Webex應用分機呼叫未在Webex呼叫中振鈴案頭電話

目錄

問題

在使用Cisco 9851台式電話的Webex呼叫環境中，使用者遇到多個呼叫問題：

- 僅從Webex應用發起的內部分機到分機呼叫，通過Webex應用（而不是關聯的思科9851台式電話）振鈴
- 組呼叫接聽和定向呼叫接聽嘗試失敗
- 當撥打97進行定向呼叫代答時，使用者會聽到穩定的蜂鳴音，而不是正常的撥號音
- 某些代答嘗試失敗後會返回「呼叫被拒絕」拒絕代碼
- 台式電話到台式電話呼叫和應用到應用呼叫正常工作

預期行為是Webex App和物理台式電話為所有內部呼叫同時振鈴，而不管發起方法如何。

環境

具有批發配置的Webex通話組織

- 思科9851台式電話
- Webex應用程式（PC和行動版本）
- 混合終端環境（同時為使用者分配應用和台式電話）
- 呼叫代答組配置通知型別設定為「無」
- 同時配置了Webex應用和物理案頭電話終端的使用者

解析

裝置和配置驗證

步驟 1:驗證裝置註冊和使用者設定

確認受影響的Cisco 9851裝置是：

- 分配給使用者
- 已在控制中心中啟用
- 當前已連線
- 未配置免打擾、呼叫前轉、呼叫攔截或內部來電阻止

通話路徑分析

步驟 2:確定呼叫發起方法

當使用聯絡人選擇（聯絡人卡/姓名/綠色呼叫按鈕）而不是手動分機撥號從Webex應用發起呼叫時，會發生此問題。這會導致呼叫採用應用程式到應用程式路徑，而不是Webex呼叫分機呼叫路徑。

步驟 3:收集診斷資訊

要分析呼叫流行為，請執行以下操作：

- 導覽至Control Hub > Troubleshooting > Meetings & Calls
- 搜尋受影響的使用者或電話號碼
- 選擇有問題的呼叫
- 複製關聯ID進行分析

呼叫代答配置檢查

步驟 4:檢查代答組通知設定

代答組通知型別設定為「無」，這會影響代答通知，但無法完全解釋僅應用程式振鈴行為。此設定可能需要根據組織要求進行調整。

定向呼叫代答限制

步驟 5:瞭解功能限制

不支援使用*97後跟呼叫隊列編號的定向呼叫代答。定向呼叫代答適用於使用者、工作空間和虛擬線路。這不支援基於功能的目標，例如呼叫隊列。

同時振鈴問題的解決方法

步驟 6:實現呼叫方法解決方法

要確保Webex應用和台式電話同時振鈴，請執行以下操作：

- 指導使用者使用撥號鍵盤手動撥號分機，而不是從Webex App目錄中選擇聯絡人
    - 這可確保呼叫遵循Webex呼叫分機路徑，而不是應用到應用路由

功能請求流程

步驟 7:提交增強申請

對於使用聯絡人選擇時的app-to-desk同時振鈴行為，這表示功能限制而非技術缺陷。請與您的客戶團隊聯絡，以提交增強呼叫路由行為的功能請求。

原因

主要原因是Webex Calling中的呼叫路由路徑不同：

- 應用程式到應用程式路徑：當使用者使用聯絡人選擇（聯絡人卡/姓名/綠色呼叫按鈕）從Webex應用發起呼叫時，系統會將呼叫作為應用到應用呼叫路由，該呼叫僅振鈴Webex應用終端。
- 分機呼叫路徑：當使用者手動撥打分機時，呼叫會遵循Webex呼叫分機路徑，該路徑會同時振鈴應用和台式電話。
- 呼叫代答限制：設計不支援將呼叫接聽定向到呼叫隊列，因為該功能僅適用於使用者、工作空間和虛擬線路。
- 通知配置：將取件組通知型別設定為「無」會導致取件通知問題。

此行為表示Webex Calling平台中的預期功能限制，而不是技術缺陷。

相關內容

- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。