Chamadas de extensão do aplicativo Webex não estão tocando em telefones de mesa em chamadas Webex

Contents

Problema

Os usuários experimentam vários problemas de chamada em ambientes de chamada Webex com telefones de mesa Cisco 9851:

- Chamadas internas de ramal para ramal iniciadas somente a partir do aplicativo Webex e tocam pelo aplicativo Webex e não pelos telefones de mesa Cisco 9851 associados
- Falha na captura de chamada em grupo e nas tentativas de captura de chamada direcionada
- Ao discar 97 para captura de chamada direcionada, os usuários ouvem um sinal sonoro constante em vez de um sinal sonoro normal
- Algumas tentativas de captura com falha retornam códigos de recusa de "Chamada rejeitada"
- As chamadas de telefone de mesa para telefone de mesa e as chamadas de aplicativo para aplicativo funcionam normalmente

O comportamento esperado é que o aplicativo Webex e os telefones de mesa físicos toquem simultaneamente para todas as chamadas internas, independentemente do método de origem.

Ambiente

Organização de chamada Webex com configuração em larga escala

- Telefones de mesa Cisco 9851

- Aplicativo Webex (versões para PC e celular)
- Ambiente de endpoint misto (aplicativos e telefones de mesa atribuídos aos usuários)
- Grupos de captura de chamadas configurados com o tipo de notificação definido como "Nenhum"
- Usuários configurados com o aplicativo Webex e endpoints de telefone de mesa físico

Resolução

Verificação de dispositivo e configuração

Passo 1: Verificar o registro do dispositivo e as configurações do usuário

Confirme se os dispositivos Cisco 9851 afetados são:

- Atribuído a usuários
- Ativado no Hub de Controle
- Conectado no momento
- Não configurado com Não perturbar, desvio de chamada, interceptação de chamada ou bloqueio de chamada de entrada interno

Análise de caminho de chamada

Passo 2: Identificar o método de origem da chamada

Esse problema ocorre quando as chamadas são iniciadas a partir do aplicativo Webex usando a seleção de contato (cartão de contato/nome/botão de chamada verde) em vez da discagem de ramal manual. Isso faz com que a chamada siga um caminho de aplicativo para aplicativo em vez de um caminho de chamada de extensão do Webex Calling.

Passo 3: Coletar Informações de Diagnóstico

Para analisar o comportamento do fluxo de chamadas:

- Navegue até Hub de controle > Solução de problemas > Reuniões e chamadas
- Procurar o usuário ou número de telefone afetado
- Selecione a chamada problemática
- Copiar a ID de correlação para análise

Revisão da configuração de captura de chamadas

Passo 4: Revisar configurações de notificação do grupo de coleta

O tipo de notificação do grupo de captura está definido como "Nenhum", o que afeta as notificações de captura, mas não explica totalmente o comportamento de toque somente do aplicativo. Essa configuração pode exigir ajuste com base nos requisitos organizacionais.

Limitações de Atendimento de Chamadas Direcionado

Passo 5: Compreender as limitações de recursos

Não há suporte para captura de chamada direcionada usando *97 seguido por um número de fila de chamadas. A captura de chamadas direcionada destina-se a usuários, espaços de trabalho e linhas virtuais. Isso não oferece suporte a destinos baseados em recursos, como filas de chamadas.

Solução alternativa para problema de toque simultâneo

Passo 6: Implementar Solução Alternativa do Método de Chamada

Para garantir que o aplicativo Webex e o telefone de mesa toquem simultaneamente:

- Instrua os usuários a discarem manualmente os ramais usando o teclado de discagem em vez de selecionar contatos no diretório do Webex App

- Isso garante que as chamadas sigam o caminho de extensão do Webex Calling em vez do roteamento de aplicativo para aplicativo

Processo de solicitação de recurso

Passo 7: Enviar solicitação de aprimoramento

Para o comportamento de toque simultâneo de aplicativo para mesa ao usar a seleção de contatos, isso representa uma limitação de recursos em vez de um defeito técnico. Entre em contato com a sua equipe de conta para enviar uma solicitação de recurso para melhorar o comportamento de roteamento de chamadas.

Causa

A causa principal é uma diferença nos caminhos de roteamento de chamadas dentro do Webex Calling:

- Caminho de aplicativo a aplicativo: Quando os usuários iniciam chamadas do aplicativo Webex usando a seleção de contato (cartão de contato/nome/botão de chamada verde), o sistema roteia a chamada como uma chamada de aplicativo para aplicativo, que toca apenas no endpoint do aplicativo Webex.
- Caminho da Chamada de Ramal: Quando os usuários discam ramais manualmente, a chamada segue o caminho de ramal do Webex Calling, que toca o aplicativo e o telefone de mesa simultaneamente.
- Limitações de captura de chamadas: A captura de chamadas direcionada para filas de chamadas não é suportada pelo design, pois o recurso é destinado apenas a usuários, espaços de trabalho e linhas virtuais.
- Configuração de notificação: O tipo de notificação do grupo de captura que está sendo definido como "Nenhum" contribui para problemas de notificação de captura.

Esse comportamento representa as limitações de recursos pretendidas em vez de defeitos técnicos na plataforma Webex Calling.

Conteúdo relacionado

- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.