Configuración de mensajes de texto empresariales para organizaciones de llamadas de Webex

Contenido

Introducción		
<u>Prerequisites</u>		
Requirements		
Componentes Utilizados		
<u>Configurar</u>		
Requisitos y limitaciones		
Configuraciones		
<u>Verificación</u>		
<u>Troubleshoot</u>		

Introducción

Este documento describe la configuración de Business Texting para organizaciones que llaman a Webex que soportan esta función.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administración del centro de control de las funciones de servicio para la organización de llamadas Webex
- Administración del hub de control de la función de llamada de usuario para la organización de llamadas de Webex
- Aplicación Webex

Componentes Utilizados

No hay requisitos específicos para este documento.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

Requisitos y limitaciones

- Licencia profesional de llamadas de Webex
- Planes de llamadas de Cisco (EE. UU. y Canadá)
- · Número de teléfono principal asignado al usuario
- Windows y MAC OS Webex App 42.12 o posterior
- Apple y Android Webex App 43.2 o posterior (fecha tentativa: febrero de 2023)
- Las organizaciones online NO PUEDEN habilitar los mensajes de texto empresariales
- Hay una limitación de 6 mensajes/min de cada número para los mensajes salientes. Si la entrega se retrasa, puede ser una de las causas de la lentitud.
- Los mensajes de texto empresariales no incluyen compatibilidad con la migración a Federation Phase 4

Configuraciones

Configuración de la organización de Business Texting en el centro de control

Así es como un administrador puede habilitar Business Texting para todos los usuarios de Webex Calling desde Control Hub.

Paso 1. Navegue hasta Llamada > Configuración de servicio > Desplácese hasta Aprovisionamiento de mensajes de texto empresariales.

Puede permitir que cualquier usuario con capacidad de Business Texting envíe y reciba texto a través de la aplicación webex.

webex Control Hu	2	Q. Search	¢ 🖲 🕖
C Overview C Gersing Stanted Duide Alorts center sourcomes Al Anatylics Toubleshooting Reports	Calling Numbers Locations Gall Routing Features PSTN Call Routing for Webex: Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Service Settings Client Settings Optimized On-net This is the default and recommended option to achieve PSTN cost savings and optimized call noting. OPSTN (not recommended) This option disables the on-net routing optimization for Webes Meetings dial-in calls.	
E Users & Users & Workspaces D Devices & Apps	Business texting provisioning	Allow users with texting capabilities to send and receive text on Webex App. Learn more The Dusiness texting for all the users at locations with business texting capabilities	
C Account Organization Settings seneces C Updates & Migrations Messaging	Calling Phone Number Format Configure the organization's phone number format for calling and call history. It applies to locations that do not have an Ordenson Dial Digit configured. Otherwise, 1.164 format is used. Learn more.	 E 164 format [©] National format [©] 	
V Voient Ovvected UC Ovvected UC Ovvected UC	Voicemail Configure the organization's voicemail settings, it will affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.	Voicemail Forwarding Taia allows users to configure the email forwarding of voicemails.	

Paso 2. Active Habilitar mensajes de texto empresariales para todos los usuarios en ubicaciones con capacidades de mensajes de texto empresariales.

 WebSX Construction
 Construction

Acepte la ventana emergente Habilitar mensajes de texto profesionales.

Para desactivarla, desactive Activar mensajes de texto profesionales para todos los usuarios en ubicaciones con capacidades de mensajes de texto profesionales.

Haga clic en el botón Disable Business Texting (Desactivar mensajes de texto profesionales) para aceptar la información de la ventana emergente Disable Business Texting (Desactivar mensajes de texto profesionales).

webex Control H	ub	Q. Seech	•
 Queniew Queniew fund Duke Alers center Mars center Marsona Marsona Toublesbooting Reports 	Calling Numbers Locations Call Routing Peatures PSTN Call Routing for Webers Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Service Settings Client In Common Constant Instants Instants Instants Instants Instants Common Constants Instants Instants Instants Common Constants Instants Instants Common Constants Instants Common Constants Instants Common Constants Common Constants Co	
Annualization Design de Workspaces De Apps De Apps	Business texting provisioning	Allow users with texting capabilities to send and receive text on Webex App, Learn now Imable business texting for all the users at locations with business texting capabilities	
Crganization Settings Crganization Settings C Updates & Migrations C Messaging S Calles	Calling Phone Number Format Configure the organization's phone number format for calling and call heating, applies to biodinois that do not have an Outbound that Dig configured. Otherwise, E164 format is used. Learn more.	© E.164 format. [©] © National format. [©]	
Velenati Onversee UC Hand Adam, Tent, Paul, Sociemen,	Voicemal Charloss the regardination's voicemail settings. It will affect 15 statistical rotemail settings as well as voicemail group.	Voccenard Forwarding The above users to configure the small forwarding of voccenaria.	

Configuración del usuario de Business Texting en Control Hub

Aprovisionamiento de mensajes de texto empresariales para un usuario en el centro de control.

Paso 1. Vaya a la sección Usuarios > Seleccionar usuario > Ficha Llamadas > Texto profesional.

- De forma predeterminada, se establece en Utilizar la configuración predeterminada para la organización.
- En este caso, la mensajería de texto empresarial está habilitada en el nivel de organización.

webex Control H	ub		Q, Search			e 🕑 🥵		
(a) Overview	< Users							
Alerts center	O Tony Stark	O Tony Stark						
all Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Meeting	n Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast					
минания	Numbers	Directory numbers () Type	Number	tos	andon			
A Users A Groups		Add Number	4302332077	142	283	,		
Devices		Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077			>		
Apps Account Constitution Settions		Emergency callback number				>		
senices C Updates & Migrations Messaging Cating	Business texting	Business texting Allow this user to send and receive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the settings, Learn more. Due the organization's default setting Business texting = 4 faabed O Verride settings.						
C Vidcast	Voicemail, fax and	Voicemail 🛇	Enabled			>		
○ Hybrid	language	Announcement language	English			>		
concorver 21 Edit Feature Toppies	Call handling	Incoming call permissions	Default settings			>		
		Outgoing call permissions	Default settings			>		
		Call forwarding ()	Not forwarding calls			>		
		Call waiting	Receive another call during a call			_		
		Call intercept ()	Disadred			>		
Adas_Test_Mary_PSTN_PF								

Paso 2. Para sustituir la configuración de organización predeterminada, seleccione Sustituir configuración.

- Puede desactivar o activar los mensajes de texto profesionales para este usuario concreto dentro de la organización.
- Haga clic en Guardar para aceptar la desactivación de Business Texting para sustituir la configuración de organización predeterminada.

webex Control Hub			Q. Search		4 O 🕥			
() Oveniew	Users							
Alerts center	A Tony Stark	Tony Stark + Nor Worker - US-TextEnabled-ws/Street.com - Location: CyTeer-CISCO-PSTN-US-1_CRD Location: CyTeer-CISCO-PSTN-US-1_CRD						
al Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Meeting	os Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast					
B Algoris	Numbers	Directory numbers ③ Type Primary	Number 4302332077	Extension 142203	>			
As Groups As Workspaces		Add Number Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077		>			
El Apps D Account O Granization Settings		Emergency caliback number			>			
Services C Updates & Migrations Messaging S Calling	Business texting	Business testing Allow this star to send and receive text on Weber App. An email will be sent to the user on enabling the settings. Learn more. © Use the organization's default setting Durinde settings. Business typing: ① Durinde settings.						
D Vidcast	Voicemail, fax and announcement	Voicemaž 🔿	Enabled		>			
○ Hybrid	language	Announcement language	English		>			
арысанын % Edit Feature Topgles	Call handling	Incoming call permissions	Default settings		>			
		Outgoing call permissions	Default settings		>			
		Call forwarding ()	Not forwarding calls		>			
		Call waiting	Receive another call during a call					
_	_	Call intercept ()	Disabled		>			
Atlas_Test_Mary_PSTN_P					Cancel Save			

Haga clic en Guardar para aceptar la habilitación de los mensajes de texto de empresa para sustituir la configuración de organización predeterminada.

webex Control Hu	ub		Q Search			a 🖉 💿 🕕		
(.) Overview	< Users							
Alerts center	Tony Stark Not Verified - US-To	erEnabled+wy5@test.com - Location: CyTe	er-OSCO-PSTN-US-1_DND · Location: CyTest-OSCO-PSTN	-u5-1_0ND		Action ~		
al Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Meeting	ps Calling Messaging Hybrid Ser	vices Devices Vidcant					
B, Users	Numbers	Directory numbers () Type Primary	76amber 4302232077	Extension 142303		>		
ak Groups dő Workspaces Devices X Apps (h Account		Caller ID O User's ph Emergency callback number	one number : +14302332077			>		
Crganization Settings Senects C Updates & Migrations Messaging S. Calina	Business texting	Business texting Abow this user to send and receive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the settings, Lean move. Business texting						
D Wdcast Connected UC C Hybrid	Voicemail, fax and announcement language	Voicemal () Enabled Announcement language English			6	>		
benudmænr 90 Edit Feature Topples	Call handling	Incoming call permissions Default se Outgoing call permissions Default se	rtings rtings			>		
		Call waiting O Disabled	rong cans. Receive another call during a call			>		
💾 Adas_Test_Mary_PSTN_P/								

Para volver a la configuración por defecto de la organización, seleccione Usar la configuración por defecto de la organización.

webex Control H	Hub				Q, Search				I 🕫 🖉
(a) Overview	< User								
Alerts center		Q Tony Stark							Action V
wowness all Analytics ~ Troubleshooting		Profile General Meetings	a Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast					
la valgoria		Numbers	Directory numbers () Type Primary		Number 4302332077	14 14	danalon 42303		,
da Groups dd Workspaces			(Add Number						
Devices C Apps Account Organization Settings			Caller ID Emergency callback number	User's phone number : +14302332077					>
services © Updates & Migrations © Messaging		Business texting Alow this user to send and receive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the settings, Law more. Due the expansion of default setting Business texting Counties settings Coun							
D Vidcast		Voicemail, fax and announcement	Voicemail 🔿	Enabled					>
Hybrid		language	Announcement language	English					>
concorner 20. Edit Feature Topples		Call handling	Incoming call permissions	Default settings					>
A concession office			Outgoing call permissions	Default settings					>
			Call forwarding ()	Not forwarding calls					>
			Call waiting ()	Receive another call during a call					
			Call intercept ()	Disabled					>
Adas_Test_Mary_PSTN_P									 Cancel Save

Verificación

Paso 1. Verifique que la opción Enviar un mensaje de texto esté disponible en la aplicación webex en el equipo.



Paso 2. Introduzca el número de teléfono móvil en formato E.164 para enviar un mensaje de texto.



Nota: El número de teléfono móvil debe estar en formato E.164: +1 seguido de un número de teléfono de 10 dígitos, como +12223334444; de lo contrario, la llamada falla.



Paso 3. Escribe un texto.

Escriba un texto, por ejemplo, en +12223334444, para comprobar que Business Texting funciona.

Troubleshoot

Configuración de la organización de Business Texting en el centro de control

Situaciones en las que el administrador no puede habilitar la configuración de Business Texting at Organization en Control Hub:

- El botón Activar mensajes de texto profesionales no está disponible.
- En su lugar, se muestra el mensaje de error "Esta organización no cumple los requisitos para las capacidades de envío de mensajes de texto".
- Haga clic en Más información para obtener más información sobre todos los requisitos previos para habilitar los mensajes de texto empresariales.

webex Control H	Jb	Q: Search	A 💿 🕕
 Overview Alexts center 	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN	Service Settings Client Settings	
Analytics Analytics ~ Troubleshooting @ Reports Analytics @ Uners	Call Routing for Webex Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Quintiand On-net This is the default and recommended option to active PSTN cost savings and optimized call moting. PSTN (not recommended) This option disables the on-net moting optimization for Walkes Meetings did-in calls.	
As Groups Ab Workspaces Devices 22. Anne	Business texting provisioning	This organization is not eligible for testing capabilities. Learn grove	
count Coganization Settings	Calling Phone Number Format Configure the organization's phone number format for calling and call history. It applies to locations that do not have as chuband Dal Digit configured. Otherwise, E.164 format is used.	 € 154 tornat © National format © 	
Consected UC Convected UC Conv	Voicemail Configure the organization's voicemail settings is well as affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.	Volcemal Forwarding The alters users to configure the email forwarding of uplcemails.	

webex Help Center	Q Get started ~ Help by product ~ What's new	Learning v For administrators Support English v Sign In
	December 12, 2022 I 388 vers(s) I 0 people thought this was helpful Enable Business Texting	In this article Business texting Enable Business texting for an organization
	Business texting seamlessly integrates into the Webex App. This feature provides a flexible communication method to embrace a hybrid work environment. Users can send text messages by typing in a mobile number using the Webex App.	Provision business texting for users Bulk Provision business texting
	Business texting	Limitation for business texting
	All Cisco Calling Plan customer administrators can centrally provision and manage business texting in Control Hub.	More Information
	Prerequisite for using business texting:	
	You must have Cisco Calling Plan in the US or Canada to use the feature.	Related Articles 🗸
	This feature is available only to Enterprise customers. Online customers are currently not eligible to use business texting.	
	Every user must have a telephone number (TN); else you can't use business texting.	
	Ensure you're on Webex App version 42.12 or Nigher.	
	Here are few benefits of using business texting:	
	For End Users	
	Be reachable and reach out to your customers using texting, which is a universal and effective modality.	
	Use your business persona and work phone number as opposed to your personal identity.	
	Access business texting from the familiar and ergonomic Webex App, an environment you that have and are comfortable.	
	For an Administrator	
	Easy to configure and manage the feature using Control Hub.	
	Add this critical customer-facing channel at no incremental cost.	-
	Business texting enjoys the same business compliance and retention capabilities as other modalities.	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e
	Enable Business texting for an organization	•

Tres situaciones en las que el administrador no puede habilitar los mensajes de texto profesionales.

Situación 1: debe contar con un plan de llamadas de Cisco en EE. UU. o Canadá.

No hay usuarios asignados a ninguna ubicación de EE. UU. o Canadá con proveedores de red telefónica pública conmutada (PSTN) de Cisco de EE. UU. o Canadá.

Situación 2: datos que abarcan varias regiones.

Si sus datos se encuentran en diferentes regiones no admitidas, debe abrir un caso TAC para la migración de datos para resolver este problema.

Situación 3: la función solo está disponible para las organizaciones empresariales.

Las organizaciones en línea actualmente no son elegibles para usar Business Texting.

En estas tres situaciones, el mensaje de error "La organización no cumple los requisitos para las capacidades de envío de mensajes de texto" está visible en Llamada > Configuración de servicio para el envío de mensajes de texto empresariales.

Configuración del usuario de Business Texting en Control Hub

Cinco posibles situaciones de error o advertencia para los usuarios en las que el aprovisionamiento de Business Texting está deshabilitado.

Situación 1: el usuario está asignado a una ubicación con conexión PSTN de puerta de enlace local y no al proveedor PSTN de Cisco.

Haga clic en Más información para obtener más información sobre todos los requisitos previos.

webex Control H	ub		Q Search			a 🖓 🕲 🕐	
© Overview	< Users						
C vers certer	Wanda Maximof	l Sectionabled: shubilitiest com Loc	stor Offen-REM-ION-IS-1 PAD - Locator Offen-REM	100-15-1 000		Action 🗸	
MONTORNS	a not version + con-		and date was and on the count of the date				
~ Troubleshooting	Profile General Meeting	n Calling Messaging Hy	ybrid Services Devices Vidcast				
	Numbers	Directory numbers ()	Number		Extension		
Q. Users		Primary	8175437894		142303	>	
Sh Groups		Add Number					
Onvices		Caller ID 🔿 🛛	User's phone number : +18175477894			>	
Account Organization Settings		Emergency caliback number				>	
seneces C Updates & Migrations	Business texting	Business texting Uter is not eligible for texting capabilities. Learn more.					
Calling	Voicemail, fax and	Voicemail 🔾 🛛 🛛	Inabled			>	
Videast El Convented UC	language	Announcement language	English			>	
○ Hybrid	Call handling	Incoming call permissions	Default settings			>	
DEVELOPMENT		Outgoing call permissions	Default settings			>	
% Edit Feature Toggles		Call forwarding ()	Not forwarding calls			>	
		Call waiting 🔾	Receive another call during a call				
		Call intercept ()	Disabled			>	
	Setween-user	Monitoring				>	
Adas_Test_Mary_PSTN_PV	permissions	Barge in 🔾 🛛	Disabled			>	

Situación 2: el usuario tiene asignada una ubicación con el proveedor PSTN de Cisco, pero no en EE. UU. ni Canadá.

En este caso, es el proveedor de Cisco PSTN en el Reino Unido.

webex Control Hu	b		Q. Search		a 🖉 💿 🕐
(2) Overview	< Users				
Alerts center	Q Bruce Ba	nner			Action v
MONTORING	Not Verified	d - UK-TextDisabled-willh@test.com - L	ocation: CyTest-CISCO-PSTN-UK-1_DND - Location: CyTest-CISCO-PSTN-UK-1_	DND	_
all Analytics	Profile General	Meetings Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast		
B Reports					
MANAGEMENT	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Extension	
A Users		Primary	+441136221161	146980	>
Ja Groups		Add Number			
45 Workspaces		Caller ID 🔾	User's phone number : +441135221161		>
SE Acos		Emergency callback number			>
(h) Account		0			
Organization Settings					
servers	Business texting	User is not eligible for texting	capabilities. Learn more.		
C Updates & Migrations					
Colling	Voicemail, fax an	d Voicemail 🔾	Enabled		>
D Vidcast	language	Announcement language	English		>
Connected UC					
Mybrid	Call handling	Incoming call permissions	Default settings		>
DIVISIONNENT		Outgoing call permissions	Default settings		>
% Edit Feature Toggles		Call forwarding ()	Not forwarding calls		>
		Call waiting 🔾	Receive another call during a call		
		Call intercept	Disabled		>
	Between-user	Monitoring			>
Adas_Test_Mary_PSTN_PV	permasions	Barge in 🔾	Disabled		>

Situación 3: el usuario tiene asignado un número principal, pero este número no admite mensajes de texto profesionales del transportista.

- Mensaje de error "Su número principal no admite mensajes de texto. Seleccione otro número para activar los mensajes de texto".
- Asigne un número que tenga capacidad de envío de mensajes de texto para resolver este problema. O bien, puede abrir un caso TAC para determinar por qué este número no admite mensajes de texto.

webex Control H	lub		Q Search		a 🖉 💿 🕐
(.) Overview	< Users				
Alerts center	O Jennifer Walters				lation 🗸
MONTORING	Active - testbowc+p	vtrz2@gmail.com - Location: CISCO-PS	IN-1 - Location: CISCO-PSIN-1		
all Analytics	Profile General Meeting	n Calling Messaging Hybrid	Services Devices Vidcast		
B Reports					
MAAGEMENT	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Extension	
음 Users		Primary.	8028493039	5454	>
Sk Groups		Add Number			
Devices		Caller ID 🔿 Assign	ed number : +18022678175		>
SI Acos		Emergency callback number User's	phone number : +18028493039		>
Organization Settings					
	Business texting				
services	Country loving	Your print Allow this user to send and receive text	nary number doesn't support texting. Select another number to enable on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the setti	texting. ngs. Learn more.	
Coposes & Migrations Messaging Calling		 Use the organization's default setti Business texting : • Enabled Override settings 	9		
Vidcast Ormected UC					
C Hybrid	Voicemail, fax and announcement	Voicemail Enable	d		3
DEVELOPMENT	language	Announcement language Englis			3
9 Edit Feature Toggles	Call handling	Incoming call permissions Defaul	t settings		>
		Outgoing call permissions Defaul	t settings		
		Call forwarding () Not for	warding calls		>
		Call waiting 🔿 💽	Receive another call during a call		
		Call intercept O Disabi	ed		>

Situación 4: el usuario está asignado a una ubicación con un proveedor de Cisco PSTN de EE.

UU. o Canadá, pero no se ha asignado ningún número principal.

- Se muestra el mensaje de error "El usuario no cumple los requisitos para las capacidades de envío de mensajes de texto porque no se ha encontrado ningún número de teléfono principal".
- Para resolverlo, haga clic en Número principal y asigne un número principal con capacidad de envío de mensajes de texto.
- Vuelva a la ficha Llamadas para comprobar que el error ya no aparece.

webex Control H	ιb	Q, Search		a 🖉 🖉			
(i) Overview	< Uses						
Alerts center	Tony Stark						
MONTORING.	* Not Verified · US-TextEnabled+weij5@test.com ·		Action V				
al Analytics	Profile General Meetings Calling Messaging Hubbl Sankces Devices Volcant						
~ Troubleshooting	< Calleg						
	Manage settings for upor	vy chore number based or your location. You can use a phone number an extension, or both.					
A Users	Directory number Phone number	Search &	~				
Ja Groups							
dd Workspaces	Extension O	142303					
82 Apps							
Account Organization Settings							
C Updates & Migrations							
O Messaging							
%, Calling							
Connected UC							
Hybrid							
DEVELOPMENT							
90 Edit Feature Toggles							
Chi Adap Test Mary PETH IN							

Situación 5: esta función solo está disponible para organizaciones empresariales.

- Las organizaciones en línea actualmente no son elegibles para usar Business Texting.
- Mensaje de error "El usuario no cumple los requisitos para la función de mensajes de texto" se muestra en la sección Mensajes de texto profesionales de la ficha Llamadas.

webex Control H	Hub		Q, Search		4 💿 🧕	
(Overview	< Uses					
Alerts center	Q Iris Sms Test Co	ustomer				
MONTORING	Active - trestbene-sminin@gmail.com - Location: Main Location Location: Main Location					
all Analytics	Profile General Meetin	ngs Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast			
B Reports						
MANGEMENT	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Education		
요 Users		Primary	3612473238	15454	>	
Sk Groups		Add Number				
 Devices 		Caller ID 🔿	User's phone number : +13612473238		>	
82 Apps		Emergency callback number	User's phone number : +13612473238		>	
Account Grganization Settings						
C. Lindates & Morations	and the second					
C Messaging	Million and Annual	Weinemall ()	Excluded			
Meeting	announcement	Total and				
Calling	language	Announcement language	English		3	
Hybrid		Incoming cull parminging	Particult antiferra			
	Call handling	Provincipal permissions				
OF Edd Easture Soundes		Outgoing call permissions	Default settings		2	
14 cm. cm. to topper		Call forwarding ()	Not forwarding calls			
		Call waiting 🔿	Receive another call during a call			
		Call intercept ()	Claabled		>	

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).