排除Webex通話使用者授權和裝置載入工作流程問題

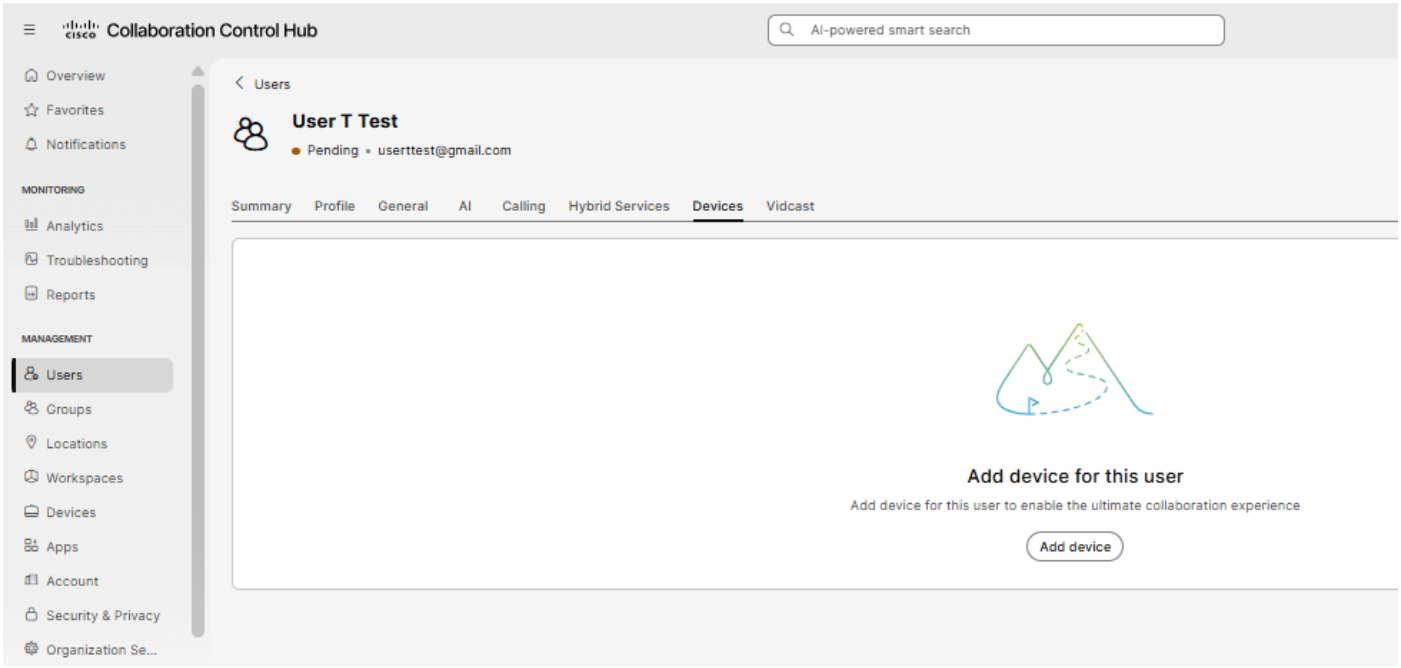
目錄

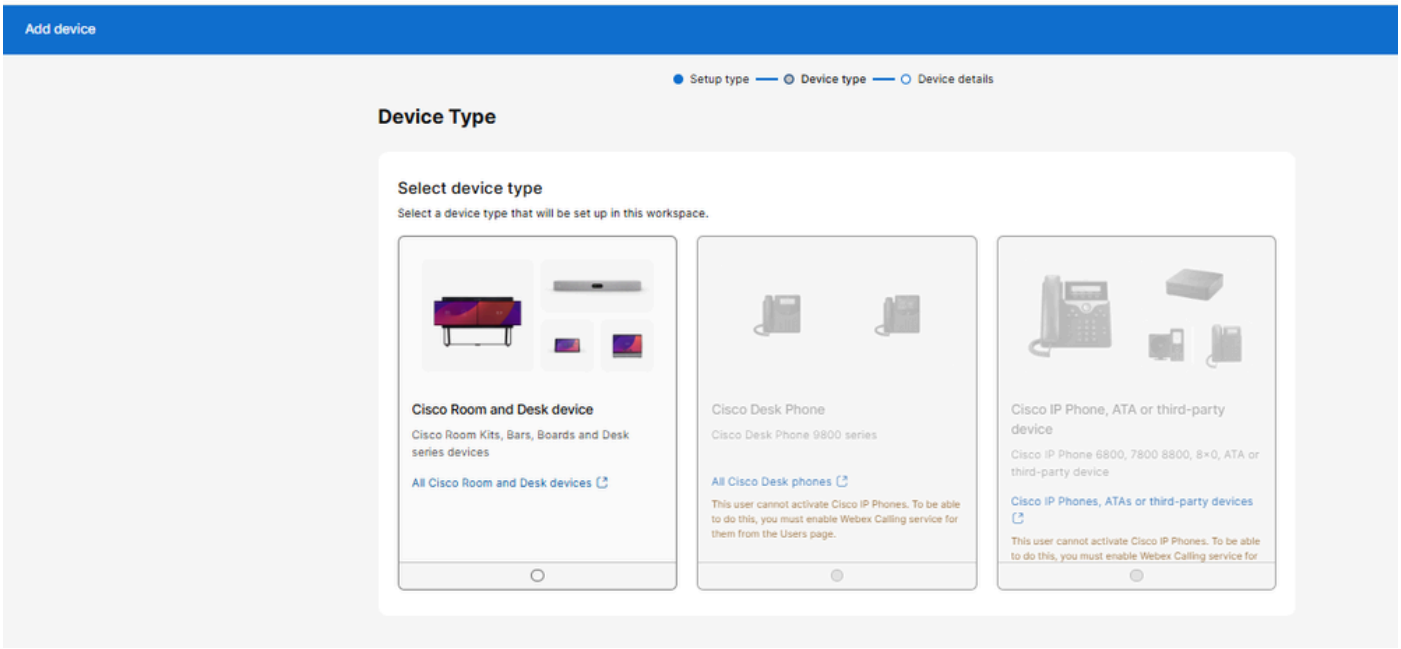
問題

使用者無法向Control Hub中的Webex呼叫使用者分配電話號碼或裝置（思科案頭電話或思科IP電話）。嘗試將裝置新增到使用者時，Cisco台式電話和Cisco IP電話的Add device選項顯示為灰色。

具體症狀包括：

- 在User > Devices頁籤中為控制中心中的某些使用者新增Cisco案頭電話和Cisco IP電話的裝置分配選項不可用（呈灰色顯示）。





環境

- 管理控制中心的Webex通話服務
- 思科8865 IP電話
- 分配或未分配給Webex呼叫位置的使用者

解析

解決方法包括滿足許可要求和正確執行新增裝置並加入裝置的工作流程。

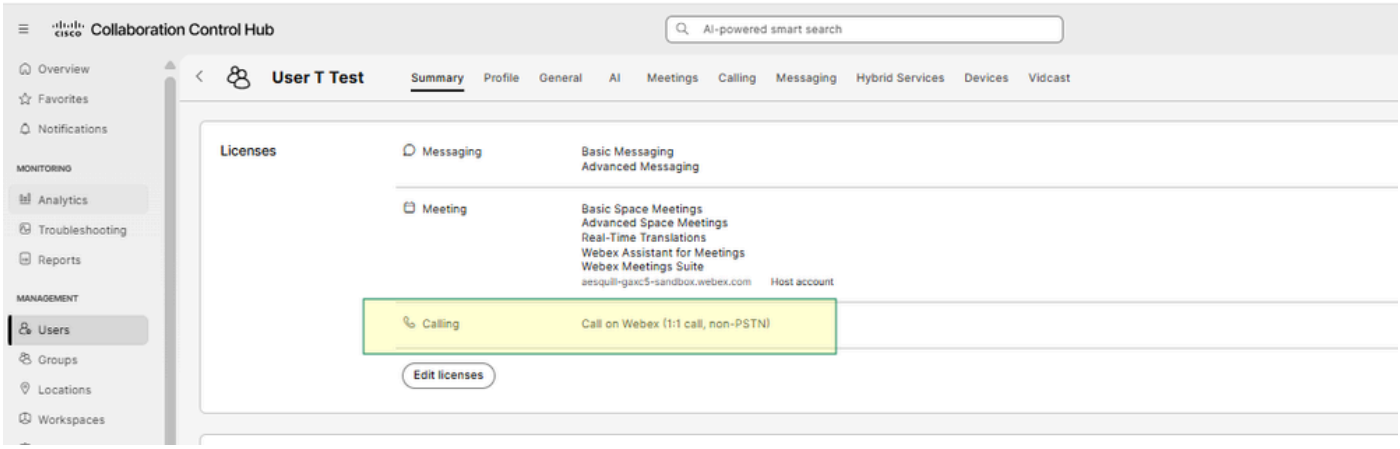
步驟 1:驗證缺少Webex呼叫許可證分配

受影響的使用者沒有在Control Hub中分配Webex呼叫許可證：

1. 導航到控制中心>管理>使用者。
2. 選擇受影響的使用者帳戶。

3. 您會看到Webex Calling license未分配給User at User Summary頁籤。

4. 您需要為使用者分配Webex Calling Professional許可證以允許使用者新增裝置。



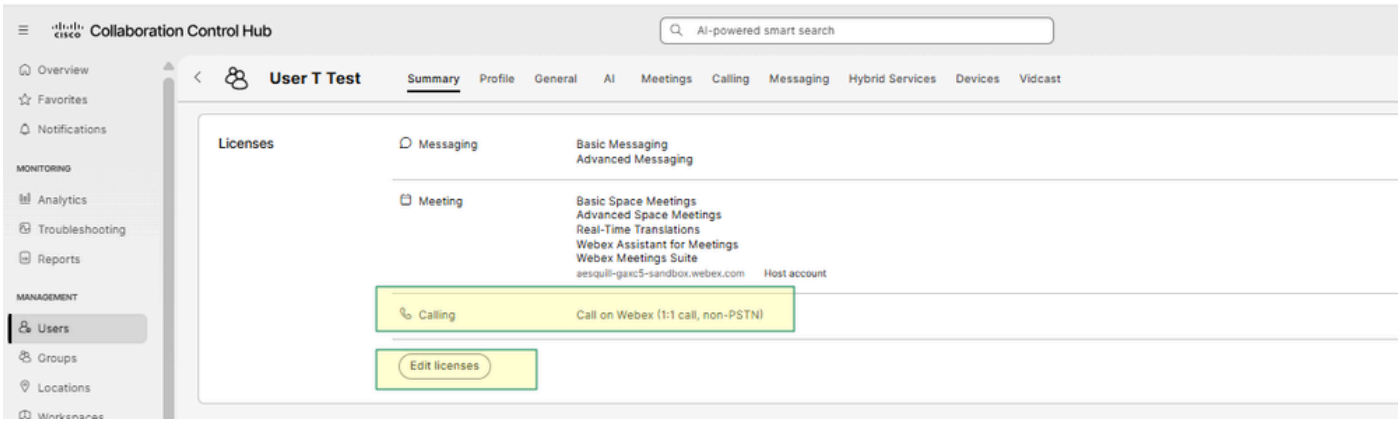
步驟 2:分配Webex呼叫專業許可證和號碼分配工作流

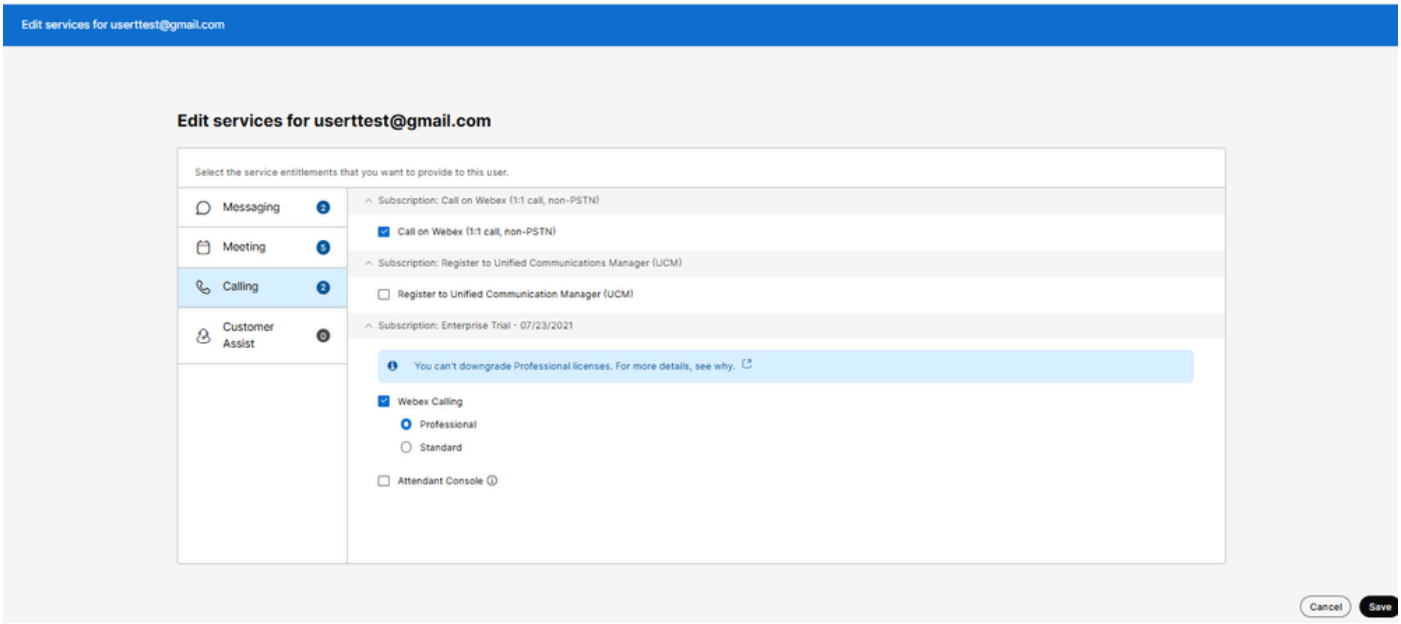
1. 導航到控制中心>管理>使用者。

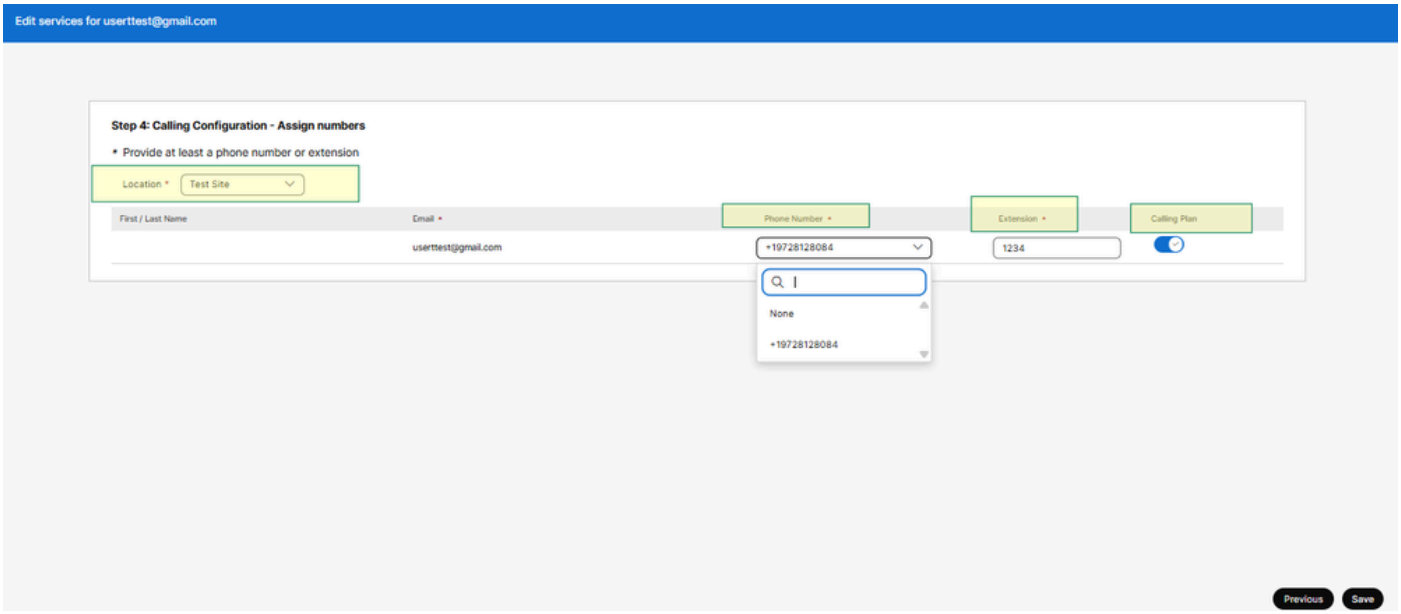
2. 開啟目標使用者帳戶。

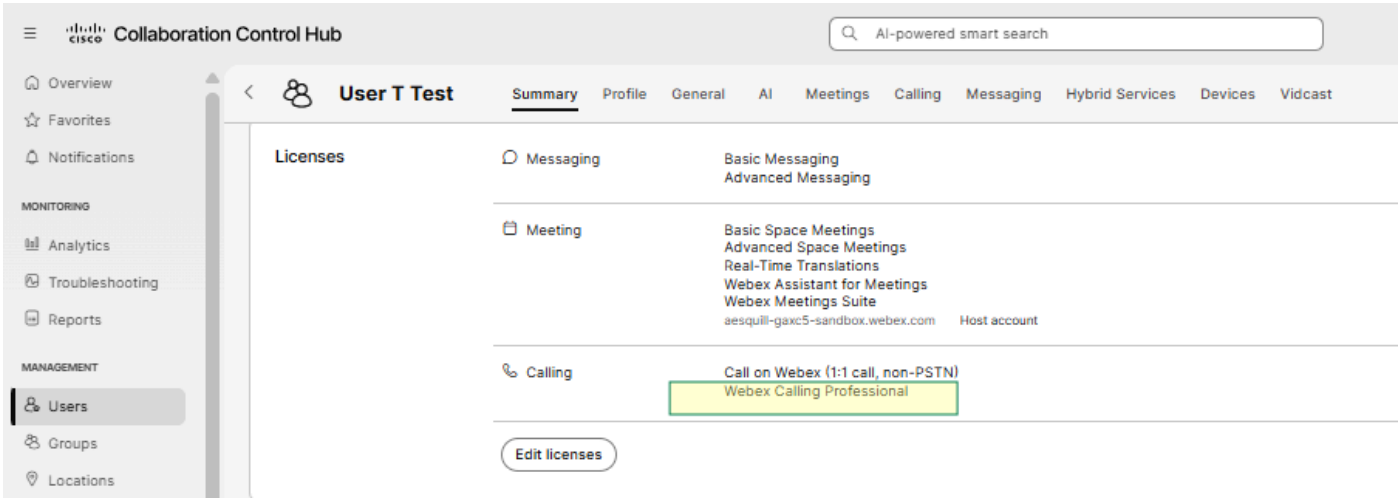
3. 導航到Summary > Licensing > Edit Licenses > Edit Licenses > Select Calling > Enable Webex Calling Professional。

4. 完成Webex Calling Professional Wizard，方法是：設定電話號碼和/或分機；如果PSTN運營商是思科呼叫計畫，則啟用呼叫計畫。




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

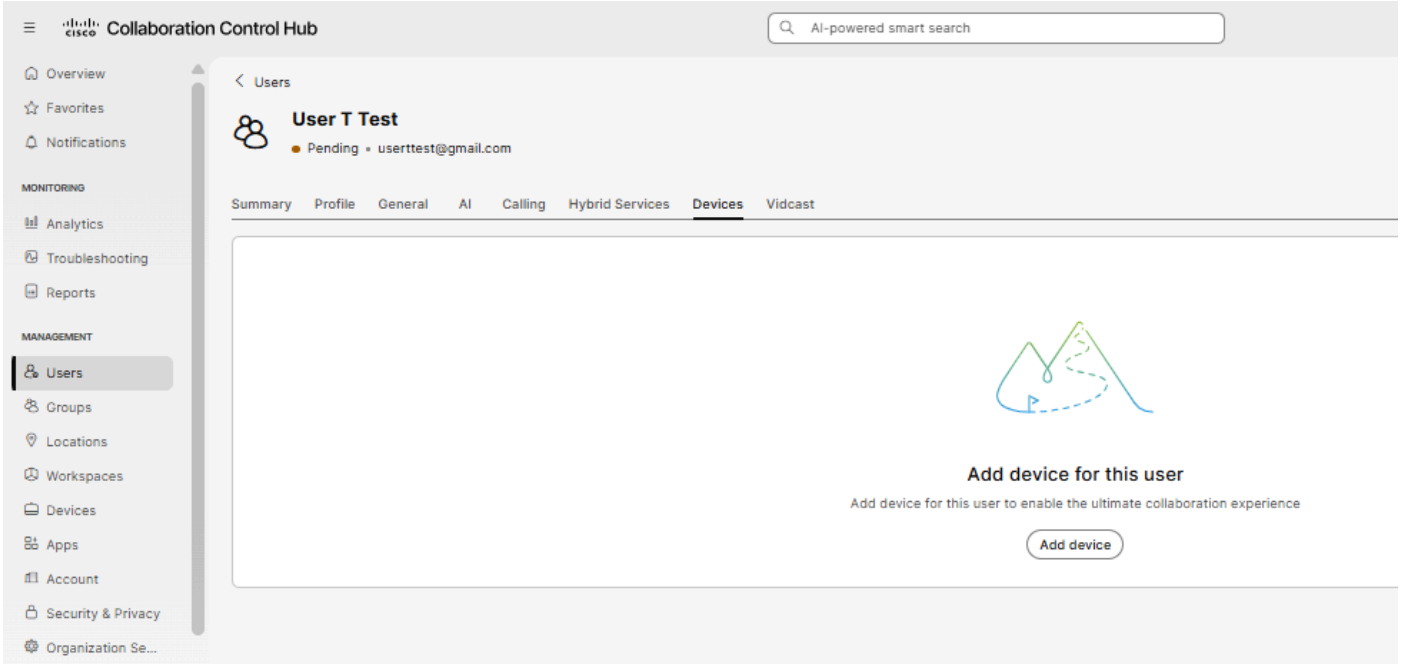

Edit services for userttest@gmail.com
Step 4: Calling Configuration - Assign numbers
* Provide at least a phone number or extension
Location * Test Site
First / Last Name
Email *
Phone Number *
Extension *
Calling Plan
userttest@gmail.com
+19728128084
1234
None
+19728128084
Previous
Save

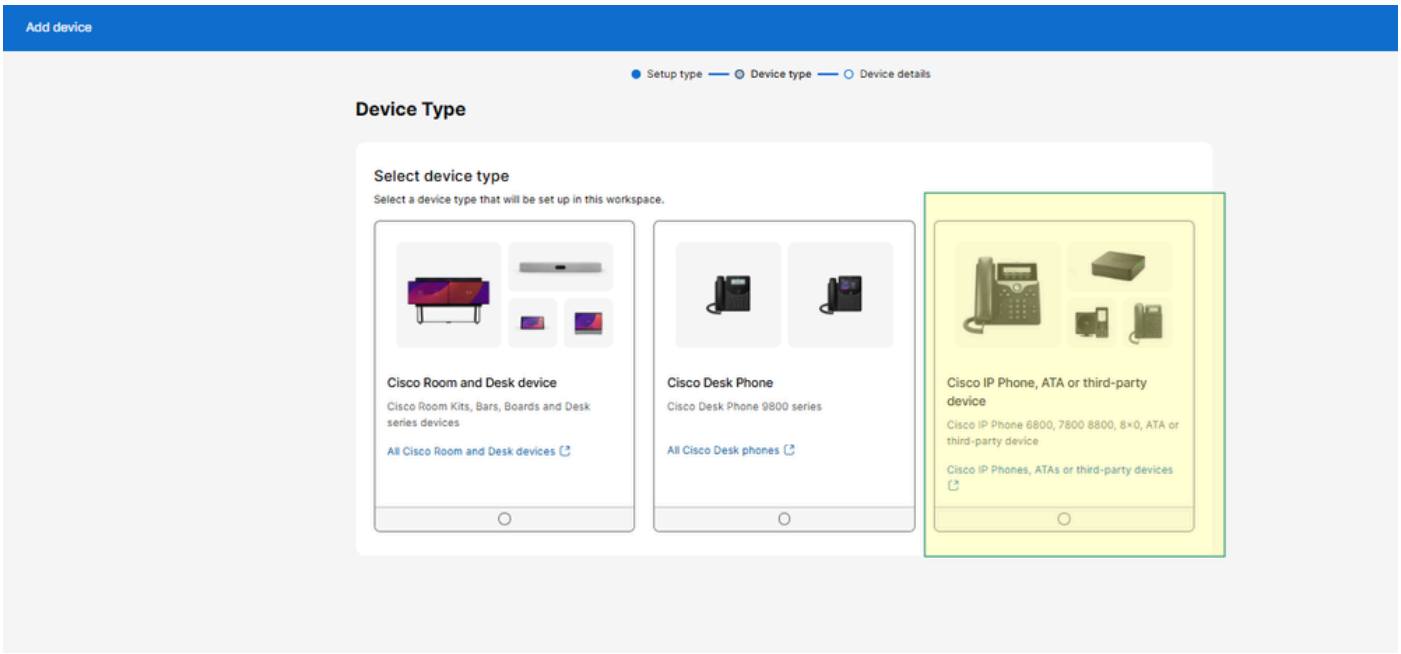

Collaboration Control Hub
AI-powered smart search
Overview
Favorites
Notifications
MONITORING
Analytics
Troubleshooting
Reports
MANAGEMENT
Users
Groups
Locations
User T Test
Summary
Profile
General
AI
Meetings
Calling
Messaging
Hybrid Services
Devices
Vidcast
Licenses
Messaging
Basic Messaging
Advanced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

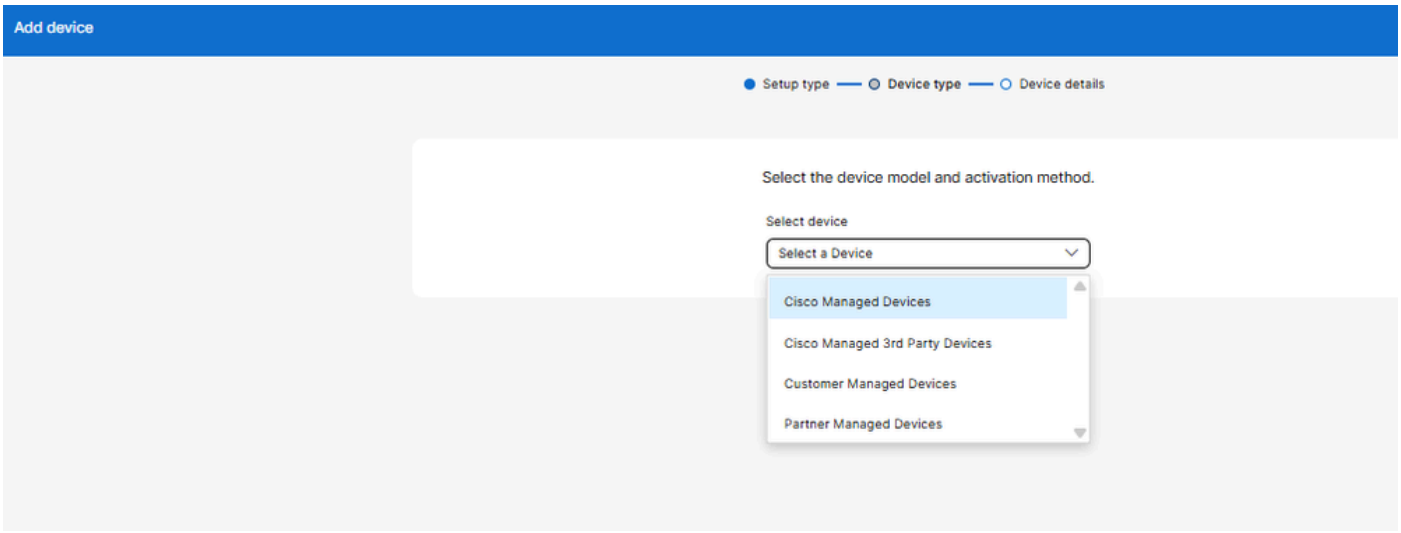
步驟 3:向使用者新增裝置和出廠重置為板載新增裝置

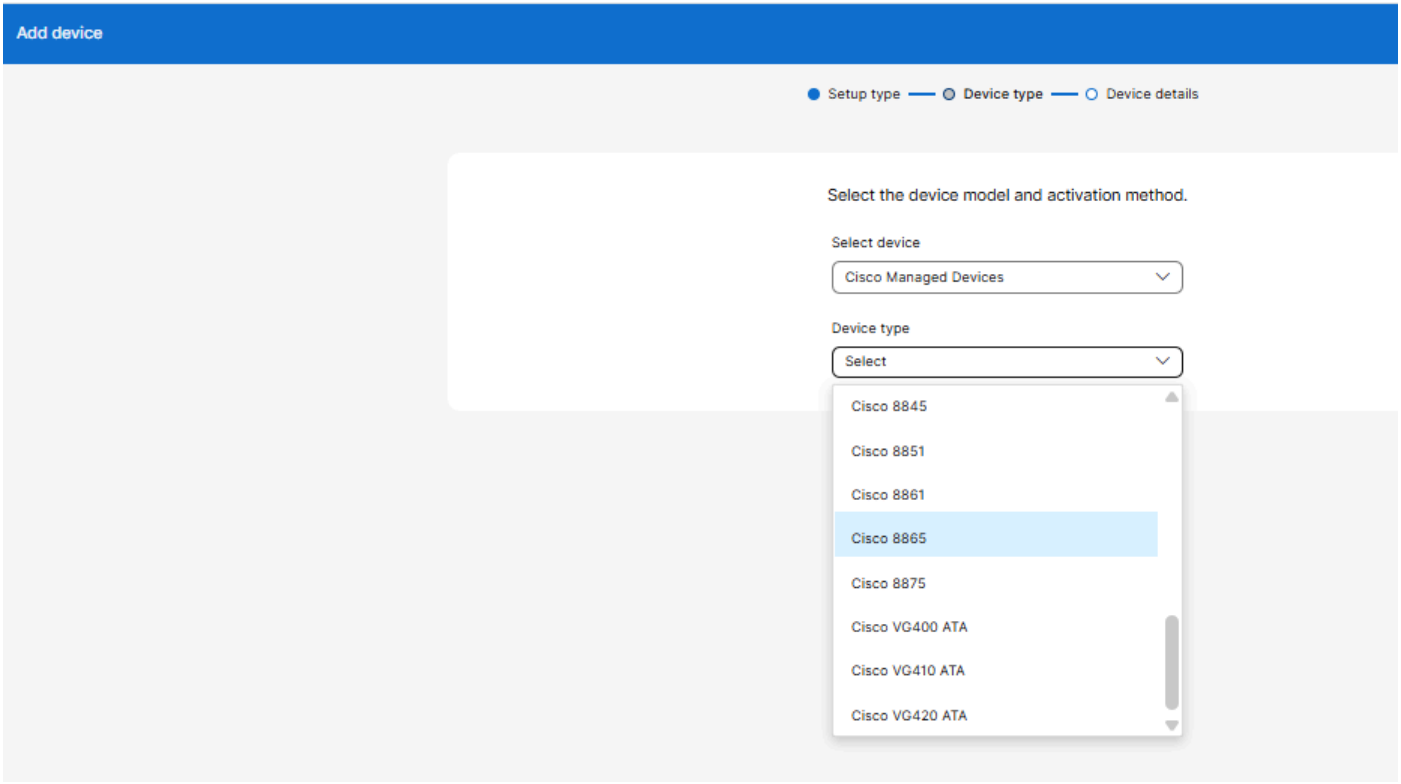
完成步驟3後，您會看到所有3種裝置型別均可新增到使用者中；Cisco會議室和案頭裝置、Cisco案頭電話和Cisco IP電話、ATA或第三方裝置。

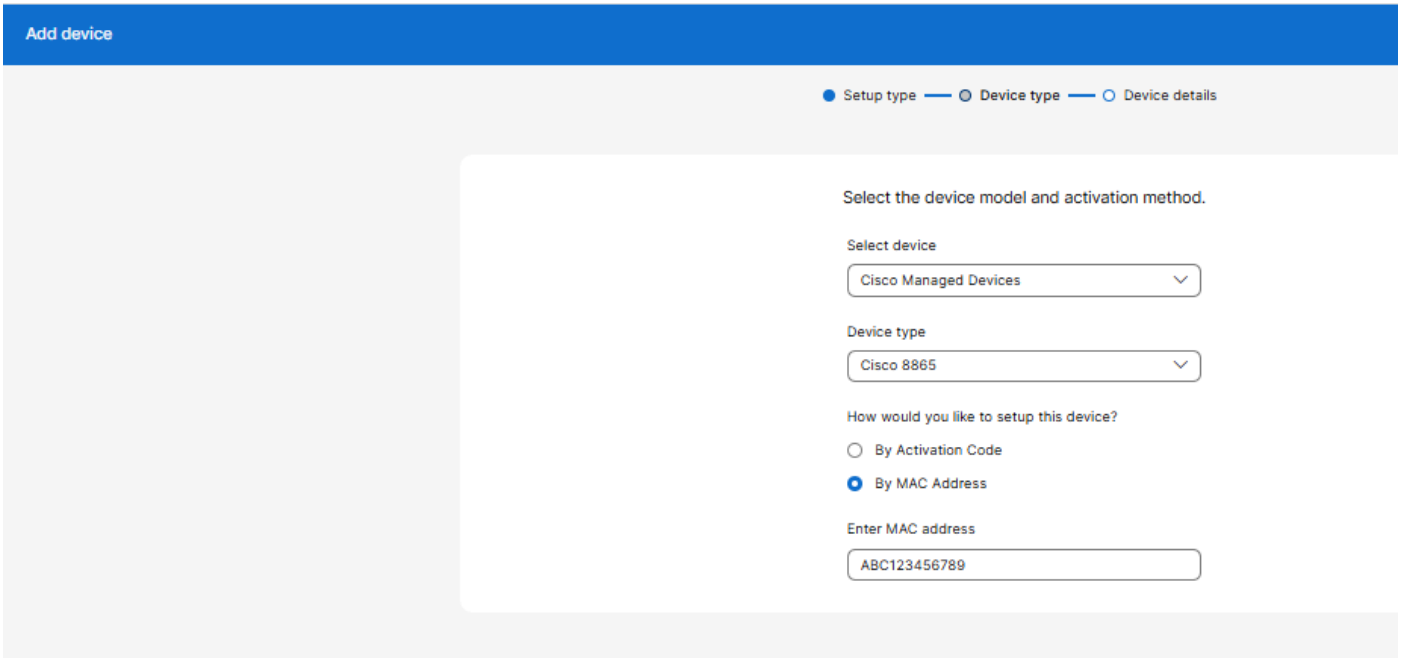
1. 導航到控制中心>管理>使用者。
2. 開啟目標使用者帳戶並導航到Devices頁籤。
3. 將Cisco 8865新增為Cisco IP電話、ATA或第三方裝置>使用MAC地址設定Cisco Managed Devices。




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. 使用以下步驟在電話上執行出廠重置：

Cisco 8865的出廠重置過程：

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

出廠重置後，電話會通過MAC地址自動伸出並進入板載。

步驟 4:驗證

驗證解決方法是否成功：

1. 確認「新增裝置」分配選項不再呈灰色顯示。
2. 在出廠重置後驗證電話註冊成功。
3. 成功完成呼叫所分配號碼的測試。
4. 確保不返回服務外消息。

原因

此問題是由號碼分配和裝置自註冊工作流程中的多個因素引起的：

- 缺少Webex呼叫許可證：未分配Webex Calling許可證的使用者無法分配裝置或電話號碼，導致Control Hub將分配選項灰顯。
- 裝置載入狀態：在新增裝置/調配更改後，Cisco 8865電話可能需要出廠重置以正確加入並按MAC地址註冊。

相關內容

- Webex通話使用者管理
- Webex通話裝置組態
- 在瀏覽器中生成HAR檔案
- 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）。