Solucionar problemas de rejeições de chamadas de saída do Webex Calling devido à falta de provisionamento do plano de chamada

Contents

Problema

As chamadas de saída dos telefones Cisco 8861 e dos aplicativos móveis Webex estão sendo rejeitadas com erros de permissão de chamada de saída. As chamadas de entrada funcionam normalmente, mas todas as tentativas de chamada de saída falham com o erro específico "O plano de chamada da Cisco não está habilitado" e o código de razão de versão OCP (021). O problema persiste em vários dispositivos e aplicativos, afetando a capacidade do usuário de fazer chamadas de saída por meio do serviço Webex Calling.

Os registros de chamadas mostram este padrão de rejeição:

```
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
```

Ambiente

- Serviço de chamada Webex na região da América do Norte
- Telefone IP Cisco 8861
- Aplicativo móvel Webex
- Conta de usuário com licença do Webex Calling Professional
- Conta de usuário inicialmente configurada com licenças UCM e Webex Calling Professional
- Ambiente de hospedagem da BroadWorks

Resolução

A resolução envolvia correções de provisionamento de back-end para habilitar o Plano de Chamada da Cisco para a conta de usuário afetada. Estas etapas de solução de problemas foram executadas antes da resolução final:

Etapas iniciais de solução de problemas

Passo 1: Altere as permissões de chamadas de saída para usar as configurações de Local em vez das configurações personalizadas.

Essa alteração não resolveu o problema, pois o problema estava no nível de provisionamento e não no nível de configuração de permissão.

Passo 2: Cancele a atribuição e reatribua a licença do Webex Calling.

A licença foi removida e reatribuída à conta de usuário, mas as chamadas de saída continuaram a falhar com o mesmo erro.

Passo 3: Remover licença de UCM conflitante.

A licença do Unified Communications Manager (UCM) foi removida da conta de usuário e o dispositivo foi reinicializado. O problema persistiu após essa alteração.

Resolução final

Passo 1: Patch de provisionamento de back-end aplicado.

O Engineering aplicou um patch para ativar o plano de faturamento de saída para a conta de usuário afetada. Essa correção abordou o provisionamento ausente do plano de chamada da Cisco que não foi habilitado corretamente durante a configuração inicial da conta.

Passo 2: Verificação da funcionalidade de chamadas de saída.

Após a aplicação do patch, as chamadas de saída foram restauradas para operação normal do telefone Cisco 8861 e do aplicativo móvel Webex.

Causa

A causa raiz foi determinada como falta de provisionamento do Plano de chamada da Cisco durante a configuração inicial da conta. A conta de usuário não foi habilitada corretamente para o Plano de Chamada da Cisco durante o processo de provisionamento, o que impediu que as chamadas de saída fossem processadas pelo sistema de Permissões de Chamada de Saída (OCP). O pedido ocorreu há muito tempo para determinar a causa raiz específica da falha de provisionamento, mas a resolução exigiu intervenção da engenharia de back-end para corrigir a configuração do plano de faturamento de saída ausente.

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.