Problemen met webexaanroepen van gebruikerslicenties en onboarding-workflowproblemen met apparaten oplossen

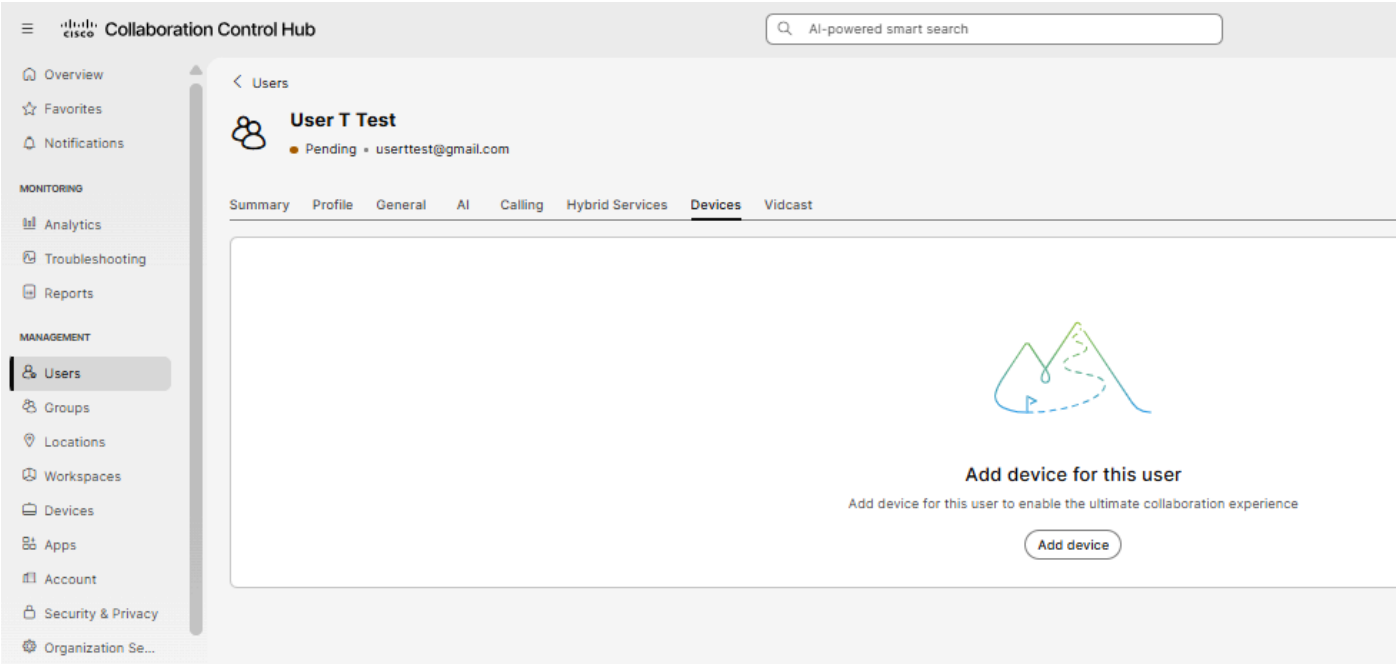
Inhoud

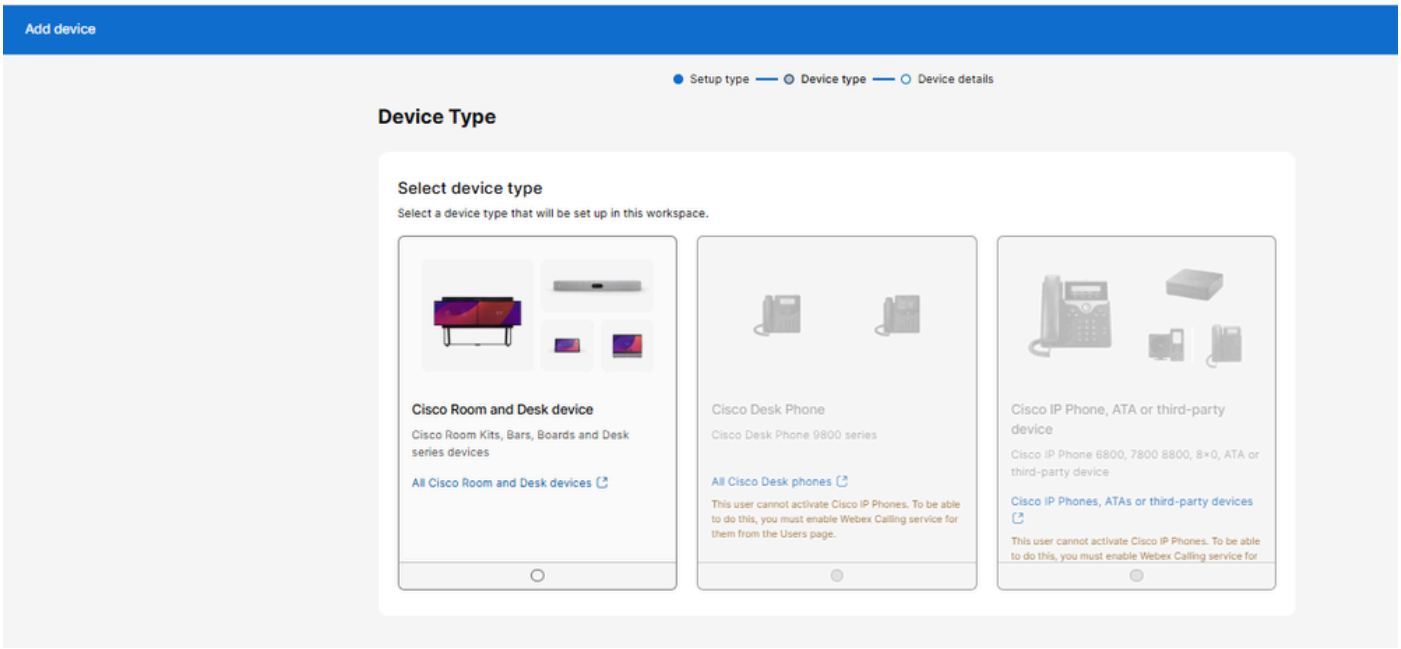
uitgifte

Gebruikers kunnen geen telefoonnummer of apparaten (Cisco Desk Phone of Cisco IP Phone) toewijzen aan gebruikers van Webex Calling in Control Hub. De optie Apparaat toevoegen voor Cisco-bureautelefoon en Cisco IP Phone wordt grijs weergegeven wanneer u probeert apparaat aan een gebruiker toe te voegen.

Specifieke symptomen zijn onder meer:

- Toewijzingsopties voor apparaten toevoegen voor Cisco-bureautelefoon en Cisco IP Phone niet beschikbaar (grijs weergegeven) op het tabblad Gebruiker > Apparaten voor bepaalde gebruikers in Control Hub.





milieu

- Webex Beldienst met Control Hub administratie
- Cisco 8865 IP-telefoons
- Gebruikers die al dan niet zijn toegewezen aan Webex-bellocaties

resolutie

De resolutie omvat het aanpakken van zowel licentievereisten als een goede workflow-uitvoering voor het toevoegen van een apparaat en het aan boord gaan van het apparaat.

Stap 1: Verifieer het ontbreken van Webex Calling License Assignment

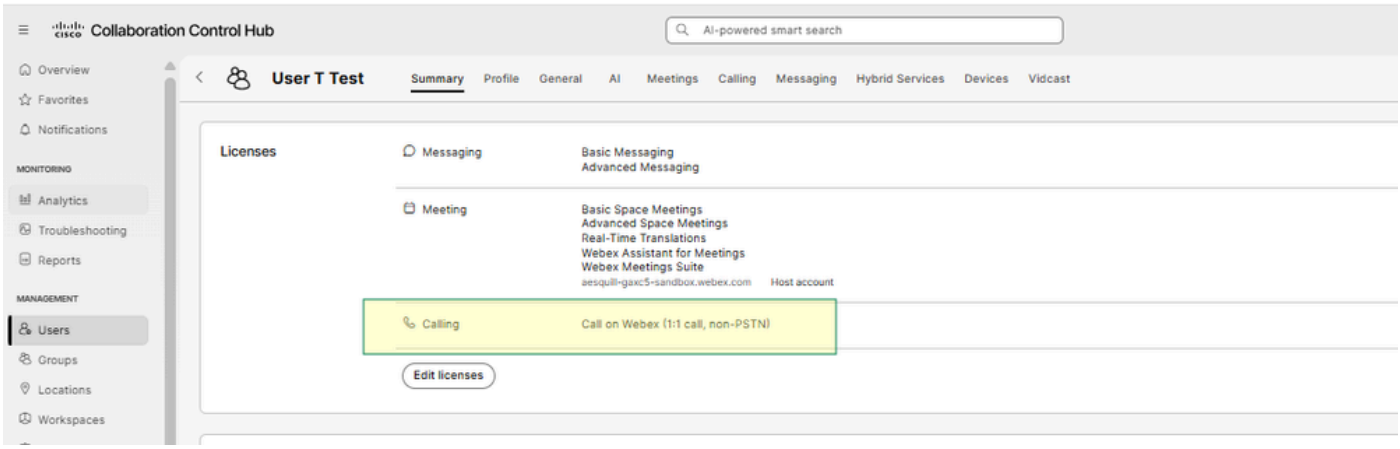
De betreffende gebruiker heeft geen Webex-bellicentie toegewezen in Control Hub:

1. Navigeer naar Control Hub > Management > Users.

2. Selecteer de betreffende gebruikersaccount.

3. U ziet dat er geen Webex-bellicentie is toegewezen aan de gebruiker op het tabblad Gebruikersoverzicht.

4. U moet de Webex Calling Professional-licentie aan de gebruiker toewijzen om de gebruiker in staat te stellen een apparaat toe te voegen.



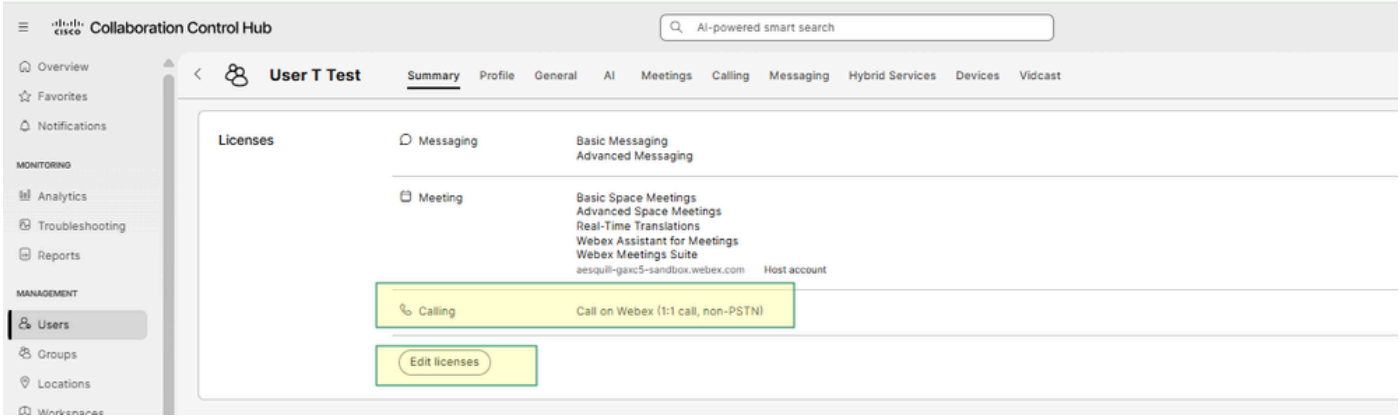
Stap 2: Webex Calling Professional-licentie en werkstroom voor nummertoewijzing toewijzen

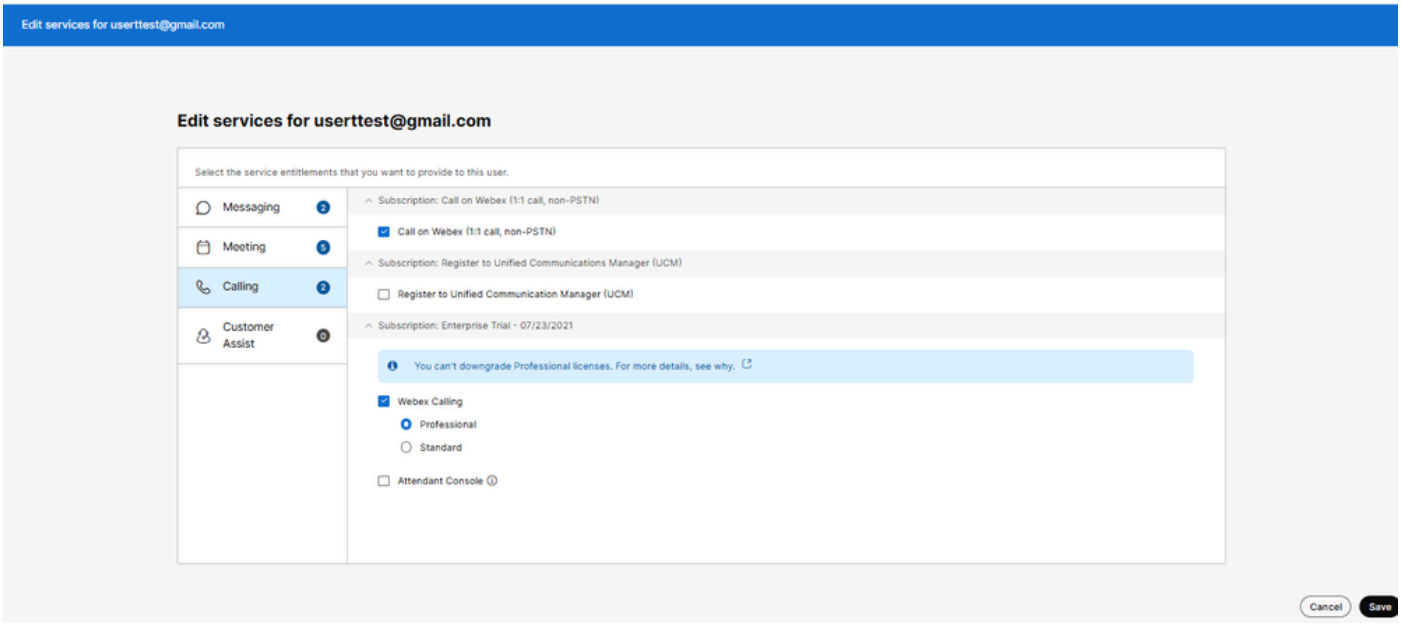
1. Navigeer naar Control Hub > Management > Users.

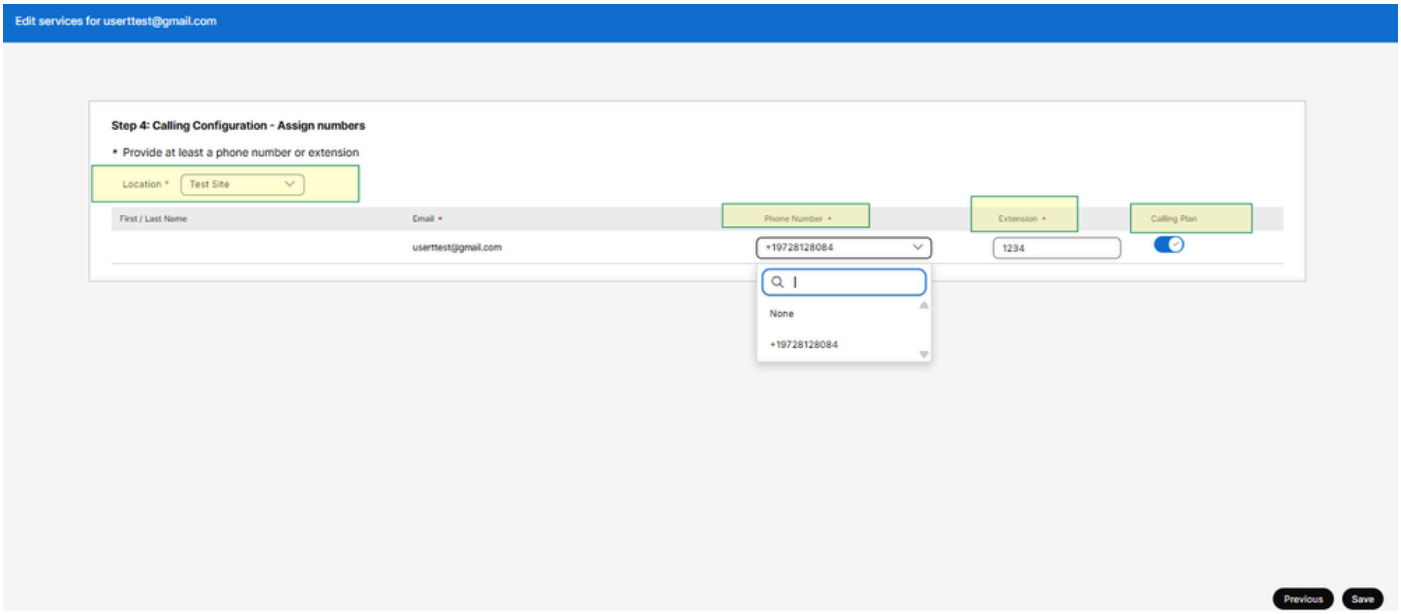
2. Open de doelgebruikersaccount.

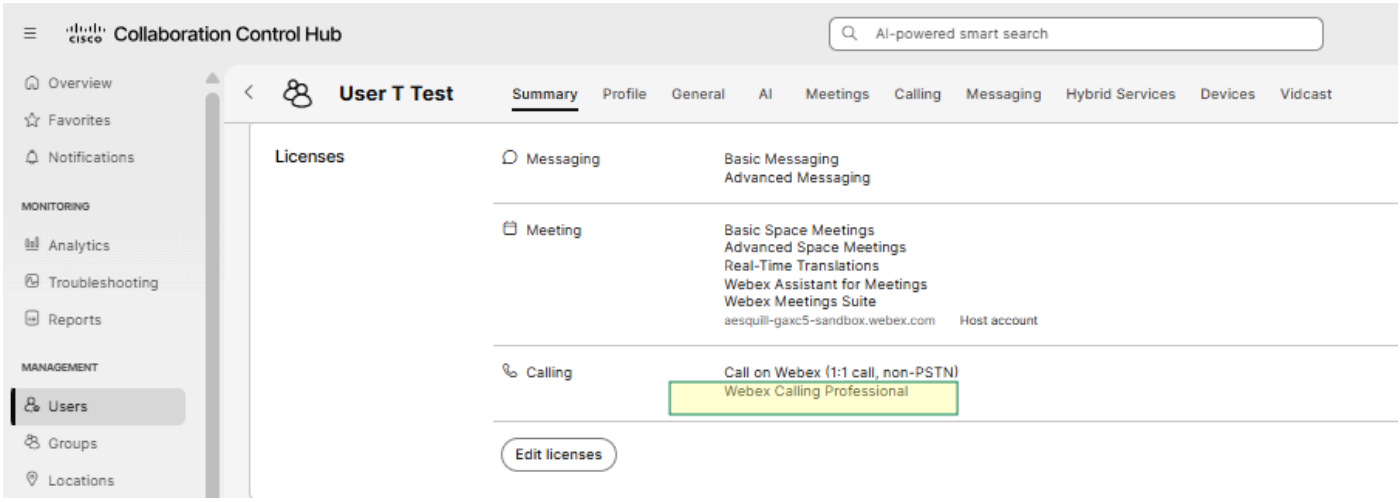
3. Navigeer naar Overzicht > Licenties > Licenties bewerken > Licenties bewerken > Bellen selecteren > WebEx Calling Professional inschakelen.

4. Voltooi de wizard Professioneel bellen met Webex door een telefoonnummer en / of extensie te verstrekken en schakel het belplan in als de PSTN-provider Cisco Calling Plan is.




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

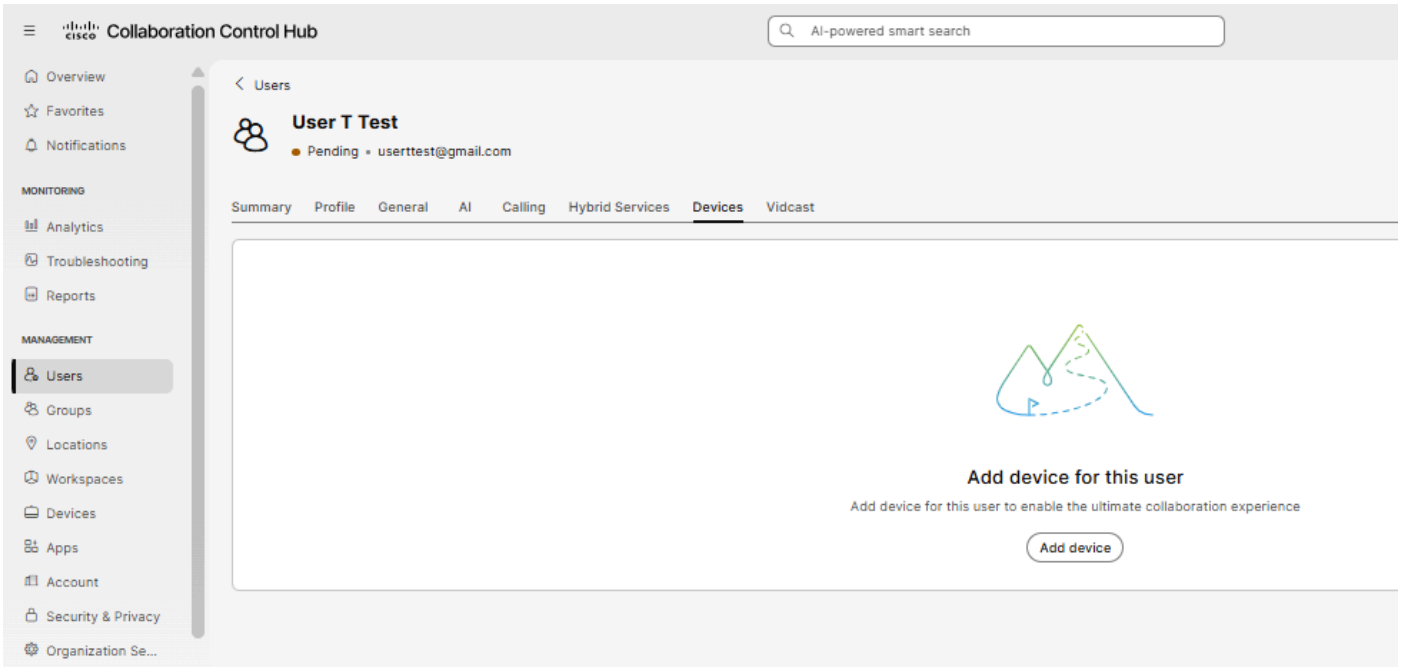

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

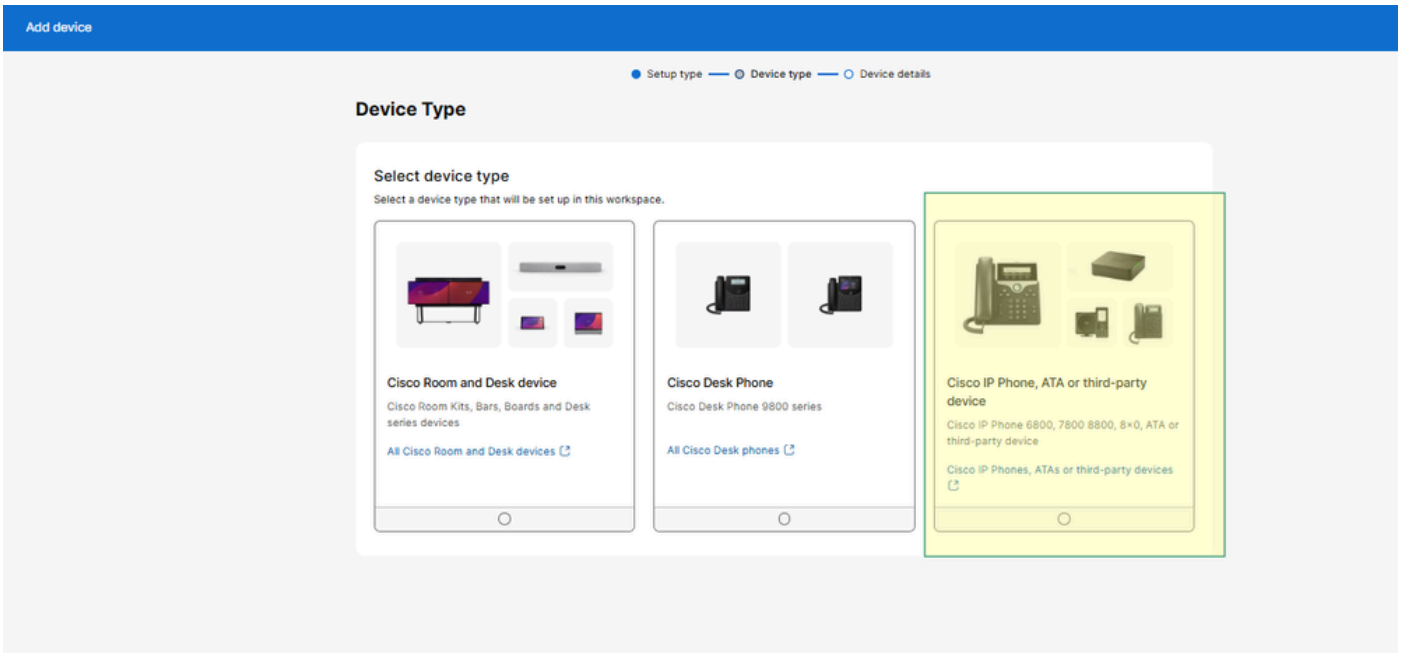

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

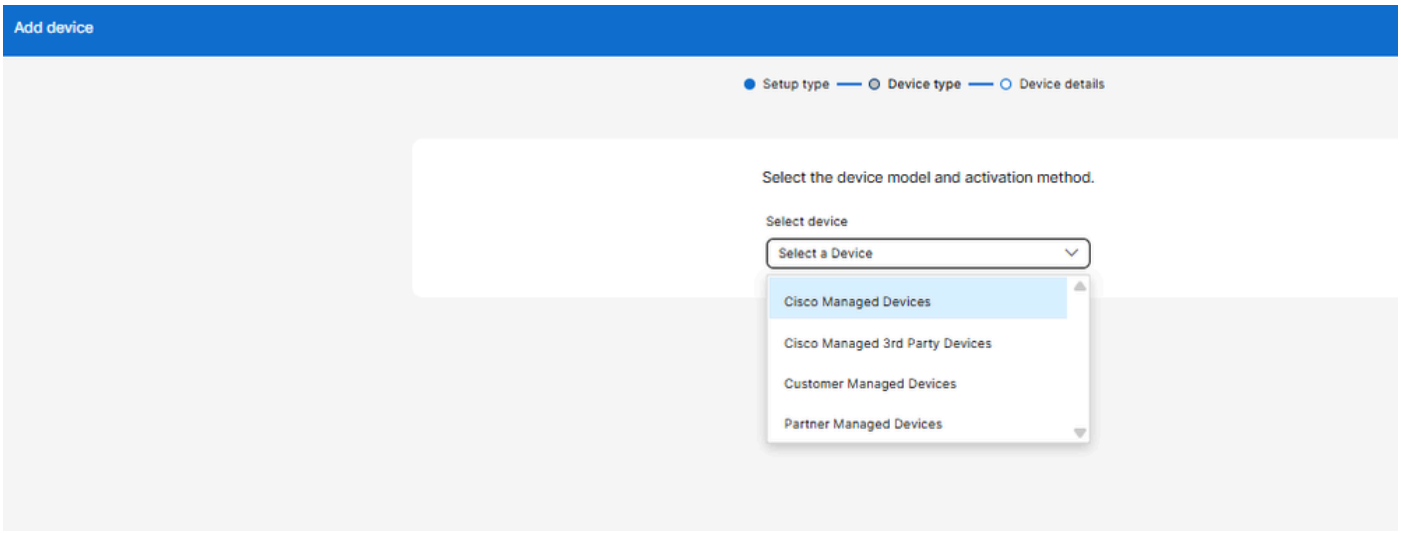
Stap 3: Toevoegen van apparaat en fabrieksinstellingen aan aan boord Toegevoegd apparaat aan gebruiker

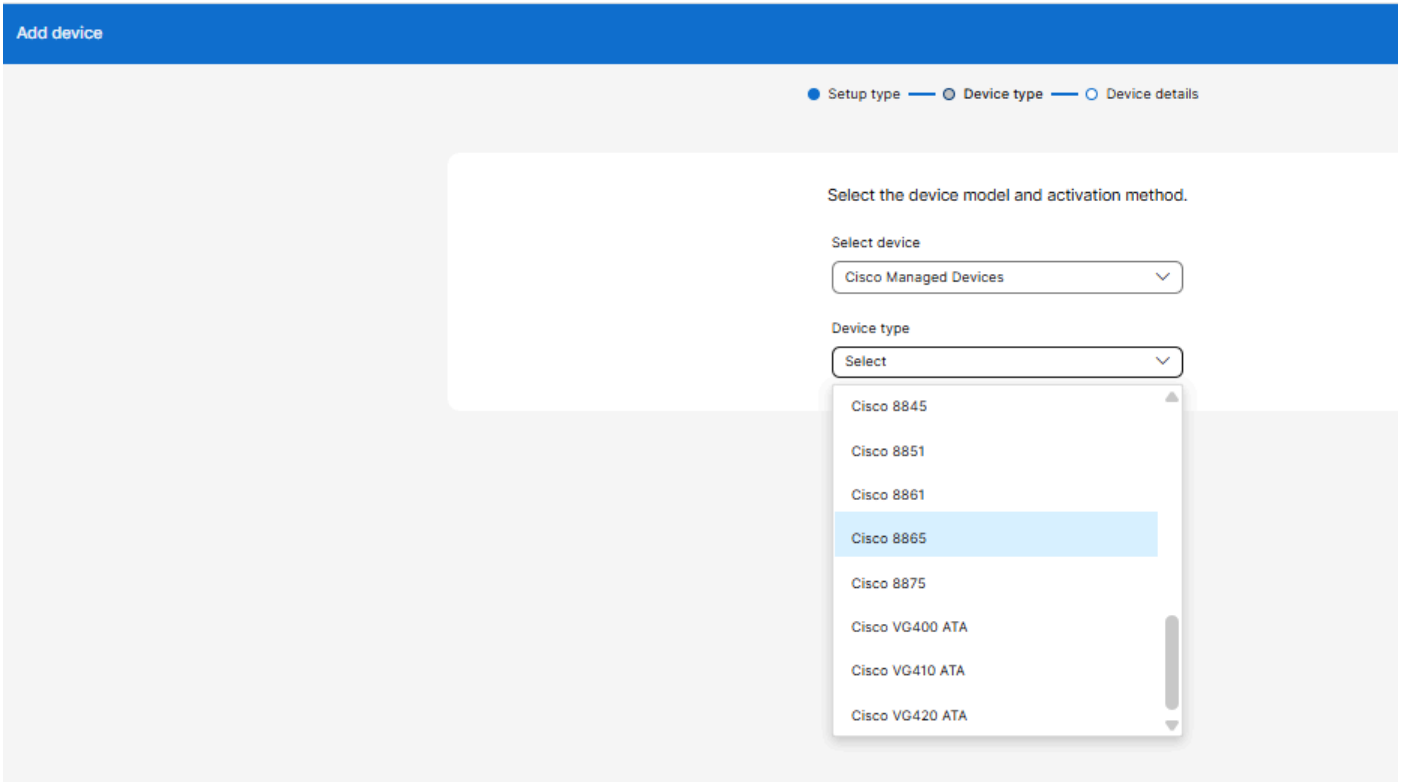
Na het voltooien van stap 3, ziet u alle 3 apparaattypen beschikbaar zijn om toe te voegen aan de gebruiker; Cisco Room and Desk-apparaat, Cisco Desk Phone en Cisco IP Phone, ATA of apparaat van derden.

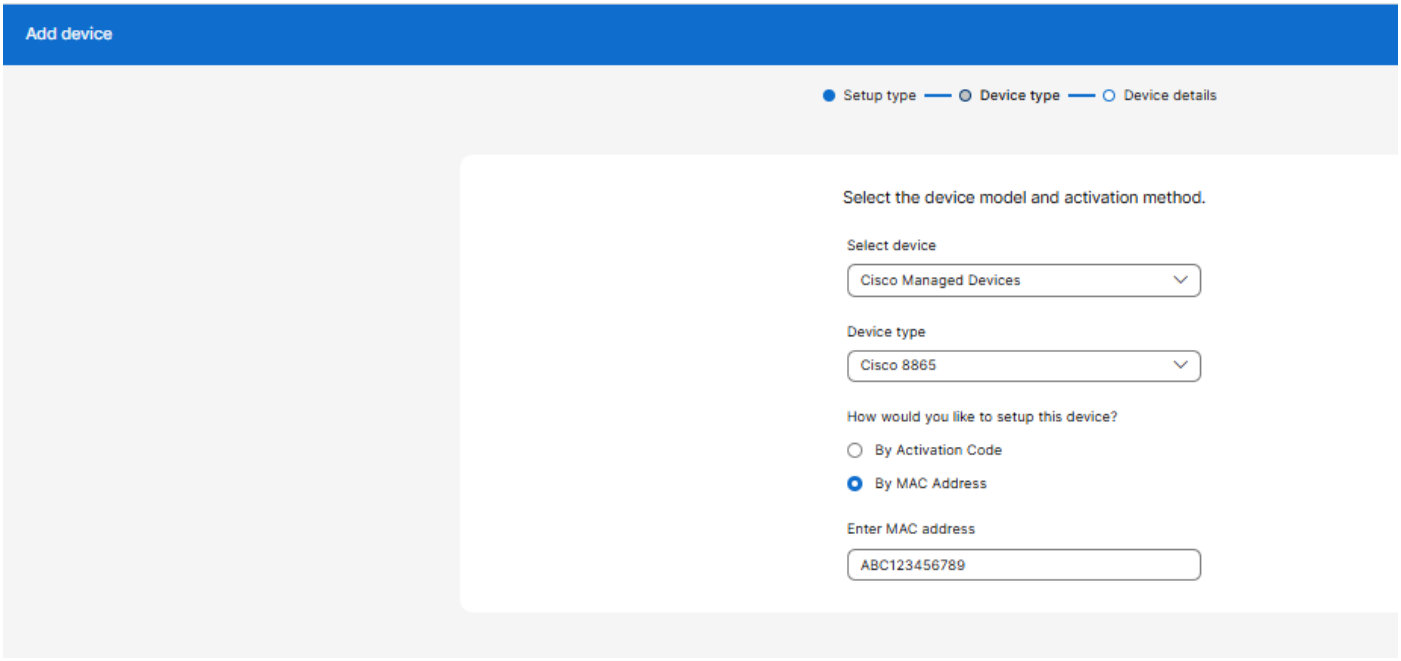
1. Navigeer naar Control Hub > Management > Users.
2. Open de doelgebruikersaccount en navigeer naar het tabblad Apparaten.
3. Voeg de Cisco 8865 toe als een Cisco IP Phone, ATA of apparaat van derden > Cisco Managed Devices met behulp van het MAC-adres om het apparaat in te stellen.




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. Voer een fabrieksreset uit op de telefoon met behulp van de volgende stappen:

Fabrieksinstellingen voor Cisco 8865:

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

Na de fabrieksreset reikt de telefoon automatisch uit en aan boord via het MAC-adres.

Stap 4: Validatie

Succesvolle resolutie controleren:

1. Bevestig dat de opties voor apparaattoewijzing toevoegen niet langer grijs zijn.
2. Controleer de telefoonregisters met succes na fabrieksreset.
3. Test die aanroept naar het toegewezen nummer met succes voltooid.
4. Zorg ervoor dat er geen out-of-service berichten worden geretourneerd.

Oorzaak

Het probleem werd veroorzaakt door meerdere factoren in de workflow voor nummertoewijzing en onboarding van apparaten:

- Ontbrekende Webex-bellicentie: Gebruikers zonder toegewezen Webex-bellicenties kunnen geen apparaten of telefoonnummers hebben toegewezen, waardoor Control Hub grijs wordt voor toewijzingsopties.
- Onboarding-status apparaat: Cisco 8865-telefoons kunnen fabrieksreset vereisen om goed aan boord te zijn en zich te registreren op MAC-adres na wijzigingen in apparaat/provisioning toevoegen.

Gerelateerde inhoud

- WebEx Bellen Gebruikersbeheer
- Configuratie van WEBEX-belapparaat
- Genereer een HAR-bestand in uw browser
- 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.