Solucionar problemas de licenciamento de usuário de chamada do Webex e de fluxo de trabalho de integração de dispositivo

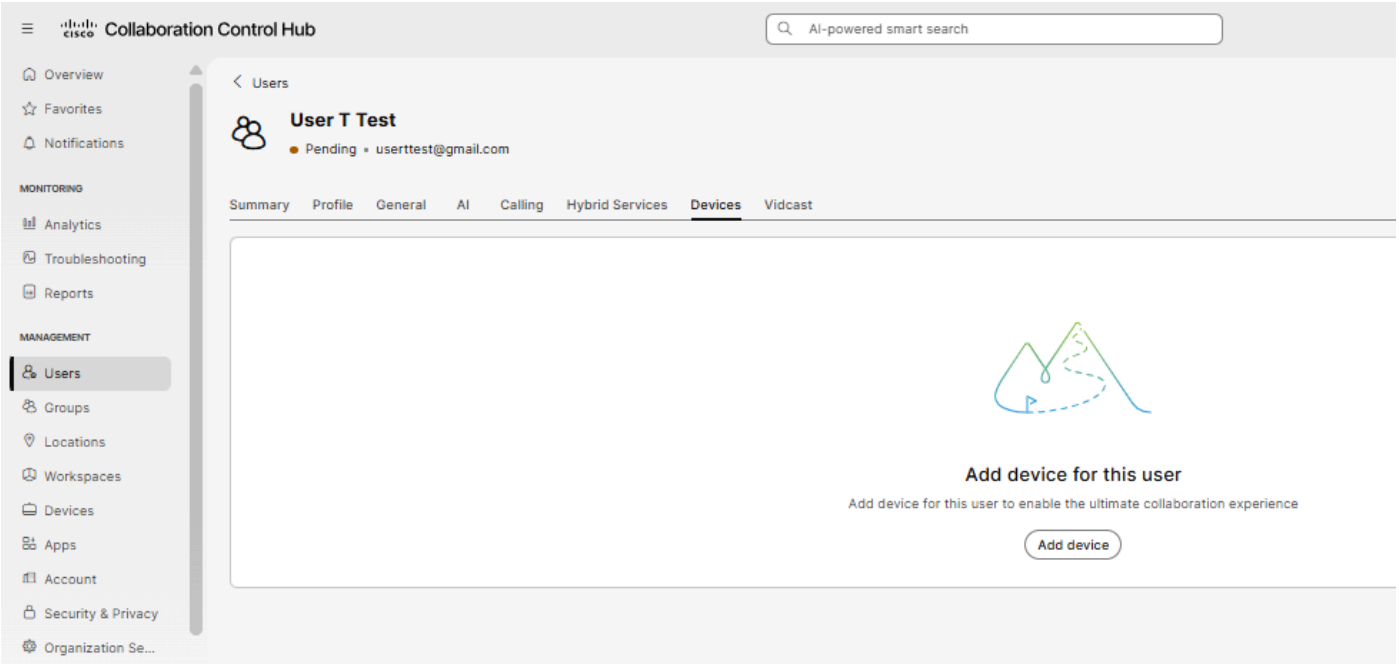
Contents

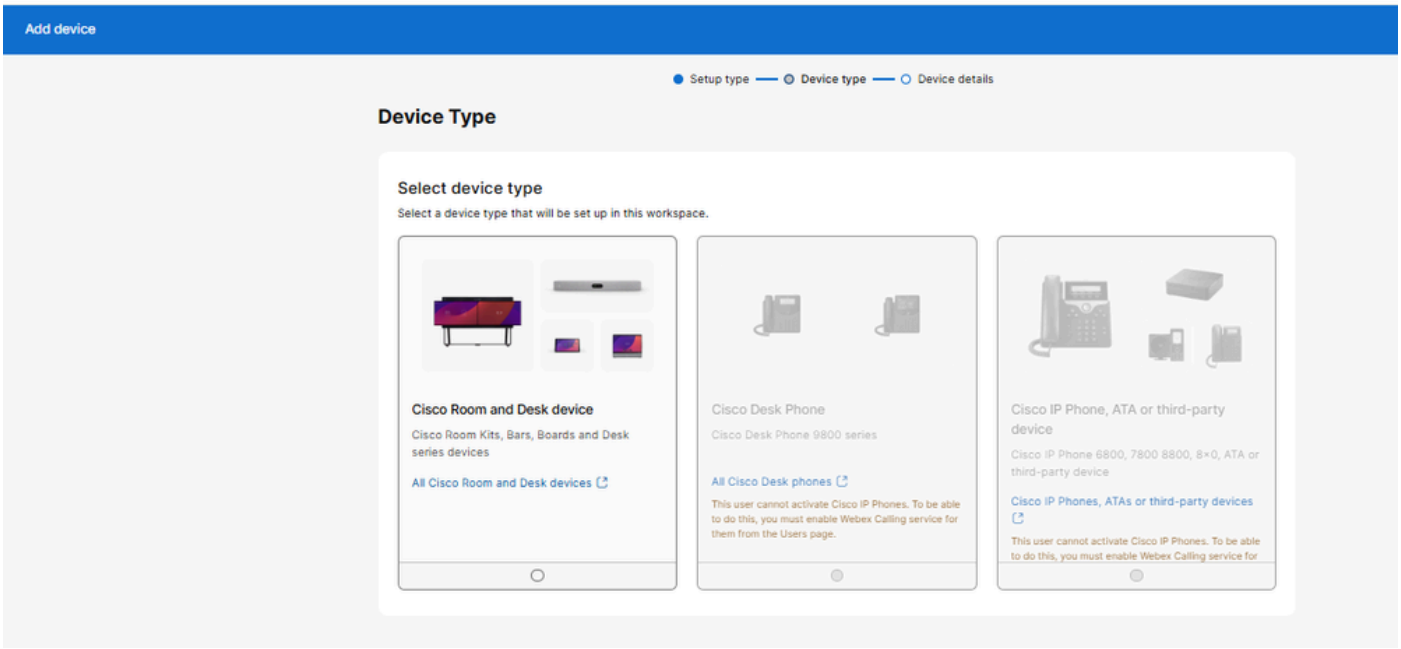
Problema

Os usuários não podem atribuir números de telefone ou dispositivos (telefone de mesa da Cisco ou telefone IP da Cisco) a usuários do Webex Calling no Control Hub. A opção Add device (Adicionar dispositivo) do Cisco Desk Phone e do Cisco IP Phone aparece esmaecida ao tentar Add device to a User (Adicionar dispositivo a um usuário).

Os sintomas específicos incluem:

- Adicione opções de atribuição de Dispositivo para Telefone de Mesa Cisco e Telefone IP Cisco indisponíveis (esmaecidos) na guia Usuário > Dispositivos para determinados usuários no Hub de Controle.





Ambiente

- Serviço Webex Calling com administração de Control Hub
- Telefones IP Cisco 8865
- Usuários atribuídos ou não a locais de chamada do Webex

Resolução

A resolução envolve abordar os requisitos de licenciamento e a execução adequada do fluxo de trabalho para adicionar um dispositivo e integrar o dispositivo.

Passo 1: Verificar a falta de atribuição de licença de chamada do Webex

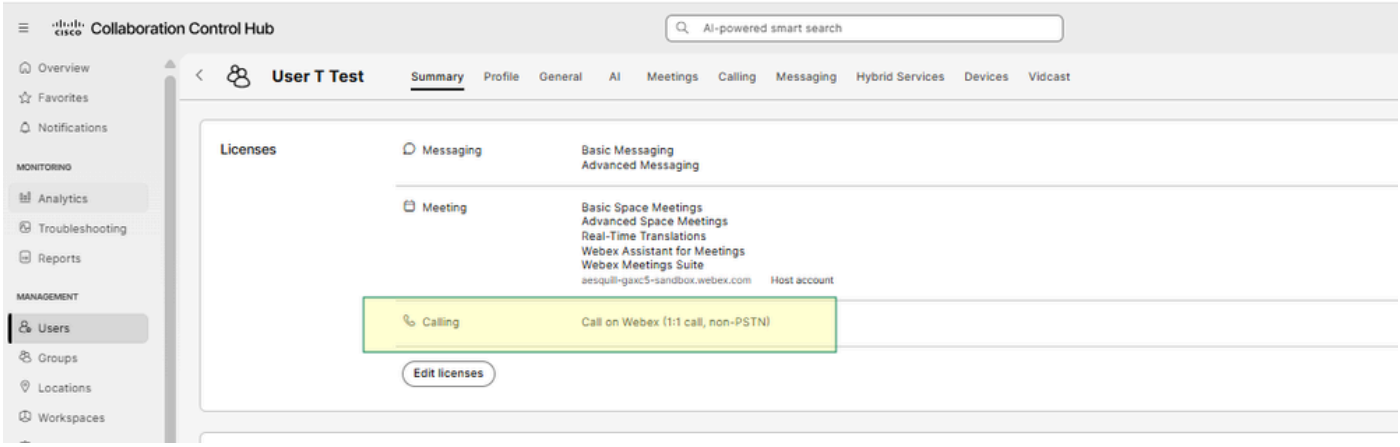
O usuário afetado não tem uma licença de Webex Calling atribuída no Control Hub:

1. Navegue até Control Hub > Management > Users.

2. Selecione a conta de usuário afetada.

3. Você verá que nenhuma licença de Webex Calling foi atribuída ao usuário na guia User Summary.

4. Você precisa atribuir a licença do Webex Calling Professional ao usuário para permitir que o usuário adicione um dispositivo.



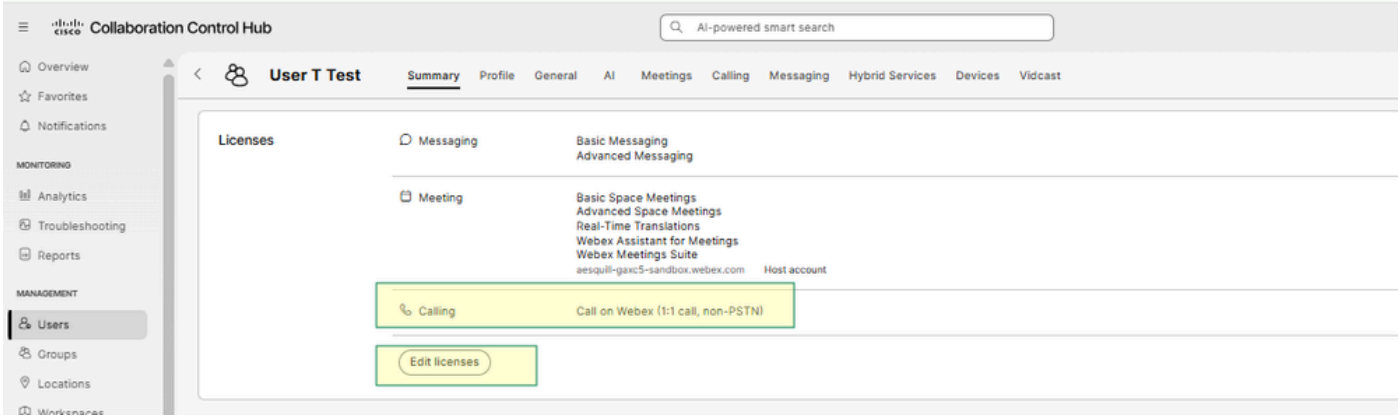
Passo 2: Atribuir licença do Webex Calling Professional e fluxo de trabalho de atribuição de número

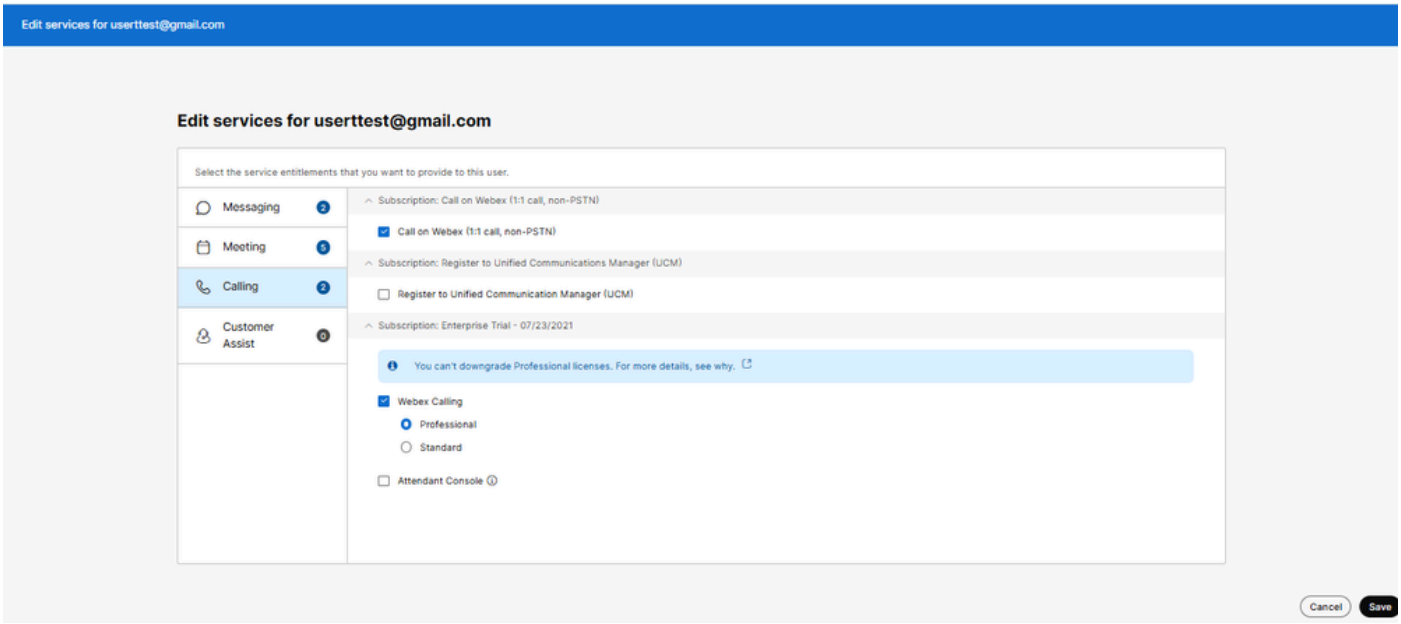
1. Navegue até Control Hub > Management > Users.

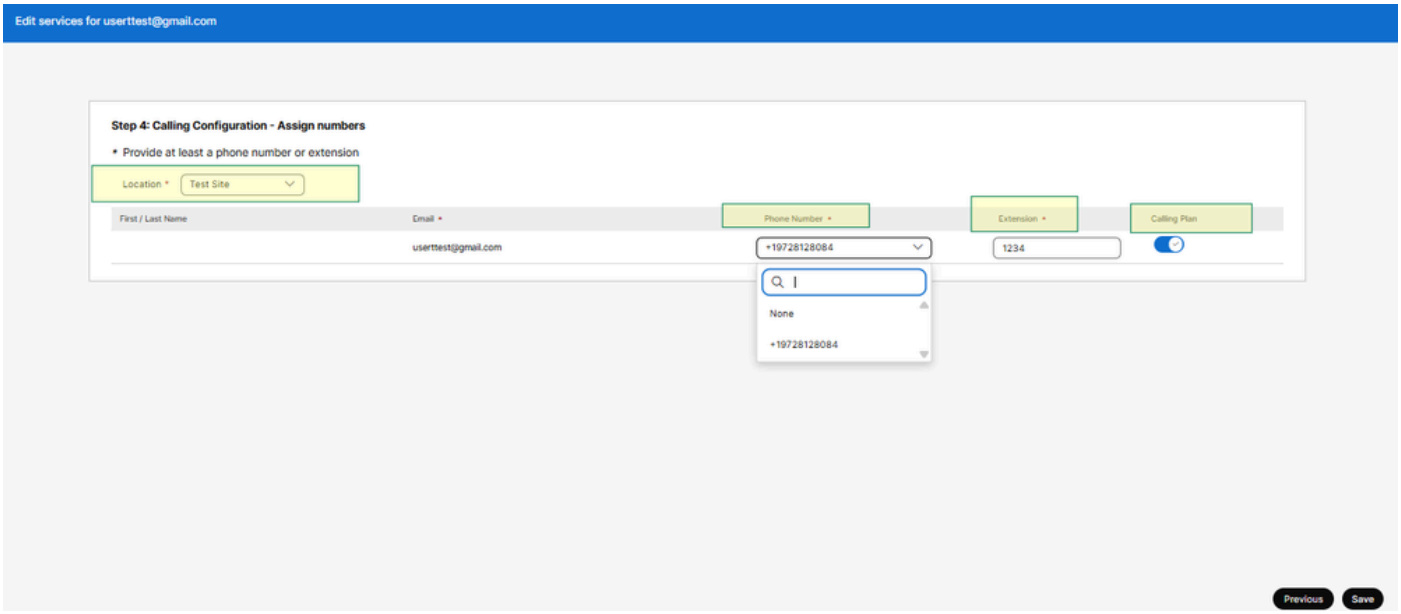
2. Abra a conta de usuário de destino.

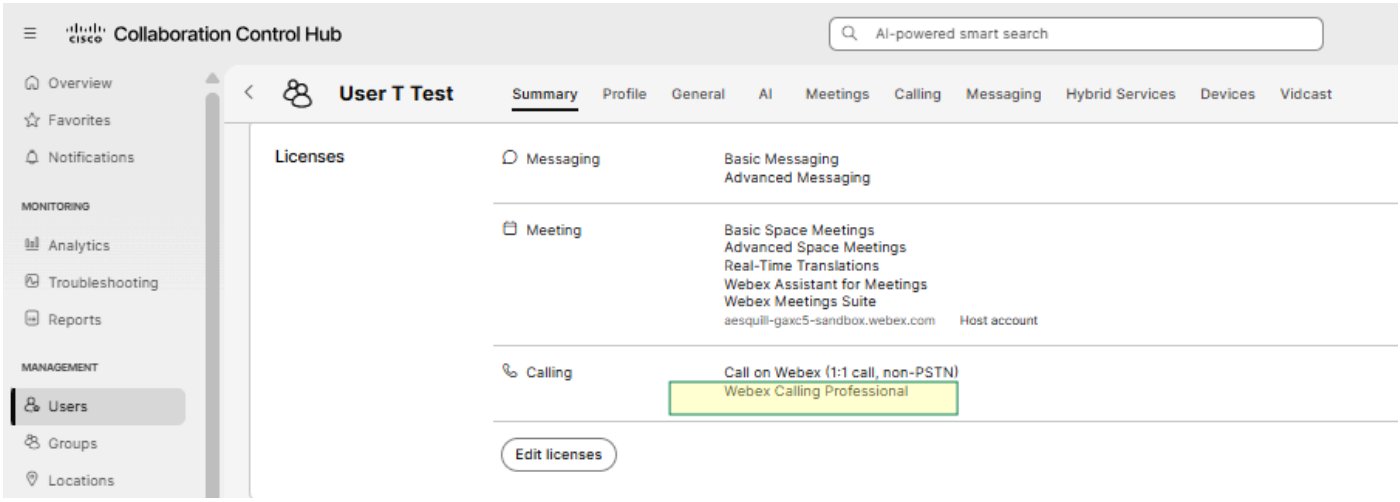
3. Navegue para Resumo > Licenciamento > Editar licenças > Editar licenças > Selecionar chamada > Ativar Webex Calling Professional.

4. Conclua o Webex Calling Professional Wizard provisionando um Número de Telefone e/ou Ramal e ative o Plano de chamada se a Operadora PSTN for o Plano de chamada da Cisco.




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

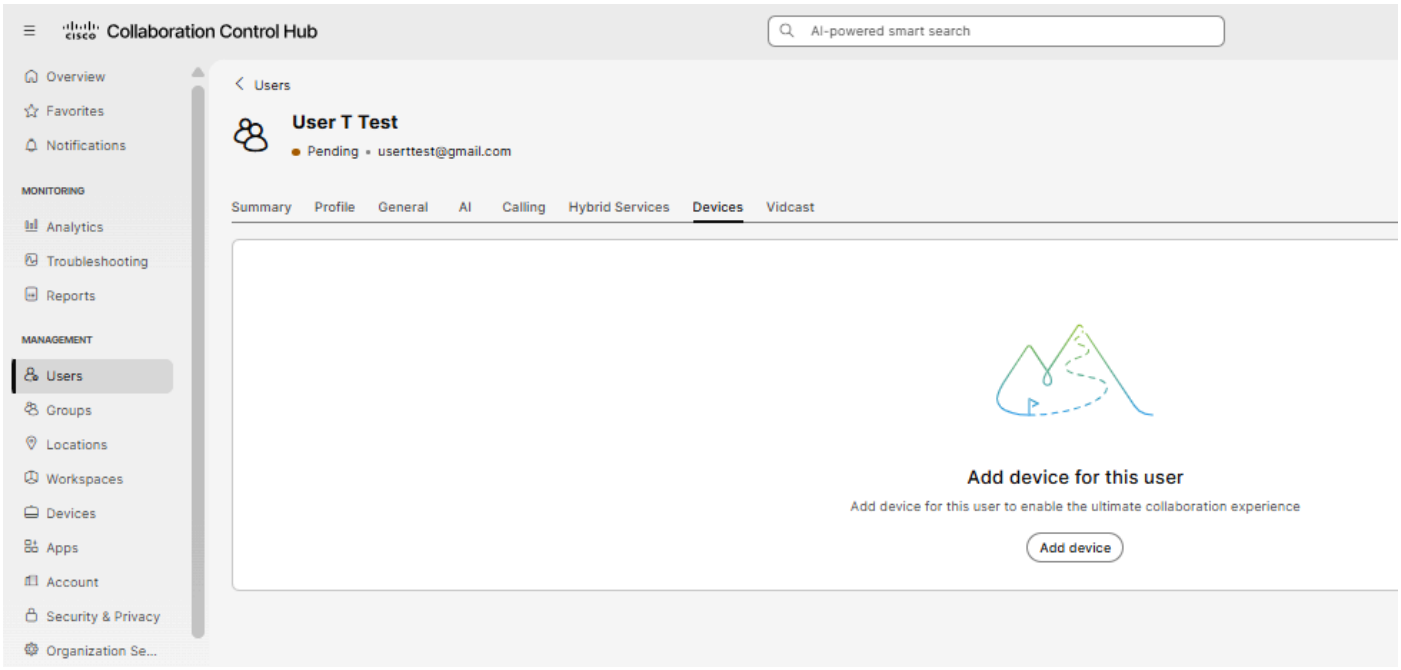

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

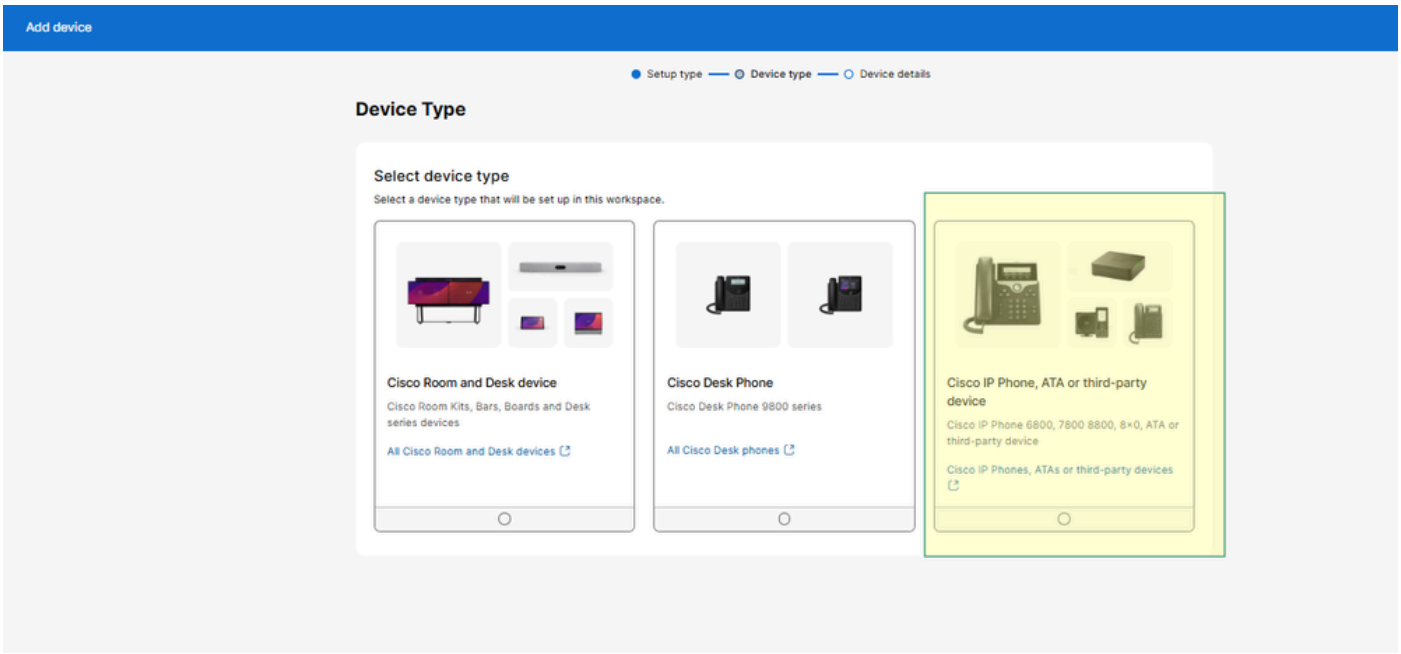

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

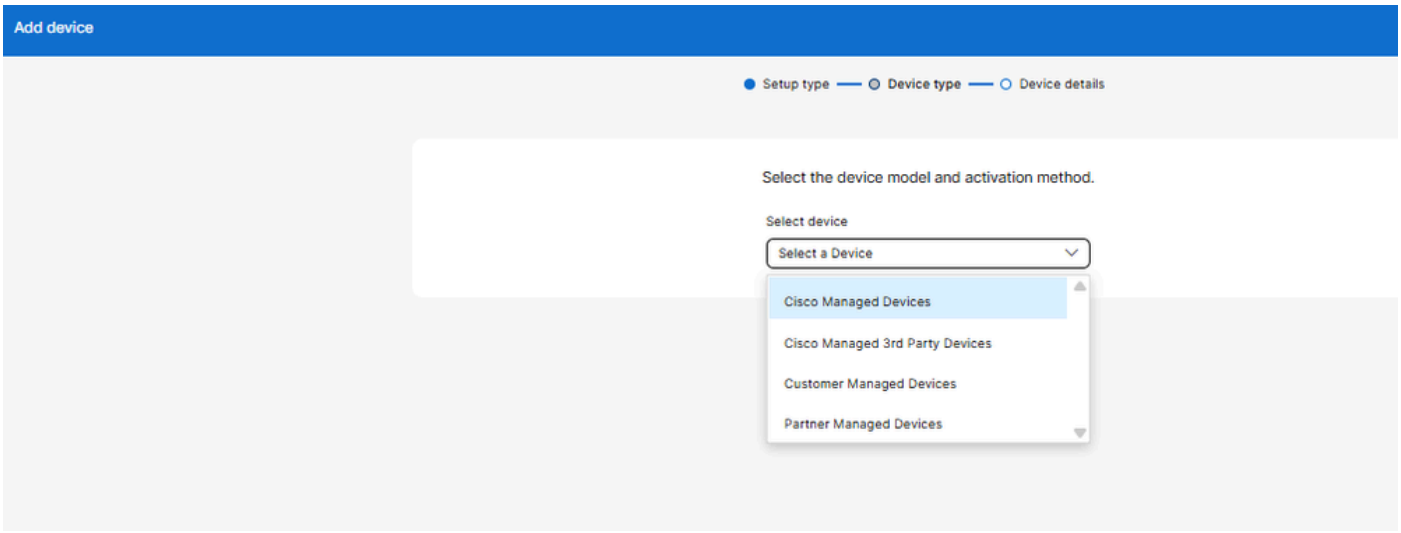
Passo 3: Adição de dispositivo e redefinição de fábrica ao dispositivo integrado Adicionado ao usuário

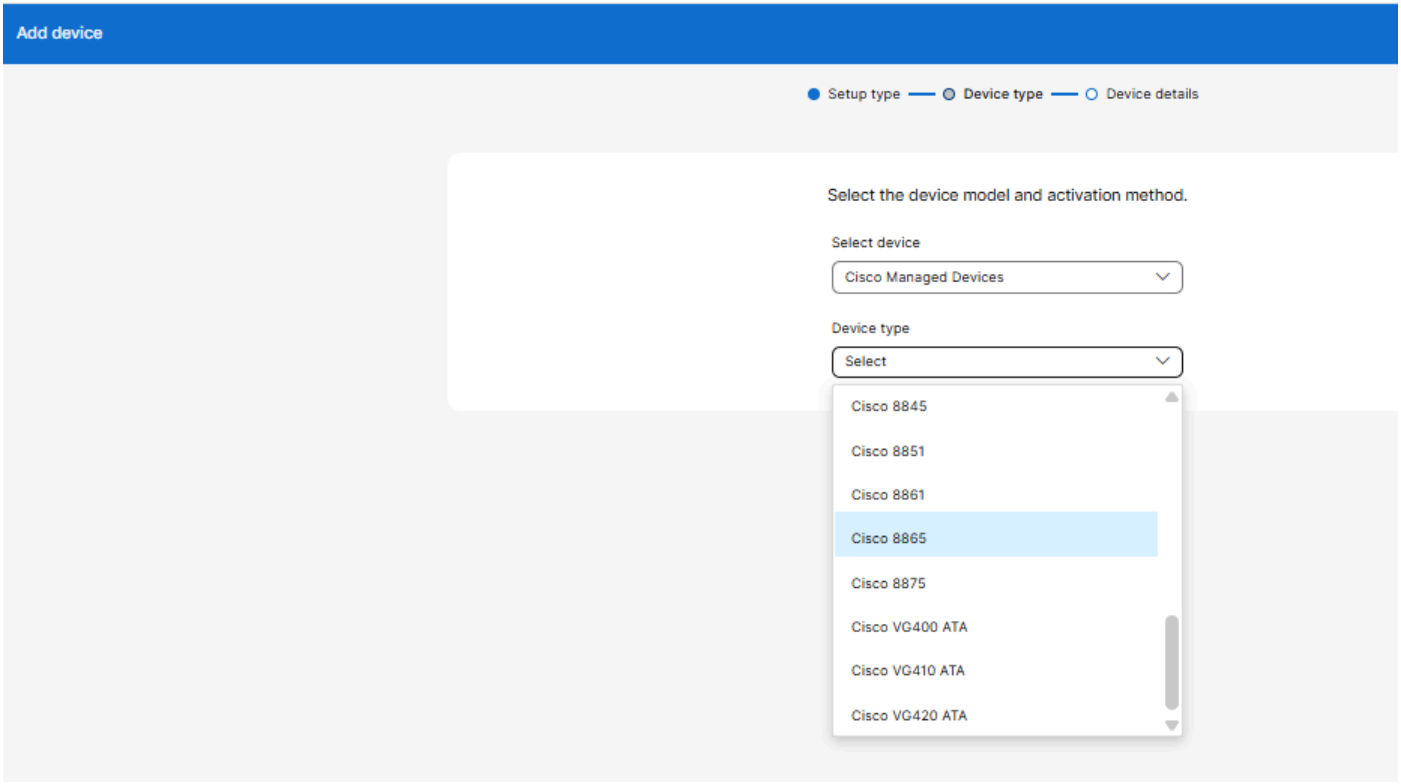
Após concluir a Etapa 3, você verá que todos os 3 tipos de dispositivos estão disponíveis para serem adicionados ao usuário; Sala da Cisco e dispositivo de mesa, telefone de mesa da Cisco e telefone IP da Cisco, ATA ou dispositivo de terceiros.

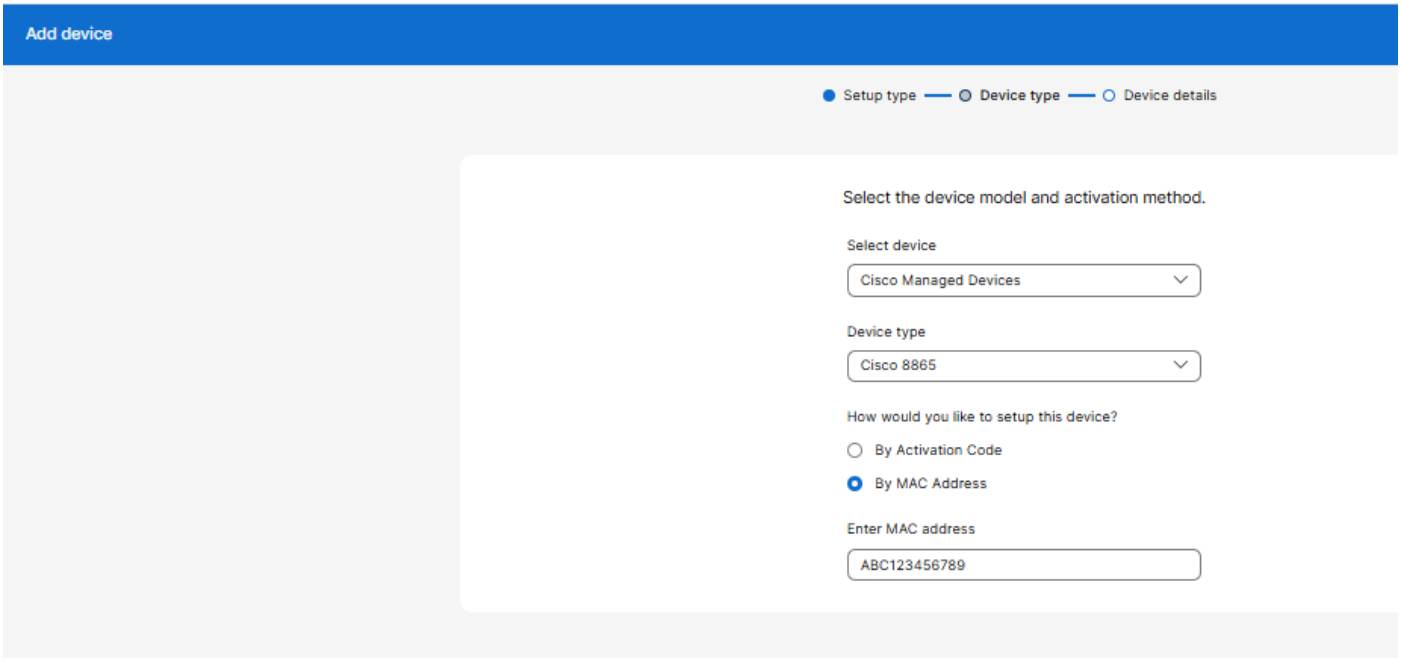
1. Navegue até Control Hub > Management > Users.
2. Abra a conta de usuário de destino e navegue até a guia Dispositivos.
3. Adicione o Cisco 8865 como um telefone IP da Cisco, ATA ou dispositivo de terceiros > Dispositivos gerenciados da Cisco usando o endereço MAC para configurar o dispositivo.




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. Execute uma redefinição de fábrica no telefone usando estas etapas:

Procedimento de redefinição de fábrica para o Cisco 8865:

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

Após a redefinição de fábrica, o telefone é alcançado e integrado automaticamente pelo endereço MAC.

Passo 4: Validação

Verifique a resolução bem-sucedida:

1. Confirme se as opções de atribuição Adicionar dispositivo não estão mais acinzentadas.
2. Verifique se o telefone é registrado com êxito após a redefinição de fábrica.
3. Teste se as chamadas para o número atribuído foram concluídas com êxito.
4. Certifique-se de que nenhuma mensagem fora de serviço seja retornada.

Causa

O problema foi causado por vários fatores no fluxo de trabalho de atribuição de números e integração de dispositivos:

- Licença De Chamada Do Webex Ausente: Os usuários sem licenças de Webex Calling atribuídas não podem ter dispositivos ou números de telefone atribuídos, fazendo com que o Control Hub acinze opções de atribuição.
- Estado de integração do dispositivo: Os telefones Cisco 8865 podem exigir redefinição de fábrica para integrar corretamente e registrar por endereço MAC após Adicionar alterações de dispositivo/provisionamento.

Conteúdo relacionado

- Gerenciamento de usuários de chamada do Webex
- Configuração Do Dispositivo De Chamada Webex
- Gerar um arquivo HAR no navegador

- 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.