Problemen oplossen met webex die uitgaande oproepen afwijzen vanwege ontbrekende provisioning van het belplan

Inhoud

uitgifte

Uitgaande oproepen van zowel Cisco 8861-telefoons als Webex-mobiele applicaties worden afgewezen met uitgaande fouten in de oproepmachtiging. Inkomende oproepen werken normaal, maar alle uitgaande oproepen mislukken met de specifieke fout "Cisco oproepplan is niet ingeschakeld" en release reden code OCP (021). Het probleem blijft bestaan op meerdere apparaten en toepassingen, wat van invloed is op de mogelijkheid van de gebruiker om uitgaande oproepen te plaatsen via de Webex Calling-service.

Oproeplogboeken tonen dit afwijzingspatroon:

```
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
```

milieu

- Webex Calling service in Noord-Amerika
- Cisco 8861 IP-telefoon
- Webex mobiele applicatie
- Gebruikersaccount met Webex Calling Professional-licentie
- Gebruikersaccount aanvankelijk geconfigureerd met zowel UCM- als Webex Calling Professional-licenties

- BroadWorks-hostingomgeving

resolutie

De oplossing omvatte back-end provisioning correcties om het Cisco Calling Plan voor de getroffen gebruikersaccount in te schakelen. Deze stappen voor probleemoplossing werden uitgevoerd voordat de uiteindelijke oplossing werd gevonden:

Eerste stappen voor probleemoplossing

Stap 1: Wijzig uitgaande aanroeprechten om Locatie-instellingen te gebruiken in plaats van aangepaste instellingen.

Deze wijziging heeft het probleem niet opgelost, omdat het probleem zich op provisioningniveau bevond en niet op het configuratieniveau van de machtiging.

Stap 2: De toewijzing van de Webex-bellicentie ongedaan maken en opnieuw toewijzen.

De licentie werd verwijderd en opnieuw toegewezen aan de gebruikersaccount, maar uitgaande oproepen bleven mislukken met dezelfde fout.

Stap 3: Verwijder tegenstrijdige UCM-licentie.

De licentie voor Unified Communications Manager (UCM) is uit de gebruikersaccount verwijderd en het apparaat is opnieuw opgestart. Het probleem bleef bestaan na deze verandering.

definitieve resolutie

Stap 1: Backend provisioning-patch toegepast.

Engineering heeft een patch toegepast om het uitgaande factureringsplan voor het getroffen gebruikersaccount mogelijk te maken. Deze correctie verrichtte de ontbrekende Cisco Calling Plan provisioning die niet goed was ingeschakeld tijdens de eerste account setup.

Stap 2: Verificatie van uitgaande belfunctionaliteit.

Nadat de patch was aangebracht, werd uitgaand bellen hersteld naar normale werking van zowel de Cisco 8861-telefoon als de mobiele applicatie Webex.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was dat de Cisco Calling Plan-provisioning ontbrak tijdens de eerste accountconfiguratie. De gebruikersaccount was niet goed ingeschakeld voor het Cisco Calling Plan tijdens het provisioningproces, waardoor uitgaande oproepen niet konden worden verwerkt via het OCP-systeem (Outgoing Call Permissions). De opdracht vond te lang geleden plaats om de specifieke hoofdoorzaak van de provisioningfout te bepalen, maar voor de oplossing was backend engineering-interventie vereist om de ontbrekende configuratie van het uitgaande factureringsplan te corrigeren.

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.