排除Webex呼叫用户许可和设备自注册工作流程问题

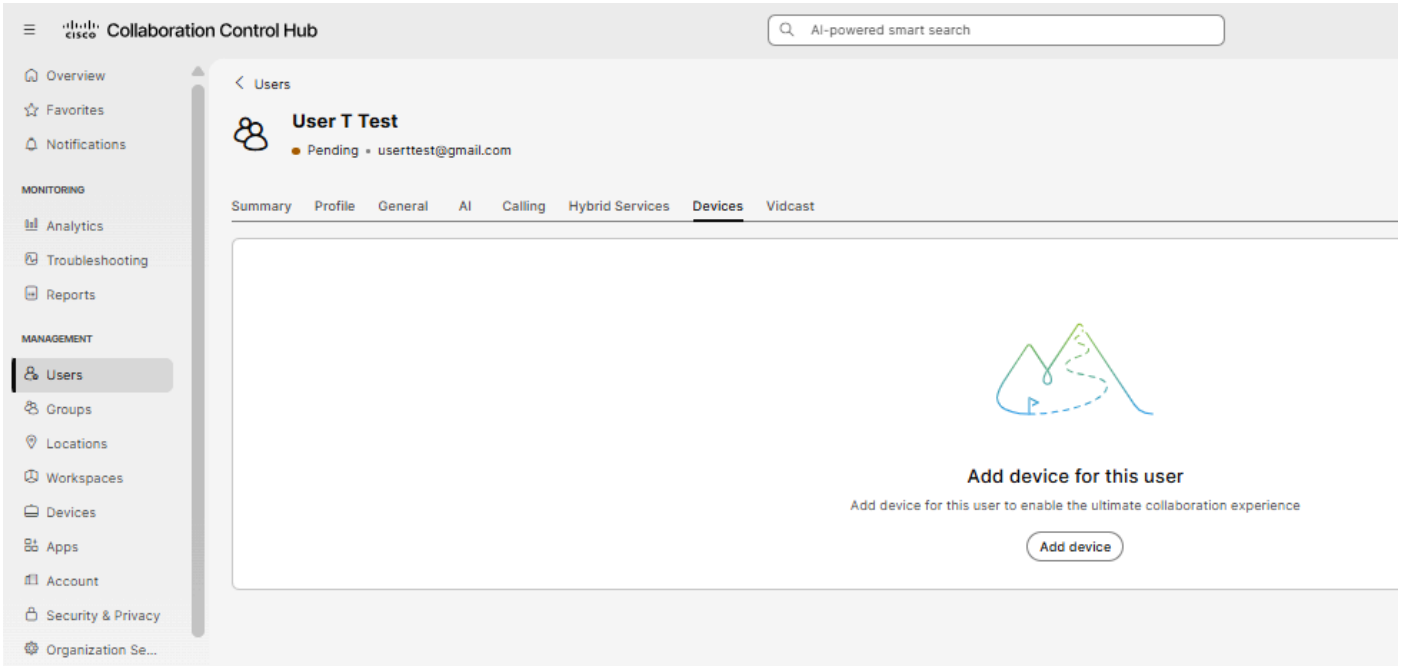
目录

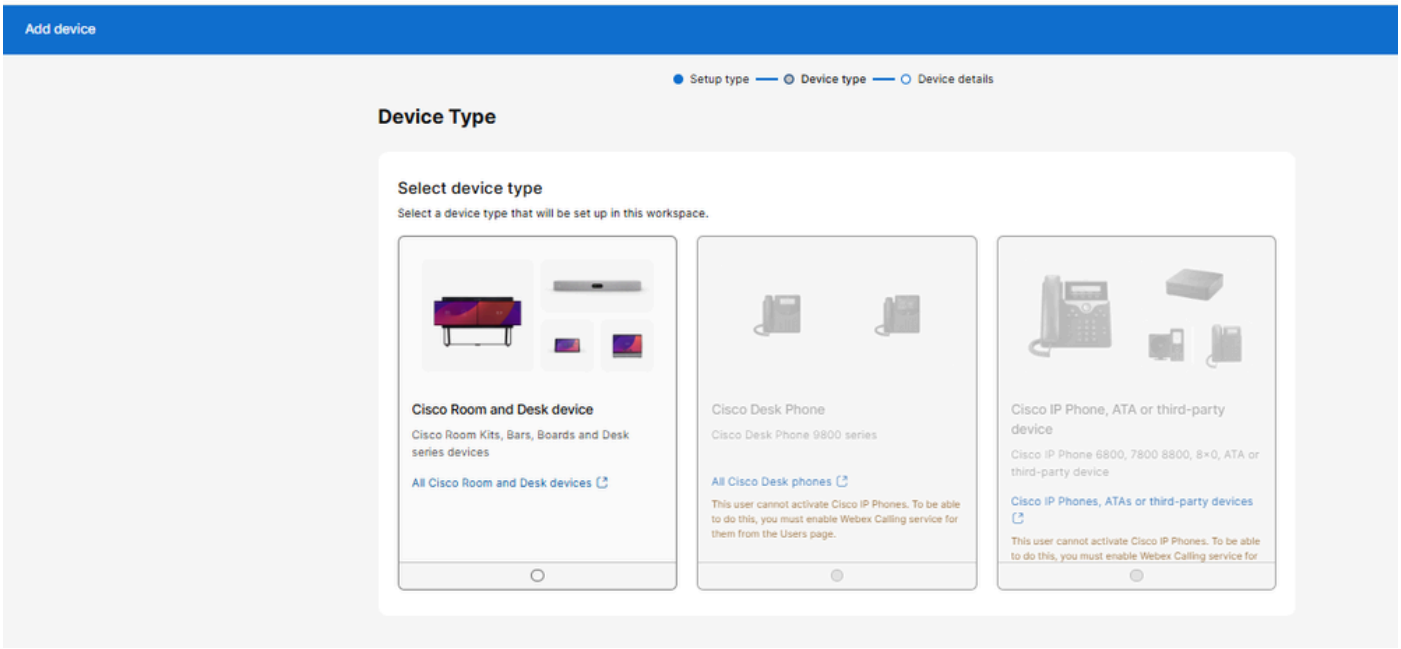
问题

用户无法向Control Hub中的Webex Calling用户分配电话号码或设备（思科台式电话或思科IP电话）。尝试向用户添加设备时，Cisco台式电话和Cisco IP电话的Add device选项显示为灰色。

具体症状包括：

- 在User > Devices选项卡中为控制中心中的某些用户添加Cisco台式电话和Cisco IP电话的设备分配选项不可用（灰显）。





环境

- 管理控制中心的Webex呼叫服务
- Cisco 8865 IP 电话
- 分配或未分配给Webex呼叫位置的用户

分辨率

解决方法涉及解决添加设备和自注册设备的许可要求和正确的工作流程执行。

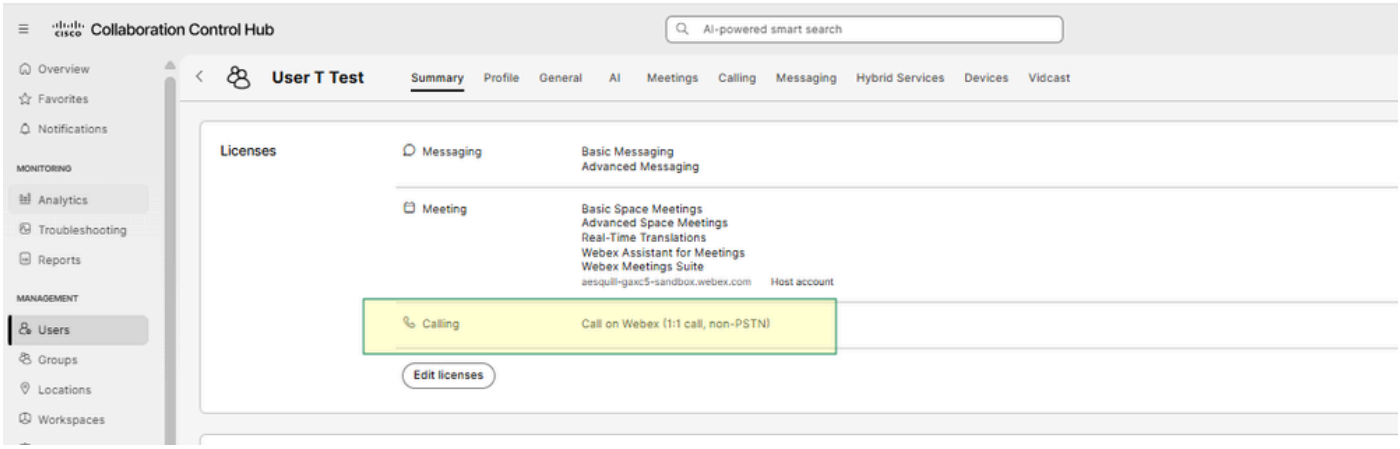
步骤 1：验证缺少Webex呼叫许可证分配

受影响用户没有在Control Hub中分配Webex呼叫许可证：

1. 导航到Control Hub > Management > Users。
2. 选择受影响的用户帐户。

3. 您会看到Webex Calling许可证未分配给User at User Summary选项卡。

4. 您需要将Webex Calling Professional许可证分配给用户以允许用户添加设备。



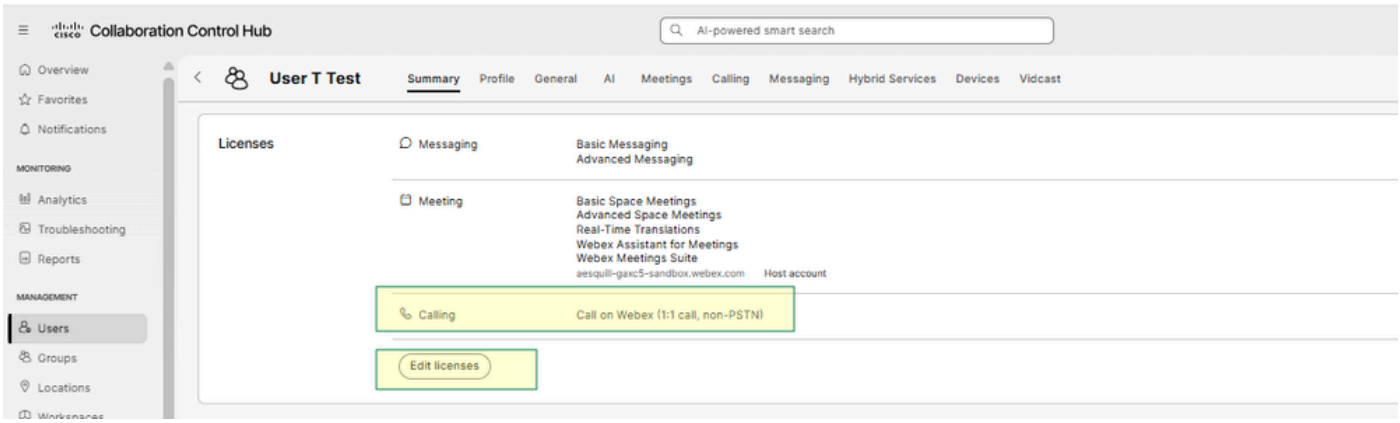
步骤 2：分配Webex呼叫专业许可证和号码分配工作流程

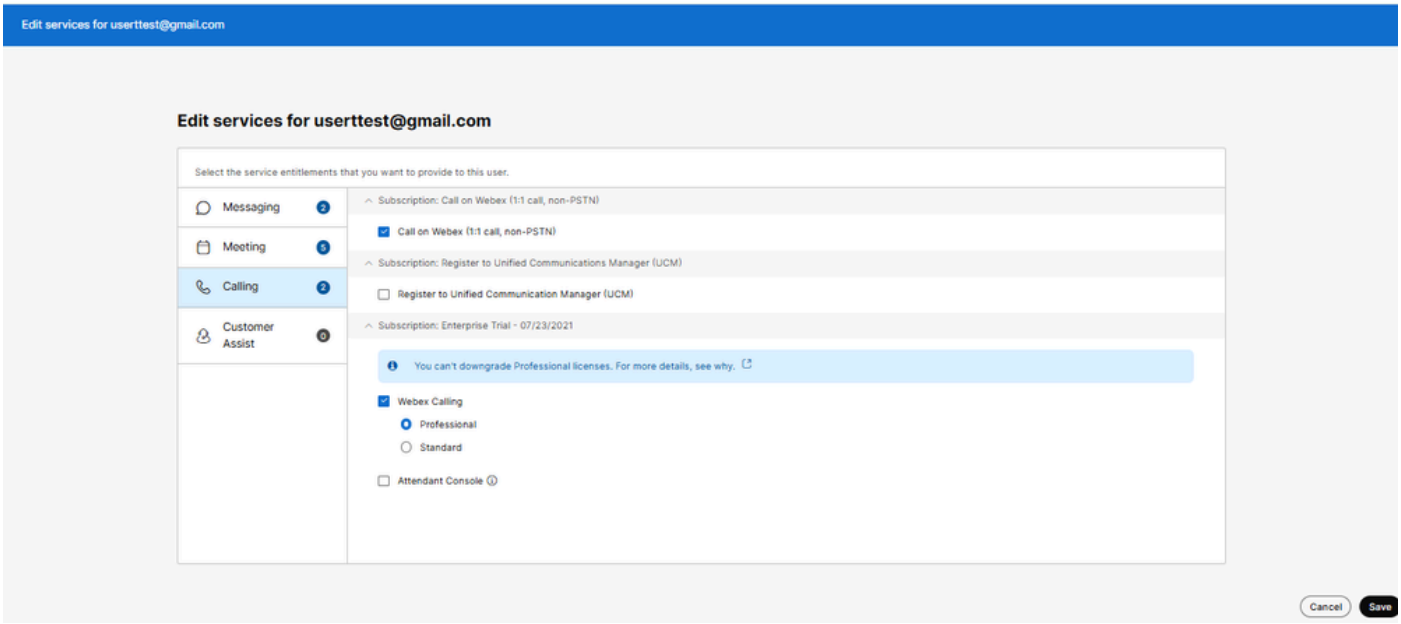
1. 导航到Control Hub > Management > Users。

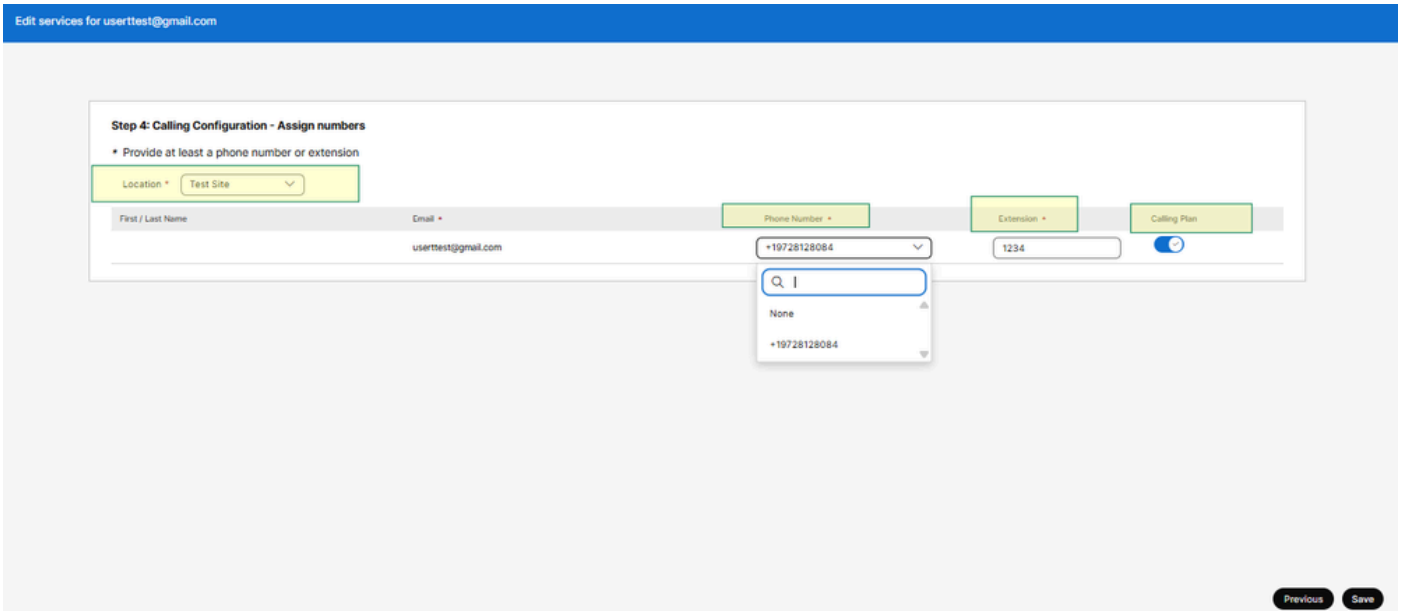
2. 打开目标用户帐户。

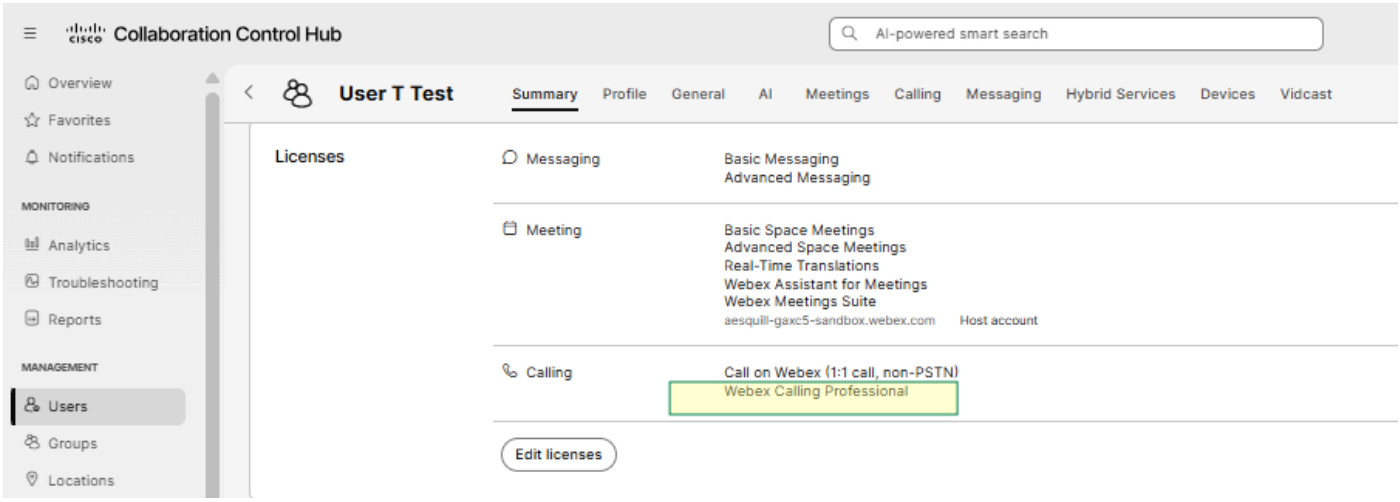
3. 导航到Summary > Licensing > Edit Licenses > Edit Licenses > Select Calling > Enable Webex Calling Professional。

4. 完成Webex Calling Professional Wizard，方法是：设置电话号码和/或分机；如果PSTN运营商是思科呼叫计划，则启用呼叫计划。




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

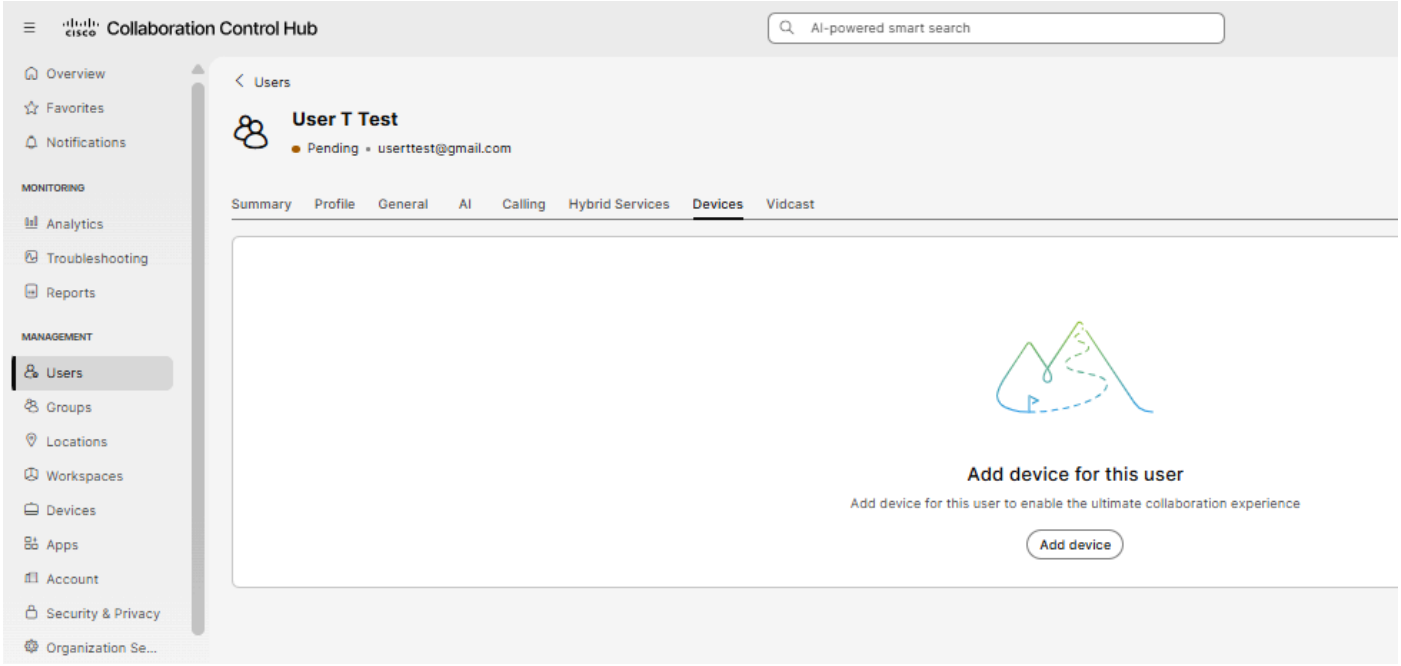

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

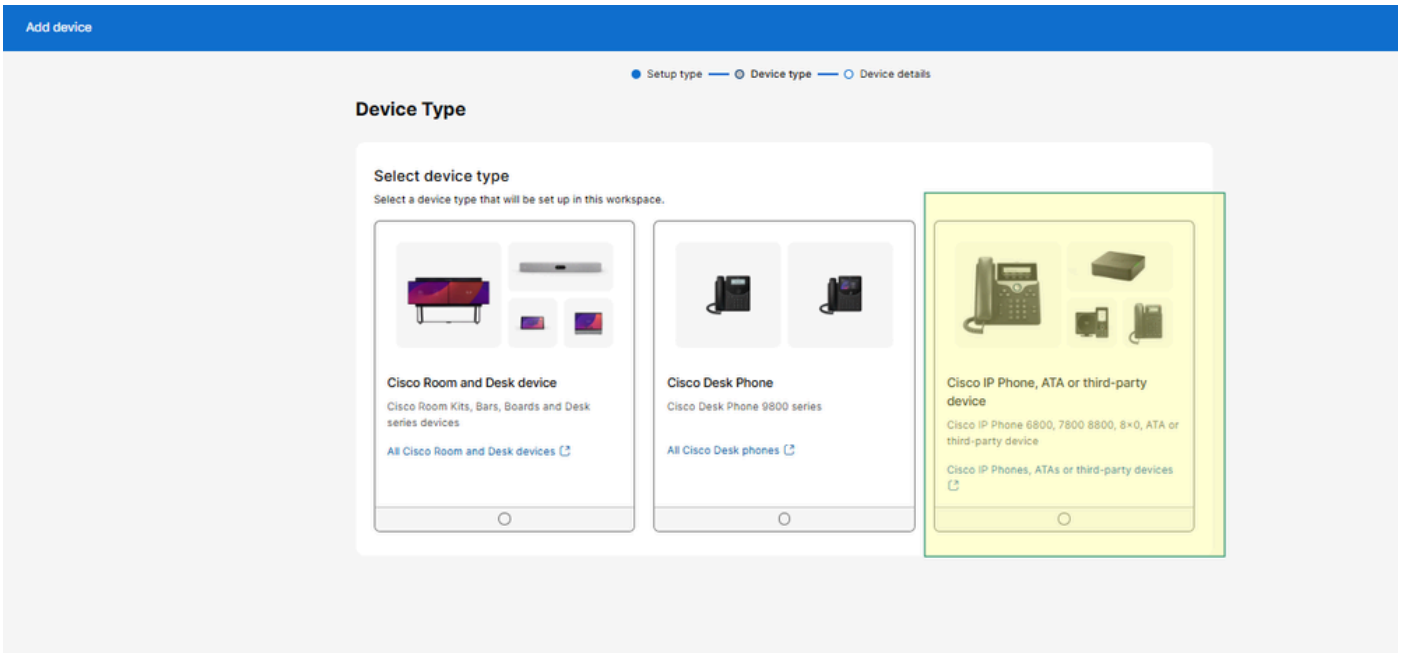

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

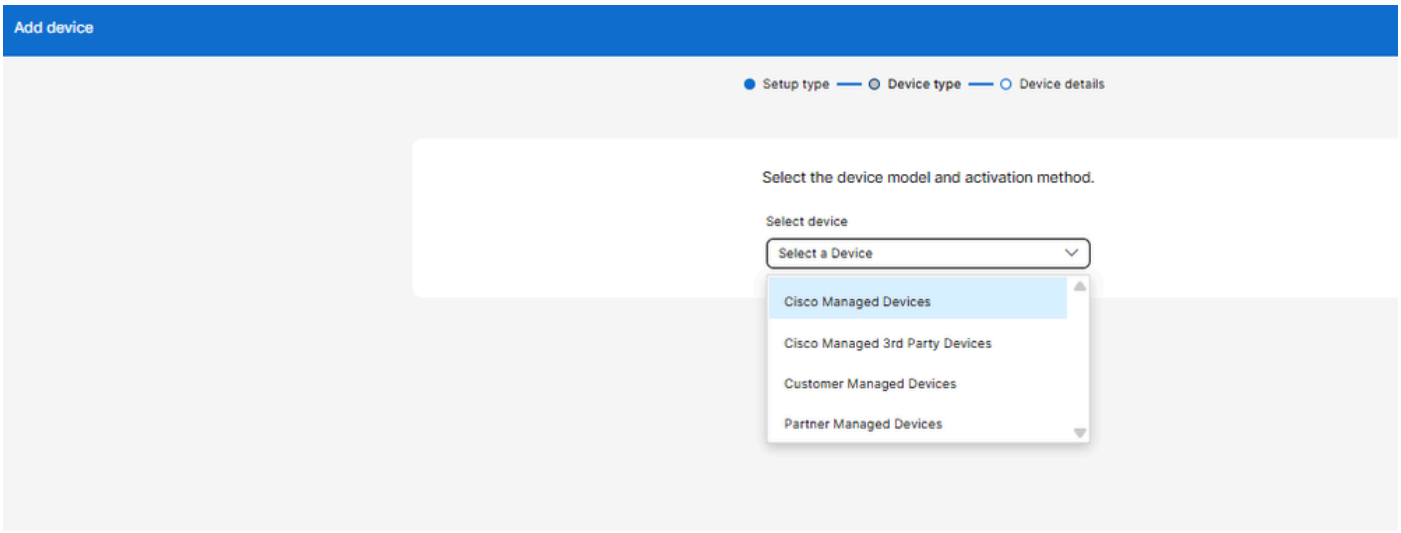
步骤 3：添加设备和出厂重置为板载添加设备到用户

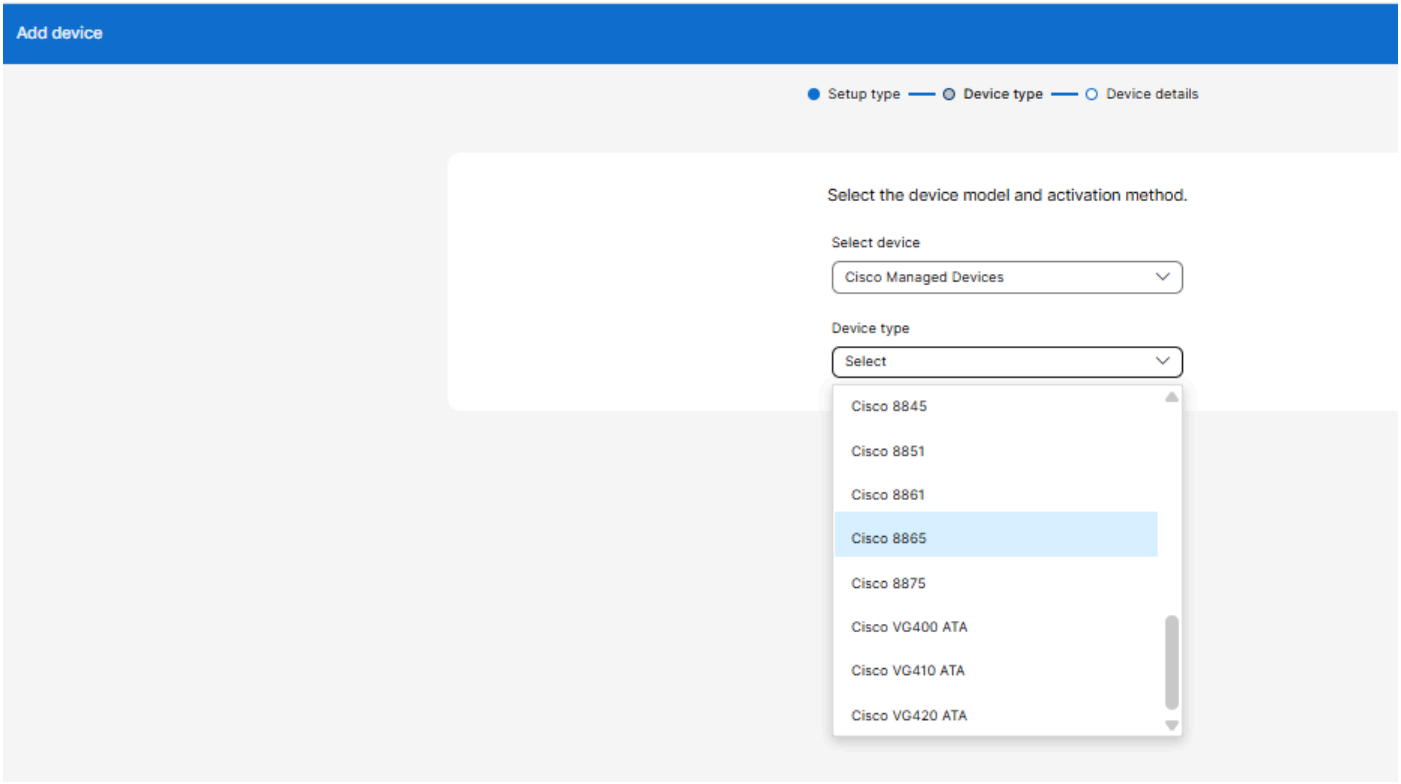
完成步骤3后，您会看到所有3种设备类型均可添加到用户；Cisco Room and Desk设备、Cisco Desk Phone和Cisco IP Phone、ATA或第三方设备。

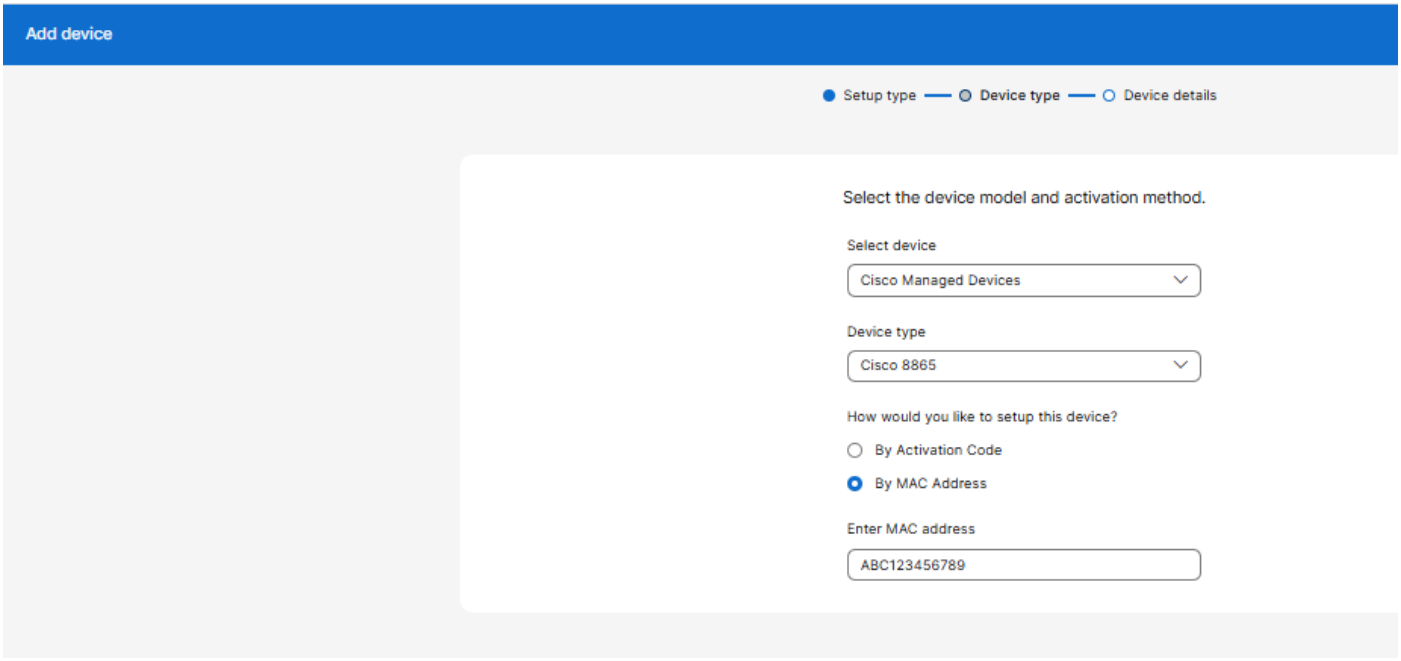
1. 导航到Control Hub > Management > Users。
2. 打开目标用户帐户并导航到Devices选项卡。
3. 将Cisco 8865添加为Cisco IP电话、ATA或第三方设备> Cisco Managed Devices，使用MAC地址设置设备。




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. 按照以下步骤在电话上执行出厂重置：

Cisco 8865的出厂重置过程：

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

在出厂重置后，电话通过MAC地址自动伸出并登录。

步骤 4：验证

验证成功解决方案：

1. 确认Add device assignment选项不再灰显。
2. 验证电话在出厂重置后是否成功注册。
3. 测试呼叫分配号码是否成功完成。
4. 确保未返回服务外消息。

原因

此问题是由号码分配和设备自注册工作流程中的多个因素导致的：

- 缺少Webex呼叫许可证：未分配Webex Calling许可证的用户无法分配设备或电话号码，导致Control Hub将分配选项灰显。
- 设备自注册状态：在添加设备/调配更改后，Cisco 8865电话可能需要出厂重置才能通过MAC地址正确加入和注册。

相关内容

- Webex呼叫用户管理
- Webex呼叫设备配置
- 在浏览器中生成HAR文件
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。