Fehlerbehebung bei Problemen mit eingehenden Anrufen für WebEx anrufende Benutzer

Inhalt

Einleitung Voraussetzungen Anforderungen Hintergrundinformationen Häufige Konfigurationsprobleme Validierung der Hardphone- oder Softclient-Registrierung Zugewiesene Hauptrufnummer Nummer aktiviert und zugewiesen Konfiguration der Anrufweiterleitung Voicemail-Einstellungen Eingehende Wählpläne Anrufübernahme Konfiguration für Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (Office Anywhere) Bitte nicht stören (DND) Wie geht es weiter?

Einleitung

In diesem Dokument werden die häufigsten Konfigurationsprobleme bei eingehenden Anrufen für WebEx Calling-Kunden beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Webex Calling
- Control Hub (CH) .Stellen Sie sicher, dass Sie Administratorzugriff haben.
- Cisco Benutzerportal (CUP)

Hintergrundinformationen



Sie haben 3 verschiedene Möglichkeiten, das PSTN mit WebEx Calling Services zu aktivieren:

- <u>PSTN mit Cloud-Verbindung</u>. Mit dieser Option wird nach einer Cloud-PSTN-Lösung von einem der vielen Cisco CCP-Partner gesucht, oder wenn der Cisco Rufplan an Ihrem Standort nicht verfügbar ist.
- <u>Cisco ruft PSTN an</u>. Sie wählen diese Option, wenn Sie eine Cloud-PSTN-Lösung von Cisco wünschen.
- <u>Standortbasiertes PSTN (lokales Gateway)</u>. Sie können diese Option auswählen, wenn Sie Ihren aktuellen PSTN-Anbieter beibehalten oder Nicht-Cloud-Standorte mit Cloud-Standorten verbinden möchten.

Da die Webex Calling-Lösung über verschiedene PSTN-Optionen verfügt, konzentriert sich dieses Dokument nicht auf die Problembehebung bei PSTN-Verbindungen. Die Vorschläge beziehen sich auf die WebEx-Benutzerkonfigurationen für anrufende Benutzer und auf alle PSTN-Verbindungen.

Häufige Konfigurationsprobleme

Validierung der Hardphone- oder Softclient-Registrierung

Es ist zwingend erforderlich, dass mindestens ein Hardphone oder Softclient registriert ist.

Hardphone-Registrierung

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option Devices (Geräte) aus.

Schritt 2. Wählen Sie [Ihr -Gerät]

Schritt 3: Stellen Sie auf der Registerkarte "Device Management" (Gerätemanagement) sicher, dass der Status "Reg" lautet.

webex Control H	du	Select Customer	\checkmark	o 🕚
Overview Getting Started Guide Alerts center Monerozena all Analytics	Devices	Online 1 online 1 online 0	• Expired 0 • Offline	0 Add device
Reports	Select one or more devices for bulk actions Type Product	Status	Belongs to	
MAADEMENT Users Users Users Users Users Upowces Comparization Settings Servects Updates & Migrations Messaging Meeting Connected UC Hybrid	Phones	* Online	User 1	
6				

webex Control H	lub		Select Customer			0		
	< Device	85						ø
Getting Started Guide Alerts center Montrolans	,iiii	Cisco 8865 • Online - Phones - Webex Aware			Actions V	g	User 1	>
Analytics ~ Troubleshooting Reports		Details 10 Lines Mert PLotoner	MAC address	Device Management The users and workspaces that appear on this device To add and remove users and workspaces, select Co To customize the programmable Line Keys, select Co To set up the display settings and dialing options, sele	are displayed below in the order of appear. sfigure Lines. highure Layout. http://ct.bevice.Settings.	ance.		2
Workspaces Devices Apps Account Organization Settings		Tags		Line Name 1 User 1 9 of 10 total lines available @ Configure Lines	Number/Extension	Reg.	>	
SERVICES C Updates & Migrations C Messaging				 Configure Layout Device Settings 		Manage Manage	> >	
Meeting Garage Calling Connected UC Hybrid				Support Device Logs 🔿		Manage >		
6								

WebEx Teams PC/Mobile

Mobil

Sie müssen sich anmelden und "**Einstellungen" > "Anrufen" > "Telefondienste"** auswählen. Der Status muss Verbunden lauten.

PC

Sie müssen sich anmelden und "**Einstellungen" > "Telefondienste"** auswählen. Der Status muss Verbunden lauten.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected

Zugewiesene Hauptrufnummer

- Die Zuweisung der Hauptnummer ist obligatorisch.
- Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option Calling
- Schritt 2. Wählen Sie die Registerkarte Standorte aus
- Schritt 3: Wählen Sie [Location-name].

Schritt 4: Stellen Sie sicher, dass Ihnen im Abschnitt Hauptnummer eine Nummer zugewiesen ist.

webex Control H	lub	Select Customer		0
MONITORING	Calling			
iel Analytics	Numbers Locations Cal	Routing Features PSTN O	ders Service Settings Client S	ettings
~ Troubleshooting				-
Reports	Q Search			Add Location
MANAGEMENT	Location A	Routing Prefix		Actions
은 Users 3-	Headquarters			
恐 Workspaces	ricuduutura			
Devices				
88 Apps				
Account				
Organization Settings				
SERVICES				
♂ Updates & Migrations				
O Messaging				
Meeting				
% Calling	1			
S Connected UC				
 Hybrid 				

webex Control H	lub	Select	Customer	✓ ③ ●
MONITORING	Calling Numbers Locations	Call Routing	Headquarters United States	×
Reports	Q Search	4	Overview	
MANAGEMENT	Location Headquarters		Main Number PSTN Connection	Cisco PSTN - Cisco Calling Plans (US): Manage
想 Workspaces 白 Devices	Investor Constants		Emergency Calling	
88 Apps			Emergency Callback Number	>
 Organization Settings SERVICES 			Emergency Call Notification	Off >
♂ Updates & Migrations ○ Messaging			Call Settings	5 m /
 Meeting Calling 			Scheduling	>
 Connected UC Hybrid 			Voice Portal	>
			Call Intercept Internal Dialing	Off >

Anmerkung: Wenn Ihrem Standort keine Hauptrufnummer zugewiesen ist, wird die Warnmeldung angezeigt. Sie können erst Anrufe tätigen oder empfangen, wenn diese Nummer hinzugefügt wird.

Nummer aktiviert und zugewiesen

Die Nummer muss aktiviert und einem Benutzer zugewiesen werden.

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option Calling

Schritt 2. Wählen Sie die Registerkarte Zahlen

Schritt 3. Wählen Sie [Ihre-Nummer]

Vergewissern Sie sich, dass der Status "Aktiv" lautet und dieser jedem Benutzer zugewiesen ist.

webex Control H	ub	Select Customer		~			0
MONITORING Analytics Troubleshooting 2 Reports	Calling Numbers Location	s Call Routing	Features	PSTN Orders	Service Settings	Client Setting	gs
MANAGEMENT	Q Search	= 4	All 10	All Locations	V 10 Numbers	Select a	n option 🗸
은 Users	Phone Number	Exte	Location	Assig	ned To	Status	Act
改善Workspaces	+142/198801895	8785	Headquarters	User 1		 Active 	
Devices							
88 Apps							
Account							
Organization Settings							
SERVICES							
C Updates & Migrations							
O Messaging							
📋 Meeting	_ 1						- 1
% Calling	-						
Connected UC							

Anmerkung: Wenn der Benutzer nur eine Durchwahl ist, lautet der Status Nicht zutreffend.

Konfiguration der Anrufweiterleitung

Vergewissern Sie sich, dass die Rufumleitung nicht aktiviert ist.

- Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.
- Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]
- Schritt 3. Wählen Sie die Registerkarte Calling (Anrufe)
- Schritt 4: Überprüfen, ob die Anrufweiterleitung deaktiviert ist

webex Control H	łub	Select Customer	\checkmark		0
 → Troubleshooting ii) Reports 	O Users	s ⊘Licenses Contact:	s		
MANAGEMENT		-			
은 Users	Q Search by name or em	ail = Filter	1 users	Send invitations	Manage users
恐 Workspaces	Eiret / Last name a	Email	Status	Admin rolos	
Devices 2	First / Last name +	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Contract of the second s	 Active 	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
Hybrid					
Ē					

webex Control H	lub	Select Customer		\sim		Ċ	2
 ∽ Troubleshooting ii) Reports 	< Users						
MANAGEMENT	User 1 • Active •	Lengelingthat training th	anungyrishian •	Location: Headqua	rters	Action	
悉 Workspaces 白 Devices	Profile General	Meetings Calling	g Messaging	Hybrid Services	Devices		
器 Apps Account Ø Organization Settings	Calling template a	pplied: None					
SERVICES	Directory numb	ers				Add Number Primary >	
Messaging Meeting	Call Settings						
Calling	4 Call forwarding	8				On > Off >	
→ Hybrid	Call waiting					On >	
	Caller ID					>	

Voicemail-Einstellungen

Überprüfen Sie die Voicemail-Einstellungen Ihres Benutzers.

- Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.
- Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]
- Schritt 3. Wählen Sie die Registerkarte Calling (Anrufe)

Schritt 4: Voicemail auswählen

Schritt 5: Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen Alle Anrufe an Voicemail deaktiviert ist.

Schritt 6: Überprüfen Sie die Anzahl der Klingeltöne, bevor Sie die Konfiguration der Meldung "Keine Antwort" abspielen.



webex Control H	ub	Select Customer	\checkmark		0
 ∽ Troubleshooting in Reports 	< Users				
MANAGEMENT	User 1 • Active	 Secondarillel' spatiagentical 	Location: Headqu	arters	Action V
想 Workspaces Devices	Profile Genera	al Meetings Calling	3 Messaging Hybrid Services	Devices	
※ Apps Account Ø Organization Settings	Calling template	applied: None			
SERVICES	Directory num	bers			Add Number Primary >
 Opulates a migrations Messaging Meeting 	Call Settings				
S Calling S Connected UC	4 Call forwarding	9			Off >
○ Hybrid	Call waiting Caller ID				On > >

webex Control Hub	Select Customer	
 ∩ Overview ⊘ Getting Started Guide 	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid	Services Devices
	< Calling	
MONITORING	Voicemail	
od Analytics	Choose when incoming calls are sent to voicemail and select how the use	er is notified.
~ Troubleshooting	Voicemail Service	
Reports		
MANAGEMENT	Send calls to voicemail	
은 Users	All calls	
悉 Workspaces	When busy	
Devices	Message file (.WAV) to play ()	Linkard File
88 Apps	Default - Busy	
1 Account	When no answer	e
Organization Settings	Number of rings before playing the "no answer" message	0
		Y
SERVICES	Default - No Answer	V Upload File
		Coprose . III

Anmerkung: Der Mindestwert im Abschnitt Anzahl der Klingeltöne vor dem Abspielen der "Keine Antwort"-Meldung im Control Hub ist 2. Im CUP ist der Mindestwert 0. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Einstellung in beiden Portalen aktivieren. Anrufeinstellungen > Anrufweiterleitung > Wenn keine Antwort > Anzahl der Klingeltöne vor der Weiterleitung.

Eingehende Wählpläne

Überprüfen der Konfiguration eingehender Pläne

- Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.
- Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]
- Schritt 3. Wählen Sie die Registerkarte Calling (Anrufe)
- Schritt 4. Wählen Sie Erweiterte Anrufeinstellungen
- Schritt 5: Auswählen der Berechtigungen für ausgehende und eingehende Anrufe
- Schritt 6. Wählen Sie Eingehende Anrufe
- Schritt 7: Überprüfen, ob der Umschalter deaktiviert ist

webex Control H	łub	Select Customer	\checkmark		0
∽ Troubleshooting	Users 요Users 怒 Group	s 📀 Licenses 📧 Contacts	ŝ		
은 Users 상 Workspaces	Q Search by name or em	Email	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
88 Apps	Q User 1	Construction of the second	Active	Full admin	:
合 Account ③ Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
→ Hybrid					

Reports	Profile General Meetings Calling ³ Messaging Hybrid Services Devices	
MANAGEMENT		
은 Users	Calling template applied: None	
25 Workspaces		
Devices	Directory numbers	Add Number
88 Apps	4115	Primary >
Account		
参 Organization Settings	Call Settings	
SERVICES	Voicemail	On >
C Updates & Migrations	Call forwarding	Off >
Messaging	Call waiting	On >
Meeting	Caller ID	×
% Calling		
Connected UC	Emergency callback number	>
→ Hybrid	Advanced Call Settings	>
ĥ	User Details	

webex Control Hub	Select Customer	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Reports	Q User 1	Action V
MANAGEMENT	Active Location: Headquart	ters
요 Users		
悠 Workspaces	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services	Devices
Devices		
88 Apps	< Calling	
Account	Advanced Call Settings	
Ø Organization Settings	Applications	>
SERVICES	Barge in	Off >
C Updates & Migrations	Call intercept	Off >
Messaging	Outgoing and Incoming Permissions	5
Meeting		
% Calling	Compression options	2
Connected UC	Executive / Executive assistant	Off >
Hybrid	Call Recording	Off >
	Hoteling	Off >
Reports	1	
<	naet2	
MANAGEMENT	O User 1	
요 Users	Active Location: Headquarte	Action V
B Workspaces		
Devices	Drofilo Conoral Mastinga Calling Massaging Hudwid Sanjaas	Davison
% Apps	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services	Devices
Account	Calling > Advanced	
gr organization octangs	Outgoing and Incoming Permissions	
SERVICES	Outgoing Calls	X
C Updates & Migrations		
Messaging	Incoming Calls	>
Meeting		
% Calling		
Connected UC		
Hybrid		
Reports <	Users	
MANAGEMENT		
요 Users		Action \vee
悉 Workspaces	Active Active Location: Headquarte	ers
Devices		
88 Apps	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services	Devices
Account		
Organization Settings	Incoming Calls Turn on Incoming Calls so that this liser on longer uses the default calling permissions	s of your organization. Then, choose the types of calls the Liser can
SERVICES	receive (for example, collect calls). Default values are shown initially, turn off and back	c on the switch to apply default values again.
C Updates & Migrations	× 7	
Messaging		
🛱 Meeting		
% Calling		
S Connected UC		
→ Hybrid		
۲. ۲		

Anrufübernahme

Überprüfen der Konfiguration der Anrufübernahme

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

Schritt 3. Wählen Sie die Registerkarte Calling (Anrufe)

Schritt 4. Wählen Sie Erweiterte Anrufeinstellungen

Schritt 5: Überprüfen, ob die Anrufübernahme deaktiviert ist

webex Contro	Hub	Customer	\checkmark	0	
 ∽ Troubleshooting 	Users 욘 Groups (Contacts			
요 Users	Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations Manage user	s
悉 Workspaces					
🚊 Devices 2 -	First / Last name ↑	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	Q User 1	Provide States and States and	Active	Full admin	
Account					
Organization Settings					
SERVICES	-				
C' Updates & Migrations					
O Messaging					
📋 Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
Hybrid					
Reports					
C	Profile General Meetings	Calling ³ Messaging Hybrid Ser	vices Devices		
MANAGEMENT					
은 Users	Calling template applied: None				
Workspaces Devices	Directory numbers			Add Number	
88 Apps	ane .			Primary >	
Account					
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail			On >	
C Updates & Migrations	Call forwarding			Off >	
Messaging	Call waiting			On >	
Meeting	Caller ID			>	
Calling	Emergency callback number			>	
 Hybrid 	4 Advanced Call Settings			>	
6	Licer Detaile				

 ⊖ Overview ⊙ Getting Started Guide 	User 1 • Active • Location: Headquarters	Action V
Alerts center		
MONITORING	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
 Malytics 	< Calling Advanced Call Settings	
	Applications	>
요 Users	Barge in	Off >
想 Workspaces	Call intercept	Off >
Devices	Outgoing and Incoming Permissions	>
88 Apps	Compression options	>
Account		
Organization Settings	Executive / Executive assistant	Off >
SERVICES	Call Recording	Off >
6	Hoteling	Off >

Konfiguration für Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (Office Anywhere)

Stellen Sie sicher, dass die Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (überall im Büro) deaktiviert ist.

Schritt 1: Wählen Sie in CUP Anrufeinstellungen aus.

Schritt 2: Eingehende Anrufe auswählen

Schritt 3: Vergewissern Sie sich, dass Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (Office Anywhere) deaktiviert ist.

Cisco Webex		
Q.Q Voicemail	Incoming Calls Schedule	as Additional Features
Call History	Do Not Disturb 2	Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.
	Single Number Reach	Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling
کِلِ Call Settings	(Onice Allywhere)	primary number.
	Anonymous Call	Reject incoming calls with blocked caller IDs.
My Apps	Call Forwarding	Forward incoming calls to personal phone number.
	Call Notify	Receive an email when an incoming call meets criteria such as phone number or date/time.
		Cancel Save

Bitte nicht stören (DND)

Stellen Sie sicher, dass DND deaktiviert ist.

Schritt 1: Wählen Sie in CUP Anrufeinstellungen aus.

Schritt 2: Eingehende Anrufe auswählen

Schritt 3: Überprüfen Sie, ob der Umschalter "Bitte nicht stören" deaktiviert ist.

Cisco Webex		User 1 ut	•
QO Voicemail & Call History	Incoming Calls	Schedules Additional Features 2 3 Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal. ?	
۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲	Single Number Reach (Office Anywhere)	Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.	
	Anonymous Call Rejection	Reject incoming calls with blocked caller IDs.	
My Apps	Call Forwarding	Forward incoming calls to personal phone number.	
		Cancel Save	

Wie geht es weiter?

Wenn Sie diese Konfigurationen überprüft haben und Probleme auftreten, öffnen Sie ein Ticket beim TAC.

Sie müssen diese Informationen hinzufügen:

- Ihre OrgID
- Spezifische Nummer mit dem Problem
- Spezifisches Symptom: schnelle, belegte, spezifische Aufzeichnung usw.
- Nennen Sie ein Beispiel: caller, callee, timestamp, mit Ihrer aktuellen TimeZone.