wordt niet ondersteund door het ontwerp, omdat de functie alleen is bedoeld voor gebruikers, werkruimten en virtuele lijnen.
- Configuratie van melding: het meldingstype voor de ophaalgroep dat wordt ingesteld op "Geen" draagt bij aan problemen met de melding van het ophalen.

Dit gedrag vertegenwoordigt beoogde functiebeperkingen in plaats van technische defecten in het Webex Calling-platform.

Gerelateerde inhoud

- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.